



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES  
DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS “DANIEL  
BECERRA OCAMPO” Y “WILLIAM PRESCOTT” DE LA  
CIUDAD DE ILO, REGIÓN MOQUEGUA, PERÚ, 2020”**

**PRESENTADA POR**

**BACH. VALERIA LUANA HUAMÁN PAZ**

**BACH. EDITH MILAGROS TOLEDO CERRATO**

**ASESOR**

**MGR. PS. PABLO GUILLERMO TEJADA GANDARILLAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**ILO-PERÚ**

**2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO .....	<i>i</i>
DEDICATORIA .....	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTOS .....	<i>iii</i>
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	<i>iv</i>
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	<i>vii</i>
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPÍTULO I.....	6
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	6
1.2. Definición del problema .....	9
1.2.1. Problema general .....	9
1.2.2. Problemas específicos.....	9
1.3. Objetivo de la investigación .....	10
1.3.1. Objetivo general .....	10
1.3.1. Objetivos específicos .....	10
1.4 Justificación e importancia de la investigación .....	10
1.4.1. Justificación .....	10
1.4.2. Importancia .....	11
1.5. Variables.....	11
1.6. Hipótesis de la investigación .....	12
1.6.1. Hipótesis general .....	12
1.6.2. Hipótesis específicas.....	12
CAPÍTULO II. ....	13
MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. Antecedentes de Investigación .....	13
<i>A nivel internacional</i> .....	13
<i>A nivel nacional</i> .....	14
<i>A nivel regional</i> .....	16

<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>17</b>
2.2.1.El estrés.....	17
2.2.2.Mecanismo fisiológico del estrés .....	19
2.2.3 El estrés laboral .....	21
2.2.4.Estrés y docencia .....	23
2.2.5.Evaluación del estrés laboral.....	25
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.1 Estrés laboral .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.2. Intensidad del estrés.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.3. Frecuencia del estrés .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.4. Presiones de trabajo .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.5. Falta de apoyo social .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.6. Factores organizacionales .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.7. Falta de realización personal.....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. Diseño de Investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Población y muestra .....</b>	<b>31</b>
3.3.1.Población.....	31
3.3.2.Muestreo .....	32
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos .....</b>	<b>32</b>
3.4.1.Técnicas de recolección de datos .....	32
3.4.2.Instrumentos de recolección de datos .....	32
3.4.3.Ficha técnica.....	33
3.4.4.Aspectos de validez .....	34
<b>3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>38</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Presentación de resultados.....</b>	<b>38</b>
4.1.1.Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo:... 38	
4.1.2.Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott .....	41
4.1.3.Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott .....	43

<b>4.2. Contratación de hipótesis .....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>5.1. Conclusiones.....</b>	<b>53</b>
<b>5.2. Recomendaciones .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Intensidad .....	38
<b>Tabla 2.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Frecuencia .....	39
<b>Tabla 3.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Intensidad .....	41
<b>Tabla 4.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Frecuencia .....	42
<b>Tabla 5.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Intensidad. ....	43
<b>Tabla 6.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Frecuencia.....	45
<b>Tabla 7.</b> I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Procedimiento de prueba de hipótesis para Intensidad .....	46
<b>Tabla 8.</b> I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Procedimiento de prueba de hipótesis para Frecuencia .....	47
<b>Tabla 9.</b> Resultado del procedimiento de prueba para la primera hipótesis específica .....	47
<b>Tabla 10.</b> I.E.P. William Prescott. Procedimiento de prueba de hipótesis para Intensidad .....	48
<b>Tabla 11.</b> I.E.P. William Prescott. Procedimiento de prueba de hipótesis para Frecuencia .....	48
<b>Tabla 12.</b> Resultado del procedimiento de prueba para la segunda hipótesis específica.....	49
<b>Tabla 13.</b> Resumen de la prueba U-Mann Whitney para el contraste de hipótesis de Intensidad .....	50
<b>Tabla 14.</b> Resumen de la prueba U-Mann Whitney para el contraste de hipótesis de Frecuencia .....	50
<b>Tabla 15.</b> Resultado del procedimiento de prueba para la tercera hipótesis específica.....	51
<b>Tabla 16.</b> Resultado del procedimiento de prueba para la tercera hipótesis	

específica.....	52
<b>Tabla 17.</b> Resumen del procedimiento de validación por juicio de expertos.....	67
<b>Tabla 18.</b> Análisis de confiabilidad Subescala Intensidad .....	68
<b>Tabla 19.</b> Análisis de confiabilidad Subescala Frecuencia .....	69
<b>Tabla 20.</b> Pruebas de normalidad Subescala Intensidad .....	70
<b>Tabla 21.</b> Pruebas de normalidad Subescala Frecuencia.....	71
<b>Tabla 22.</b> Prueba U de Mann-Whitney para intensidad .....	72
<b>Tabla 23.</b> Prueba U de Mann-Whitney para frecuencia.....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico 1.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo Intensidad. ....	38
<b>Grafico 2.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Frecuencia. ....	40
<b>Grafico 3.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Intensidad	41
<b>Grafico 4.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Frecuencia.	42
<b>Grafico 5.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Intensidad. ....	44
<b>Grafico 6.</b> Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Frecuencia.....	45

## RESUMEN

Esta investigación se enmarca en la problemática del estrés laboral en el colectivo docente de las instituciones educativas. En ese sentido, se planteó como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott de la ciudad de Ilo, situada en la Región Moquegua, en el sur del Perú.

El estudio se desarrolló en el marco del enfoque cuantitativo; por su alcance, se identifica con la investigación de tipo descriptivo, y para el análisis recurre al diseño descriptivo comparativo. Para la recolección de datos se hizo uso del Cuestionario de Estrés Laboral JSS, en su versión hispana; la versión utilizada cuenta con validez de contenido y confiabilidad importante para las dos escalas que integran el Cuestionario, la de intensidad y la de frecuencia. El instrumento se aplicó a una muestra de 67 docentes, de los cuales 49 pertenecen a la primera institución educativa, y 18 a la segunda.

Entre los resultados, destaca el hecho que en ninguna de las dos instituciones educativas prima el nivel intenso de estrés laboral. Como conclusión del estudio, se encontró que el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso ni frecuente.

**Palabras clave:** estrés laboral, JSS, intensidad del estrés, frecuencia del estrés.

## **ABSTRACT**

This research is part of the problem of work stress in the teaching community of educational institutions. In this sense, the objective was to determine the level of work stress in the teachers of the educational institutions Daniel Becerra Ocampo and William Prescott of the city of Ilo, located in the Moquegua Region, in southern Peru.

The study was developed within the framework of the quantitative approach; Due to its scope, it is identified with descriptive research, and for the analysis it resorts to the comparative descriptive design. For data collection, the JSS Occupational Stress Questionnaire was used, in its Hispanic version; The version used has content validity and important reliability for the two scales that make up the Questionnaire, the intensity and the frequency. The instrument was applied to a sample of 67 teachers, of which 49 belong to the first educational institution, and 18 to the second.

Among the results, the fact that in neither of the two educational institutions the intense level of work stress prevails stands out. As a conclusion of the study, it was found that the level of work stress of the teachers of the educational institutions Daniel Becerra Ocampo and William Prescott of the city of Ilo, Moquegua Region, 2020, is not intense or frequent.

**Keywords:** job stress, JSS, stress intensity, stress frequency.

## INTRODUCCIÓN

La actividad docente está considerada como una de las profesiones más demandantes en el dominio del entorno laboral. La permanente interacción entre quienes la ejercen con personas de distintas características, que van desde su procedencia, prácticas, cultura, edad, sexo, intereses y hasta nivel educativo, exigen del docente una capacidad mayor que la de otros profesionales para adecuarse y responder a demandas formativas específicas, de personas que sin esa asistencia o guía pudieran no superar la presión de la sociedad y terminar agobiados ante ella.

Si bien ese esfuerzo, claramente loable desde su definición teórica y legal, obliga a efectuar un reconocimiento de los logros cuasi permanentes que los docentes alcanzan en individuos y grupos humanos, por lo general, se tiende a olvidar que detrás de todo ese compromiso está la vida de una persona, de un ser humano que, como todos, también alberga intereses propios, aspiraciones personales, expectativas.

Pero, como todos, ese compromiso social, de fuerte contenido de exigencia laboral cuando se ha asumido la responsabilidad de ejercer la docencia, ya sea en el sector público o privado, deriva muchas veces en la incapacidad para conciliar adecuadamente el espacio personal privado con el espacio público de su actividad laboral. Ese tipo de inconsistencias, de desacuerdos entre lo que se aspira y la responsabilidad asumida en la dimensión social, además de las características propias de entornos educativos claramente desfavorables, como ocurre en el Perú, puede convertirse en un factor de frustración, en un elemento del reconocimiento que, si bien se avanza en la atención de la dimensión social y comunitaria, en lo personal se podría sencillamente estar desplazando, postergando o incluso anulando lo que uno quisiera para sí mismo.

Este estudio aborda ese tema bajo la premisa que, en tanto profesión altamente demandante, el colectivo docente de una ciudad podría mostrar evidencias del estrés experimentado en el espacio y circunstancias de trabajo. Sin embargo, se intenta superar esa intención, en la medida que se ahonda en

circunstancias que pueden suscitar inquietudes que van más allá de sólo conocer la presencia de estrés laboral en el cuerpo docente. De aquí que, en este caso, se trata de conocer si la presencia del estrés puede tener algún tipo de asidero en otro tipo de factores.

Considerando esa inquietud, este estudio aborda el estrés laboral en el colectivo docente, pero considerando dos tipos de centros de labores, dos tipos de instituciones educativas, las que pertenecen al Ministerio de Educación y las que pertenecen al sector privado, asumiendo como supuesto que por tratarse de dos espacios con características laborales específicas que definen cada uno, debería esperarse algún tipo de impacto distinto entre quienes lo integran.

Al contextualizar la investigación en la ciudad de Ilo, ciudad costera del sur del Perú, se ha considerado conveniente iniciar esta línea de investigación incorporando en el estudio dos instituciones educativas de reconocida presencia y trayectoria en la ciudad, uno estatal y el otro privado. En ese sentido, se decidió trabajar con los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo, entre las de régimen público, y la I.E.P. William Prescott, entre las de régimen privado.

Para efectos expositivos, el informe que da cuenta de la investigación realizada se ha estructurado en los siguientes apartados: Capítulo I, El Problema, donde se describe la situación problemática identificada, y se desarrolla el marco operacional necesario para delimitar interrogantes, objetivos e hipótesis de investigación. Capítulo II, Marco teórico, donde se desarrolla el marco teórico que sustenta las variables de estudio, destacando el lugar que el abordaje del estrés laboral tiene en la investigación sobre el estrés en general. Capítulo III, Método, donde se describen los procedimientos seguidos para la realización del estudio y se especifican los criterios que se tomaron en cuenta para su eficaz cumplimiento: tipificación del estudio, delimitación de la muestra y exposición de las técnicas e instrumentos a utilizar en la recolección de datos. Capítulo IV, Presentación y análisis de resultados, que como su nombre capitular indica refiere el espacio destinado a presentar los resultados sistematizados y hallazgos efectuados; y se efectúa también en este espacio el procedimiento lógico y estadístico que permitió someter a contraste las hipótesis planteadas. Y Capítulo V, Conclusiones y

Recomendaciones, como apartado final del estudio, donde se exponen los resultados finales del estudio de manera sintética para su facilitación y comprensión.

Se concluye el informe con la presentación de un apartado final, que, bajo el título de Anexos, está destinado a presentar al lector alguna otra información que pudiera contribuir a un mejor entendimiento de los procedimientos seguidos para el desarrollo de este estudio. Se adjuntan en este apartado el instrumento utilizado en la recolección de datos, las fichas de validación proporcionadas por los expertos que apoyaron esa fase del estudio, algunos procedimientos estadísticos utilizados para comprender mejor el comportamiento de la variable y el tipo de análisis a efectuar, y la matriz de sistematización de datos.

# **CAPÍTULO I.**

## **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las características predominantes de la sociedad de hoy, imprimen a la vida cotidiana del individuo un ritmo que nunca antes se había experimentado. Acceso ilimitado a una información que, muchas veces, ni siquiera se valora adecuadamente, pero que llega de manera incontenible; telefonía celular que abre la posibilidad de mantenerse comunicados en todo lugar y momento; un espíritu de competencia que olvida los valores básicos de convivencia; una expectativa de éxito individual que desestima cualquier reconocimiento de que los fracasos son parte del proceso de aprendizaje en la vida; hacen de ésta una sociedad en la que las miras personales parecen doblarse ante la fuerza de los acontecimientos, minando poco a poco la resistencia física y emocional de quienes transitan en ella.

En ese contexto, emerge el estrés como una respuesta natural de adaptación al entorno, que provocará comportamientos más o menos exitosos del individuo en ese proceso. Sin embargo, a diferencia de lo que se podría esperar en un contexto de estímulos linealmente crecientes, que podrían entenderse en el marco de un proceso de adaptación y maduración continuo para un organismo, en la sociedad de hoy los estímulos no sólo son diversos, sino que son altamente intensos, casi permanentes y, por ello mismo, potencialmente dañinos, porque no permiten que el organismo entre en una fase de descanso y recuperación.

Bajo esa perspectiva, el estrés ha pasado de concebirse como un concepto positivo, necesario en la interacción del individuo, en tanto mecanismo de adaptación a las presiones del entorno, a entenderse como una situación en la que el individuo prácticamente pierde el control sobre las fuerzas externas y justificaciones internas que lo mueven a actuar en el mundo de hoy; a diferencia de lo que se planteaba unos 30 o 40 años atrás, la noción de estrés que se maneja hoy, correspondería con lo que se conocía entonces como sobreestrés, y tiende a expresar una situación en la cual los factores externos al sujeto se imponen sobre él y activan respuestas emocionales y fisiológicas que, muchas veces, sobrepasan su capacidad de adaptación y recuperación.

En la actualidad se reconoce que el estrés constituye uno de los problemas de salud cuyo incremento despierta preocupación entre individuos y organizaciones, por las dificultades que acarrea tanto en el espacio de las relaciones humanas, como en las que corresponden a los espacios laborales.

Precisamente, estas preocupaciones han llegado a establecer las diferencias que existen en torno del estrés que se vincula con las diferentes actividades laborales que identifican el mundo de hoy. Y entre esas actividades, se ha descubierto que las actividades asistenciales, y en las que hay una interacción frecuente con otras personas, pueden llegar a convertirse en potenciales fuentes de estrés.

La actividad docente se enmarca en este tipo de actividades laborales en la que el sujeto debe interactuar constantemente con otros sujetos, y exponerse a los intereses y expectativas de estos, lo que exige hasta cierto punto desestimar los intereses y expectativas propios, provocando una situación de postergación personal que, a la larga, puede minar la estabilidad emocional de quien experimenta estas situaciones.

La permanencia en este tipo de experiencias puede convertirse en una fuente de estrés, primero, no necesariamente reconocida, pero luego se manifiesta en expresiones de fastidio, que se asumen como parte de la experiencia normal de la profesión, antes que síntomas de un cuadro que empieza a ser perjudicial para quien lo padece.

Considerando que la actividad docente se enmarca en los niveles educativos que debe atender, los cuales se definen en función de la edad de los sujetos que atraviesan por el proceso educativo, es claro que las experiencias y los factores que provocan estrés son diferentes tanto en forma como en intensidad. Cabe suponer, en consecuencia, que algunos niveles educativos, por la misma composición humana que los identifica, pueden constituir focos de estrés más intensos y frecuentes que otros. Bajo esa premisa, los niveles educativos en los cuales se trabaja con grupos humanos que atraviesan por periodos de cambio marcado, podrían constituir mayores focos de estrés para las actividades docentes de quienes ejercen la profesión, en relación a otros niveles educativos.

En ese sentido, si se tienen en cuenta que, como factores estresantes en la actividad docente, entran en juego tanto el contexto en el cual se desarrollan las actividades, como las características del grupo humano al cual se atiende como docente, habría que suponer que la actividad de los docentes de las instituciones educativas de la ciudad de Ilo, en el sur del Perú, se adscribe a este tipo de circunstancias. Ilo es una ciudad ubicada en la región Moquegua, una de las regiones de más rápido crecimiento económico del país durante más de una década. Y ese crecimiento se ha visto se ha traducido internamente en algunas de las experiencias que caracterizan la altamente dinámica sociedad de hoy.

Las instituciones educativas de la ciudad no son ajenas a estos procesos sociales. Es más, los desafíos que implícitamente se les imponen a sus protagonistas, los docentes, después de décadas de postergación salarial y hasta crítica acendrada de periodistas, opinión pública y jefes de estado, pueden derivar en una situación en la cual las responsabilidades personales, institucionales y sociales asumidas podrían desencadenar experiencias personales de insatisfacción, pérdida de entusiasmo, motivación, en suma, estrés.

Reconociendo que esa situación puede ser una experiencia común entre quienes ejercen la actividad docente, en este estudio se pretende conocer el nivel de estrés en un grupo de docentes de la ciudad de Ilo. Pero se intenta avanzar un paso más en la comprensión del estrés, y evaluar esa experiencia entre docentes que ejercen funciones en dos instituciones educativas distintas de la ciudad; distintas tanto por su régimen económico, como por su composición humana. De aquí que se haya considerado realizar esta investigación entre docentes de dos instituciones educativas bastante representativas en la comunidad, considerando que una pertenece al sector público, la I.E. Daniel Becerra Ocampo, y la otra al sector privado, la I.E. William Prescott.

Esto da lugar al problema de investigación que se plantea:

## **1.2. Definición del problema**

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal “Daniel Becerra Ocampo” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa no estatal “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020?
- ¿Existe diferencia en el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020.

#### 1.3.1. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal “Daniel Becerra Ocampo” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020.
- Identificar el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa no estatal “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020.
- Comparar el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020.

### **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

#### 1.4.1. Justificación

Este estudio se justifica desde varios puntos de vista. Primero, desde una perspectiva teórica, en la medida que se aborda una línea de investigación claramente establecida en las fuentes, que la actividad docente es una de las actividades laborales que mayores niveles de estrés genera, pero que en la práctica los datos parecen no respaldar esta aseveración (Díaz, 2014). En ese sentido, este estudio contribuye con evidencia empírica a clarificar el sentido de los hallazgos efectuados en estudios previos.

En segundo lugar, se justifica también desde una perspectiva metodológica, por la introducción de un instrumento de recolección de datos, el JSS Cuestionario de Estrés Laboral, que no se había utilizado en el medio, y que complementa las pocas herramientas metodológicas utilizadas para efectos de la medición del estrés en el medio regional. En ese sentido, sobre la base de la adaptación al español que realizó Catalina, se hizo una revisión de la

redacción de los ítems a fin de conseguir su pertinencia en el medio local, con lo que se da inicio a su contextualización. Por otro lado, se señala que también se ha comenzado el proceso de validación del instrumento, sobre la base de los criterios de evidencia en función del constructo y evidencia en función del contenido; este último en base al procedimiento de juicio de expertos.

Finalmente, se justifica desde una perspectiva profesional en la medida que el estudio propuesto sigue una de las líneas de investigación consideradas para la carrera profesional de Psicología. Y abre puertas a la toma de decisiones de las autoridades educativas en torno a la necesidad de incorporar mecanismos o estrategias de adaptación del docente a entornos laborales que generan altos niveles de estrés.

#### 1.4.2. Importancia

Este estudio es importante porque contribuye a conocer mejor el comportamiento de uno de los actores del proceso pedagógico, el docente, que, en el marco de las experiencias laborales, se ve sometido a diferentes presiones personales e institucionales, que pueden afectar la forma como asume sus responsabilidades laborales.

### 1.5. Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
Estrés laboral	Respuesta de tensión y alerta del organismo ante un estímulo inespecífico, que se expresa como reacción a exigencias o demandas externas, evidentes en el ambiente laboral.	Intensidad	Presión de trabajo Falta de apoyo social Factores organizacionales Falta de realización personal	intervalo	No intenso Intenso
		Frecuencia	Presión de trabajo Falta de apoyo social Factores organizacionales Falta de realización personal	intervalo	No frecuente Frecuente

## **1.6. Hipótesis de la investigación**

### 1.6.1. Hipótesis general

El nivel de estrés laboral en los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es alto.

### 1.6.2. Hipótesis específicas

- El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal “Daniel Becerra Ocampo” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es alto.
- El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa no estatal “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es alto.
- El nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es similar.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TÉORICO**

#### **2.1. Antecedentes de Investigación**

##### *A nivel internacional*

Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, (2018), en Coquimbo, Chile, realizaron un estudio en un colegio público para examinar la existencia del síndrome de Burnout entre los docentes. Para la evaluación del Burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory, cuestionario de 22 ítems ampliamente aplicado en diferentes partes del mundo con el propósito de examinar el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Se trabajó con una muestra de 49 personas. Como resultados del estudio se encontró, en forma general, un nivel medio o bajo de síndrome de Burnout. Por otro lado, la mayor parte de docentes no muestran signos de despersonalización, insensibilidad o despreocupación respecto del alumnado. Finalmente, se encontró que la edad no influye en ninguna de las tres dimensiones del Burnout; no se encontraron diferencias significativas entre los grupos de 20 a 30 años, 31 a 50 y mayores de 50 años.

Garcia, (2017), en Mexicali, México, realizó un estudio en torno al malestar de los docentes de educación básica y educación media superior. Se planteó como objetivo estudiar el impacto del reconocimiento social, las posibilidades de promoción de la estructura profesional y las características ambientales del entorno escolar, en el malestar docente, que se supone es más elevado en quienes ejercen la docencia en los niveles de educación media. Para la recolección de datos, se utilizó el Maslach Burnout Inventory.

La muestra estuvo conformada por 105 docentes de educación básica y 105 docentes de educación media superior, de los cuales 76,4% son mujeres, mientras que el 23,6% restante son varones; y 86,1% gozan de un contrato estable, mientras que el 13,9% sólo cuentan con un contrato temporal. Por otro lado, se encontró que predomina el nivel bajo de Burnout, con 61,1% de docentes que se ubican en el nivel bajo de cansancio emocional, 56,2% que se ubican en el nivel bajo en despersonalización, y 61,1% que se ubican en el nivel alto en realización personal.

Guerreo S.L., Gamarra R.R., & Gamarra R.X., (2015), en Quito, Ecuador, realizaron un estudio con el propósito de detectar la presencia de estrés laboral en colectivos docentes de dos instituciones educativas de gestión privada. El estudio se planteó como un estudio cuantitativo, correlacional, con diseño descriptivo comparativo. Se trabajó con una población de 280 docentes, de los cuales 126 proceden de una institución educativa y 154 de la otra. Se utilizó como instrumento la NTP574 para estrés en docentes de educación secundaria. El análisis estadístico se desarrolló en tres fases: análisis descriptivo, análisis psicométrico de la NTP 574 y análisis inferencial para el contraste de hipótesis. Entre los resultados, se encontró mayor estrés en docentes mujeres con doble presencia, que, entre varones, y que el estado civil no introduce diferencia entre los colectivos docentes en cuanto a estrés. Sin embargo, sí influyen negativamente los años de servicio y la doble presencia, en forma general.

#### *A nivel nacional*

Cuba, (2019), en la provincia de Satipo, región Junín, Perú, realizó un estudio cuyo objetivo fue comparar el nivel de estrés laboral entre docentes de las instituciones de educación secundaria, del régimen público, en función de la condición laboral, el estado civil, la procedencia laboral, la situación económica, el género, y la experiencia laboral. Se adoptó el enfoque cuantitativo, y se concibió un estudio descriptivo, con diseño descriptivo comparativo. La recolección de información se hizo con el Maslach Burnout Inventory. Se trabajó con una muestra de 100 docentes, seleccionada en forma

incidental y no probabilística. El análisis de los datos se hizo mediante la prueba chi cuadrado. Se encontró que el estrés laboral no depende de la condición laboral, el estado civil, la situación económica, el género ni los años de servicio; sin embargo, se encontró diferencia significativa en función de la zona de procedencia laboral.

Zavaleta , (2018) en Lima, Perú, realizó un estudio en el cual se analiza la influencia del estrés laboral en el desempeño docente en las instituciones educativas de la red N°08, en la jurisdicción del distrito de San Martín de Porres, en la ciudad capital. Se trata de un estudio explicativo con diseño correlacional-causal. Se trabajó sobre la base de una población de 74 docentes de las instituciones educativas de la red. Para la recolección de datos, en cuanto a estrés laboral, se utilizó un cuestionario de 32 ítems, que examina estrés a nivel fisiológico, a nivel cognitivo y a nivel conductual. Entre las conclusiones, se encontró que el 61,8% del comportamiento del desempeño docente depende del estrés laboral.

Novoa Chapilliquen , (2016), en Lima, Perú, realizó un estudio que aborda el estrés laboral entre docentes de educación secundaria, en una institución educativa privada. Se planteó como objetivo determinar los factores que influyen en el estrés, con el propósito de proponer alternativas de respuesta a la situación encontrada en el entorno educativo, como medidas para su tratamiento o evitación. El estudio se aborda bajo el enfoque cuantitativo, como investigación descriptiva. Y se trabajó con una muestra de 36 docentes, con la mitad varones y la mitad mujeres. El instrumento utilizado evalúa seis dimensiones de factores asociados al estrés: ansiedad, depresión, creencias desadaptativas, presiones, desmotivación y mal afrontamiento. Entre los resultados se encontró que la dimensión que alcanzó mayor impacto en el nivel de estrés fue la de creencias desadaptativas; le siguieron en importancia las presiones y la desmotivación. Por el contrario, la ansiedad, la depresión y el mal afrontamiento no se identificaron como factores que influyeran en el nivel de estrés de los docentes.

### *A nivel regional*

En el ámbito regional, Vargas & Curasi, (2019), realizaron una investigación en una de las instituciones educativas más representativas de la ciudad, en el marco de un propósito general de provocar cambios positivos en la gestión institucional y en el desempeño del docente. Se propuso como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del cuerpo docente de nivel primario de la institución. El estudio responde a las investigaciones de tipo correlacional y se siguió un diseño no experimental transversal. Para la recolección de datos, en cuanto a estrés, se utilizó el Cuestionario de Novoa-Chapilliquén, que evalúa la ansiedad, depresión, creencias desadaptativas, presiones, desmotivación y mal afrontamiento. Entre los resultados, se encontró que 55,9% docentes alcanzan el nivel moderado y 29,4% el nivel alto en ansiedad; 55,9% se ubican en el nivel bajo de depresión; 50% y 47,1% se distribuyen en los niveles normal y bajo de creencias desadaptativas; 91,2% evidencian un nivel bajo de presiones; 76,5% se ubican en el nivel normal de desmotivación; y 91,2% se ubican en el nivel bajo de mal afrontamiento. Por otro lado, en cuanto a la relación entre las variables, se encontró correlación positiva moderada entre estrés laboral y desempeño docente ( $r = 0,481^{**}$ ).

Por su parte, Pinto, (2018), en Moquegua, Perú, realizó un estudio sobre el estrés en docentes de nivel primario de instituciones educativas de régimen público. El estudio se propuso como objetivo estimar el nivel de estrés laboral de los docentes del nivel educativo referido, en las instituciones educativas del cercado de la ciudad. Se planteó como un estudio cuantitativo de tipo descriptivo con diseño transversal. Y se trabajó con una muestra de 165 docentes de nivel educativo considerado. Para la evaluación del estrés se utilizó el Inventario para la evaluación del estrés individual, de Julián Melgosa, que arroja cinco categorías de estrés: muy bajo, bajo, normal, elevado, y peligroso. Se encontró niveles considerables de estrés entre los docentes; en general, 57,6% alcanzan un nivel elevado de estrés, mientras que 10,9% alcanzan un nivel peligroso de estrés. En cuanto a género, el estrés está más presente entre las mujeres, donde 44,8% padecen estrés elevado, y 6,7% estrés peligroso.

En función de la edad, el estrés está más presente en el conjunto de 40 años, donde 56% alcanza estrés elevado. Y en función del estado civil, los docentes casados presentan mayor estrés, con un 30% con estrés elevado, y seis por ciento, estrés peligroso.

Díaz, (2015), en Ilo, Perú, realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima familiar y estrés laboral en profesores de Educación Básica Regular de la provincia de Ilo. El estudio se desarrolló el año 2012. Se planteó como una investigación de tipo correlacional; y tuvo como población un conjunto de 1122 profesores, de los cuales se extrajo una muestra probabilística estratificada de 232 docentes. Para la recolección de datos, se utilizaron la Escala de Clima Familiar de Moos, y el Inventario para la evaluación del estrés individual, de Julián Melgosa, que examina seis ámbitos de la actividad individual donde se producen experiencias estresantes: estilo de vida, ambiente, síntomas, trabajo, relaciones, y personal. El estudio concluyó encontrando una relación inversa entre clima familiar y estrés laboral ( $\rho = -0,585$ ;  $p < 0,01$ ). Además, la zona de estrés que identifica a los profesores de Educación Básica Regular es el nivel bajo, donde se distribuye 43,5% de docentes de la provincia.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. El estrés**

El estrés, identificado como objeto de estudio en el ámbito del comportamiento humano, no es un fenómeno de reciente abordaje. La primera mención que se conoce corresponde a Walter Cannon, quien lo utilizó en la explicación del comportamiento del cuerpo para restablecer la homeostasis (Daneri, 2012), después de haber sido afectado por un estresor, es decir, un estímulo capaz de provocar una reacción de lucha o huida. En ese sentido, Cannon consideraba que cuando el balance homeostático era movido fuera de sus límites, el cuerpo se encontraba en estado de estrés. Así, el estrés se constituía en el resultado de alteraciones en el mecanismo homeostático de una persona. Bajo esa lógica, el estrés se asumía como la respuesta adaptativa de un organismo ante el impacto de los diversos estresores.

En un primer momento, Cannon concibió el estrés como un mecanismo de respuesta del cuerpo hacia circunstancias externas de carácter amenazador. Posteriormente, le atribuiría un significado de orden fisiológico. Observó cambios en el sistema nervioso simpático, tanto en seres humanos como animales expuestos a una variedad de estímulos dolorosos.

Posteriormente, fue Hans Selye el primero que aborda el estrés desde una perspectiva científica, atendiendo a un proceso sistemático de indagación al respecto.

En la actualidad, han adquirido importancia las teorías interaccionistas del estrés. Éstas plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características del individuo y las demandas que impone el medio. Así, se considera que una persona se encuentra en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer (Díaz, 2015)

En esa perspectiva, siguiendo a McEwen, se puede definir el estrés como el estado que se despierta en el individuo cuando identifica una amenaza real o supuesta a su integridad fisiológica o psicológica, la que provoca una respuesta fisiológica y conductual.

Considerando la intensidad, susceptibilidad de ser predicho y la recurrencia de un estresor, las respuestas de las personas pueden adoptar una tendencia a la tolerancia y a la evitación del estresor en forma individual, o la aparición de rasgos nuevos o extinción en la población.

El estrés ocurre cuando las alteraciones en el entorno son entendidos por el organismo como una amenaza a su homeostasis. El estrés es, entonces, una reacción del cuerpo humano a cambios repentinos en el ambiente. Así, la capacidad del organismo para elaborar una respuesta apropiada a los cambios ambientales potencialmente estresantes exige un adecuado reconocimiento de las modificaciones ocurridas en el ambiente, así como la activación de la respuesta de estrés (Daneri, 2012)

Los seres humanos necesitan energía suficiente para permanecer, luchar o escapar cuando hay peligro. La reacción normal del cuerpo a una situación peligrosa es el aumento de las palpitaciones cardíacas, la tensión muscular y el incremento de la tensión arterial.

#### 2.2.2. Mecanismo fisiológico del estrés

Aunque el término estrés se asocia a un estado pernicioso para la salud de la persona, se debe señalar que el organismo en condiciones normales se encuentra en un estado de estrés que no supera unos rangos mínimos de variación. Sin embargo, frente a circunstancias específicas que se desatan por la aparición de la acción de diferentes estímulos considerados estresores, ese estado de estrés de nivel mínimo puede alterarse, elevándose por encima del estado que el organismo tiende a mantener de manera constante.

Esa alteración puede implicar impactos benéficos o perjudiciales para el organismo, lo que va a depender de la magnitud de la reacción del cuerpo en su esfuerzo por responder a una demanda específica de adaptación inmediata a condiciones cambiantes del entorno. Así, si la reacción del organismo es efectiva para cubrir esa demanda específica, los impactos serán benéficos; pero, si, por el contrario, la reacción del cuerpo no consigue responder efectivamente ante la demanda, es decir, la demanda supera la capacidad del organismo para responder a ella, entonces, los impactos seguirán un curso negativo.

Eso implica que un nivel de estrés determinado no necesariamente es negativo para el estado emocional del individuo o su salud; por el contrario, estimula el organismo y hace posible que éste pueda lograr el propósito que persigue. Y el organismo vuelve al estado previo, de normalidad, cuando deja de estar activo el estímulo considerado.

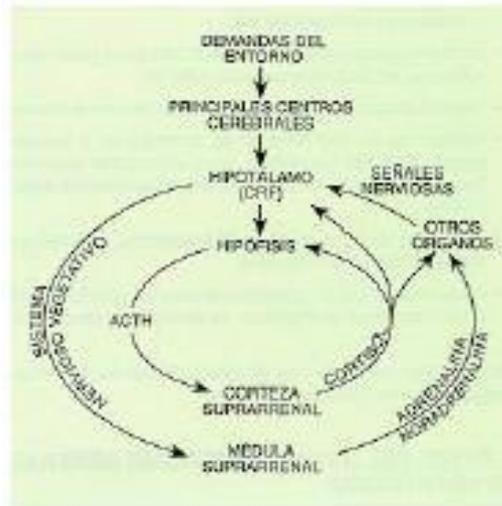
Sin embargo, si se mantiene la presión del estímulo sobre el organismo, entonces, en algún momento se desata en la persona una situación de resistencia, que hace que empiece a experimentar una sensación de incomodidad, que pueden ir desde un estado de tensión muscular, aparición de ansiedad, incremento de las palpitaciones cardíacas, entre otros síntomas. Si la acción del estresor prosigue de manera constante en el tiempo, o es

frecuentemente recurrente durante un periodo, el organismo puede entrar en un estado de agotamiento, que puede suscitar alteraciones funcionales, fisiológicas o incluso orgánicas. Estas alteraciones se perciben por el individuo en un sentido negativo, lo cual tiende a despertar preocupaciones; en consecuencia, sin querer, se produce un círculo vicioso que, a su vez, tiende a agravar los síntomas que la persona puede estar experimentando.

Bajo esas consideraciones, la respuesta de orden fisiológico del organismo constituye una reacción que aparece ante la manifestación de los estímulos considerados estresores. Así, frente a una situación de estrés, el organismo desarrolla una secuencia de reacciones fisiológicas que implican la activación del eje hipofisopararrenal, al mismo tiempo que se activa también el sistema nervioso vegetativo.

Ese eje, está conformado por el hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales. En cuanto al hipotálamo, está conformado por una estructura nerviosa que se ubica en la base del cerebro y actúa como un enlace entre el sistema endocrino y la médula. En cuanto a la hipófisis, se trata de una glándula ubicada también en la base del cerebro. Y las glándulas suprarrenales se ubican sobre la parte superior de los riñones, y están conformadas por la corteza y la médula. Por su parte, el sistema nervioso vegetativo está conformado por el conjunto de estructuras de nervios que tienen como función regular el comportamiento de los órganos internos, y controlar algunas de las funciones de ese sistema de modo no voluntario e inconsciente.

En realidad, los dos sistemas producen la liberación de hormonas que son transportadas por medio de la sangre; y en ese decurso estimulan, inhiben o regulan la actividad de los órganos, como se evidencia en la Figura 1.



**Figura 1.** Proceso hormonal por el sistema nervioso vegetativo

### 2.2.3 El estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente, que está aumentando en la sociedad moderna, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. No se trata de una categoría de estrés que obedezca a una taxonomía de autoría con poco asidero teórico; se trata de una denominación que se realiza considerando el escenario en el cual se produce el estado de estrés. En otras palabras, refiere el ambiente en el cual se despierta una situación de estrés y, por ello mismo, refiere también los estresores que se pueden identificar en ese entorno.

Es importante señalar que los estresores potenciales que emergen en el interior de una organización están constituidos por las condiciones de naturaleza física, psíquica o social que existen en el centro de trabajo, y que el trabajador puede percibir como amenazantes en relación a su seguridad, su desarrollo laboral y/o su estabilidad psíquica o bienestar físico.

Cabe señalar que la atención que despierta el *estrés laboral*, al punto que haya recibido una denominación específica, muestra que su observación, su descripción y evaluación constituyen no sólo un motivo de estudio de coyuntura, sino una construcción en permanente desarrollo en base a la continua evidencia empírica que se recoge sostenidamente.

En la actualidad, se da por establecido que el estrés laboral afecta al bienestar físico y psicológico de los colaboradores de la organización, y se sostiene que, como consecuencia, puede deteriorar el clima organizacional. Actualmente, dada la relevancia que ha adquirido la información en los procesos de producción en las organizaciones de casi todo tipo, se precisa de un creciente esfuerzo mental para realizar tareas que tradicionalmente requerían sólo de la fuerza muscular.

Por otro lado, el ritmo de trabajo se ha incrementado, ya que prima una lógica laboral poco acostumbrada: que, con un número menor de trabajadores, se puede y se debe alcanzar mejores resultados (Mansilla, 2010).

El estrés laboral se concibe como el estado de desequilibrio percibido entre los requerimientos profesionales y la capacidad de una persona para desarrollarlas (Pinto, 2018). En ese sentido, se identifica como una respuesta de tensión y alerta del organismo ante un estímulo inespecífico, que puede provenir de cualquier situación o pensamiento, y se expresa como reacción a exigencias o demandas externas, que se evidencian en el ambiente laboral. El mecanismo de respuesta por antonomasia, previa valoración de un estresor, es la lucha o huida.

Cuando esas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (algunos ejemplos pueden ser la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia, etc.), la persona puede llegar a encontrarse con que no puede luchar con el gasto energético correspondiente, ni tampoco, teóricamente, responder con la huida, el mecanismo que hace posible escapar del distrés. No es sorprendente que el mecanismo de huida en el ámbito laboral tome la forma de absentismo (Chiavenato, 2009), que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

Así, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Es importante saber que la presión laboral suele ser muy elevada en el mundo del trabajo.

Las fuentes de presión laboral se relacionan con el fenómeno del estrés que se entiende como una respuesta a los sucesos que amenazan o ponen en conflicto a una persona. El suceso debe ser percibido como una amenaza y debe carecerse de recursos para enfrentarlo adecuadamente, pudiendo ser, sin embargo, estresantes en ocasiones, pero no en otras.

Lo que se ha descubierto es que la personalidad del colaborador tiene implicancias en la forma como se maneja el estrés en el centro de labores. En ese sentido, en función de la tipología de La personalidad tipo A implica agresividad, competitividad, un sentido de extrema urgencia, e intolerancia y orientación al éxito que en muchos casos pueden llevar a cuadros cardiacos coronarios (Fernández, 2008). Los sujetos con personalidad tipo A son muy competitivos, ambiciosos, extremadamente trabajadores, exigentes consigo mismo y con los demás, comprometidos en varias actividades a la vez, que son consideradas como urgentes, lo cual genera tensión.

#### 2.2.4. Estrés y docencia

Con el transcurso de los años y con el conocimiento acumulado a través de resultados de investigación que se reportan desde diferentes partes del mundo, sobre todo del hemisferio occidental, se ha llegado a reconocer que la actividad docente parece tener como componente inherente la potencialidad del estrés. (Cladellas-Pros, Castelló- Tarrida y Parrado-Romero, 2018).

En ese sentido, el trabajo docente en casi todo el mundo se considera una condición asociada a distintos niveles de estrés, determinados en función del tipo de estímulos que recibe un docente en su centro de labores, pero sobre todo de la orientación o sentido que siguen esos estímulos.

Cabe destacar que, en la actualidad, esos niveles de estrés laboral en el docente, en no pocos casos, pueden llegar a ser muy altos, con síntomas que pueden incluir fatiga e incluso estados de desasosiego interior. Los agentes estresores a los que se les atribuye su emergencia se ubican en la matriz de factores sociales e informativos que caracterizan el mundo moderno y le imprimen un ritmo que muchas veces supera la capacidad de la persona para marchar en coherencia.

En el caso de los docentes, ese ritmo y ese entorno de información incesante no se limitan a su propia experiencia personal en tanto individuo, sino que necesariamente se trasladan a la esfera de su actividad laboral, en la medida que su trabajo, sus labores se definen por la interacción frecuente o incluso permanente con grupos humanos a los que debe instruir o, por lo menos, guiar en sus procesos formales de aprendizaje.

Bajo esa premisa, el estrés laboral puede derivar en situaciones que tienen consecuencias negativas en las actividades de quienes ejercen la docencia, no sólo en sus espacios privados, sino sobre todo en los espacios de los centros de educación donde trabajan (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018)

Estas situaciones podrían alcanzar escaladas importantes, sobre todo en las instituciones educativas que pertenecen al sector público, en las que la sobrepoblación estudiantil y la violencia interna latente y explícita (Campos, 2011), la carencia de materiales auxiliares o el estado de deterioro de éstos, añadidas a las dificultades de acceso a los medios de información más actualizada (en especial, el internet, las redes sociales), pueden configurar experiencias educativas limitadas y muy frustrantes; y conducir a respuestas emocionales, fisiológicas y conductuales de alto potencial patógeno, que en muchos casos puede extenderse de manera crónica (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018). Esas situaciones de estrés, que posiblemente superan en magnitud, frecuencia y forma a las experiencias que se dan en otros escenarios laborales, han dado lugar en los últimos años a una serie de estudios que la abordan bajo la denominación del burnout.

Desde esa perspectiva, los estresores en el trabajo docente se definen como atribuciones que el docente suele ver como causas potenciales de estrés en las diferentes situaciones que enfrenta en su trabajo. Y sus impactos negativos pueden considerarse desde los más sencillos y recurrentes, como la resistencia a prestar atención a la falta de interés por el aprendizaje en los estudiantes, hasta algunos mucho más perniciosos y trascendentales, como desestimar por ineficaces los procesos de enseñanza o declinar en la capacidad de manejar eficientemente los recursos con los que cuenta el centro educativo.

## 2.2.5. Evaluación del estrés laboral

### 2.2.5.1. *La perspectiva de evaluación del estrés general*

La evaluación del estrés ha seguido dos enfoques que, aunque apuntan al mismo propósito: reconocer si la persona atraviesa por un cuadro de estrés que le dificulte o impida continuar con su vida normal, se sustentan en fundamentos distintos. Una primera línea de evaluación apela a la identificación de reacciones fisiológicas del cuerpo humano, las que se verifican en respuestas no controladas e involuntarias del organismo. La segunda línea se enmarca en el uso de cuestionarios de auto reporte o en la aplicación de entrevistas directas, procedimientos basados en la técnica de la encuesta; en último este tipo de procedimientos, ya sea en forma unívoca o mediante una batería de ítems, se plantea una serie de inquietudes respecto de la posibilidad de estar padeciendo algunos de los síntomas del estado de estrés.

En cuanto a la primera línea, las reacciones que se observan tienen que ver con la alteración de la frecuencia cardíaca, presencia ocasional o recurrente de cefaleas, sudoración de manos o pies, sensaciones corporales de escozor, irritación u otras. Esta línea de trabajo se enfocó más en el diagnóstico del estrés, en base a la identificación de la sintomatología asociada que se describe, antes que en la identificación de los factores estresores y la propuesta de medidas de intervención para superarlo.

Esta línea de trabajo sobre el estrés tuvo una importante acogida en los años 90, y trajo aparejada la invención de diferentes instrumentos de medida basados en la lectura de las respuestas fisiológicas del organismo; se han utilizado para ello, desde la aplicación de electrodos para el registro de información corporal, por medio de medios informáticos, hasta lectores digitales que permiten una visualización incluso en color de la situación de estrés por la que atraviesa una persona.

Cabe señalar que, aunque la novedad y el alto grado de objetividad alcanzado con este tipo de instrumentos parecían ser suficientes para consolidarse como el enfoque por excelencia para abordar el estrés, en realidad, la propia lógica de su funcionamiento, basado en las respuestas fisiológicas del

organismo, derivó en su exclusión progresiva de los procedimientos de abordaje del estrés. El hecho de que respondiera a uno o más de los síntomas de estrés sobre la base de respuestas de tipo fisiológico reducía sus posibilidades de aplicación en el caso de pretender obtener un diagnóstico que superara la sola observación inmediata; en ese sentido, esta modalidad de evaluación está sujeta a reacciones ante estímulos cuyo impacto podía darse incluso en un momento específico, sin que constituyera por eso un factor estresor en el sentido de lo que la teoría había establecido.

En consecuencia, fue la segunda línea, basada en cuestionarios de auto reporte o entrevistas directas entre médico – paciente, la que se impuso tanto en la investigación como en el diagnóstico del estrés. Considerando que la amplitud del tema adquiría una importancia creciente entre la población, en la medida que se reconocían los diferentes ámbitos de la vida humana en los cuales aparecía y empezaba a consolidarse el estrés como un elemento que podía alcanzar un nivel nocivo para el individuo y perjudicar poco a poco los intereses motivacionales y volitivos de éste, empezaron a surgir diferentes instrumentos de evaluación del estrés, dependiendo de los intereses inmediatos de diagnóstico que se perseguían.

En ese marco, es posible encontrar instrumentos que se enfocan en detectar el estrés general, lo que arroja una medida integral de estrés que puede estar padeciendo una persona, al mismo tiempo que se identifican los estresores específicos que están actuando en su vida. Hay instrumentos, incluso, también de enfoque general, que se pueden encontrar en internet, para ser respondidos en línea.

En esa perspectiva, uno de los más grandes avances en la teoría sobre el tema está constituido por la elaboración de listados bastante extensos de diferentes estresores que pueden afectar el transcurso de la vida normal de una persona; el nivel de intensidad que se le atribuye a los factores estresores se ha ido estableciendo a partir de los resultados de investigaciones efectuadas en diferentes partes del mundo.

En la actualidad, se reconoce, por ejemplo, que quizá el más intenso de los estresores lo constituye la muerte de un cónyuge o de un pariente muy cercano, como un hijo. Otro de los estresores más intensos que la literatura ubica entre los primeros lugares en estos listados lo constituye la pérdida de trabajo, sobre todo en los casos en los que la persona cuenta con un empleo con relativa estabilidad y formalidad. Otros estresores importantes se identifican con las experiencias de conflicto armado, violencia familiar y otros.

En consecuencia, aparte de la perspectiva de abordaje general, otro de los avances más importantes que se han logrado en el estudio del estrés, se vincula con la investigación respecto del ámbito en el cual se procura estudiar el estrés. En esa perspectiva se ha llegado a establecer que incluso ambientes que, tradicionalmente podrían asumirse como propios de las relaciones humanas de primer orden, la familia y el trabajo, y por lo tanto como ámbitos que se definen en esencia por la propia naturaleza social del ser humano, son potencialmente espacios donde se identifican estresores diversos que pueden, en algunos casos, resultar nocivos para la persona.

#### 2.2.5.2. La perspectiva de evaluación del estrés laboral

El reconocimiento del espacio laboral como potencial fuente de estrés ha llevado el curso de la investigación también a este ámbito de desenvolvimiento de la persona. Los abordajes han seguido las tendencias de estudio del estrés general, es decir, por un lado, una valoración de la intensidad del ambiente laboral como fuente de estrés, y por otro, la identificación de los estresores en particular que existen para cada caso en el centro de trabajo.

En cuanto a procedimientos específicos para la evaluación del estrés laboral, existen modelos que lo abordan desde una perspectiva amplia e integral, sin distinguir entre grupos determinados de trabajadores, mientras que otros modelos lo hacen considerando a los colectivos laborales en particular. En realidad, prima la primera línea de trabajo, aun cuando los instrumentos que se generan en esta perspectiva puedan ser aplicados siguiendo el segundo criterio.

A partir de ese enfoque macro, la literatura indica que se han definido tres enfoques de evaluación del estrés laboral, los que se identifican como personalizados, compuestos o integradores (Patlan, 2019). En el caso de los primeros, refieren la utilización de escalas de medición considerando ocupaciones en particular; de esa manera, se utilizan escalas diseñadas bajo perspectivas orientadas hacia una disciplina, área de conocimiento o área de desempeño. En ese sentido, se diseñan instrumentos que procuren ajustarse mejor al contexto en el cual serán aplicados, o se adaptan instrumentos existentes a las situaciones particulares que se requieren.

En el caso de los enfoques compuestos, estos apuntan a evaluar por lo menos tres dimensiones del estrés en el centro de labores: los estresores que se identifican en el ámbito laboral; los efectos o impactos de orden psicológico o fisiológico que se producen en la persona, así como los impactos a nivel de organización; y los factores moderadores, que identifican los aspectos del individuo que moldean la influencia de los estresores en los efectos del estrés. Este enfoque tiene la conveniencia de que para la evaluación considera los componentes más importantes que configuran el estrés laboral, los que se integran en un instrumento.

En el caso de los enfoques globales, estos apuntan a superar las limitaciones de los enfoques personalizados y compuestos, por lo cual sigue un proceso multidisciplinario que, para efectos de evaluación, integra las observaciones de diferentes profesionales en el espacio laboral. Esto implica utilizar distintos procedimientos de evaluación. Si bien este enfoque se propone obtener una perspectiva integral del estrés laboral en tanto fenómeno en la organización, la principal debilidad de la que adolece es su complejidad en su aplicación, lo que significa también un mayor despliegue de recursos, tanto económicos como humanos.

En ese sentido, algunos de los instrumentos que siguen el abordaje del estrés laboral desde la perspectiva general y que han tenido mayor uso son la Escala de Estrés Ocupacional (OSS); el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS); el cuestionario Effort-Reward Imbalance Questionnaire (ERI), de procedencia

alemana, que en su versión hispana se conoce como Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER); la Escala para evaluar estresores laborales (JSAS); la Escala de Estrés Laboral Subjetivo (SJSS); y en el caso del síndrome de Burnout, en tanto identifica la perspectiva del estrés como respuesta a situaciones claramente nocivas, el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT).

En lo que respecta a instrumentos de aplicación en colectivos específicos, se identifican principalmente los que se dirigen al personal asistencial de los establecimientos de salud y los que se dirigen al colectivo docente de diferentes partes del mundo. Entre los primeros, la literatura refiere la Escala de estresores laborales para enfermeras psiquiátricas, que considera el estrés como estímulo; la Escala de estresores para coordinadores de investigación clínica, entre otros. En el caso de los de aplicación al colectivo docente, se identifican la Escala de Estrés Laboral en la Dirección Escolar, que también se sustenta en la perspectiva del estrés como estímulo; y el Cuestionario burnout del profesorado revisado (CBP-R), de amplio uso en España.

## **2.3. Marco conceptual**

### ***2.3.1 Estrés laboral***

Respuesta de tensión y alerta del organismo ante un estímulo inespecífico, que puede provenir de cualquier situación o pensamiento, y se expresa como reacción a exigencias o demandas externas, que se evidencian en el ambiente laboral.

### ***2.3.2. Intensidad del estrés***

Grado de estrés que genera un evento laboral estresante en un sujeto particular, identificado en función de la cantidad de energía y tiempo que requiere para enfrentarlo.

### ***2.3.3. Frecuencia del estrés***

Frecuencia de ocurrencia de los eventos estresantes durante un periodo establecido como referencia.

#### ***2.3.4. Presiones de trabajo***

Dimensión de la intensidad y de la frecuencia de estrés que evalúa el nivel medio de severidad o frecuencia percibida por el individuo respecto de un conjunto de estresores directamente referidos a conductas de presión en el trabajo.

#### ***2.3.5. Falta de apoyo social***

Dimensión de la intensidad y de la frecuencia de estrés que evalúa el nivel medio de severidad o frecuencia percibida por el individuo respecto del conjunto de estresores más directamente relacionados con los comportamientos de ausencia o falta de apoyo de la organización.

#### ***2.3.6. Factores organizacionales***

Dimensión de la intensidad y de la frecuencia de estrés que evalúa el nivel medio de severidad o frecuencia percibida por el individuo respecto de los factores propios de la organización que inducen o provocan estrés.

#### ***2.3.7. Falta de realización personal***

Dimensión de la intensidad y de la frecuencia de estrés que evalúa el nivel medio de severidad o frecuencia percibida por el individuo respecto de los aspectos personales que, al ser detenidos, inducen o provocan estrés.

## **CAPÍTULO III.**

### **MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Investigación de enfoque cuantitativo, lo que implica que los fenómenos se asumen desde una perspectiva operacional y medible (Velasquez & Rey, 2001).

Aparte, en función de su alcance, se identifica como investigación descriptiva (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) que sigue el método comparativo (Perez, 2007).

#### **3.2. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es no experimental, lo que significa que la variable se estudia tal y como se presenta en la realidad (Hernández et al., 2014). En el marco de los diseños no experimentales, se sigue el diseño transeccional descriptivo (Hernández et al., 2014) comparativo.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **3.3.1. Población**

La población está conformada por los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott”, de la ciudad de Ilo, en la región Moquegua, Perú. Su distribución es la siguiente:

Cuadro 1. Distribución de la población

Institución educativa	frecuencia	porcentaje
I.E.E. Daniel Becerra Ocampo	49	73.1
I.E.N.E. William Prescott	18	26.9
Total	67	100,0

Fuente: Dirección de las instituciones educativas.

### 3.3.2. Muestreo

Debido al pequeño tamaño de la población, no se trabajó con muestra.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

### 3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizará la técnica de encuestas, que se define como un procedimiento de recopilación de datos, que se realiza en torno de un tópico de opinión específico. Para ello, se utilizan cuestionarios y a veces, cédulas de entrevista, los cuales se diseñan en función de modelos de preguntas y la propuesta de alternativas de respuesta que buscan ser lo suficientemente objetivas a fin de facilitar su registro y posterior análisis (Muñoz, 2010).

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con diseño orientado a los fines de investigación que se persigue. Se trata del JSS Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger y Vagg, en la adaptación española de Carlos Catalina (2010) (Spielberger & Vagg, 2010).

Este instrumento se concibió con el propósito de evaluar las fuentes generales de estrés en el ámbito laboral que pueden tener incidencia sobre los colaboradores de una organización, que se desenvuelven en diferentes contextos de trabajo. Sigue la perspectiva de Murphy y Hurrell respecto de efectuar la medición del estrés en el ámbito laboral sobre la base de la evaluación de un eje central de aspectos conformado por 30 ítems, que se distribuyen en dos listados: por un lado, la evaluación de situaciones de trabajo que pueden provocar tensión psicológica; y, por otro lado, como 30 ítems adicionales, la evaluación de la frecuencia con que esas situaciones se dan en la actividad laboral del colaborador.

Este instrumento tiene como propósito medir el estrés laboral en función de dos escalas, la JSS Intensidad y la JSS Frecuencia, las que se evalúan por medio de un listado de eventos relativos a las situacionales laborales.

Cada una de las escalas consta de 30 ítems, los que se organizan como se muestra a continuación:

Intensidad del estrés	
Sub escalas	Ítems
Presión de trabajo (PTI)	2, 4, 5, 9, 11, 20, 23, 24, 25, 27
Falta de apoyo social (FAI)	6, 10, 17, 28, 29
Factores organizacionales (FOI)	1, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 26, 30
Falta de realización personal (FRPI)	3, 8, 19

Frecuencia del estrés	
Sub escalas	Ítems
Presión de trabajo (PTI)	2, 4, 5, 9, 11, 20, 23, 24, 25, 27
Falta de apoyo social (FAI)	6, 10, 17, 28, 29
Factores organizacionales (FOI)	1, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 26, 30
Falta de realización personal (FRPI)	3, 8, 19

La ficha técnica del instrumento es la siguiente:

### 3.4.3. Ficha técnica

Denominación	: Cuestionario de Estrés Laboral
Denominación original	: JSS. Job Stress Survey
Autores	: Spielberg, S.D. y Vagg, P.R.
Procedencia	: Florida, Estados Unidos
Adaptación al español	: Catalina, C.
Variables medidas (en este estudio)	: Presión de trabajo Falta de apoyo social Factores organizacionales Falta de realización personal
Administración	: Individual y autoadministrable
Tiempo de administración	: Variable, de 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación	: Población laboral, a partir de de 18
Tipo de instrumento	: Escala gráfica con puntuaciones
Número de ítems	: Parte 1: 30 ítems Parte 2: 30 ítems

Evidencias de validez	:	En su versión original, validez de constructo En esta versión, validez de contenido por juicio de expertos
Confiabilidad	:	Superior a 0.75 (método de consistencia interna).
Finalidad	:	Medir el estrés laboral e identificar estresores en el ambiente laboral.

#### 3.4.4. Aspectos de validez

Para la validación del instrumento, se han considerado los criterios de evidencia en función del constructo y en función del contenido. En cuanto al constructo, se sigue el procedimiento de establecer correspondencia entre el modelo teórico que sustenta el instrumento y el instrumento mismo. En ese sentido, se ha seguido aquí el modelo teórico de Spielberger y Vag que, aparte de la identificación de los factores estresores (componentes dimensionales de la variable), propone una doble escala de medición asociada a cada estresor: intensidad y frecuencia. Y, por lo tanto, el instrumento recoge no solo los componentes del test original de Spielberger y Vag, adaptados al español, sino también la perspectiva de medición que propusieron los autores originales.

Por otro lado, en lo que se refiere a validez de contenido, se sigue el procedimiento conocido como juicio de expertos. De acuerdo con este criterio, la concordancia entre los jueces en torno a la pertinencia, adecuación y coherencia del instrumento contribuyen al reconocimiento de que efectivamente el instrumento mide lo que pretende medir. En otras palabras, la concordancia entre jueces en torno a los diferentes criterios de evaluación establecida, proporcionan una medida de la validez del instrumento en lo que se refiere al dominio teórico que lo sustenta.

En el procedimiento de validez efectuado, se alcanzaron los siguientes resultados:

Cuadro 2. Síntesis de la validación de contenido del instrumento por juicio de expertos

Número de experto	Puntuación	Opinión
juez 1	195	aplicable
juez 2	195	aplicable
juez 3	184	aplicable

Fuente: Anexo 3

En lo que concierne a la validación de contenido de la versión del Cuestionario de Estrés Laboral JSS, en función de procedimiento de juicio de expertos, la interpretación de la valoración de los jueces se hace tomando en cuenta la siguiente escala:

Menos de 145 puntos	:	No válido	→	Reformular instrumento
De 145 a 163 puntos	:	válido	→	Mejorar instrumento
De 164 a 182 puntos	:	válido	→	Precisar indicadores
De 183 a 200 puntos	:	válido	→	Aplicar

De acuerdo a la escala, para los tres expertos que fueron parte de la evaluación del instrumento, este cuenta con validez en función del contenido. Por lo tanto, es válido y aplicable.

Cuadro 3. Análisis de confiabilidad del instrumento: Escala JSS Intensidad y Escala JSS Frecuencia

Escala	Método	Coficiente	Valor	N de elementos
Escala JSS Intensidad	Consistencia interna	Alfa-Cronbach	0,956	30
Escala JSS Frecuencia	Mitades partidas	Guttman dos mitades	0,873	30

Fuente: Anexo 4

En lo que concierne a la confiabilidad de las dos escalas del Cuestionario, se calcularon coeficientes bastante altos, que evidencian que cada una de las escalas es confiable. En el caso de la Escala de intensidad, el coeficiente alfa-Cronbach alcanza un valor altísimo, de 0,956, muy cercano al máximo posible; mientras que, en el caso de la Escala de Frecuencia, el coeficiente Guttman alcanzó un valor de 0,873, también bastante alto. Cabe señalar que la diferencia de procedimiento y, por tanto, de coeficiente utilizado en la segunda escala obedece al hecho de que ésta, aun cuando presenta un diseño similar al de la primera escala, en realidad, también incorpora el valor cero (0), que distorsiona los resultados del coeficiente alfa-Cronbach.

### 3.4.5. Escalas de medición

#### 3.4.5.1. Escala JSS de Intensidad

En esta escala, se evalúan las siguientes subescalas:

Subescala	Puntuación	Nivel de intensidad
Presión del trabajo (PTI)	> 45 puntos	Intensa
	≤ 45 puntos	No intensa
Falta de apoyo social (FAI)	> 25 puntos	Intensa
	≤ 25 puntos	No intensa
Factores organizacionales (FOI)	> 54 puntos	Intensa
	≤ 54 puntos	No intensa
Falta de realización personal (FRPI)	> 15 puntos	Intensa
	≤ 15 puntos	No intensa

#### 3.4.5.2. Escala JSS de Frecuencia

En esta escala, se evalúan las siguientes subescalas:

Subescala	Puntuación	Nivel de intensidad
Presión del trabajo (PTF)	> 42 puntos	Frecuente
	≤ 42 puntos	No frecuente
Falta de apoyo social (FAF)	> 19 puntos	Frecuente
	≤ 19 puntos	No frecuente
Factores organizacionales (FOF)	> 42 puntos	Frecuente
	≤ 42 puntos	No frecuente
Falta de realización personal (FRPF)	> 12 puntos	Frecuente
	≤ 12 puntos	No frecuente

### 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizará con procedimientos informáticos. El registro de datos se hará en la hoja de cálculo Excel, por las prestaciones que brinda para el registro y análisis de información, además de contar con potentes recursos gráficos, que le permiten elaborar gráficos estadísticos de muy buena presentación (Lopes, 2000).

Para el análisis estadístico, se utilizarán tablas de frecuencia absoluta y relativa. Asimismo, se utilizarán gráficos de barras para visualizar la distribución de categorías de cada variable. Por otro lado, se utilizarán medidas de tendencia central (media y mediana), medidas de dispersión (desviación estándar y coeficiente de variación) y medidas de forma de la distribución (curtosis y asimetría) (Anderson , Sweeney, & Williams , 2008).

## CAPÍTULO IV.

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de resultados

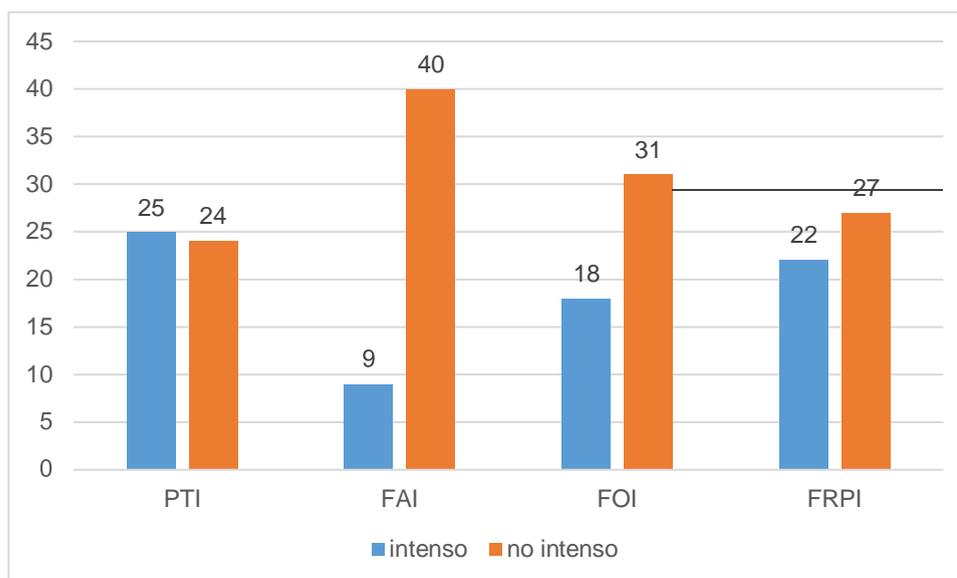
4.1.1. Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo:

**Tabla 1.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Intensidad

intensidad	PTI		FAI		FOI		FRPI	
nivel	f	%	f	%	f	%	f	%
intenso	25	51,0	9	18,4	18	36,7	22	44,9
no intenso	24	49,0	40	81,6	31	63,3	27	55,1
total	49	100,0	49	100,0	49	100,0	49	100,0

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 1.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo Intensidad. Fuente: Tabla 1



En la tabla se presentan las distribuciones de los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo en lo que corresponde a la intensidad del estrés laboral, considerando cada una de las sub variables de análisis. Es interesante constatar que los datos muestran una distribución diferente en cada una de las subvariables. Se observan diferencias importantes entre las categorías de la variable en el caso de falta de apoyo social (FAI) y de factores organizacionales (FOI), en favor del nivel no intenso. En el primer caso, 40 docentes, que representan el 81,6% del conjunto de profesores de esta I.E., se ubican en el nivel de estrés no intenso, en contraste con sólo nueve docentes que se ubican en el nivel intenso de estrés laboral. En el segundo caso, 31 docentes, que representan el 63,3% del conjunto de profesores, se ubican en el nivel de estrés no intenso, en contraste con 18 docentes que alcanzan el nivel intenso de estrés laboral.

Por otro lado, en lo que respecta a falta de realización personal, se verifica diferencia, aunque ésta no es muy pronunciada; se reduce a sólo cinco docentes, que en términos porcentuales representan una diferencia de poco más de 10%.

Llama la atención, sin embargo, el caso de presión del trabajo, porque las cifras evidencian una distribución casi idéntica en las categorías de la variable, con 25 casos para el nivel intenso, y 24 docentes en el nivel no intenso de la variable, lo que representa una diferencia de solo dos puntos porcentuales (51 frente a 49).

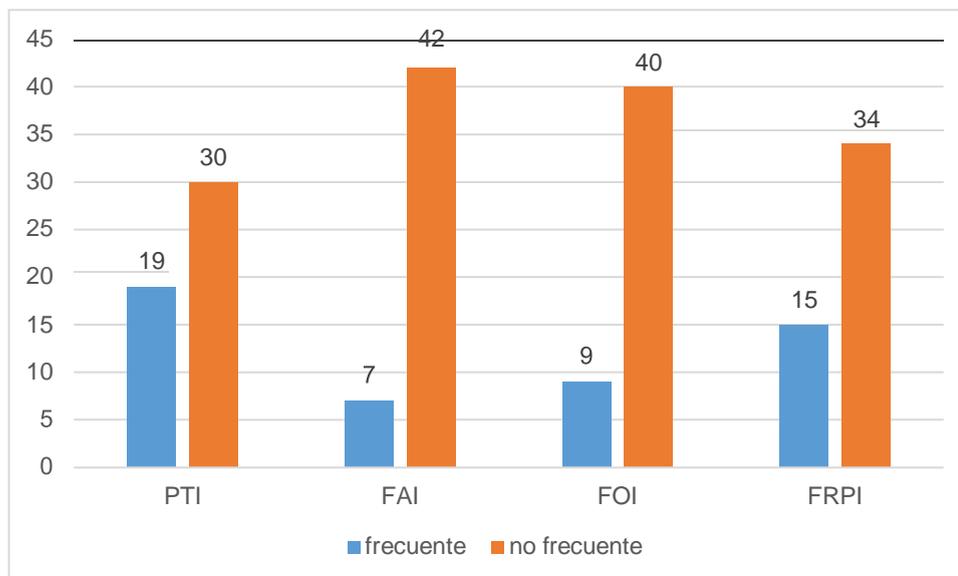
**Tabla 2.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo.

*Frecuencia*

frecuencia nivel	PTF		FAF		FOF		FRPF	
	f	%	f	%	f	%	f	%
frecuente	19	38,8	7	14,3	9	18,4	15	30,6
no frecuente	30	61,2	42	85,7	40	81,6	34	69,4
total	49	100,0	49	100,0	49	100,0	49	100,0

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 2.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo.  
Frecuencia.



Fuente: Tabla 2

En la tabla se presentan las distribuciones de los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo en lo que corresponde a la dimensión frecuencia del estrés laboral, considerando cada una de las sub variables de análisis.

En este caso, en todas las subvariables se identifican diferencias apreciables entre el nivel frecuente y el nivel no frecuente, con notoria ventaja para esta última categoría. En el caso de falta de apoyo social, en el nivel no frecuente se distribuye 85,7% de docentes, mientras que en el nivel frecuente apenas lo hace sólo nueve por ciento del grupo.

También en factores organizacionales la diferencia es bastante importante, con proporciones de 81,5% para el nivel no frecuente y 18,4% para el nivel frecuente. En cuanto a falta de realización personal, 69,4% del conjunto se distribuye en el nivel no frecuente, mientras que 30,6% lo hace en el nivel frecuente. Una menor diferencia, aunque también importante, se observa en torno a la presión del trabajo; en este caso, el nivel no frecuente reúne al 61,2%, mientras que 38,8% se distribuye en el nivel frecuente.

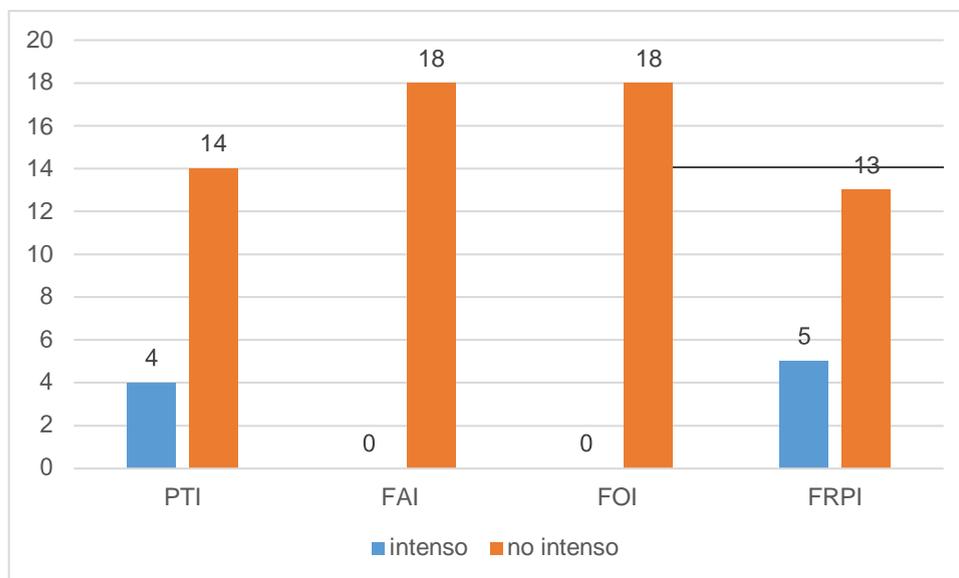
#### 4.1.2. Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott

**Tabla 3.** Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Intensidad

intensidad	PTI		FAI		FOI		FRPI	
nivel	f	%	f	%	f	%	f	%
intenso	4	22,2	0	0,0	0	0,0	5	27,8
no intenso	14	77,8	18	100,0	18	100,0	13	72,2
total	18	100,0	18	100,0	18	100,0	18	100,0

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 3.** Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Intensidad



Fuente: Tabla 3

En la tabla se presentan las distribuciones de los docentes de la I.E.P. William Prescott en lo que corresponde a la dimensión intensidad del estrés laboral, considerando cada una de las sub variables de análisis. En este caso la mayoría de docentes se ubica en el nivel no intenso de estrés laboral, en las cuatro sub variables consideradas. Destacan falta de apoyo social y factores organizacionales, en tanto el nivel no intenso reúne la totalidad de docentes.

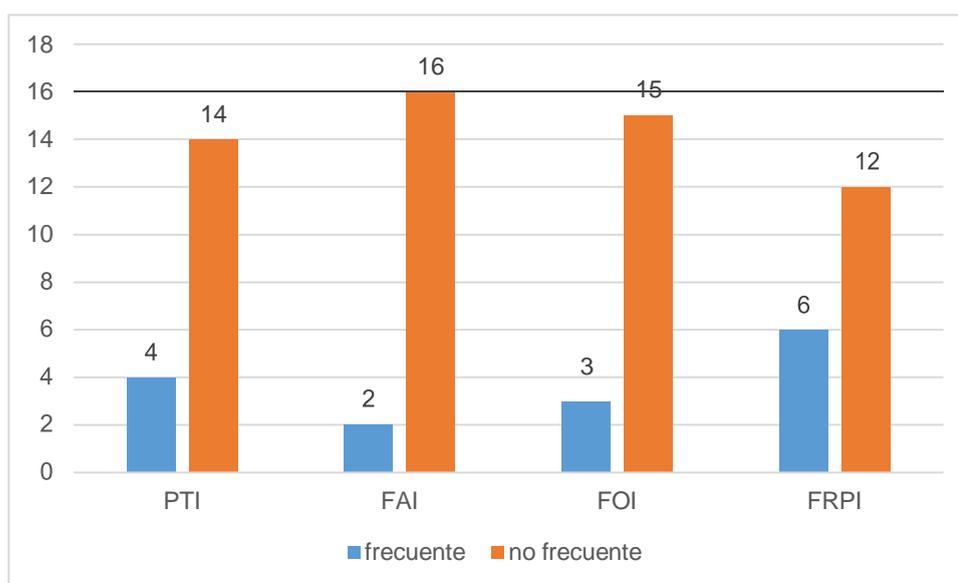
En el caso de presión del trabajo, se verifica una diferencia de 77,8% en el nivel no intenso, frente a sólo 22,2% que se ubica en el nivel intenso. Una situación similar se observa en el caso de falta de realización personal, donde 72,8% del conjunto se ubican en el nivel no intenso, frente a 27,8% que se ubica en el nivel intenso.

**Tabla 4.** Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Frecuencia

frecuencia nivel	PTF		FAF		FOF		FRPF	
	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje
frecuente	4	22,2	2	11,1	3	16,7	6	33,3
no frecuente	14	77,8	16	88,9	15	83,3	12	66,7
frecuente total	18	100,0	18	100,0	18	100,0	18	100,0

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 4.** Estrés laboral en docentes de la I.E.P. William Prescott. Frecuencia.



Fuente: Tabla 4

En esta tabla se presentan las distribuciones de los docentes de la I.E.P. William Prescott en lo que corresponde a la dimensión frecuencia del estrés laboral, considerando cada una de las sub variables. En este caso, en todas las subvariables se identifican diferencias notorias entre las proporciones que ocupan el nivel frecuente y el nivel no frecuente, con notoria ventaja para esta última categoría.

En el caso de falta de apoyo social, en el nivel no frecuente, se distribuye 88,9% de docentes, mientras que en el nivel frecuente apenas lo hace el 11,1% del grupo. También en factores organizacionales la diferencia es bastante importante, con proporciones de 83,3% para el nivel no frecuente y 16,7% para el nivel frecuente.

En cuanto a presión de trabajo, 77,8% del conjunto se distribuye en el nivel no frecuente, mientras que 22,2% se ubica en el nivel frecuente. Una menor diferencia, aunque también importante, se observa en torno a la falta de realización personal; en ese sentido, 66,7% del conjunto se distribuye en el nivel no frecuente, mientras que 33,3% lo hace en el nivel frecuente

#### 4.1.3. Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott

**Tabla 5.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Intensidad.

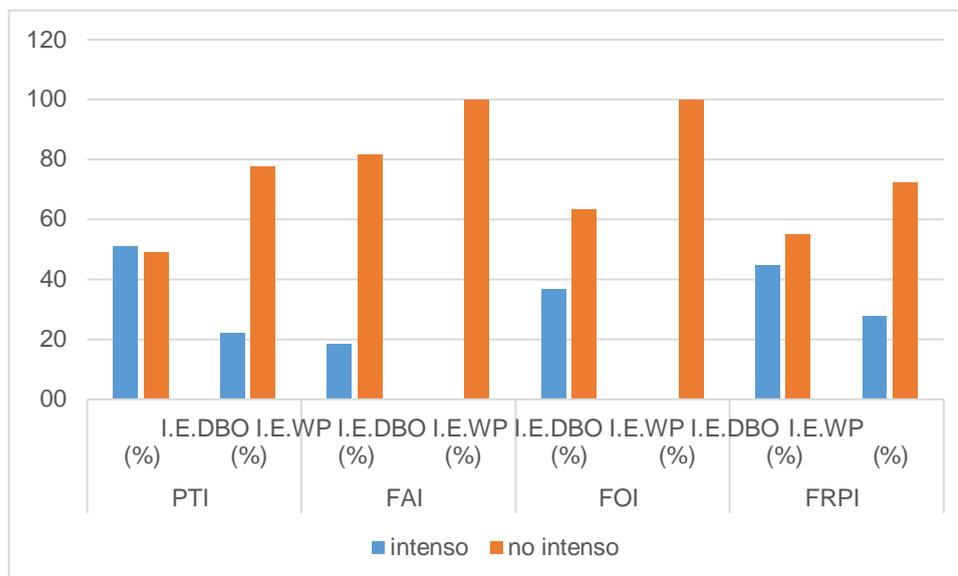
nivel	PTI			FAI		
	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif
intenso	51,0	22,2	28,8	18,4	0,0	18,4
no intenso	49,0	77,8	-	81,6	100,0	-
total	100,0	100,0	28,8	100,0	100,0	18,4

nivel	FOI			FRPI		
	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif
intenso	36,7	0,0	36,7	44,9	27,8	17,1
no intenso	63,3	100,0	-	55,1	72,2	-
total	100,0	100,0	36,7	100,0	100,0	17,1

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 5.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Intensidad.



Fuente Tabla 5.

En esta tabla se presenta una perspectiva comparada de los niveles de estrés laboral en la variable intensidad en los docentes de ambas instituciones educativas. Se identifican diferencias importantes entre las instituciones educativas, en todas las subvariables. En lo que respecta a presión del trabajo, hay una diferencia de casi 30 puntos porcentuales en el nivel intenso. Así, 51% de los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo se ubican en esta categoría de la variable, frente a sólo 22,2% de la I.E.P. William Prescott.

En el caso de falta de apoyo social, hay 18,4% de docentes de la primera institución educativa en el nivel intenso, frente a ningún caso en la segunda institución educativa. Lo mismo se puede decir de factores organizacionales, que registra 36,7% de docentes en el nivel intenso en la I.E.E. Daniel BO, mientras que no hay un solo caso en esta categoría en la I.E.P. William Prescott.

En cuanto a falta de realización personal, también hay una diferencia importante en el nivel intenso, de 17,1%, con más proporción de docentes de la I.E.E. DBO en esta categoría (44,9%), que, en la otra institución educativa, donde sólo se registra 27,8% en esta categoría.

**Tabla 6.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Frecuencia.

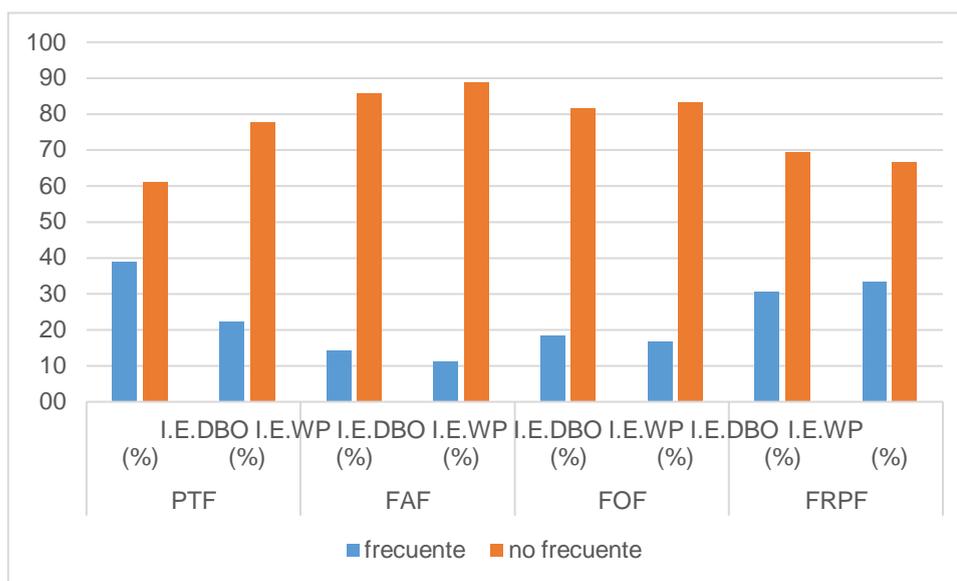
nivel	PTF			FAF		
	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif
frecuente	38,8	22,2	16,6	14,3	11,1	3,2
No frecuente	61,2	77,8	-16,6	85,7	88,9	-3,2
total	100,0	100,0		100,0	100,0	

nivel	FOF			FRPF		
	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif	I.E.DBO (%)	I.E.WP (%)	Dif
frecuente	18,4	16,7	1,7	30,6	33,3	-2,7
no frecuente	81,6	83,3	-1,7	69,4	66,7	2,7
total	100,0	100,0		100,0	100,0	

Fuente: Aplicación del Cuestionario Estrés Laboral en Docentes de Educación Secundaria

**Grafico 6.** Estrés laboral en docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo e I.E.P. William Prescott. Frecuencia.



Fuente Tabla 6.

En esta tabla se presenta una perspectiva comparada de los niveles de estrés laboral en la variable frecuencia en los docentes de ambas instituciones educativas. Se identifica una sola diferencia importante entre las instituciones educativas, que corresponde a presión de trabajo.

En este caso, hay una diferencia de casi 17 puntos porcentuales en el nivel intenso. Así, 38,8% de los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo se ubican en esta categoría de la variable, frente a sólo 22,2% de la I.E.P. William Prescott.

En el caso de falta de apoyo social, factores organizacionales, y falta de realización personal, las diferencias entre una y otra institución educativa son mucho menores, con apenas 3,2% para falta de apoyo social, 1,7% para factores organizacionales, y 2,7% para falta de realización personal.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

Primera hipótesis específica

El enunciado de la primera hipótesis específica es el siguiente:

HE<sub>1</sub> : El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal Daniel Becerra Ocampo de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es intenso y frecuente.

Para el contraste, esta hipótesis se replantea en los siguientes términos:

HE<sub>1.1</sub> : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>1.1.0</sub> : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>1.2</sub> : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel frecuente.

HE<sub>1.2.0</sub> : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel no frecuente.

Procedimiento de prueba

**Tabla 7.** I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Procedimiento de prueba de hipótesis para Intensidad

sub escala	f(i)	f(n.i.)	Dif	H: f(i) > f(n.i.)
PTI	25	24	1	V
FAI	9	40	-31	F
FOI	18	31	-13	F
FRPI	22	27	-5	F
			H <sub>1.1</sub>	1
			Decisión	se rechaza

Fuente: Tabla 1

**Tabla 8. I.E.E. Daniel Becerra Ocampo. Procedimiento de prueba de hipótesis para Frecuencia**

sub escala	f(f)	f(n.f.)	Dif	H: f(f) > f(n.f.)
PTF	19	30	-11	F
FAF	7	42	-35	F
FOF	9	40	-31	F
FRPF	15	34	-19	F
			H <sub>1,2</sub>	0
			Decisión	se rechaza

*Fuente: Tabla 2*

**Tabla 9. Resultado del procedimiento de prueba para la primera hipótesis específica**

<u>I.E. DBO</u>	<u>H</u>	<u>Decisión</u>
Intensidad	H: f(i) > f(n.i.)	se rechaza
Frecuencia	H: f(f) > f(n.f.)	se rechaza
Q aceptación		0
Decisión H <sub>1</sub>		rechazo

*Fuente: Tabla 7 y 8*

En síntesis, dado que en la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo, la mayor frecuencia en intensidad corresponde al nivel no intenso, y en frecuencia, corresponde al nivel no frecuente, se rechaza la hipótesis propuesta, HE<sub>1</sub>, y se acepta la hipótesis nula, HE<sub>0</sub>. En conclusión, el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal “Daniel Becerra Ocampo” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso y no es frecuente.

## Segunda hipótesis específica

El enunciado de la primera hipótesis específica es el siguiente:

HE<sub>2</sub> : El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa privada “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es intenso y muy frecuente.

Para el contraste, esta hipótesis se replantea en los siguientes términos:

HE<sub>2.1</sub> : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>2.1.0</sub> : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>2.2</sub> : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel frecuente.

HE<sub>2.2.0</sub> : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel no frecuente.

## Procedimiento de prueba

**Tabla 10.** I.E.P. William Prescott. Procedimiento de prueba de hipótesis para Intensidad

sub escala	f(i)	f(n.i.)	Dif	H: f(i) > f(n.i.)
PTI	4	14	-10	F
FAI	0	18	-18	F
FOI	0	18	-18	F
FRPI	5	13	-8	F
			H <sub>2.1</sub>	0
			Decisión	se rechaza

Fuente: Tabla 3

**Tabla 11.** I.E.P. William Prescott. Procedimiento de prueba de hipótesis para Frecuencia

sub escala	f(f)	f(n.f.)	Dif	H: f(f) > f(n.f.)
PTF	4	14	-10	F
FAF	2	16	-14	F
FOF	3	15	-12	F
FRPF	6	12	-6	F
			H <sub>2.1</sub>	0
			Decisión	se rechaza

Fuente: Tabla 4

**Tabla 12.** Resultado del procedimiento de prueba para la segunda hipótesis específica

<u>I.E.P. WP</u>	<u>H</u>	<u>Decisión</u>
Intensidad	H: $f(i) > f(n.i.)$	se rechaza
frecuencia	H: $f(f) > f(n.f.)$	se rechaza
	Q aceptación	0
	Decisión H2	rechazo

*Fuente: Tabla 10 y 11*

En síntesis, dado que en la I.E.P. William Prescott, la mayor frecuencia en intensidad corresponde al nivel no intenso, y en frecuencia, corresponde al nivel no frecuente, se rechaza la hipótesis propuesta,  $HE_2$ , y se acepta la hipótesis nula,  $HE_0$ . En conclusión, el nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa privada William Prescott de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso y no es frecuente.

### Tercera hipótesis específica

El enunciado de la tercera hipótesis específica es el siguiente:

HE<sub>3</sub> : El nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es similar.

Para el contraste, esta hipótesis se replantea en los siguientes términos:

HE<sub>3.1</sub> : La distribución de Intensidad en DBO y WP es similar.

HE<sub>3.1.0</sub> : La distribución de Intensidad en DBO y WP es diferente.

HE<sub>3.2</sub> : La distribución de Frecuencia en DBO y WP es similar.

HE<sub>3.2.0</sub> : La distribución de Frecuencia en DBO y WP es diferente.

### Procedimiento de prueba

**Tabla 13.** Resumen de la prueba U-Mann Whitney para el contraste de hipótesis de Intensidad

sub escala	U-Mann W	sig	H: $p < \alpha$
PTI	307,5	0,059	V
FAI	292,5	0,035	F
FOI	180	0	F
FRPI	313	0,07	V
		H <sub>3.1</sub>	2
		Decisión	se acepta

Fuente: Anexo 6

**Tabla 14.** Resumen de la prueba U-Mann Whitney para el contraste de hipótesis de Frecuencia

sub escala	U-Mann W	sig	H: $p < \alpha$
PTF	369	0,308	V
FAF	374	0,342	V
FOF	333.5	0,128	V
FRPF	375	0,35	V
		H <sub>3.2</sub>	4
		Decisión	se acepta

Fuente: Anexo 6

**Tabla 15.** Resultado del procedimiento de prueba para la tercera hipótesis específica

<u>H3</u>	<u>H</u>	<u>Resultado</u>
Intensidad	H3.1: $f(\text{DBO}) = f(\text{WP})$	se acepta
Frecuencia	H3.2: $f(\text{DBO}) = f(\text{WP})$	se acepta

*Fuente: Tablas 13 y 14*

En síntesis, dado que la distribución de Intensidad en la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo y la I.E.P. William Prescott es similar, y la distribución de Frecuencia en ambas instituciones educativas también es similar, se acepta la hipótesis propuesta, HE3, y se acepta la hipótesis nula, HE0. En conclusión, el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott, de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es similar.

## Hipótesis general

El enunciado de la tercera hipótesis específica es el siguiente:

HG : El nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas “Daniel Becerra Ocampo” y “William Prescott” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es intenso y frecuente.

Del enunciado general, se derivan las siguientes subhipótesis:

HE<sub>G.1</sub> : En I.E.E. DBO, la mayor frecuencia se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>G.2</sub> : En I.E.P. WP, la mayor frecuencia se distribuye en el nivel intenso.

HE<sub>G.3</sub> : En I.E.E. DBO, la mayor frecuencia se distribuye en el nivel frecuente.

HE<sub>G.4</sub> : En I.E.P. WP, la mayor frecuencia se distribuye en el nivel frecuente.

## Procedimiento de prueba

De las tablas 7, 8, 10 y 11, se tiene:

**Tabla 16.** Resultado del procedimiento de prueba para la tercera hipótesis específica

HG		H	Resultado
intensidad	I.E.E. DBO	H <sub>1.1</sub> : f(i) > f(n.i)	se rechaza
	I.E.P. WP	H <sub>1.2</sub> : f(i) > f(n.i)	se rechaza
Frecuencia	I.E.E. DBO	H <sub>2.1</sub> : f(f) > f(n.f)	se rechaza
	I.E.P. WP	H <sub>2.2</sub> : f(f) > f(n.f)	se rechaza

En síntesis, dado que, para las dos instituciones educativas, en cuanto a intensidad, la mayor frecuencia no se distribuye en el nivel intenso; y que, en cuanto a frecuencia, en ambas instituciones educativas, la mayor frecuencia no se distribuye en el nivel frecuente; se rechaza la hipótesis propuesta, HG, y se acepta la hipótesis nula, H<sub>0</sub>. En conclusión, el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso ni frecuente.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

#### Primera

Como conclusión general, se encontró que el nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso ni frecuente. Esto se verifica en que, para las dos instituciones educativas, en cuanto a *intensidad*, la mayor frecuencia no se distribuye en el nivel intenso; y en cuanto a *frecuencia*, en ambas instituciones educativas, la mayor frecuencia no se distribuye en el nivel frecuente.

#### Segunda

El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa estatal “Daniel Becerra Ocampo” de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso y no es frecuente. En ese sentido, en la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo, la mayor frecuencia en la variable *intensidad* corresponde al nivel no intenso, y en la variable *frecuencia*, corresponde al nivel no frecuente.

#### Tercera

El nivel de estrés laboral en los docentes de la institución educativa privada William Prescott de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, no es intenso y no es frecuente. En ese sentido, en la I.E.P. William Prescott, la mayor frecuencia en la variable *intensidad* corresponde al nivel no intenso, y en la variable *frecuencia*, corresponde al nivel no frecuente.

Cuarta

El nivel de estrés laboral de los docentes de las instituciones educativas Daniel Becerra Ocampo y William Prescott, de la ciudad de Ilo, Región Moquegua, 2020, es similar. Esto se verifica en tanto la distribución de la variable *intensidad* en la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo y la I.E.P. William Prescott es similar, y la distribución de la variable *frecuencia* en ambas instituciones educativas también es similar.

## **5.2. Recomendaciones**

Primera

*A los directivos de las instituciones educativas de la ciudad*

Considerar que, si bien los resultados de este estudio en particular, no demuestran una situación crítica de la salud de los docentes debida al estrés en su centro de labores, las condiciones actuales de pandemia exigen prestar mayor atención al cuerpo de docentes a su cargo, a fin de considerar la posibilidad de prestarles ayuda pronta y eficaz en la búsqueda de soluciones a los estados de tensión emocional que se han generado a partir de la experiencia de la pandemia.

Segunda

*A los docentes de la I.E.E. Daniel Becerra Ocampo*

Diseñar una agenda de actividades extracurriculares de realización virtual, enfocadas en el intercambio de experiencias personales, conocimientos e información, en razón de las medidas y recomendaciones de confinamiento y trabajo remoto que se vienen dando e implementando, con el objeto de procurar espacios de interacción frecuente que minimicen los impactos que el aislamiento y el distanciamiento social han tenido entre la población.

Tercera

*A los docentes de las dos I.E.*

Proponer una agenda de debate, reflexión teórica e investigación en torno de los beneficios susceptibles de ser alcanzados en un contexto educativo donde la experiencia virtual se muestra como la mejor opción formativa, en un escenario en el cual la pandemia del Covid-19 exige todavía actuar con sumo cuidado y responsabilidad, evitando en lo posible la presencialidad.

Cuarta

*A las autoridades políticas de la región, provincia y distritos*

Estimular la propuesta de actividades de promoción de la salud encaminadas a monitorear la salud mental y los niveles de estrés laboral de los colectivos cuyas labores contribuyen en el mediano y largo plazo a la formación de una cultura en valores y una sociedad más justa y equilibrada, entre ellos, los docentes, con el objeto de salvaguardar su salud y su participación efectiva en la sociedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson , D., Sweeney, D. J., & Williams , T. A. (2008). *Estadística para admnistracion y economia*. 10<sup>a</sup> Edicion. Mexico: Cengage Learning.
- Campos, W. (2011). *Peru: Crisis y perspectivas entorno al problema educativo*.  
Magister: <https://www.academia.edu/15633435/>
- Cuba, R. (2019). *Estres laboral en docentes de Educacion Secundaria del Distrito de Masamari - Satipo*. Tesis para optra el Grado Academico de Maestro en Educacion - Mencion: Gestion Educativa. Unidad de Posgrado de la Facultad de Educacion, Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo, Peru.
- Daneri, M. F. (2012). *Biologia del Comportamiento. Trabajo Practico. Psicobiologia del Estres*. Facultad de Psicologia, Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Diaz, N. G. (2015). *Clima social familiar y estres en los profesores de Educacion Basica Regular de la provincia de Ilo, 2012*. Tesis para obtener el Grado de Magister en Docencia Universitaria y Gestion Educativa. Escuela de Posgrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Peru.
- Garcia, L. (2017). *El malestar docente en educacion Basica y Media Superior (un estudio comparativo entre los niveles de preescolar, primaria, secundaria y preparatoria)*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicologia Ciencias de la Educacion y Deporte Blanquerna. Universitat Ramon Llull, Barcelona, España.
- Guerreo S.L., Gamarra R.R., & Gamarra R.X. (2015). *Estres en docentes secundarios y doble presencia estudio comparativo en dos unidades educativas de la ciudad de Quito*. Prevencion Integral:

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/estres-en-docentes-secundarios-doble-presencia-estudio-comparativo-en-dos-unidades-educativas-ciudad>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico. McGraw Hill. Interamericana.

Lopes, P. (2000). *Probabilidad y Estadística, conceptos, modelos y aplicaciones en Excel*. En S. F. Colombia.

Novoa Chapilliquen, S. (2016). *Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio San José de Monterrico*. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Gestión Educativa. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Piura, Perú.

Patlan, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Obtenido de Revista Salud Uninorte (35) 1:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/html/index.html>

Perez, C. (2007). *Técnicas Estadísticas con SPSS12, Aplicaciones al análisis de Datos*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Pinto, V. I. (2018). *Estrés en docentes del nivel primaria de instituciones educativas públicas, mercado de Moquegua, 2018*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (2010). *JSS. Cuestionario de Estrés Laboral* (Adaptación Española: Carlos Catalina Romero). Madrid: TEA Ediciones.

Vargas, C., & Curasi, B. (2019). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la I.E. "Modelo de San Antonio" del nivel primaria, Moquegua, 2018*. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en

Dirección y Gestión de Instituciones Educativas. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Velasquez , A., & Rey, N. (2001). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Zavaleta , H. (2018). *Estrés laboral en el desempeño docente de las Instituciones Educativas de la Red 8 del Distrito de San Martín de Porres, 2018*. Tesis para optar el Grado de Maestría en Psicología Educativa. Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). *Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno*. Información Tecnológica: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>