

# **UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE ESTRÉS  
AMBIENTALES, ORGANIZACIONALES Y PERSONALES  
QUE PUEDAN INCIDIR EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS DOCENTES DE LA ESCUELA RAFAEL MOYA  
MURILLO PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019”**

**SUSTENTANTE:  
Olga Lidia Rojas Solís**

**TUTORA:  
M. Sc. Susana Araya Zamora**

**Octubre, 2019**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
ÍNDICE DE CUADROS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
DECLARACIÓN JURADA.....	x
CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	xi
CARTA DE APROBACIÓN DE LA LECTORA .....	xiii
CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO .....	xiv
DEDICATORIA.....	xvi
AGRADECIMIENTO .....	xvii
ABREVIATURA .....	xviii
RESUMEN .....	xix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	24
1.1.1    Antecedentes del Problema .....	24
1.1.2    Problematización.....	25
1.1.3    Justificación del problema.....	27
1.2    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
1.3    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
1.3.1    Objetivo general .....	28
1.3.2    Objetivos específicos.....	29
1.4    ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA .....	29
1.4.1    Alcances .....	29
1.4.2    Limitaciones .....	30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	31
2.1    CONTEXTO HISTÓRICO .....	32
2.1.1    Historia o fundación .....	32
2.1.2    Lema.....	34

2.1.3 Visión .....	34
2.1.4 Misión.....	353
2.1.5 Ubicación política y Administrativa .....	35
2.1.6 Modalidad de horario .....	35
2.1.7 Servicios Públicos .....	35
2.1.8 Medios de transporte .....	35
2.1.9 Medios de Comunicación.....	36
<b>2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....</b>	<b>37</b>
2.2.1 Factor A, variable independiente.....	37
2.2.2 Factor B, variable independiente.....	46
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>53</b>
<b>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>54</b>
3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada).....	54
3.1.1.1 Investigación Teórica.....	54
3.1.1.2 Investigación Aplicada.....	54
3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal) .....	55
3.1.2.1 Investigación Transversal.....	55
3.1.2.2 Investigación Longitudinal .....	56
3.1.3 Marco (Mega-macro-micro).....	56
3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa).....	58
3.1.4.1 Cuantitativa.....	58
3.1.4.2 Cualitativa .....	59
3.1.5 Carácter (Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo).....	60
3.1.5.1 Carácter Exploratorio.....	60
<b>3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>63</b>
3.2.1 Sujetos .....	63
3.2.2 Primera mano .....	63
3.2.3 Segunda mano .....	64
<b>3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO .....</b>	<b>65</b>
3.3.1 Población.....	65
3.3.2 Muestra .....	66
3.3.2.1 Probabilística o no probabilística.....	67
3.3.2.1.1 Muestra Probabilística.....	67

3.3.2.1.2 Muestra no Probabilística .....	67
<b>3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN .....</b>	<b>68</b>
3.4.1 Técnica de entrevista .....	69
<b>3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>71</b>
3.5.1. Variable independiente: Factores de Estrés .....	72
3.5.2. Variable dependiente: Desempeño. ....	74
3.5.3 Cuadro de operacionalización de las variables. ....	76
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>79</b>
<b>4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE .....</b>	<b>80</b>
4.1.1 Descripción de los datos.....	80
4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos .....	81
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>129</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>130</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....</b>	<b>137</b>
<b>6.1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>138</b>
<b>6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>140</b>
<b>6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>141</b>
6.3.1 Objetivo General .....	141
6.3.2 Objetivos Específicos .....	141
<b>6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....</b>	<b>142</b>
6.4.1 Alcances .....	142
6.4.2 Limitaciones .....	142
<b>6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>143</b>
6.5.1 Parte 1: Factores ambientales de estrés.....	143
6.5.2 Parte 2: Factores organizacionales del estrés.....	148
6.5.3 Parte 3: Factores personales del estrés.....	149
6.5.4 Parte 4: Desempeño .....	157
6.5.5 Parte 5: Manejo de Estrés .....	159
6.6 Presupuesto Global de la propuesta .....	160
6.7 Cronograma de Ejecución de Propuesta .....	160
<b>BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA.....</b>	<b>161</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>165</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>169</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Antiguas Instalaciones de la ERMM .....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 2 Escudo de la ERMM .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3 Huelga de Sindicatos de Educadores .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 4 Capacitación de Docentes.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 5 Modelo de Estrés.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 6 Ejemplos de Incidentes Críticos para un Subgerente de Planta.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 7 Invitación al Taller de Finanzas Saludables.....</b>	<b>146</b>
<b>Figura 8 La Telaraña.....</b>	<b>152</b>
<b>Figura 9 Fútbol Ciego.....</b>	<b>153</b>
<b>Figura 10 Dinámica Hula Hula .....</b>	<b>154</b>
<b>Figura 11 El circuito mudo .....</b>	<b>155</b>
<b>Figura 12 Fila de Globos.....</b>	<b>156</b>
<b>Figura 13 Ejercicios de Estiramiento .....</b>	<b>159</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1</b> Fuentes de segunda mano.....	64
<b>Cuadro 2:</b> Población .....	66
<b>Cuadro 3:</b> Definición operativa Factores de Estrés.....	72
<b>Cuadro 4:</b> Definición operativa Desempeño .....	74
<b>Cuadro 5</b> Operacionalización de las variables .....	76
<b>Cuadro 6</b> Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 1 .....	131
<b>Cuadro 7</b> Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 2 .....	132
<b>Cuadro 8</b> Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 3.....	134
<b>Cuadro 9</b> Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 4.....	135
<b>Cuadro 10</b> Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 5.....	136
<b>Cuadro 11</b> Presupuesto Finanzas Saludables .....	147
<b>Cuadro 12</b> Presupuesto Ventiladores.....	149
<b>Cuadro 13</b> Beneficios del Team Building .....	150
<b>Cuadro 14</b> Presupuesto Team Building .....	157
<b>Cuadro 15</b> Presupuesto Global.....	160
<b>Cuadro 16</b> Cronograma de Ejecución de Propuesta .....	160

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> ¿Género?.....	82
<b>Tabla 2</b> Edad.....	83
<b>Tabla 3</b> ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?.....	84
<b>Tabla 4</b> ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?.....	85
<b>Tabla 5</b> ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?.....	87
<b>Tabla 6</b> ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año? .....	89
<b>Tabla 7</b> ¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral? .....	91
<b>Tabla 8</b> ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias? .....	93
<b>Tabla 9</b> ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia? .....	94
<b>Tabla 10</b> ¿Cuál de los siguientes problemas de condiciones de ambiente físico se presentan en su área de trabajo?.....	96
<b>Tabla 11</b> ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas? .....	98
<b>Tabla 12</b> ¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?.....	100
<b>Tabla 13</b> ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral? .....	102
<b>Tabla 14</b> ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? .....	104
<b>Tabla 15</b> ¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo? .....	106
<b>Tabla 16</b> ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar? .....	108
<b>Tabla 17</b> ¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo? .....	109
<b>Tabla 18</b> ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia?.....	111
<b>Tabla 19</b> ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas? .....	113
<b>Tabla 20</b> ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares? .....	115
<b>Tabla 21</b> ¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos ? .....	116
<b>Tabla 22</b> ¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña? .....	117
<b>Tabla 23</b> ¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal? .....	119
<b>Tabla 24</b> ¿Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés? ..	120
<b>Tabla 25</b> ¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo? .....	122
<b>Tabla 26</b> ¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés?.....	123
<b>Tabla 27</b> ¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?.....	124

<b>Tabla 28</b> ¿Le interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés?.....	125
<b>Tabla 29</b> ¿Que recomendaría usted para mejorar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo? .....	127

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Género.....	82
<b>Gráfico 2</b> Edad .....	83
<b>Gráfico 3</b> ¿Qué Antigüedad tiene en la institución?.....	84
<b>Gráfico 4</b> ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente? .....	85
<b>Gráfico 5</b> <i>¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?.....</i>	87
<b>Gráfico 6</b> ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año? .....	89
<b>Gráfico 7</b> ¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral? .....	91
<b>Gráfico 8</b> <i>¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?.....</i>	93
<b>Gráfico 9</b> ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia? .....	94
<b>Gráfico 10</b> ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia? .....	96
<b>Gráfico 11</b> ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?.....	98
<b>Gráfico 12</b> ¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral? .....	100
<b>Gráfico 13</b> ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral? .....	102
<b>Gráfico 14</b> ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?.....	104
<b>Gráfico 15</b> ¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo? .....	106
<b>Gráfico 16</b> ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar? .....	108
<b>Gráfico 17</b> <i>¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?.....</i>	109
<b>Gráfico 18</b> ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia? .....	111
<b>Gráfico 19</b> ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas? .....	113
<b>Gráfico 20</b> <i>¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?.....</i>	115

<b>Gráfico 21</b> ¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos ? .....	116
<b>Gráfico 22</b> ¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña? .....	117
<b>Gráfico 23</b> ¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal? .....	119
<b>Gráfico 24</b> ¿Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés? .....	120
<b>Gráfico 25</b> ¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo? .....	122
<b>Gráfico 26</b> ¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés?? .....	123
<b>Gráfico 27</b> ¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?.....	124
<b>Gráfico 28</b> ¿Le interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés?.....	125
<b>Gráfico 29</b> ¿Que recomendaría usted para mejorar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo? .....	127

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Olga Lidia Rojas Solís**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número, **1-0986-0393**, egresada de la carrera de **Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas, y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el Delito de Perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de Tesis para optar por el título de; **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Análisis de los factores de estrés Ambientales, Organizacionales y Personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho de Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre del 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 21 días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

Firma del estudiante

  
Cédula 1-0986-0393

## **CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA**

## CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 14 de octubre del 2019

Señores

Universidad Hispanoamericana  
 Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos  
 Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Olga Lidia Rojas Solís, cédula de identidad número 1-0885-0393 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTALES, ORGANIZACIONALES Y PERSONALES QUE PUEDAN INCIDIR EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA RAFAEL MOYA MURILLO PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

M.Sc. Susana Áraya Zamora  
 Cédula identidad N. 4-0140-0573  
 Carné Colegio Profesional N° 011457

# CARTA APROBACIÓN DE LA LECTORA

## CARTA DE LECTORA

San José, 31 de octubre 2019

Universidad Hispanoamericana  
Sede Heredia  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante Olga Lidia Rojas Solís, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis de los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019." Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



Firma  
MBA Milena Sotela Ramirez  
Cédula 1-573-526

## **CARTA APROBACIÓN DEL FILÓLOGO**

San José, 8 de noviembre, 2019

Señores


Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Universidad Hispanoamericana

Leí y corregí el proyecto de graduación: "Análisis de los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019", elaborado por la estudiante Olga Lidia Rojas Solís, cédula 1-0986-0393, para optar al grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Atentamente,

  
M. Sc. Edgar Rojas González

Carné 2443

Teléfono: 88822158

Correo: edgarrojasg27@gmail.com

## DEDICATORIA

A Dios, que con su infinito amor me ha acompañado en este camino tan difícil, le dedico este trabajo, en todo momento me demostró que estaba conmigo y aún en los momentos más difíciles puso ángeles para que me ayudaran a seguir caminando.

A mis dos tesoros, Paula y Valeria, que entre todo les ha tocado hacer enormes sacrificios, de los cuales hemos aprendido que nunca debemos claudicar, nunca faltar a nuestros principios y ni dejar de soñar. A Santi y a Sofía, siempre me acompañaron en las madrugadas que me desvelé.

A Peny, a Tobi y a Mami, les dedico este trabajo porque siempre han confiado en mí, siempre creyeron que lo iba a lograr aun con todos y mis tropiezos, por ese apoyo incondicional hasta en los momentos más difíciles, realmente me ha dado fuerzas para creer en mí. Tobi tengo mucho que agradecerte, lo más grande que nos regalas a todas en esta familia es el ejemplo de superación, rectitud, esfuerzo y trabajo.

A todos los profesores que me apoyaron, y a todas las personas que ocupan un lugar en mi vida y en mi corazón les dedico este trabajo también por ser parte importante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, primero que nada, a mi Virgencita por estar a mi lado siempre y no soltar mi mano. Porque me dio la fuerza para cada paso que me ha tocado dar en este camino, la fortaleza para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermosa familia, por el apoyo que me han dado para poder culminar este proceso, por el cariño, los consejos y por estar siempre a mi lado deseando lo mejor para mí.

A Doña Roxana por haberme dado la oportunidad, a todo el equipo de docentes y administrativo de la Escuela Rafael Moya que me apoyaron con todo el proceso de investigación.

A mi Tutora Susana Araya, porque me ha acompañado en toda mi carrera, por confiar en mí de la forma como lo ha hecho, por sus regaños, su compromiso con la educación, por ser la gran profesional que es.

A todas las personas que con sus palabras me han ayudado a seguir adelante, han sido un apoyo incondicional para poder concluir mi proyecto.

## **ABREVIATURA**

ERMM: Escuela Rafael Moya Murillo

## RESUMEN

Esta investigación está basada en uno de los principales problemas que afectan a los educadores actualmente, el estrés. Se detalla el concepto y los factores que inciden en el estrés tales como lo son los factores ambientales, organizacionales y personales y la afectación que generan en el desempeño de los docentes.

A pesar de que se escucha hablar mucho acerca del estrés y existen muchas definiciones, podemos hablar de los estresores laborales como, todo tipo de exigencias y características generadas por las tareas diarias que desencadenan el estrés.

Cada vez este fenómeno es más frecuente y afecta más a las personas tanto de forma física como psicológica, deteriorando su forma de vida y también las organizaciones en las que están involucrados. Convirtiéndose en un elemento que afecta directamente la eficiencia de las empresas.

Las magnitudes de las exigencias van en aumento tanto a nivel laboral como a nivel personal, esto afecta a las personas en sus hogares y en las empresas para las que laboran, en el trayecto ida y vuelta a sus hogares.

A todo esto, debemos sumar las afectaciones que genera la economía actual, provocando grandes cambios, que en pocas ocasiones dan opción para reaccionar o resistirse a la rapidez con los cuales se generan.

Para las organizaciones las afectaciones a nivel de problemas de estrés generan mayores costos, se ven reflejadas en aumentos del porcentaje de ausentismo, reducción de la productividad, problemas de mal atención a los clientes, mayor cantidad de distractores y ladrones de tiempo que no permiten que las labores fluyan

de forma positiva, provocando hasta accidentes que ponen en peligro la vida de las personas.

Para los docentes es más difícil no sufrir de estrés laboral, ya que presentan diferentes horarios y jornadas que les afectan en algunas ocasiones. La dedicación que los docentes presentan a diario con cada estudiante, el enfoque de cada una de las materias, el estilo de aprendizaje de los niños, puede ser mucho más desgastante para estos trabajadores.

Los estresores que afectan directamente a los docentes se presentan de diferentes formas afectando su vida laboral y personal de gran manera. La fatiga mental, la falta de motivación y disminución de la productividad afectan a esta población que se ve expuesta a severas críticas acerca del trabajo que realizan, lo que les afecta cada vez más.

Dentro de la organización también vamos a detallar algunos factores que les afectan en sus tareas y provocan que ese nivel de estrés siga en aumento junto con las consecuencias. Las condiciones del lugar de trabajo, como la luz, el ruido excesivo, la contaminación del aire, las temperaturas a las que están expuestos, el ambiente laboral, compañerismo, uso de la tecnología, presión de los resultados y la entrega en tiempo de los objetivos son algunos de los aspectos a considerar.

Algunos de los estresores que afectan a los docentes son grandemente nombrados en procesos de huelgas a raíz de las inconformidades por aspectos económicos, políticos y sociales, los cuales han generado gran presión y se potencializan en sus centros de trabajo, sumando más estrés a su vida personal, ocasionando efectos en su salud que desencadenan más problemas y un tema de nunca acabar.

Esta investigación ha sido desarrollada desde un enfoque general, y a su vez dividida en seis capítulos.

- **Capítulo I. Problema de Investigación**, este capítulo presenta el planteamiento del problema en investigación, los antecedentes del problema y justificación del problema. Se enfocará en la formulación de la problemática, así como el objetivo general y los específicos, además que se darán a conocer los alcances y limitaciones a las cuales se enfrenta esta investigación.
- **Capítulo II. Marco Teórico**, se desarrollará el contexto histórico y teórico de la institución y de las variables involucradas y que se ven afectadas entre sí en ésta la investigación.
- **Capítulo III. Marco Metodológico**, se definirá el tipo de investigación, sujeto y fuentes primarias y secundarias de estudio. A su vez se procederá a la selección y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos por medio de los cuales se recolectarán los datos. Para concluir con la definición, operacional e instrumental de las variables del proyecto de investigación.
- **Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Datos**, en él reside el proceso de investigación y análisis de datos obtenidos de los colaboradores de los distintos departamentos de la institución, representada en forma gráfica para una mejor interpretación de la información recolectada.
- **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**, se desarrollarán de acuerdo con los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado a los docentes

de la institución para determinar las actuales necesidades que tienen para mejorar su desempeño.

- **Capítulo VI. Propuesta**, posteriormente, a la investigación, teniendo el análisis y conclusiones, se plantea una propuesta que ayude a disminuir los factores de estrés de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se lleva a cabo con los funcionarios de la Escuela Rafael Moya Murillo, Ubicada en la provincia de Heredia, con edades comprendidas de los 20 a los 65 años, durante el primer semestre del año 2019.

### **1.1.1 Antecedentes del Problema**

La educación siempre ha sido un instrumento muy importante para el desarrollo, que permite obtener mayores oportunidades y bienestar para las personas. Sin embargo, las exigencias van cambiando con relación a aspectos como por ejemplo, la tecnología, donde la capacitación de los docentes es básica para el buen manejo de las tareas y el cumplimiento de los objetivos. Este cambio les ayuda a adecuarse a las condiciones de las nuevas generaciones. Sin embargo, no sólo los cambios tecnológicos son importantes para la educación, ya que las nuevas generaciones también presentan mucho mayores exigencias que pueden desembocar en niveles de estrés inadecuados para los docentes.

A pesar de los esfuerzos que se realizan a nivel institucional, con el fin de adecuar horarios, nivelar grupos con cantidades de estudiantes óptimas, capacitación y apoyo en diferentes áreas como psicológicas y psicopedagógicas, los docentes siempre se ven sometidos a niveles de estrés que les desencadenan otros efectos en su vida diaria e inclusive en su salud.

Los estresores han aumentado enormemente en nuestra sociedad. Y aunque ellos mismos no generan estrés directamente, depende de cómo las personas los perciban y la forma de actuar ante ellos. Siendo los problemas de convivencia uno de los que

más afectan los centros educativos actualmente, los docentes se ven afectados con fenómenos como la ansiedad, la depresión y el estrés. El esfuerzo que deben hacer los docentes para mantener la tranquilidad ante situaciones también afectan a nivel de salud, una herramienta que puede ayudar a reaccionar diferente ante todos estos problemas es la inteligencia emocional. Siendo una habilidad que les ayuda a unificar las emociones y el razonamiento, con el fin de minimizar el efecto que provocan los estresores en sus labores diarias y que pueden afectar su desempeño, además de su salud.

Aunque se comenta que la salud de los educadores depende de las condiciones de trabajo que puedan tener, una buena capacitación e identificar estos aspectos de forma temprana puede facilitar la labor que titánicamente desempeñan a diario.

### **1.1.2 Problematización**

El estrés es un factor que afecta la salud de las personas en la actualidad, sin embargo, para muchos es un estimulante para completar las tareas y es parte de las exigencias que demanda la vida actual. El buen manejo del estrés facilita la motivación que acompaña el logro de los objetivos y las metas, sin embargo, la presencia excesiva de este factor pone en peligro el bienestar y la salud de quien la presenta.

Para los docentes es muy importante mantener el equilibrio y adaptarse al entorno, prever las situaciones que logran posicionarse como disparadores que obligan a los docentes a perder la tranquilidad y evitar tener problemas de salud, seguridad, autoestima, y lo que es más importante, el equilibrio mental.

En este trabajo de investigación se pretende identificar los posibles estresores que influyen en el desempeño de los docentes y cómo les puede afectar también en los aspectos familiares y personales.

El estrés se ve estimulado por factores que ocurren en la vida de forma personal o laboral y son clasificados en 3 grandes grupos: Factores Ambientales, Factores Personales y Factores Organizacionales.

Los Factores Ambientales son aquellos factores que afectan a las personas fuera de los centros de trabajo, entre ellos se encuentran: Incertidumbre económica, Incertidumbre política, Cambios Tecnológicos. Por ejemplo: la inadecuada relación familiar genera conflictos psicológicos, también provoca serios problemas de fatiga mental, falta de motivación y por ende, disminución en la productividad.

Los Factores Personales son los que pertenecen sujeto como tal. Dentro de este concepto vamos a estudiar los siguientes aspectos: Problemas familiares, Problemas económicos y Personalidad.

Dentro de los estresores organizacionales tenemos también los estresores de nivel individual. En los cuales vamos a estudiar demandas del rol, Demandas de la tarea, y Demandas interpersonales.

Todos estos aspectos afectan de gran manera el desempeño de los docentes ya que ellos manejan niveles de estrés muy altos que normalmente les afecta a nivel de salud. Aunque las personas quieran manejar un nivel de estrés positivo que los mantenga vivos también se maneja un nivel de estrés que se vuelve inmanejable y les afecta en el desempeño de sus funciones.

### **1.1.3 Justificación del problema**

El estrés laboral está afectando en la actualidad a muchas personas, en la mayoría de las organizaciones. Convirtiéndose en un gran problema que afecta a los docentes de muchas formas tanto a nivel organizacional y también en el entorno externo de los docentes.

A pesar de que los docentes tienen clara la problemática que enfrentan al dedicarse a la educación de niños, ellos y ellas han logrado continuar el proceso educativo a pesar de las limitaciones que afrontan. Algunos de los problemas que afrontan son la falta de apoyo de las familias de los estudiantes, estudiantes con problemas de conducta, limitaciones económicas, entre otros, lo que genera insatisfacción y desmotivación que desemboca en el desempeño.

Esta investigación pretende presentar información clara a la Dirección Escolar de la institución, acerca de los niveles de estrés que se pueden estar presentando y que influyen en el desempeño de los docentes. De esta forma tener mayor visibilidad de diferentes aspectos personales, intelectuales e institucionales, que impactan la salud del docente y su desempeño.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Como parte del análisis de factores que afectan a nivel de estrés a los educadores, se plantea el siguiente problema:

**¿Cómo afectan los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019?**

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

(Hernández et al., (2014) afirma. “Con unas investigaciones se busca, ante todo, contribuir a resolver un problema en especial; en tal caso, debe mencionarse cuál es ese problema y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras investigaciones tienen como objetivo principal probar una teoría o aportara evidencias empíricas a favor de ella. Los Objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas – es decir, susceptibles de alcanzarse (Tucker, 2004) –. Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (p. 37).

#### **1.3.1 Objetivo general**

El objetivo general responde a la pregunta que nos plantamos y a la misma idea del título de esta investigación. Por tanto, podemos detallar como tal:

- **Análisis de los Factores de estrés Personales, Ambientales y Organizacionales que pueden incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019.**

### **1.3.2 Objetivos específicos**

A continuación, se detalla de forma específica cada uno de los objetivos, que permiten el logro de la meta planteada. Los objetivos específicos que se van a desarrollar en la investigación son:

- **Determinar los Factores de Estrés Ambientales que presentan los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.**
- **Analizar los Factores Organizacionales del Estrés que afectan a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.**
- **Identificar los Factores Personales que presenta los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo**
- **Determinar si los diferentes Factores de Estrés inciden en el desempeño de los docentes.**
- **Elaborar una propuesta de mejora para los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo que les ayude a disminuir los Factores de Estrés Laboral.**

## **1.4 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Alcances**

La investigación se enfoca en los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, que da a conocer los factores de estrés que afecta el desempeño laboral de esta población docente.

### **1.4.2 Limitaciones**

- Problemas al iniciar la investigación, a raíz de que el tutor asignado no mostró interés en el inicio de la investigación. Por tanto, se solicitó un cambio de tutor y el proceso se atrasó más de dos meses y medio hasta contar con la nueva tutora.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

### 2.1.1 Historia o fundación

En 1806 una Real Provisión ordena el establecimiento de las escuelas, en 1813 se crean ayuntamientos con el objeto de crear escuelas y de esta forma cumplir con el requerimiento establecido en la Real Provisión a la que se hizo referencia. En 1814 se crea la Casa de Enseñanza de Santo Tomas, constituyéndose en el primer centro educativo sólido del país. En 1823 la Junta Superior Gubernativa en una resolución del 18 de agosto de 1923 plantea: “La Instrucción Pública es la base y principal fundamento para la felicidad humana y prosperidad común”. Este postulado genera acciones concretas como aumento de los salarios docentes, creación de escuelas e impuestos.

En 1844 se incorpora la mujer a la educación y se inicia a tecnificar la visión educativa. En 1869 se declara la Educación Primaria como gratuita y obligatoria y costeadada por el estado, promulgado en La Constitución Política de Costa Rica.

Entre 1886-1890 se presenta la mayor reforma educativa en nuestro país, se generó la Ley General de Instrucción Pública, La ley General de Educación Común y el Reglamento de Instrucción Normal. Además de lo anterior se fortaleció la educación secundaria y se cerró la Universidad de Santo Tomás.

Entre 1953 y 1966 se dicta la “Ley Fundamental de Educación y la Ley orgánica del Ministerio”, la cual se enfoca en organización administrativa y creación de la Administración General de Enseñanza.

En 1997 se declara la educación preescolar como obligatoria y se garantiza el financiamiento de la educación preescolar hasta la superior.

La Escuela Rafael Moya Murillo fue fundada a mediados del siglo XIX, se encontraba ubicada en un edificio histórico de la segunda mitad del siglo XIX, por donde han pasado decenas de generaciones.

La antigua Escuela Moya fue primero una casa propiedad del señor Manuel Sáenz y Reyes, construida con adobe y algunas partes de bahareque, con un solar y un corredor en forma de L. Su hijo Alberto Sáenz la heredó y la vendió a la Junta de Educación de Heredia en 1901 en ¢9.000. Quién la convirtió en la “Escuela de Niñas” y luego pasó a ser la Escuela Rafael Moya.

El señor Rafael Moya Murillo fue un senador, que en 1844 tuvo que hacerse cargo del gobierno como jefe de estado de Costa Rica de forma temporal. A raíz de una licencia concedida al entonces jefe de estado Francisco María Oreamuno Bonilla, quien posteriormente se negó a asumir su cargo y fue sustituido. Fue un destacado prócer herediano, quien demostró gran preocupación por la instrucción pública de la provincia de Heredia.

**Figura 1 Antiguas Instalaciones de la ERMM**



Fuente. <http://www.patrimonio.go.cr/>

### **2.1.2 Lema**

Educando en un ambiente colaborativo.

### **2.1.3 Visión**

Formar una comunidad educativa que favorezca el bien común y un aprendizaje basado en la experiencia participativa que busque el desarrollo del pensamiento creativo, analítico y crítico, así como la inclusión de todos sus miembros.

#### **2.1.4 Misión**

Brindar a la población estudiantil un ambiente educativo donde el proceso de enseñanza y aprendizaje sea el resultado de la práctica del enfoque colaborativo, con el fin de potenciar las habilidades individuales de los participantes.

#### **2.1.5 Ubicación política y Administrativa**

La Escuela Rafael Moya Murillo pertenece al circuito 1, de la Dirección Regional de Heredia, es una escuela pública, urbana y mixta.

Dirección exacta: se ubica en el costado Sur del Palacio de los Deportes en la provincia de Heredia, Distrito Heredia (Central), Cantón Heredia (Central).

#### **2.1.6 Modalidad de horario**

Se labora bajo la modalidad de horario alterno, lo que implica una jornada de 7:00 a.m. a 12:10 p.m. y de 12:30 p.m. a 5:40 p.m.

#### **2.1.7 Servicios Públicos**

Se cuenta con los servicios de agua potable, electricidad, teléfonos públicos, residenciales y móviles, carreteras en buen estado o regular, Internet, cable televisivo, entre otros.

#### **2.1.8 Medios de transporte**

Muchas de las familias que conforman nuestra población estudiantil poseen vehículo propio. Además, se cuenta con servicios de los buses pertenecientes a las rutas de Mercedes, San Joaquín, Bernardo Benavides entre otras que pasan por las

calles que rodean la escuela. La mayoría de estudiantes se trasladan a la escuela, en busetas.

### **2.1.9 Medios de Comunicación**

Se cuenta con telefonía residencial, pública y móvil, existe gran cercanía con el correo, el cual está ubicado en el centro de la provincia de Heredia; se cuenta con el servicio del periódico, televisión, Internet.

***Figura 2 Escudo de la ERMM***



Fuente. <https://www.facebook.com/EscuelaMoya>

## **2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Factor A, variable independiente**

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 621).

“Estresores: Los investigadores han planteado que los factores de estrés desafiante-aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar las tareas y las presiones de tiempo- operan de modo muy diferente de los factores de estrés obstructores- los que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo, papeleo burocrático, políticas de la oficina o confusión sobre las responsabilidades en el trabajo). Aunque la investigación al respecto aún es incipiente, las primeras evidencias sugieren que los factores de estrés desafiantes producen menos tensión que los obstructores (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 623).

Dentro de los estresores laborales encontramos los siguientes tipos que afectan a los colaboradores: Estresores Ambientales, Estresores Organizacionales y Estresores Personales.

#### **2.2.1.1 Factores Ambientales**

Se dice que, así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño y la estructura de una entidad, también afecta a grandes niveles en el estrés que perciben sus empleados. La incertidumbre es la razón por la que los colaboradores tienen problemas para afrontar los cambios de la organización.

En las instituciones educativas los docentes también se ven afectados a raíz de los cambios y la incertidumbre ambiental. Este tipo de factores influyen enormemente en el comportamiento y el estrés de los educadores.

#### **2.2.1.1.1. Incertidumbre Económica**

En la actualidad la economía está atravesando un proceso difícil de contracción, si bien es cierto, la estabilidad laboral que presentan los docentes es alta, también la situación económica del país influye en su nivel de estrés a raíz del pensar que significa la pérdida de derechos laborales o imposición de nuevos impuestos.

Existe una estrecha relación entre la educación y la economía, siendo la última un aspecto que determina en muchos casos la forma en que se desarrolla la educación de los centros educativos. La formación en los educadores es muy importante y no todos los centros educativos se enfocan en la formación de los docentes con el fin de mejorar la educación de sus propios estudiantes.

Los estudiantes presentan cada día mayores requerimientos, los niveles de conocimiento y demanda educativa son cada vez mayores. Mucho por la información que los niños reciben desde niños, los estímulos y los recursos con los que cuentan, obligan en cierta manera a los docentes a que se esfuercen por mejorar su formación y prepararse más para la educación que deben brindar a sus estudiantes. Cuando a esta formación los profesores tienen que invertirle más desde un factor económico puede provocar niveles de mayor estrés ya que no se pueden dejar de lado las necesidades que ya tienen con sus familias.

### 2.2.1.1.2 Incertidumbre Política

“Cuando los individuos se reúnen en grupos, se ejerce poder. En las organizaciones, la gente busca hacerse de un nicho donde tenga influencia, logre recompensas y progrese profesionalmente. Cuando los empleados convierten su poder en acción, se dice que intervienen en la política” (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 433).

Los docentes se ven enormemente influenciados por aspectos políticos, debido a esto se han generado desacuerdos que han desembocado en huelgas casi interminables, en los cuales defienden sus derechos. Es de esta forma que se ven afectados en su labor diaria. Como en todos los ámbitos hay personas que están de acuerdo con los aspectos que se defienden como otros que no lo están, sin embargo, se generalizan las afectaciones y riesgos inclusive de perder su trabajo. Provocando un nivel alto de estrés en los docentes.

***Figura 3 Huelga de Sindicatos de Educadores***



Fuente. Elpais.cr Diciembre 2018

### **2.2.1.1.3 Cambios Tecnológicos**

Los cambios tecnológicos generan grandes facilidades para las personas, sin embargo, estos cambios tecnológicos también provocan que algunos empleados se vuelvan obsoletos en corto tiempo, esto debido a los constantes cambios que se generan en procesos de automatización y que no les permiten una actualización inmediata. Este factor constituye una amenaza para algunas personas, por lo que se convierte en otra fuente de estrés.

Actualmente, los docentes se tienen que ajustar a aspectos como la automatización del control de calificaciones de los estudiantes, para lo cual requieren mucha más atención en el registro de las notas y manejo de herramientas que anteriormente no utilizaban, lo que provocó atrasos en la entrega de notas. Por ser un proceso que debe manejarse durante todo el año, los docentes terminan ajustándose en diferentes tiempos que pueden generar altos niveles de estrés y exigencia en sus labores.

### **2.2.1.2. Factores Organizacionales del Estrés**

Todas las organizaciones presentan altos factores que causan estrés. Los docentes no se escapan de este tipo de factores que generan estrés. Algunos de los ejemplos que podemos observar son las presiones para evitar errores, o para que se finalicen las tareas a tiempo, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante y sin interés por los problemas y necesidades de sus colaboradores, y problemas con los compañeros de trabajo.

### **2.2.1.2.1 Demandas de la Tarea**

Se relaciona directamente con el puesto del individuo, que influyen en aspectos como autonomía, variedad de la tarea y grado de automatización de los procesos, condiciones laborales y aspectos físicos del centro de trabajo.

Los docentes presentan problemas con aspectos que los limitan a generar una mejor experiencia educativa cuando no cuentan con los materiales necesarios. También genera altos niveles de estrés al estar expuestos a situaciones a las cuales les cuesta ajustarse y para las cuales consideran que no tienen la capacitación suficiente, como aspectos relacionados con la automatización de algún proceso educativo.

Los aspectos relacionados con los aspectos físicos generan grandes problemas de estrés, se convierten en grandes estresores pues no permiten el desarrollo adecuado de las lecciones.

Debido a que los docentes pasan la mayoría del tiempo en su entorno laboral, es de mucha importante que las instituciones educativas traten de optimizar las condiciones que tienen los docentes, tales como la debida provisión de materiales que les ayuden a realizar su función de una forma cómoda y en buenas condiciones, como puede ser un escritorio espacioso y una silla adecuada para el proceso educativo, buena iluminación y adecuada ventilación dentro de las aulas, que contribuyan a tener condiciones de trabajo favorables y faciliten el proceso educativo dentro de la institución. Así como proporcionar herramientas de productividad tales como, la

tecnología de información actualizada para ayudar a los docentes a realizar sus tareas de una manera más eficiente, lo cual contribuye a la satisfacción en el trabajo.

“A los empleados les interesa su ambiente laboral, tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos. Además, la mayor parte de empleados prefieren trabajar relativamente cerca de casas, en instalaciones limpias y modernas, y con herramientas y equipos adecuados” (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 433).

***Figura 4 Capacitación de Docentes***



Fuente. <https://www.facebook.com/EscuelaMoya>

#### **2.2.1.2.2 Demandas del Rol**

Se relacionan con las presiones que sufre un colaborador en función del rol particular que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan

problemas que pueden ser difíciles de recuperar dentro de los colaboradores. La sobrecarga del rol se presenta cuando se espera que un colaborador realice más trabajo de lo que el tiempo le permite. En el caso de los docentes este caso se presenta cuando falta un docente o no se ha nombrado uno y a otro de los colaboradores le corresponde hacerse cargo de las horas lectivas de ese otro docente, tomándolas como un sobrecargo que genera estrés dentro de sus labores.

La ambigüedad del rol surge cuando las expectativas del puesto no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que debe hacer. Los individuos que experimentan muchas restricciones irracionales, son personas menos capaces de mantener conductas de afrontamiento proactivas que reduzcan los niveles de estrés. Al enfrentar complicaciones en el trabajo se generan mayores niveles de estrés además las personas son menos capaces de tomar medidas para eliminar los factores de estrés en el futuro.

#### **2.2.1.2.3 Demandas Interpersonales**

Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social por parte de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados que tienen mayor necesidad económica.

“Un conjunto creciente de datos de investigaciones también demuestra que las conductas negativas de los compañeros y supervisores, incluyendo las peleas, la intimidación, la descortesía, el hostigamiento racial y el hostigamiento sexual, están muy relacionados con el estrés laboral” (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 598).

### **2.2.1.3 Factores Personales del Estrés**

Esta categoría se refiere a los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y las dificultades económicas.

#### **2.2.1.3.1 Problemas Familiares**

Robbins y Judge (2017) indica lo siguiente: “El empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y los problemas que enfrentan los individuos en las otras 120 horas pueden reflejarse en el trabajo” (p. 626).

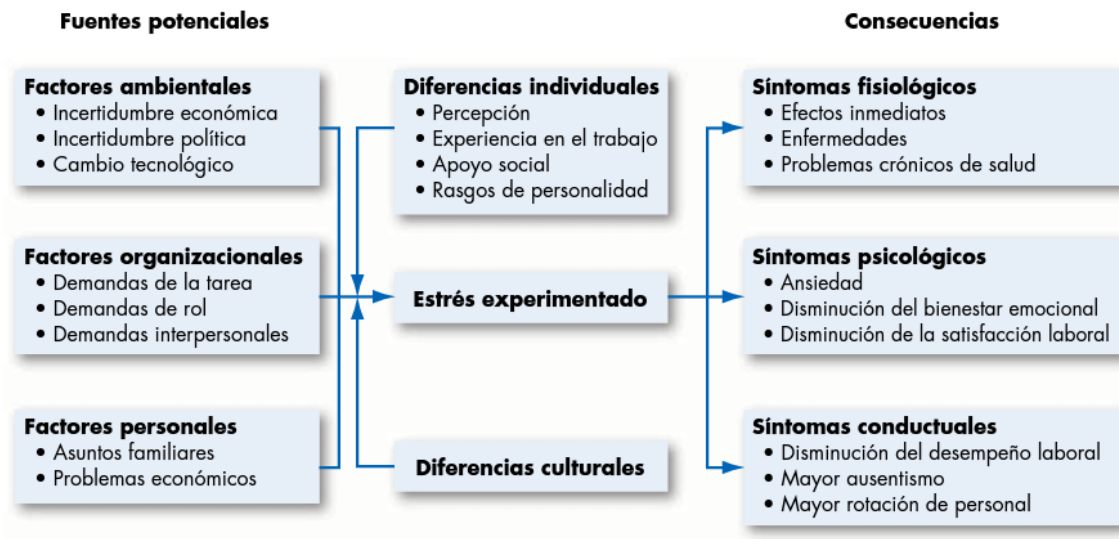
La mayoría de personas hablan que lo más importante en sus vidas es su familia. Manifiestan que los objetivos que los mantienen en sus puestos de trabajo provienen de los objetivos que presentan a nivel familiar. Sin embargo, el mayor tiempo se dedica al trabajo, cuanto más tiempo se dedica a un rol menos dedicación se genera en el otro.

La familia y el trabajo constituyen dos pilares muy importantes de la vida de los seres humanos, se convierten en dos mundos que se encuentran atados uno con el otro, y más bien se funden con otros aspectos como sociales, económicos y políticos.

#### **2.2.1.3.2 Problemas Económicos**

Independientemente de la cantidad de dinero que ingresa en el núcleo familiar, algunos individuos no son buenos administradores o tienen interés a tener más de lo que ganan. Los problemas económicos son resultado de un mal manejo de los recursos financieros los cuales provocan estrés y distraen a las personas de sus labores.

**Figura 5 Modelo de Estrés**



Fuente: Comportamiento Organizacional, Robbins, S. y Judge, T., 17ª Edición, p. 624.

## **2.2.2 Factor B, variable independiente**

### **2.2.2.1 Desempeño**

“El desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (Chiavenato, I., 2017, p. 206).

La evaluación de desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, provee retroalimentación a los empleados sobre la forma en la que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p.576).

Anteriormente, se evaluaba el desempeño de los colaboradores desde la perspectiva de como realizaban las tareas, sin embargo, la nueva tendencia va más orientada al servicio requieren más información. Reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño labora: Desempeño de la tarea, Civismo y Obstáculos de la Productividad.

### **2.2.2.1.1 Desempeño de la tarea**

Esta división habla de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas.

### **2.2.2.1.2 Civismo**

Está enfocado a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, brindar ayuda a quien lo necesite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar con respeto a todos los compañeros, hacer comentarios constructivos acerca del lugar de trabajo y comentarios positivos.

### **2.2.2.1.3 Obstáculos a la productividad**

Este término, incluyen todas las acciones que dañan la organización, como robos, daños a la propiedad, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentismo.

En su mayoría se considera que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las dos primeras clasificaciones y evitar la tercera. La mezcla de estas tres clasificaciones va ligada. La realización con excelencia de las tareas pero con actitudes groseras y agresivas, no se considera un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones. Por otro lado, el colaborador más agradable que no cumple con las tareas básicas tampoco es considerado un buen empleado.

### **2.2.2.2 Evaluación de Desempeño.**

La evaluación de desempeño consiste en evaluar el desempeño actual o anterior de un colaborador según los estándares establecidos. Para tal fin los colaboradores deben conocer dichos estándares y deben haber recibido la información, capacitación, a retroalimentación y los incentivos necesarios para trabajar las deficiencias. Se involucran tres pasos dentro del proceso de evaluación de desempeño.

1. Establecimiento de los Estándares Laborales
2. La Evaluación del desempeño real de los trabajadores con relación a estos estándares.
3. Ofrecer realimentación a los empleados con la finalidad de motivarlos a continuar en su mejora o mantenerse en los niveles esperados.

La evaluación de desempeño es el proceso continuo que realiza una organización para medir el valor que un trabajador aporta a esta. Esta evaluación forma parte de la estrategia de las empresas para dirigir a las personas integradas en ellas y se define como qué hay que hacer y cómo hay que hacerlo (Ruiz, O. y Gago, M., 2016, p. 148).

### **2.2.2.3 Métodos tradicionales de Evaluación de Desempeño**

Los métodos de evaluación de desempeño varían de organización en organización. Cada una se encarga de construir su propia forma de evaluar a las personas, dependiendo de las áreas y las necesidades. También se sujetan a los objetivos y características del personal a cargo.

La evaluación de desempeño es un medio, un método y una herramienta, pero no un fin en sí. Es un medio para recopilar información y datos que se puedan registrar,

procesar y canalizar para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, no pasa de ser un sistema de comunicación que opera en sentido horizontal y vertical (Chiavenato, I., 2017, p. 215).

#### **2.2.2.3.1 Escalas Gráficas**

“La escala gráfica de puntuación lista varias dimensiones laborales y una gama de valores de desempeño para cada una de ellas. El supervisor califica a cada subalterno circulando o marcando la puntuación que mejor describe su desempeño para cada característica, así como los totales de calificación. Los empleadores pueden diseñar la escala gráfica de puntuación para evaluar dimensiones, competencias o metas laborales” (Dessler, G y Varela, R., 2017, p. 189).

#### **2.2.2.3.2 Clasificación Alterna**

“Clasificar a los empleados desde el mejor hasta el peor respecto de una característica en particular, eligiendo al más alto y después al más bajo, hasta ordenarlos a todos” (Dessler, G y Varela, R., 2017, p. 190).

#### **2.2.2.3.3 Comparación de Pares**

“El método de comparación por pares sirve para que el método de clasificación sea más exacto. Para cada característica, se para y compara a todos los empleados entre sí. Si tiene que evaluar a cinco empleados, debe hacer una gráfica de todos los pares posible para cada característica” (Dessler, G y Varela, R., 2017, p. 192).

#### **2.2.2.3.4 Distribución Forzada**

“Es similar a clasificar utilizando una curva, es decir, se establecen porcentajes predeterminados de trabajadores calificados para diversas categorías de desempeño” (Dessler, G y Varela, R., 2017, p. 193).

#### **2.2.2.3.5 Incidente Crítico**

“En el método del incidente crítico, el supervisor lleva un registro de ejemplos positivos y negativos (incidentes críticos) sobre el comportamiento laboral de un subalterno. Aproximadamente cada seis meses, el supervisor y el subalterno se reúnen a analizar el desempeño de este último, utilizando los incidentes como ejemplos” (Dessler, G y Varela, R., 2017, p. 193).

***Figura 6 Ejemplos de Incidentes Críticos para un Subgerente de Planta***

Obligaciones permanentes	Metas	Incidentes críticos
Programar la producción de la planta	Uso de 90 por ciento del personal y de la maquinaria de la planta; surtir los pedidos con puntualidad	Instituyó un nuevo sistema para programar la producción; el mes anterior disminuyó 10 por ciento los pedidos atrasados; el mes pasado aumentó el uso de la maquinaria de la planta en 20 por ciento
Supervisar la adquisición de materias primas y controlar inventarios	Reducir al mínimo los costos de inventario, pero disponiendo de suficientes suministros a la mano	Permitió que el mes pasado los costos por almacenaje de inventarios aumentaran 15 por ciento; pidió 20 por ciento más de lo requerido de las piezas "A" y "B"; solicitó 30 por ciento menos de lo requerido de la pieza "C"
Supervisar el mantenimiento de la maquinaria	Ninguna suspensión de actividades debida a maquinaria descompuesta	Instituyó un nuevo sistema de mantenimiento preventivo en la planta; evitó la descompostura de una máquina al descubrir una pieza defectuosa

Fuente: Administración de Recursos Humanos; Dessler, G y Varela, R., 2017, 6ª Edición, p. 193.

#### 2.2.2.4 Tendencias en la evaluación de desempeño.

Para las organizaciones la Era de la Información ha traído grandes desafíos, mucho dinamismo y competitividad. El objetivo más grande es la excelencia con el fin de la rentabilidad. Prevalece el esfuerzo por una evaluación más basada en las cualidades de los colaboradores, sin depender de los informes, para hacer más fácil la toma de decisiones.

También las organizaciones se están esforzando más en enfocar sus procesos en la capacitación del personal como una inversión, y en desarrollo de las personas. Ahora es más fácil encontrar compañías que consideren la necesidad de estimular al personal y desarrollarlo. Es por lo anterior que a pesar de todo este nuevo enfoque en el personal, es imposible que surjan efectos positivos, si no existe una evaluación de desempeño.



## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Todas las investigaciones que se realizan deben de clasificarse de acuerdo a diferentes criterios metodológicos, como lo son: la finalidad, el marco, la dimensión temporal, la condición en que se hace, la naturaleza y el carácter.

#### **3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)**

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; es decir, relacionado a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado.

##### **3.1.1.1 Investigación Teórica**

“La investigación teórica, dice Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (González et al., 2018, p. 25).

Por lo anterior podemos decir, que la investigación teórica parte de un conocimiento ya existente pero incompleto, que busca más y mejor conocimiento para poder contribuir a depurar, ampliar y fundamentar el existente.

##### **3.1.1.2 Investigación Aplicada**

“Busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación” (Chinchilla et al., 2018, p. 26).

La investigación aplicada busca resolver problemas cotidianos, mediante acciones concretas y específicas, que parten de una investigación.

**Se realizará una investigación teórica de acuerdo con los conceptos que de detallan en los párrafos anteriores, orientados en la búsqueda de nuevos conocimientos relacionados a los factores de estrés laboral y el desempeño de los docentes.**

### **3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal)**

Con relación a la delimitación o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

#### **3.1.2.1 Investigación Transversal**

La investigación transversal según lo señala (Bernal, 2016, p.163): “Son seccionales o transversales cuando la información del objeto de estudio (población o muestra) se obtiene una única vez en un momento dado”. Mientras que Barrantes (2018) indica: “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Otras palabras, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico. Para este tipo de investigación, lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, con mayor detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo.

### **3.1.2.2 Investigación Longitudinal**

“La Longitudinal, en cambio, analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo. Visto así, en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la variable que explica, pues se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre ello el tiempo, el cambio histórico” (González et al., 2018, p. 25).

**Tomando como referencia los conceptos antes señalados, la presente investigación contará con una dimensión temporal transversal, desarrollándose así durante el primer semestre 2019.**

### **3.1.3 Marco (Mega-macro-micro)**

“El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática” (González et al., 2018, p.36).

### **3.1.3.1 Investigación con Marco Mega**

“Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicas y, para esto se aplica un censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral” (González et al., 2018, p.36).

### **3.1.3.2 Investigación con Marco Macro**

“Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo” (González et al., 2018, p.37).

### **3.1.3.3 Investigación con Marco Micro**

“Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación de la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo

de la empresa, o un estudio sobre la relación entre salario mínimo y motivación en un departamento de la CCSS” (González et al., 2018, p.37).

**Al realizarse la investigación extrayendo una muestra de la población total de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, el marco en el que la misma se desarrollará será un marco micro.**

### **3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa)**

En cuanto a la naturaleza de las investigaciones, las mismas pueden ser clasificadas en cuantitativa y cualitativa, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.1.4.1 Cuantitativa**

“Para la investigación cuantitativa la cientificidad de las ciencias sociales está dada por la capacidad de las mismas para acomodarse al paradigma de las ciencias naturales; esto es, al monismo metodológico (un único método de hacer ciencia), a la objetividad, la forma, la formulación de leyes generales y la especialización del conocimiento” (Bernal, 2016, p. 98).

“El significado original del termino cuantitativo (del Latin quantitas) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos (Niglas, 2010). Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa” (Hernández, et al., 2018, p. 6).

En palabras de Hernández, et al., (2014), en su texto Metodología de la investigación, la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

### **3.1.4.2 Cualitativa**

“En la investigación cualitativa lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado. En este sentido, el investigador recolecta sensaciones y conductas de actores, sujetos o personas investigadas, las cuales se describen e interpretan, sin mediciones, a fin de poder identificar algunos patrones de conducta o interpretación, a saber: ¿Cómo piensa un grupo sobre la educación?, ¿Cómo se desenvuelven los clientes en un negocio de comida rápida? ¿Cuáles conductas y actitudes tienen los niños en el aula? ¿Qué ha dicho un magistrado sobre el agua como derecho humano: sus tesis, interpretaciones y argumentos?” (González et al., 2018, p.29).

En cuanto al enfoque cualitativo, dice Hernández, et al., (2018) “El termino Cualitativo tiene su origen en el latín “qualitas” el cuál hace referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos” (Niglas, 2010, p.7).

“La información de corte cualitativa se suele recoger mediante entrevistas abiertas, discusión de grupos, talleres, análisis de contenido, interpretaciones de textos, interacción con comunidades en ambientes naturales y también, mediante la

introspección, evaluación de experiencias personales, historias de vida, análisis de discursos, entre otros” (González et al., 2018, p. 30).

**Tomando como referencia las variables señaladas inicialmente, se requiere la aplicación de un modelo cualitativo durante el desarrollo de la investigación, mediante el cual se recopilará información de interacciones en el ambiente laboral, entrevistas y discusiones que permitirán evaluar las diversas experiencias e historias de la población involucrada en el proceso de investigación.**

### **3.1.5 Carácter (Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)**

En cuanto al carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas.

#### **3.1.5.1 Carácter Exploratorio**

“La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar” (González et al., 2018, p.32).

“Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno. Anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos” (Hernández et al., 2018, p. 106).

### **3.1.5.1 Carácter Descriptivo**

“En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo” (González et al., 2018, p.32).

“Estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales. Proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos (Hernández et al., 2018, p. 106).

### **3.1.5.1 Carácter Correlacional**

“La investigación correlacional, por su parte, trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación. Por ejemplo, qué tanto influye la personalidad del docente en el aprendizaje de los estudiantes o el salario y los horarios flexibles en la motivación de los trabajadores” (González et al., 2018, p.33).

“Estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos (Hernández et al., 2018, p. 109).

### **3.1.5.1 Carácter Explicativo**

Según Hernández, et al., (2014) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre

conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 95).

“Estudios explicativos son investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (Hernández et al., 2018, p. 111).

**Con respecto al carácter de la investigación, la misma será exploratoria, ya que a la fecha no existen estudios previos realizados en la Escuela Rafael Moya Murillo, sobre los estresores y su afectación en el desempeño. Por otra parte, se considera que la misma también será de carácter descriptivo, debido a que con el desarrollo de esta se pretende detallar de una manera puntual y precisa la afectación que generan los diversos factores del estrés en el desempeño de los docentes de la institución.**

## 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

### 3.2.1 Sujetos

Las unidades de análisis son los sujetos a los que se enfocan el estudio. “Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación” (González, 2017, p. 34).

“Son todas las personas físicas o corporativas que aportan información para responder al problema de investigación” (Campos, 2016, p. 89).

Para la investigación los sujetos están compuestos por todos los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, ubicado en el costado Sur del Palacio de los Deportes, Heredia, Costa Rica.

### 3.2.2 Primera mano

Hernández et al., (2018) afirma. “Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p. 72).

**Como sujetos y fuentes de información de primera mano para la investigación, se cuenta con la participación de los (as) docentes (as) de la Escuela Rafael Moya Murillo. A los cuales se les aplicó una encuesta para la obtención de la información y los datos requeridos para el respectivo análisis y ejecución de la investigación. Así como tesis nacionales.**

### 3.2.3 Segunda mano

“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado se pueden incluir documentos tomados de sitios Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” (González et al., 2018, p. 36).

Para la presente investigación se utilizaron una variedad de libros relacionados con los factores de estrés, así como administración general y administración de recursos humanos.

*Cuadro 1 Fuentes de segunda mano.*

<b>AUTOR O AUTORES</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>AÑO</b>	<b>País</b>
Asamblea Nacional Constituyente de 1949	Constitución Política de la República de Costa Rica	1949	Costa Rica
Bernal Cesar	Metodología de la Investigación	2016	Colombia
Campos Céspedes Jency.	Como hacer un trabajo final de graduación: Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación	2016	Costa Rica
Chiavenato Idalberto	Administración de Recursos Humanos	2017	Mexico
Chiavenato Idalberto	Comportamiento organizacional	2017	Mexico
Gary Dessler	Administración de Recursos Humanos	2017	Mexico
González Vallejo, L.; Guerra Vargas, G. y Segura Jiménez, A.	Manual: Normas de A.P.A Citas y Referencias Bibliográficas.	2018	Costa Rica

Hernández Sampieri, R.; Mendoza Torres, C.	Metodología de la investigación	2018	Mexico
Ministerio de Educación Pública	Misión y Visión del MEP	2018	Costa Rica
Robbins Stephen y Judge Timothy	Comportamiento organizacional	2017	Mexico

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

“En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra de la población)” (Hernández et al., 2018, p.173).

#### 3.3.1 Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b). Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de identificación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Por ello, es preferible establecer tales características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (Hernández, et al., 2018, p. 198).

Con base al concepto mencionado previamente, para el desarrollo de la presente investigación la población que será tomada en cuenta para la misma, son los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, durante el primer cuatrimestre 2019.

**Cuadro 2:** Población

<b>Colaboradores</b>	<b>Cantidad</b>
Hombres	5
Mujeres	16
Inter sex	0
Total	21

**Fuente:** *Elaboración propia.*

### 3.3.2 Muestra

“Una muestra es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por tanto, representativas de la totalidad de la población” (Pimienta, J., 2018, p. 59).

Con relación a lo anterior podemos concluir que la muestra representa un subgrupo de la población, idéntico en todos sus extremos, y su tamaño no significa que sea mejor, la calidad de la investigación se base en que describan claramente las características de la muestra, para evitar confusiones. La muestra puede ser clasificada de dos tipos: probabilística y no probabilística.

**En este proceso de investigación no se aplicó una muestra porque se trabajó con la totalidad de la población es decir se aplicó un censo.**

### **3.3.2.1 Probabilística o no probabilística**

#### **3.3.2.1.1 Muestra Probabilística**

“Una muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernandez, et al., 2018, p. 200).

#### **3.3.2.1.2 Muestra no Probabilística**

“Una muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández, et al., 2018, p. 200).

Para efectos de la investigación y de acuerdo a las características de la misma, se utilizará una muestra no probabilística, en la cual se tomará la población total de los (as) docentes (as) que laboran en la Escuela Rafael Moya Murillo, ya que se involucrarán únicamente los docentes de dicha institución, en otras palabras, es requisito ser funcionario de dicha escuela para formar parte de la muestra.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN**

La recolección de datos requiere la aplicación de uno o varios instrumentos de medición para recabar la información. Los datos que se obtienen son la base para el análisis. Es necesario primero, establecer y definir las hipótesis del estudio y las variables.

La recolección de datos requiere elaborar un plan que permitan reunir los datos con un propósito específico. Este plan requiere algunos elementos como:

- Las variables, conceptos o atributos a medir.
- Las definiciones operacionales.
- La muestra.
- Los recursos disponibles.

Con respecto a las técnicas por utilizar para la recolección de los datos, se realizará un cuestionario, el cual se aplicará a la totalidad de la población. Las técnicas más comunes para recolectar la información son la entrevista y la observación.

### **3.4.1 Técnica de entrevista**

“La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Bernal, 2016, p. 252).

“Casi siempre las entrevistas son individuales, aunque podrían aplicarse a un grupo pequeño (si esta fuera de la unidad de análisis). Es decir, el cuestionario lo responden entre todos sus miembros o parte de ellos” (Hernández, et al., 2014, p.235).

#### **3.4.1.1 Instrumento de cuestionario**

Según Bernal (2016) la encuesta o cuestionario: “es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (p. 246).

En general, un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal elaborado recoge información incompleta o inadecuada, datos imprecisos y poco confiables.

Existen dos tipos de preguntas. Hernández et al., (2018) afirma:

- Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas.

- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado (p.253).

Esta investigación realizará la recolección de datos por medio de la utilización de la técnica de entrevista con el fin de obtener la información necesaria para el análisis de los factores de estrés que afectan los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo en su desempeño.

Se utilizará el instrumento visto anteriormente como cuestionario, con el objetivo de medir los indicadores necesarios relacionados a los factores de estrés y su desempeño.

### **3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

“Conceptuar una variable quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por esta. Mientras que operacionalizar una variable significa traducir la variable e indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición” (Bernal, 2016, p. 188).

“Se elaboran conceptos, definiciones e indicadores para explicar la manera como se van a contrastar las variables” (González, 2017, p.40).

Por último, en la definición instrumental, “se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables” (González y Segura, 2018, p.35).

### 3.5.1. Variable independiente: Factores de Estrés

#### 3.5.1.1. Definición conceptual

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” (Robbins, S. y Judge, T., 2017, p. 621).

#### 3.5.1.2 Definición operativa

Se establecerá una escala del 35 al 100, donde se tomará como positivo mayor a 75.

0 \_\_\_\_\_ **Negativo** \_\_\_ - 75 + \_\_\_ **Positivo** \_\_\_\_\_ 100

*Cuadro 3: Definición operativa Factores de Estrés*

<b>Nivel</b>	<b>Definición</b>
1 (10 puntos)	<b>Deficiente:</b> Satisfacción laboral muy por debajo del básico esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99
2 (12 puntos)	<b>Regular:</b> Satisfacción laboral básica conforme al mínimo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99
3 (15 puntos)	<b>Buena:</b> Satisfacción laboral promedio por encima de la satisfacción laboral básica esperada. Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99
4 (18 puntos)	<b>Muy buena:</b> Satisfacción laboral promedio conforme a lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99
5 (20 puntos)	<b>Excelente:</b> Satisfacción laboral que excede extraordinariamente lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100

*Fuente: Elaboración propia.*

### **3.5.1.3 Definición instrumental**

Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van de la número 4 a la número 20.

### 3.5.2. Variable dependiente: Desempeño.

#### 3.5.2.1. Definición conceptual

“El desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (Chiavenato, I., 2017, p. 206).

#### 3.5.2.2 Definición operativa

Se establecerá una escala del 35 al 100, donde se tomará como positivo mayor a 75.

0 \_\_\_\_ **Negativo** \_\_\_\_ - 75 + \_\_\_\_ **Positivo** \_\_\_\_ 100

**Cuadro 4:** Definición operativa Desempeño

<b>Nivel</b>	<b>Definición</b>
1 (10 puntos)	<b>Deficiente:</b> Calidad de vida muy por debajo del básico esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99
2 (12 puntos)	<b>Regular:</b> Calidad de vida básica conforme al mínimo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99
3 (15 puntos)	<b>Buena:</b> Calidad de vida promedio por encima de la Calidad de vida básica esperada. Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99
4 (18 puntos)	<b>Muy buena:</b> Calidad de vida promedio conforme a lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99
5 (20 puntos)	<b>Excelente:</b> Calidad de vida que excede extraordinariamente lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100

**Fuente:** Elaboración propia.

### **3.5.2.3 Definición instrumental**

Para la recolección de información referente al factor B o variable dependiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van de la pregunta número 21 a la número 25.

### 3.5.3 Cuadro de operacionalización de las variables.

*Cuadro 5 Operacionalización de las variables*

Objetivo específico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Determinar los Factores de Estrés ambientales que presentan los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.	<b>Factor A</b> Factores de Estrés ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incertidumbre económica</li> <li>❖ Incertidumbre Política</li> <li>❖ Cambio tecnológico</li> </ul>	Son aquellos factores que afectan a las personas fuera de los centros de trabajo.	<p><b>Factor A</b></p> <p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, de la pregunta 4 a la 9
Analizar los factores organizacionales de que afectan a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.	Factores Organizacionales del estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demandas de la tarea</li> <li>❖ Demandas del rol</li> <li>❖ Demandas Interpersonales</li> </ul>	Factores Organizacionales del estrés son todas aquellas que tienen que ver con las tareas, el rol y asuntos interpersonales.	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p>	Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, de la pregunta 10 a la 16

				<p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	
Identificar los Factores Personales del Estrés que presenta los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo	Factores personales del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Problemas Familiares</li> <li>❖ Problemas económicos</li> <li>❖ Personalidad</li> </ul>	Son aquellos factores como experiencias y problemas que afectan a las personas en las horas que no se encuentran en el trabajo.	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, de la pregunta 17 a la 23
Determinar la afectación de los factores de estrés en el Desempeño de los Docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019.	<b>Factor B</b> Desempeño de los Docentes		Calificar con exactitud el rendimiento del individuo como base para tomar decisiones de asignación de recompensas.	<p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p>	Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, de la pregunta 24 a la 29

				<p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	
Elaborar una propuesta que ayude a disminuir los Factores de estrés, ambientales, organizacionales y personales que se presentan en los docentes la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019.					

**Fuente:** *Elaboración propia.*

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## **4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE**

### **4.1.1 Descripción de los datos**

Una vez obtenida la información a través de los cuestionarios, entrevistas o cualquier otro instrumento o medio utilizado, el análisis se debería desarrollar a través de una descripción de los datos, la interpretación de los mismos y ahondar en la causa, razón o juicio de la situación que ocurre.

#### **4.1.1.1 Gráficos**

Los gráficos se utilizan para ilustrar los resultados que dan los instrumentos de una manera que resulte más comprensible para los lectores.

##### **4.1.1.1.1 Gráficos circulares**

Denominadas también gráfica de pastel o gráficas del 100%. “Se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones” (González, 2018, p. 58).

##### **4.1.1.1.2 Gráficos de barras**

Corresponde a barras horizontales o verticales para ilustrar los resultados. “Se emplean, en la mayoría de las ocasiones, las gráficas verticales para las series estadísticas cuantitativas o cronológicas. En el caso de las gráficas horizontales, se usan para las series de datos cuando la investigación es cualitativa o geográfica” (González, 2018, p. 60).

Para la interpretación de los datos recolectados durante la presente investigación, se utilizarán, gráficos circulares, para las preguntas cuyas respuestas sean sí o no, mientras que los gráficos de barras serán utilizados para aquellas preguntas que

cuentan con múltiples opciones de respuesta, y en las cuales las personas entrevistadas deben brindar una serie de información que justifique su contestación.

#### **4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos**

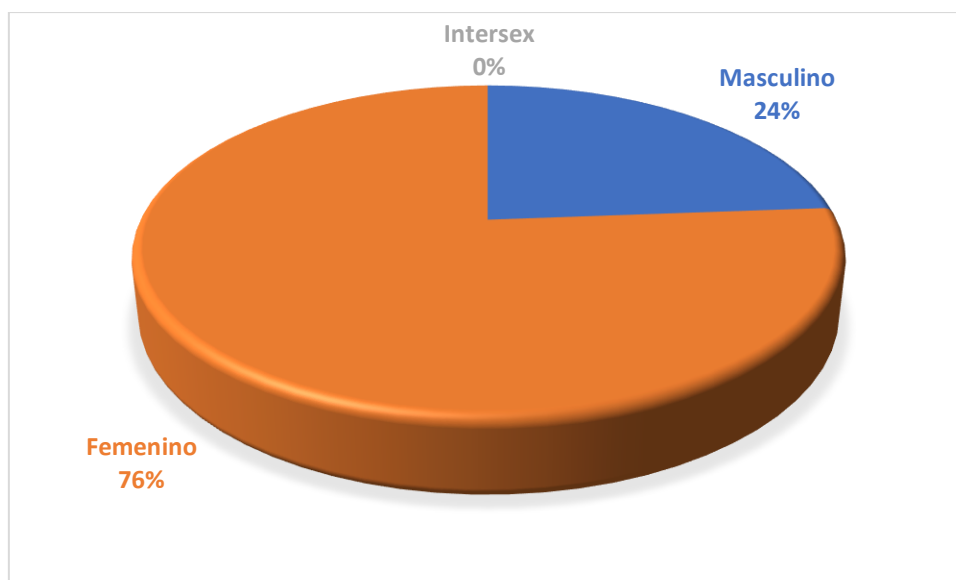
“Sin importar las herramientas utilizadas, es relevante que cada detalle de interés o bajo estudio, quede documentado en este capítulo, con información que sustente el análisis. La información, además de un texto orientador, se presenta en tablas, cuadros, gráficos o figuras con la intención de comunicarla de manera comprensible para el público de interés” (González, 2017, p.43).

## I. Datos generales

**Tabla 1** ¿Género?

Género		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Masculino	24%	5
Femenino	76%	16
Intersex	0%	0
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.



**Gráfico 1** Género

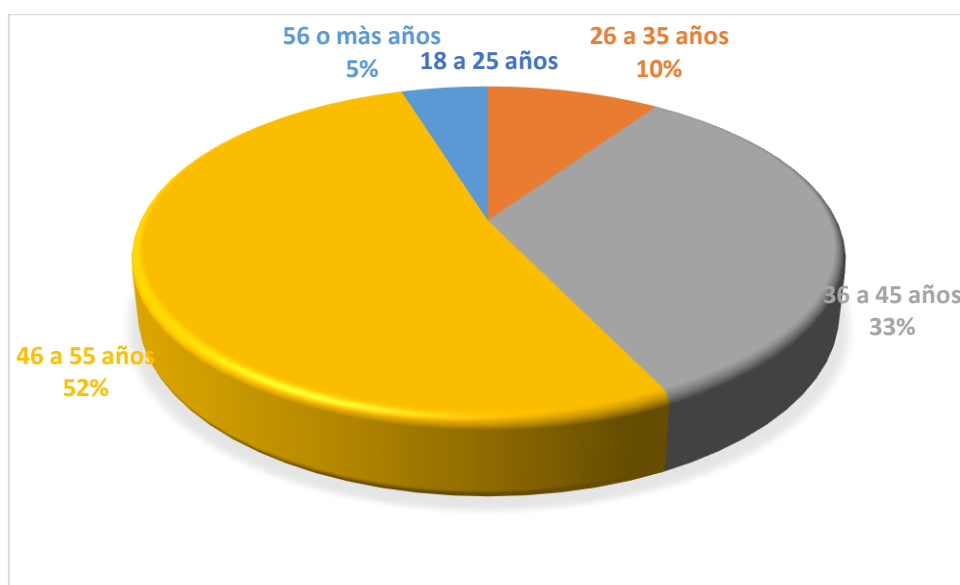
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

Como se observa en el gráfico el 76% de las personas encuestadas son mujeres mientras que el 24% son hombres.

**Tabla 2 Edad**

Edad		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
18 a 25 años	0%	0
26 a 35 años	10%	2
36 a 45 años	33%	7
46 a 55 años	52%	11
56 o más años	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

**Gráfico 2 Edad**

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

Como se muestra en el gráfico anterior un 0% corresponde a edades entre 18 a 25 años, un 10% de 26 a 35 años, 33% edades entre 36 a 45 años, 52% 46 a 55 años, un 5% de 56 en adelante.

**Tabla 3** ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?

Antigüedad en la Institución		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
1 a 5 años	52%	11
6 a 10 años	14%	3
11 a 15 años	24%	5
16 a 20 años	10%	2
21 o más años	0%	0
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

**Gráfico 3** ¿Qué Antigüedad tiene en la institución?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

De acuerdo con los datos señalados en el gráfico que antecede un 52% de los encuestados actualmente tiene de 1 a 5 años de antigüedad en la Institución, un 14% cuentan con 11 a 15 años de antigüedad en la Institución, mientras que el 10% restante de los funcionarios tienen de 16 a 20 años de antigüedad.

## VARIABLE 1. FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTAL

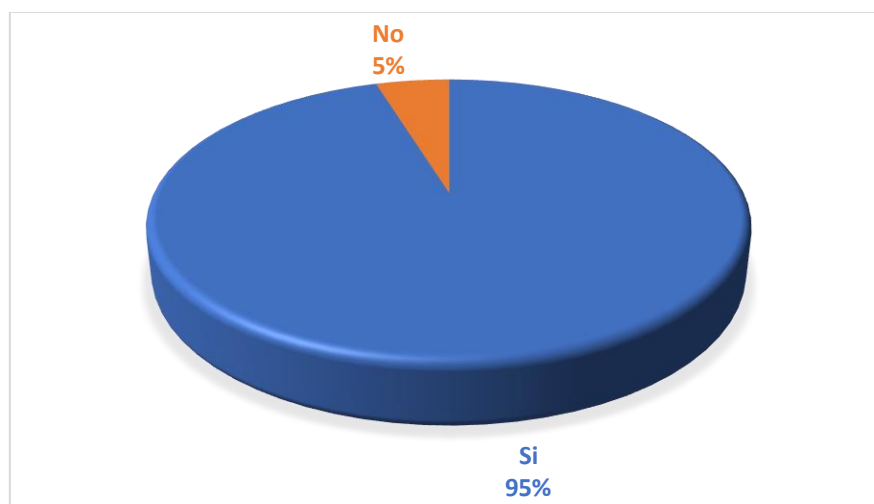
### Indicador 1. Incertidumbre Económica

**Tabla 4**

**Tabla 4** ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?

¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	95%	20
No	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.



**Gráfico 4** ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019.

En referencia con el presente gráfico el 95% de los docentes considera que la situación económica del país le afecta económicamente, mientras que un 5% de los docentes no consideran que la situación económica del país les afecte. He indican:

- Porque afecta la canasta básica y el presupuesto familiar.

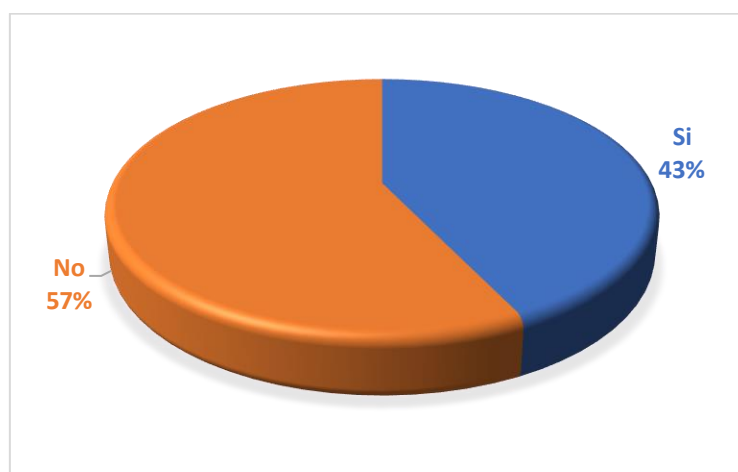
- El ingreso salarial es menos o limitado al gasto generado en la canasta básica, debido al incremento de los impuestos en los productos.
- Existe una gran brecha entre el salario y la realidad.
- El aumento en los precios de artículos de consumo básico es tan alto que no alcanza, los salarios se congelan, pero los precios suben.
- Los salarios son bajos y no aumentan en proporción de los impuestos.
- Todo ha subido de precio aumentando el presupuesto familiar y los servicios.
- No alcanza el presupuesto.
- Por el aumento en los impuestos y el no aumento en los salarios.
- Por la situación con el aumento de los préstamos de vivienda que tenemos en el banco.
- Todo es más caro y hay menos posibilidades de ahorrar.
- Porque hay que limitarse más en comida, vestido y ocio.
- Hay más preocupación por pagar cuentas como servicios públicos, universidad, alimentación entre otros.
- Porque el precio de los bienes y servicios de consumo básico ha aumentado y esto no responde de manera equitativa al aumento en los salarios.

**Tabla 5**

**Tabla 5** ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	43%	9
No	57%	12
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 5** ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

En atención al gráfico que antecede el 43% de los docentes consideran que el salario que percibe si es acorde a las responsabilidades que desempeña. Mientras que un 57% consideran que el salario que recibe no es acorde a la responsabilidad que desempeña. Debido a los siguientes motivos:

- Hay muchas exigencias y actividades a nivel institucional, igualmente se debe dedicar muchas horas a trabajos fuera del horario laboral (planeamiento, elaboración de informes, otros).

- El trabajo docente es muy desgastante y se lleva al hogar.
- Es demasiado el trabajo que se realiza.
- La responsabilidad de la docencia es muy alta.
- Desde hace años no se aumentan los salarios en proporción con el costo de la vida.
- Desempeño muchas más funciones de las que me corresponden, y en jornadas extraordinarias que no son remuneradas.

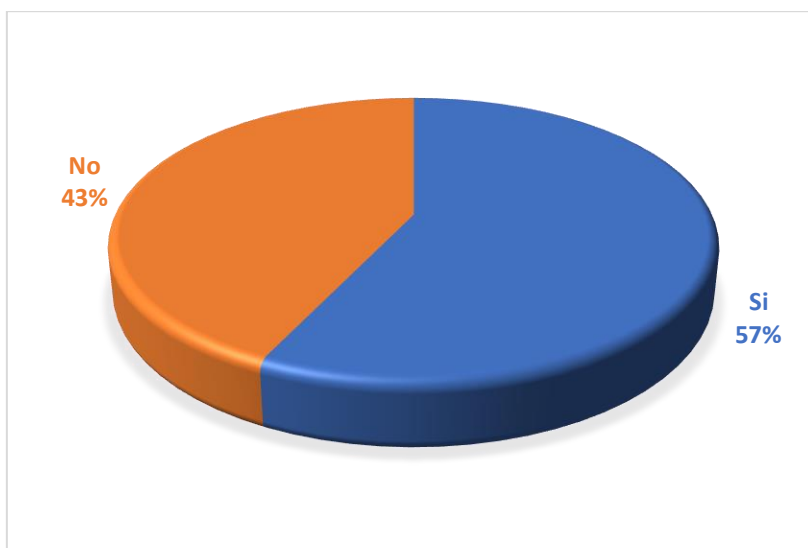
## **Indicador 2. Incertidumbre Política**

**Tabla 6** ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año?

¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	57%	12
No	43%	9
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019*

**Gráfico 6** ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año?



*Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019*

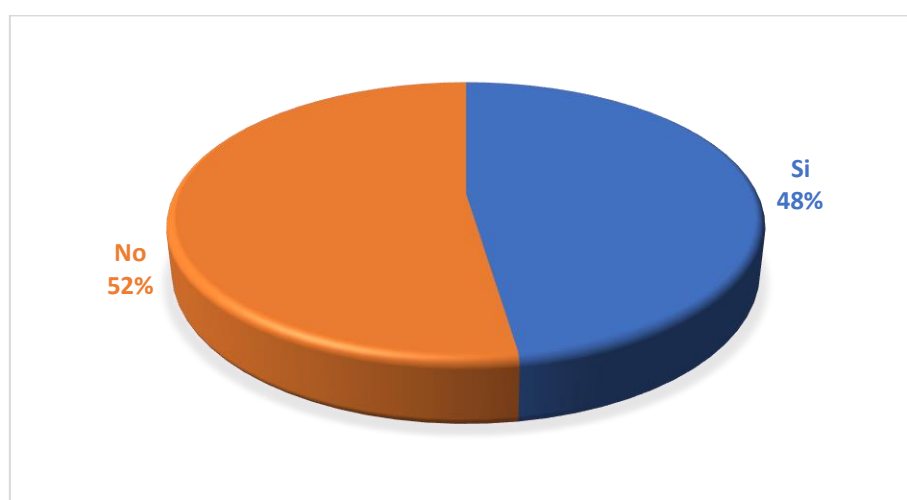
Según lo señalado en el gráfico anterior el 57% de los encuestados indicaron que la situación política del país los ha afectado. Mientras que un 43% de los encuestados indicaron que no se sienten afectados con la situación que atraviesa el país, por las razones siguientes:

- Inestabilidad en horario laboral, convocatorias a huelga donde colegas faltan y uno debe cubrir sus lecciones.
- La implementación del plan fiscal es nefasto para los docentes.
- El gobierno ha generado una fuerte represión contra los docentes aplicando exigencias y caprichos que afectan salarios, carga laboral, pensiones y estabilidad emocional.
- No hay un panorama claro y hay un retroceso en las finanzas por las malas decisiones que no han reactivado la economía.
- Se dan muchos cambios a nivel educativo sin pensar en las consecuencias.

**Tabla 7** ¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral?

¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	48%	10
No	52%	11
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 7** ¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según los datos obtenidos un 48% considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral. Mientras que un 52% considera que no tiene problemas con el plan fiscal. Por los siguientes motivos:

- Ya no se dispone del dinero que tenía antes para invertir y donar a los estudiantes que lo necesitan. Además, el lugar del docente en la sociedad no es el mismo.

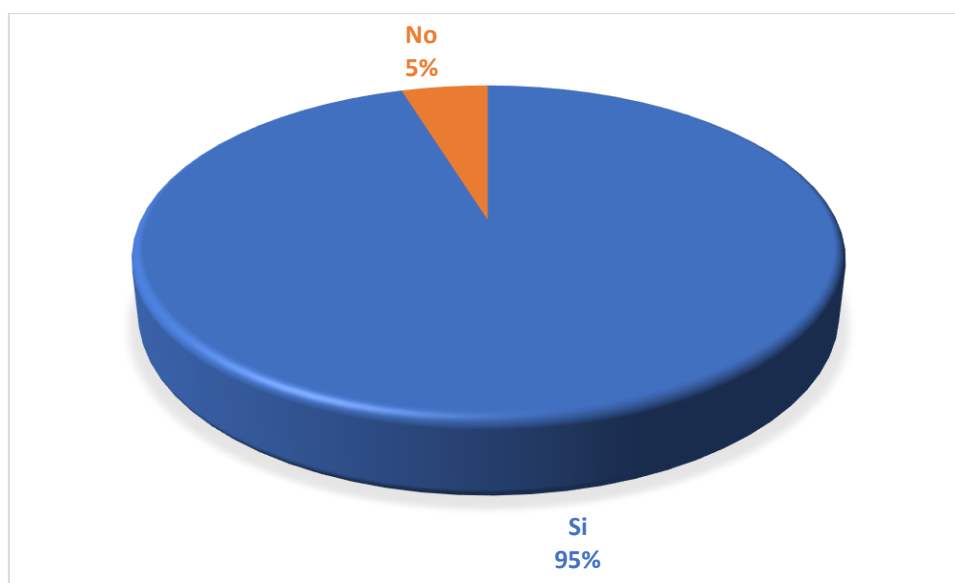
- Afecta la economía de los núcleos familiares, lo que termina afectando el desempeño de los estudiantes, económicamente los docentes deben recortar gastos lo que les impide mejorar su calidad de vida y por ende su labor docente.

### Indicador 3. Cambio Tecnológico

**Tabla 8** ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?

¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	95%	20
No	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 8** ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?

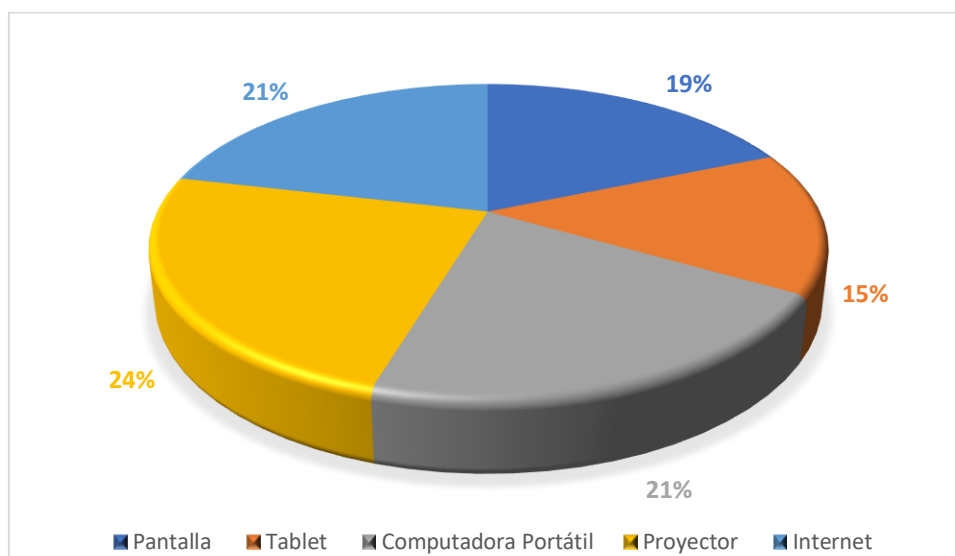
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según los datos obtenidos un 95% de los encuestados afirman que utilizan las herramientas tecnológicas en sus labores diarias, mientras que un 5% aseguran que no las utilizan.

**Tabla 9** ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia?

¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Pantalla	19%	14
Tablet	15%	11
Computadora Portátil	21%	16
Proyector	24%	18
Internet	21%	16
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>75</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 9** ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Como se observa en el gráfico anterior el equipo más utilizado es el proyector con un 24%, de seguido encontramos el internet y la computadora portátil con un 21%, posteriormente encontramos la Pantalla con un 19% y por último con un 15% de participación las Tablet. A causa de las siguientes razones:

- Hoy la computadora esencial para las labores.
- Se podría dar utilizar más material audiovisual para los estudiantes.
- Estamos en la era de la tecnología, por tanto, no se debe utilizar la pizarra convencional.
- Permite una mayor flexibilidad y variedad de estrategias interactivas y atractivas para los estudiantes.
- Acceso a información actualizada.
- Todas esas herramientas son muy importantes porque son herramientas tecnológicas facilitadoras del aprendizaje.
- Se debe mejorar en habilidades blandas y para eso es necesario incluir la tecnología.
- Las lecciones se realizan de forma más agradable de forma más agradable, acorde al nuevo milenio. Además, el registro de actividades es más ágil y ordenado.
- Se puede sacar mayor provecho al desarrollo del tema y atraer por más tiempo la atención de los estudiantes.

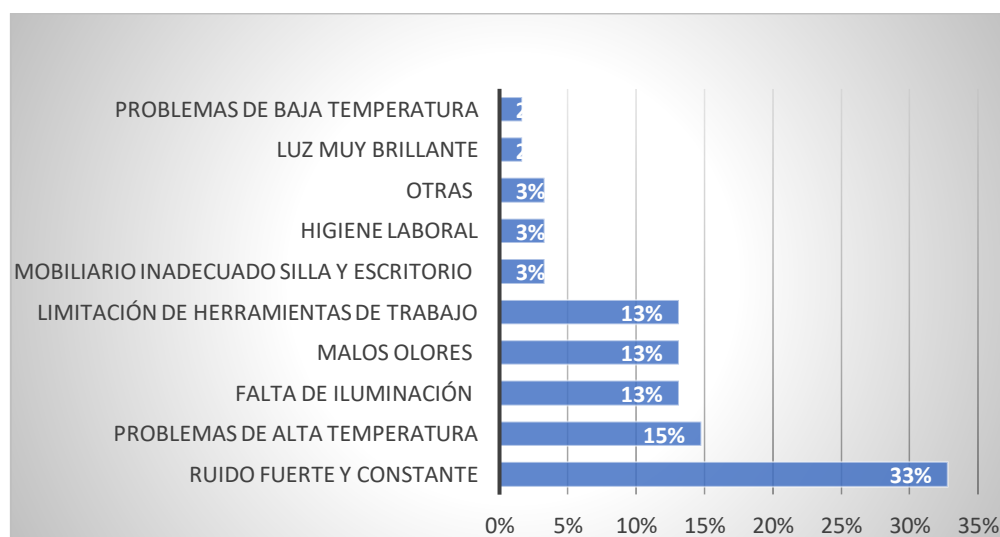
## VARIABLE 2 FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS

### Indicador 1. Demanda de la tarea

**Tabla 10** ¿Cuál de los siguientes problemas de condiciones de ambiente físico se presentan en su área de trabajo?

¿Cuál de los siguientes problemas de condiciones de ambiente físico se presentan en su área de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Ruido fuerte y constante	33%	20
Problemas de alta temperatura	15%	9
Falta de Iluminación	13%	8
Malos Olores	13%	8
Limitación de herramientas de trabajo	13%	8
Mobiliario inadecuado silla y escritorio	3%	2
Higiene Laboral	3%	2
Otras	3%	2
Luz muy brillante	2%	1
Problemas de baja temperatura	2%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 10** ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

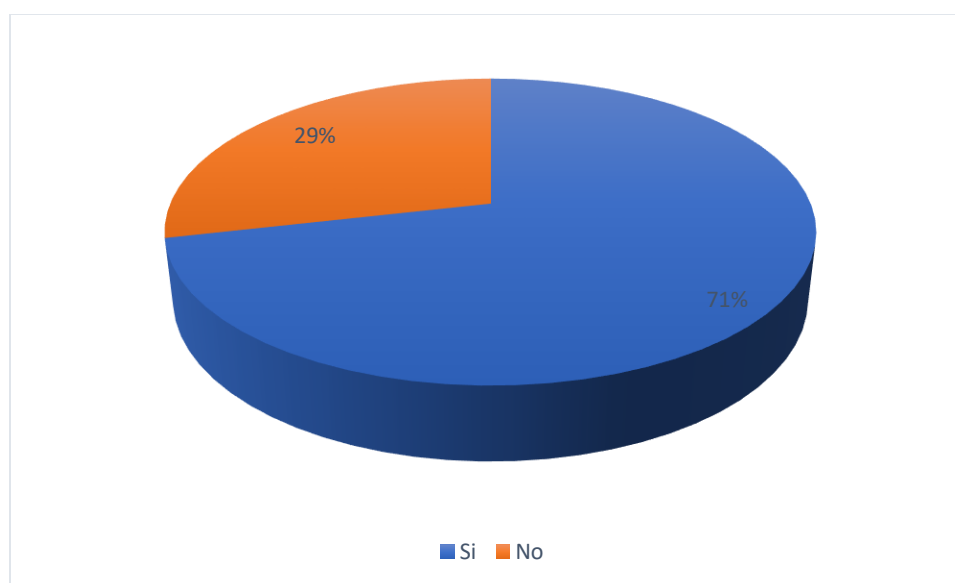
Según la información recolectada se logra evidenciar que un 33% considera que el Ruido es un factor muy importante que afecta las condiciones del ambiente físico en su institución. Un 15% considera que los problemas de temperatura afecta las condiciones del ambiente físico. Se encontró también que los problemas de malos olores, falta de iluminación y Limitación de herramientas de trabajo representan un 13% cada uno. Se cuenta el mobiliario inadecuado, higiene laboral y otros en un 3% de participación. Mientras que la luz brillante y problemas de baja temperatura representan un 2% obteniendo la menor afectación en las condiciones de ambiente físico en el área de trabajo, también consideran que las siguientes condiciones del ambiente físico se presentan en la institución:

- Muchas goteras en los techos.
- Falta de herramientas tecnológicas en el aula.

**Tabla 11** ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?

¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	71%	15
No	29%	6
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 11** ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Como se muestra en este gráfico el 71% de los encuestados consideran que reciben la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas, mientras que el 29% de los mismos opinan que no cuentan con la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas, por las siguientes razones:

- Al ingresar a laborar no se recibe ninguna inducción básica de lineamientos institucionales o políticas laborales.

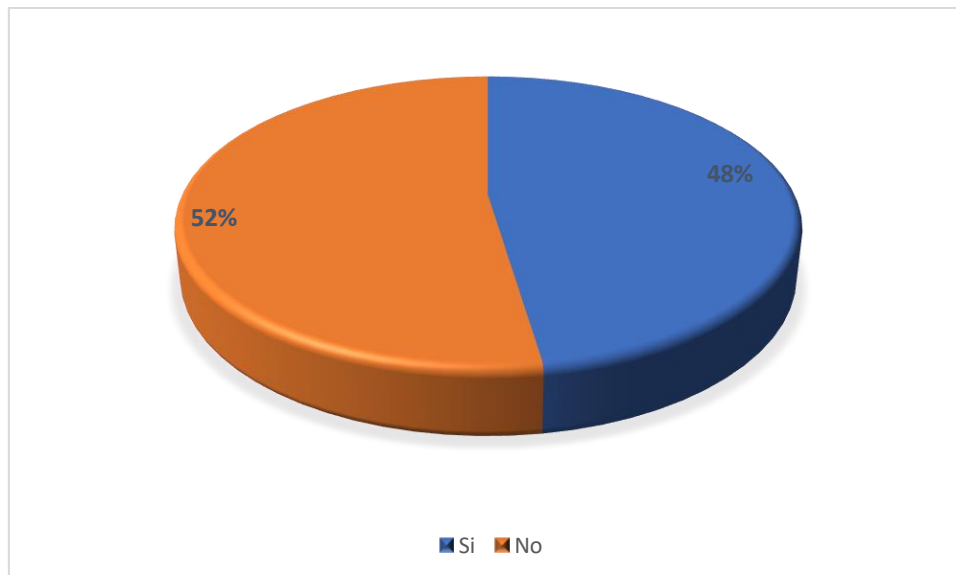
- Tanto el quehacer docente como musical evoluciona constantemente así como las políticas educativas lo que demanda una constante capacitación, lo cual no recibimos o recibimos de forma superficial.

## **Indicador 2. Demanda del rol**

**Tabla 12** ¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?

¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	48%	10
No	52%	11
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 12** ¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

De acuerdo a la información suministrada en el presente gráfico, un 48% del personal considera que no tiene sobrecarga laboral, no obstante, el otro 52% del personal encuestado manifiesta que en su puesto de trabajo maneja niveles de sobrecarga laboral, por las siguientes razones:

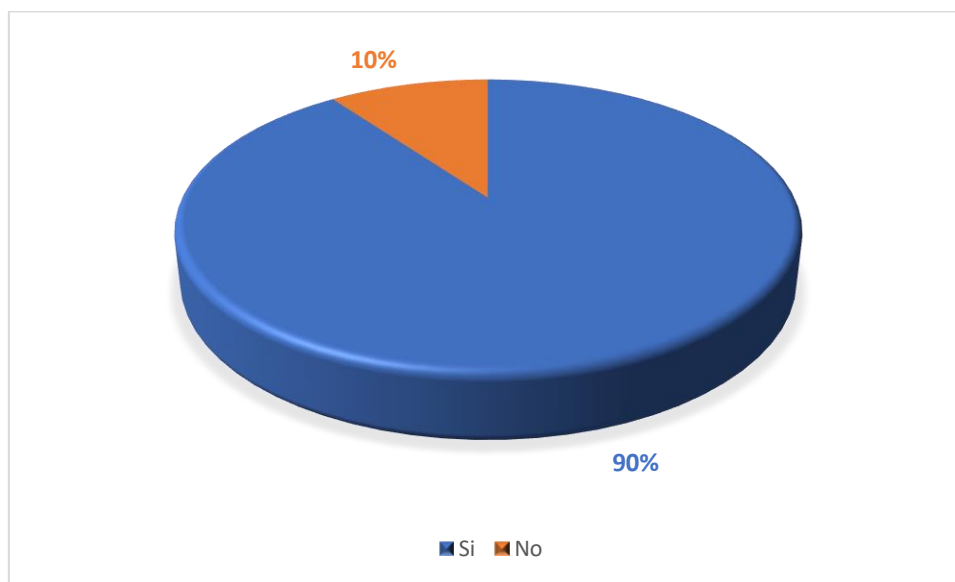
- Cubrir lecciones de compañeros de materias especiales.

- Exceso de papeleo.
- La cantidad de estudiantes por grupo es excesivo, con gran cantidad de estudiantes con adecuaciones, exceso de actividades extra curriculares que demandan trabajos inapropiados, exceso de documentación innecesaria.
- En ocasiones se recarga en algunas labores cuando se es coordinador.
- En algunas ocasiones se realizan actividades inherentes al puesto de trabajo.

**Tabla 13** ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral?

¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	90%	18
No	10%	2
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 13** ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

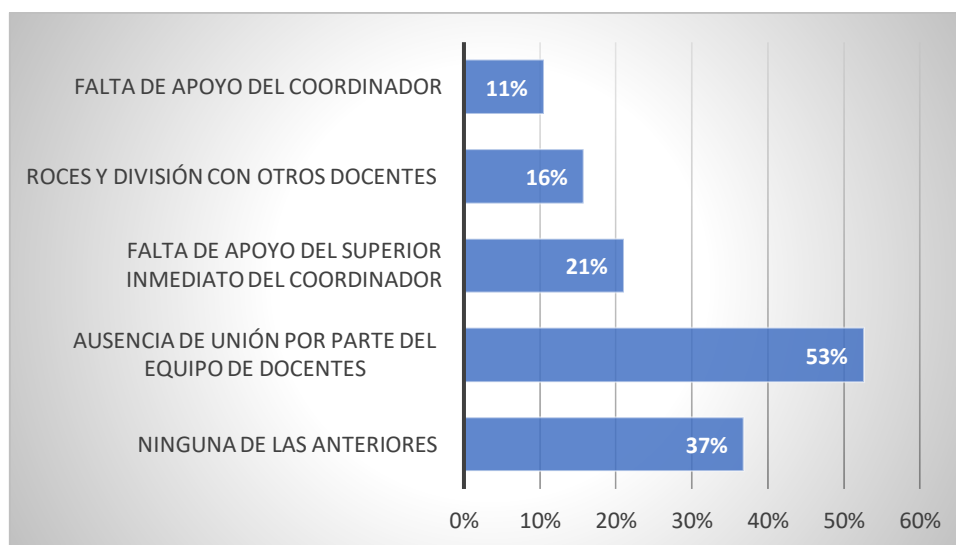
Según los datos obtenidos por medio del cuestionario aplicado a los colaboradores de la escuela, el 90% de los mismos consideran que con las labores que realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse profesionalmente, de acuerdo a su carrera, mientras que un 10% indican que no, por las siguientes razones:

- Como profesional en una forma personal uno debe actualizarse y trabajar en la superación personal constantemente.
- No hay posibilidades de subir de puesto, pues no hay posibilidades de capacitarse, estudiar, debido a la cantidad de carga laboral. No hay posibilidad de trabajar y estudiar al mismo tiempo, sino si no se cuenta con un ingreso extra que permita sufragar los gastos familiares, laborales y de estudio.
- Si porque siempre hay nuevas tendencias e investigaciones en todos los campos.
- No porque hay pocas oportunidades de crecer.

**Tabla 14** ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?

¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Ausencia de unión por parte del equipo de docentes	53%	10
Falta de apoyo del superior inmediato del coordinador	21%	4
Roces y división con otros docentes	16%	3
Falta de apoyo del coordinador	11%	2
Ninguna de las anteriores	37%	7
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

**Gráfico 14** ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal del despacho del Ministro, noviembre 2018

Tal como se muestra en el gráfico, el 11% de los encuestados indicaron que la falta de apoyo del coordinador es un factor que se presenta en su trabajo, el 16% indican que se presentan roces y división con otros docentes, el 21% de los encuestados indican que la falta de apoyo del superior inmediato del coordinador es un factor que se presenta en su trabajo, mientras el 53% de los encuestados indica que se presenta

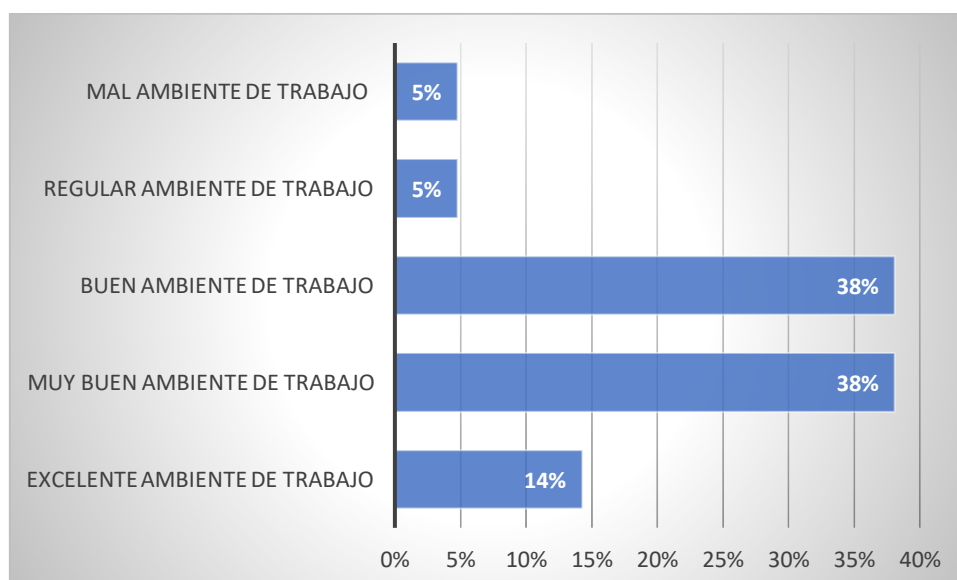
la ausencia de unión por parte del equipo de docentes. Por otro lado un 37% indica que ninguna de las opciones anteriores se presentan en su área de trabajo.

### **Indicador 3. Demandas interpersonales**

**Tabla 15** ¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo?

¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente ambiente de trabajo	14%	3
Muy buen ambiente de trabajo	38%	8
Buen ambiente de trabajo	38%	8
Regular ambiente de trabajo	5%	1
Mal ambiente de trabajo	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 15** ¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

De acuerdo con los resultados de la investigación el 5% consideran que hay un mal ambiente de trabajo, otro 5% de los encuestados considera que tienen un regular ambiente de trabajo, un 38% considera que tiene un buen ambiente de trabajo, otro 38% considera que se cuenta con un muy buen ambiente de trabajo, mientras que un

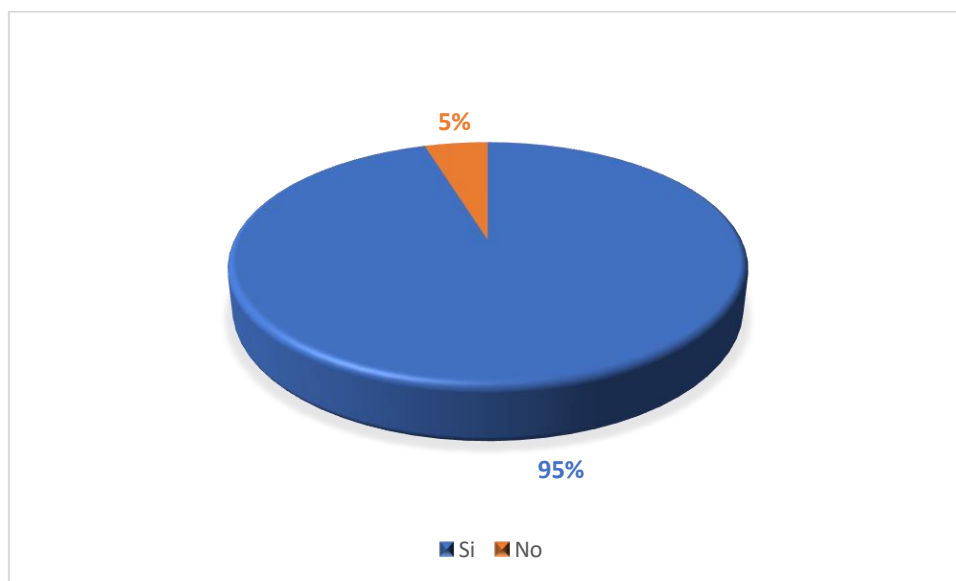
14% considera que tienen un excelente ambiente de trabajo. Los encuestados consideran que el clima organizacional es malo o regular debido a:

- La organización y la gestión administrativa aunado a las políticas educativas provocan que al trabajador se sobrecargue e unos más que en otros.
- Muy poca unión de grupo.

**Tabla 16** ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	95%	20
No	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

**Gráfico 16** ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Como se muestra en el gráfico anterior, el 95% de los funcionarios encuestados afirman que la institución es un buen lugar para trabajar, mientras que un 5% de los docentes manifiestan que la escuela no es un buen lugar para trabajar.

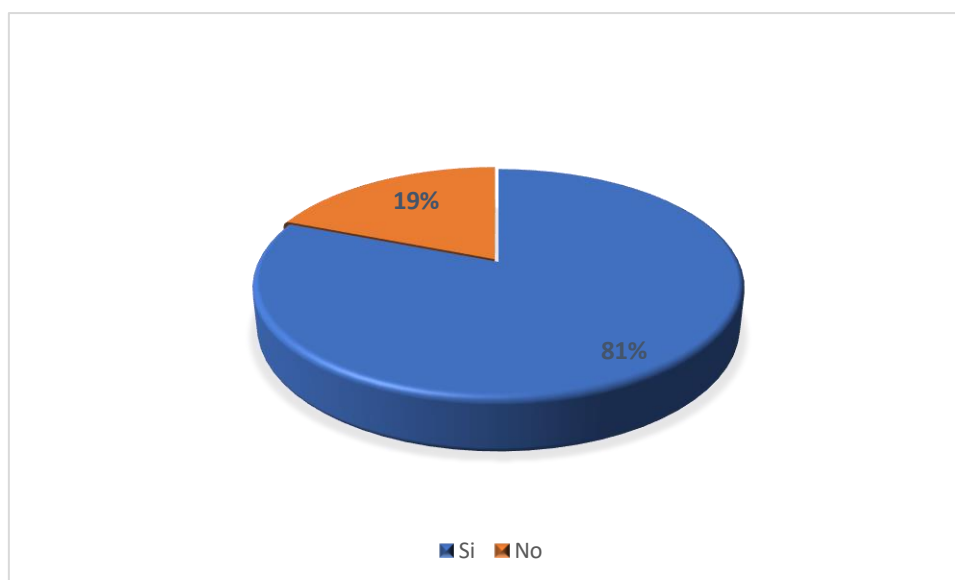
## **VARIABLE 3 FACTORES PERSONALES**

### **Indicador 1. Problemas Familiares**

**Tabla 17** ¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?

¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	81%	17
No	19%	4
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 17** ¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

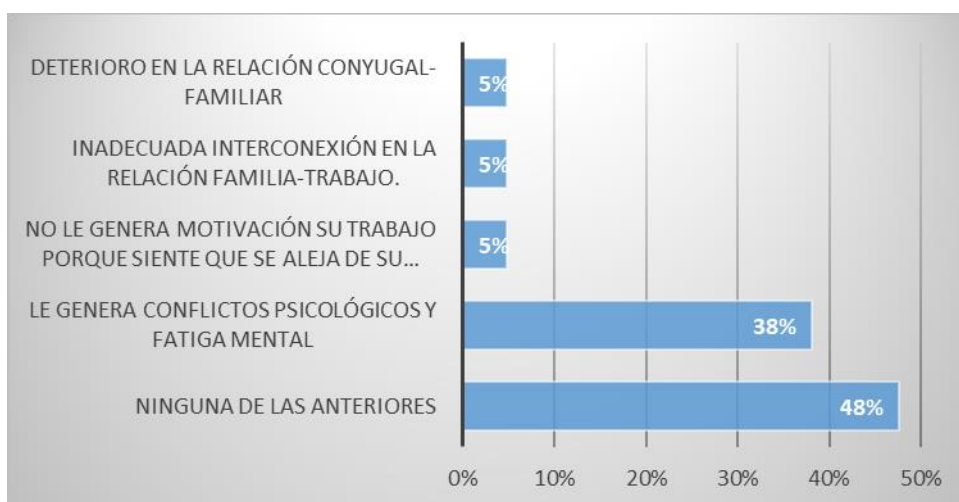
De acuerdo a los datos de la gráfica, se logra observar que el 81% de los colaboradores manifiestan que el rol laboral que maneja actualmente les permite mantener un equilibrio familia-trabajo, mientras que el otro 19% de estos, señalan que su rol laboral no les permite mantener un equilibrio familia – trabajo, por las siguientes razones:

- Sus labores ocupan todo el tiempo diario.
- Largas jornadas laborales.
- Porque se deben realizar muchas actividades en casa.
- No hay tiempo para compartir en familia, utiliza el tiempo libre para cumplir con los requerimientos administrativos. No se permite involucrar a las familias en las actividades institucionales.

**Tabla 18** ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia?

¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Deterioro en la relación conyugal- familiar	5%	1
Inadecuada interconexión en la relación familia-trabajo.	5%	1
No le genera motivación su trabajo porque siente que se aleja de su familia	5%	1
Le genera conflictos psicológicos y fatiga mental	38%	8
Ninguna de las anteriores	48%	10
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 18** ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Con base al presente gráfico el 5% de los encuestados indican que sí se presenta un deterioro en la relación conyugal-familiar a raíz de su relación trabajo-familia, otro 5% tiene una inadecuada interconexión en la relación familia-trabajo, otro 5% indica que no le genera motivación su trabajo porque siente que se aleja de su familia, el 38% indica que le genera conflictos psicológicos y fatiga mental, mientras que un 48%

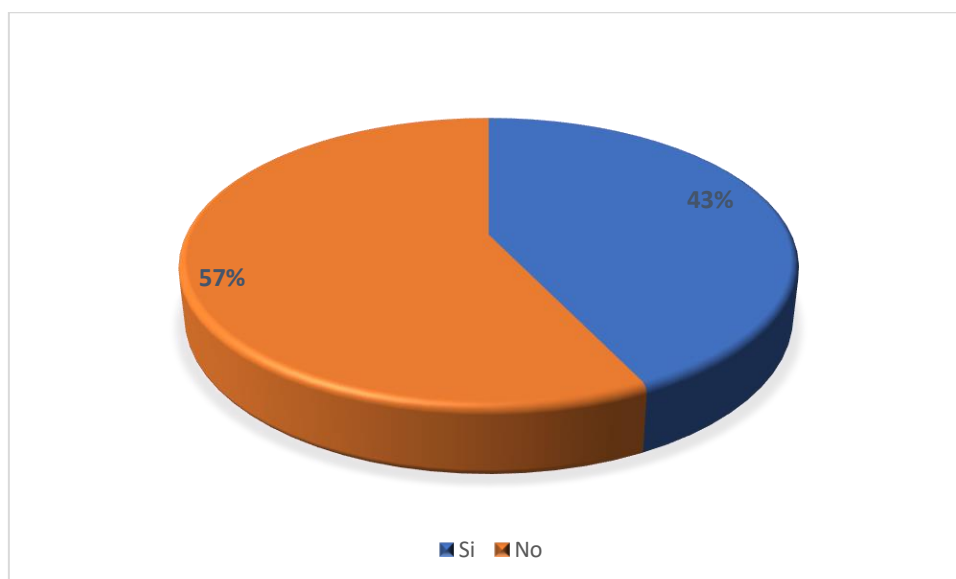
indica que ninguna de las situaciones anteriores se presentan en su vida según su relación trabajo – familia.

## Indicador 2. Problemas Económicos

**Tabla 19** ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?

¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	43%	9
No	57%	12
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 19** ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

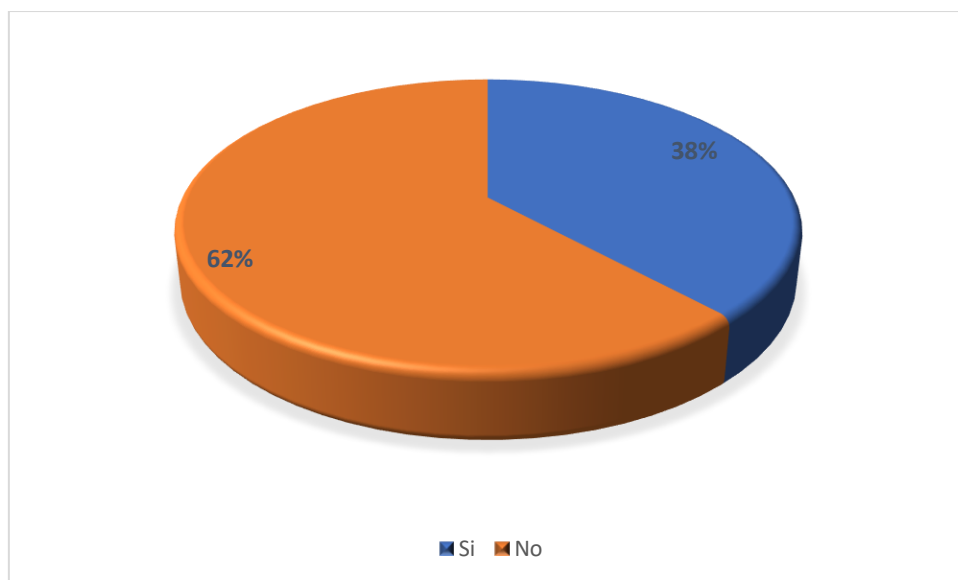
Tal y como lo señala el gráfico que antecede el 57% de los docentes de la escuela considera que su salario no es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas, y un 43% de los mismos consideran que su salario si es suficiente para cubrir las necesidades. Las razones por las que consideran que su salario no es suficiente para satisfacer las necesidades básicas son:

- El salario es menor por trabajar media jornada y no tener nombramiento en la especialidad.
- Han tenido que realizar cambios en el consumo de los alimentos de menor calidad, descartar atención médica privada, aunque se requiera por aspectos económicos.
- Niveles de endeudamiento muy altos que no permiten cubrir todas las necesidades.
- El costo de la vida es cada vez más alto, los bienes suben constantemente de precio.

**Tabla 20** ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	38%	8
No	62%	13
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

**Gráfico 20** ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

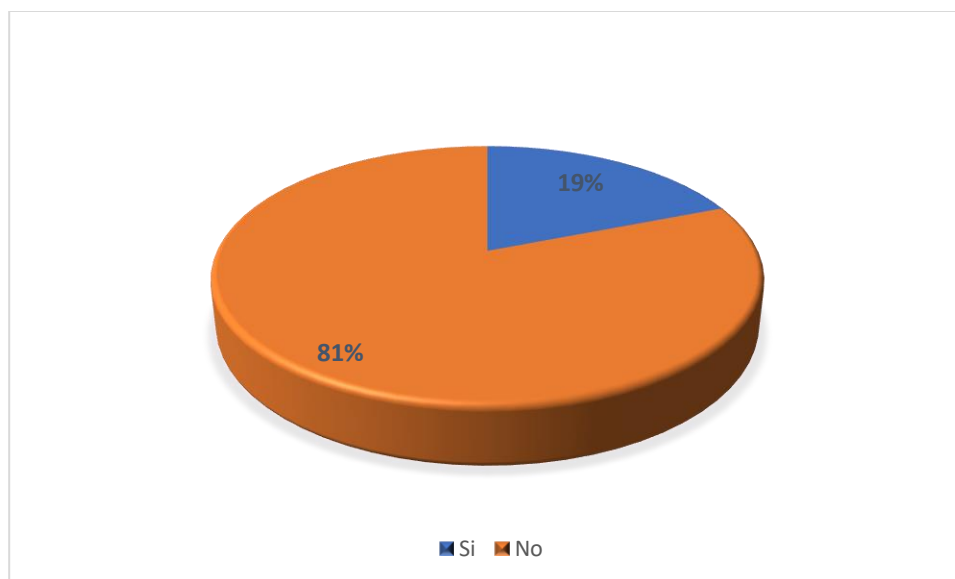
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Tal y como se muestra en el gráfico, el 62% de los encuestados manifiestan que su salario no es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares, un 38% considera que su salario si es suficiente para cubrir los gastos personas y familiares.

**Tabla 21** ¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos ?

¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos ?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	19%	4
No	81%	17
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 21** ¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos ?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según los datos señalados en la gráfica, se logra determinar que un 81% de los docentes indican que su desempeño laboral no ha sido afectado a causa de los problemas económicos, mientras que un 19% de los encuestados indica que si han tenido problemas económicos que les ha afectado su desempeño laboral.

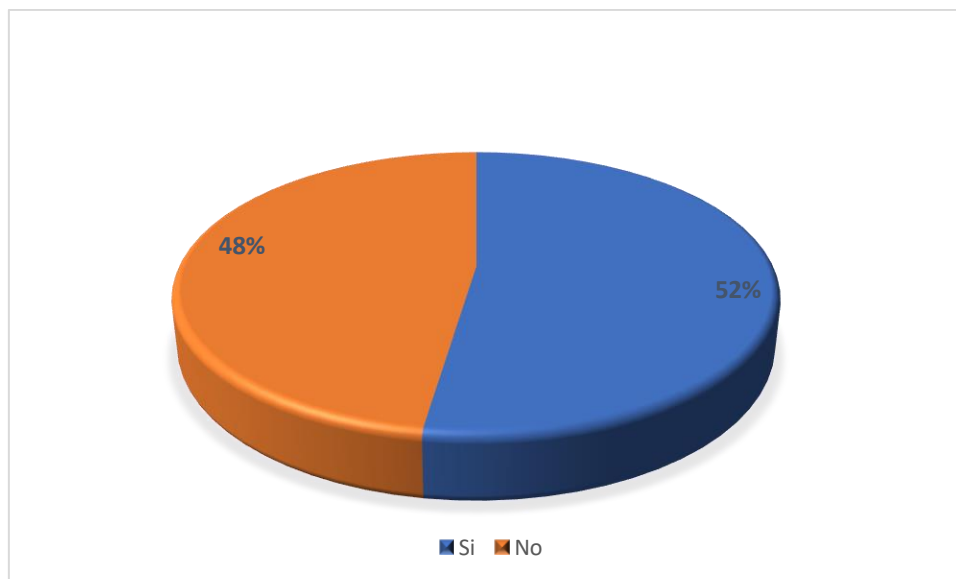
Razones por las cuales indican que no influye su desempeño tales como:

- Mi trabajo de aula sigue siendo el mismo, no se define por el ingreso o por pago recibido.

**Tabla 22** *¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?*

¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	52%	11
No	48%	10
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 22** *¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

De acuerdo con la información obtenida en el presente gráfico, se logra puntualizar que un 52% de los colaboradores considera que su salario es acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña, mientras que un 48% opina que su salario no es acorde con las funciones y responsabilidades del puesto.

Debido a:

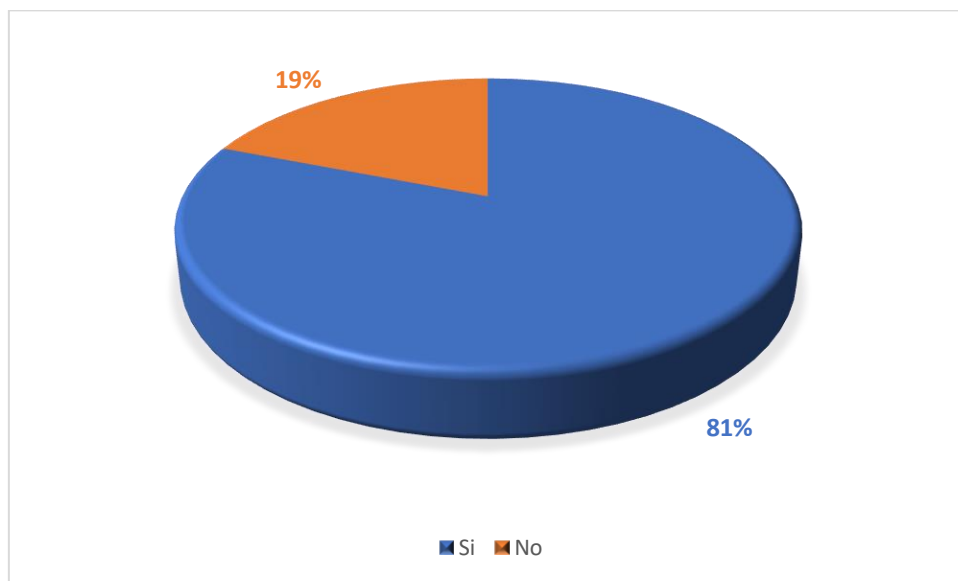
- Las cargas laborales aumentaron debido a la ambigüedad y no son consideradas a la hora de calcular el salario, no hacen aumentos salariales debido a la mala gestión política y administrativa.
- Los salarios de los docentes son bajos.
- Se debe realizar e invertir muchas horas adicionales en el hogar y no son remuneradas.

### **Indicador 3. Personalidad**

**Tabla 23** ¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal?

¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	81%	17
No	19%	4
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 23** ¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

El 81% de los docentes consideran que su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal, mientras que un 19% considera que su actual trabajo no les permite realizar actividades que le llenen a título personal. Y consideran que les interesa realizar actividades como:

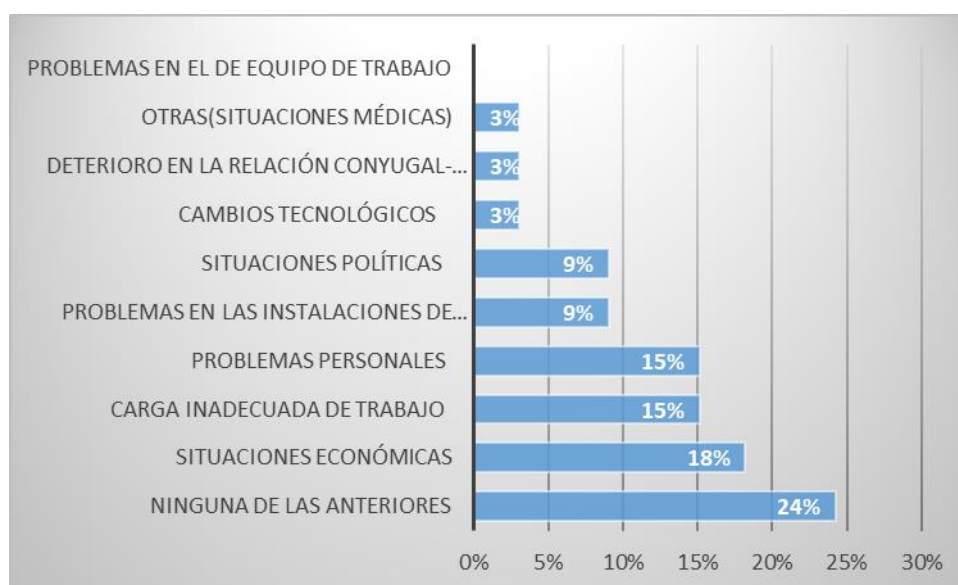
- Giras musicales
- Capacitaciones en el exterior

## VARIABLE 4 DESEMPEÑO

**Tabla 24** ¿Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés?

¿Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Problemas en el de equipo de trabajo	0%	0
Cambios tecnológicos	3%	1
Deterioro en la relación conyugal- familiar	3%	1
Otras(Situaciones Médicas)	3%	1
Problemas en las instalaciones de la escuela	9%	3
Situaciones Políticas	9%	3
Carga inadecuada de trabajo	15%	5
Problemas personales	15%	5
Situaciones Económicas	18%	6
Ninguna de las anteriores	24%	8
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 24** ¿Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

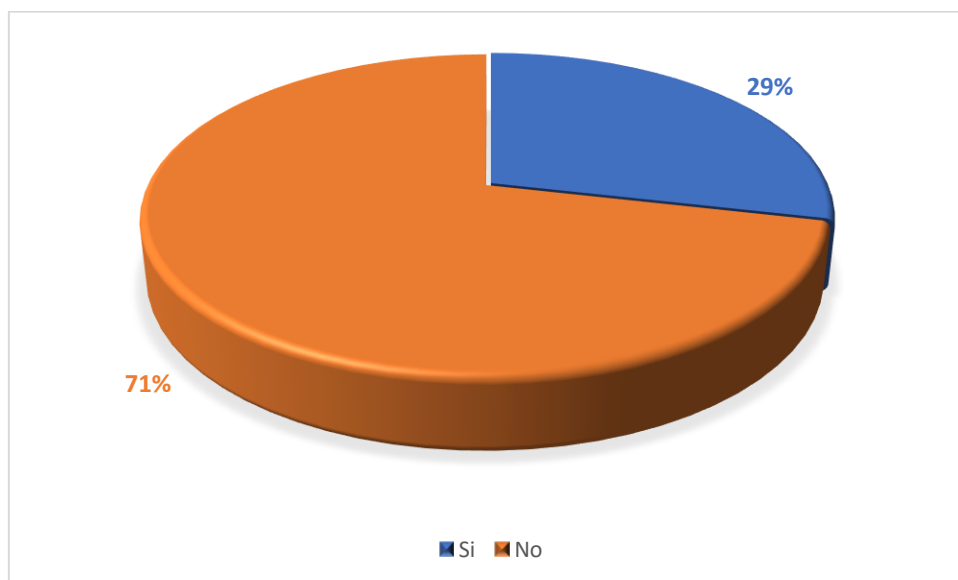
De acuerdo con la información que se muestra en el gráfico, ninguno de los encuestados considera que tenga problemas en el equipo de trabajo que provoque problemas de estrés, un 3% de los encuestados manifiestan que los cambios tecnológicos si es un factor que les provoca estrés, otro 3% considera que el deterioro de la vida conyugal-familiar es un factor que le afecta los niveles de estrés, otro 3% consideran que existen otros factores como por ejemplo situaciones medicas que le afecta sus niveles de estrés, un 9% considera que los problemas en las instalaciones de la escuela es un factor de estrés, otro 9% considera que las situaciones políticas le generan estrés y por eso ve afectado su desempeño, un 15% de los encuestados considera que la carga de trabajo es un factor de estrés que les afecta el desempeño, otro 15% considera que los problemas personales les afecta el desempeño, un 18% considera que la situación económica les afecta en su desempeño como un factor de estrés, mientras que un 24% considera que ninguna de las opciones anteriores les afecta el desempeño.

## VARIABLE 5 PROPUESTA

**Tabla 25** ¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo?

¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29%	6
No	71%	15
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 25** ¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo?

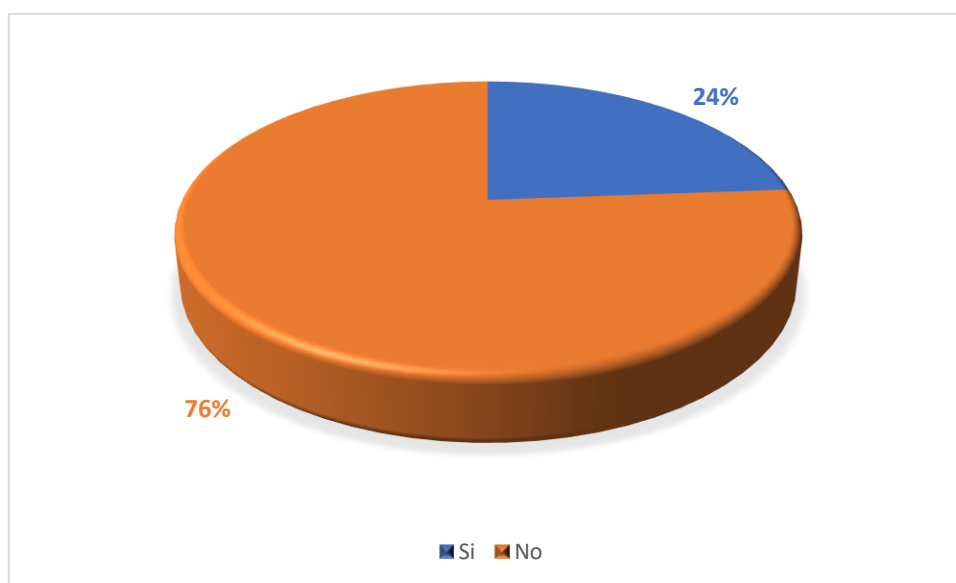
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según los datos señalados en la gráfica que antecede, se logra determinar que un 71% de los docentes consideran que la institución no les reconoce y ni apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo, mientras un 29% considera que la institución si reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo. Si embargo, no aportaron ninguna forma en la cual se les puede reconocer por sobresalir en sus labores.

**Tabla 26** ¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés?

¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	24%	5
No	76%	16
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 26** ¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés??

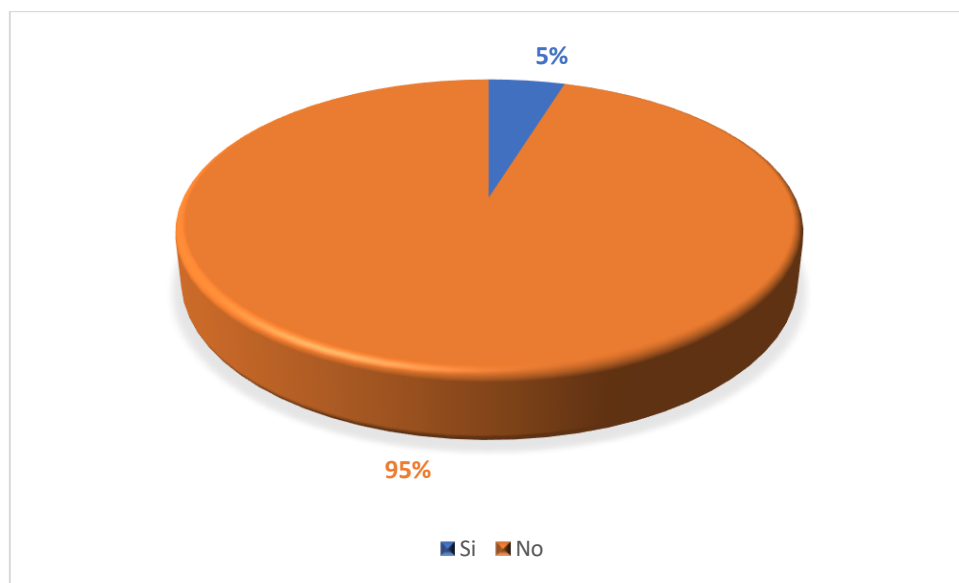
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según los datos obtenidos por medio del cuestionario aplicado a los colaboradores del despacho, al 76% de los mismos indican que en la Escuela Rafael Moya no hay ninguna actividad que le permita disminuir el estrés, mientras que un 24% indican que la Escuela Rafael Moya si cuenta con alguna actividad que le permita disminuir el estrés.

**Tabla 27** ¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?

¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	5%	1
No	95%	20
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

**Gráfico 27** ¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?

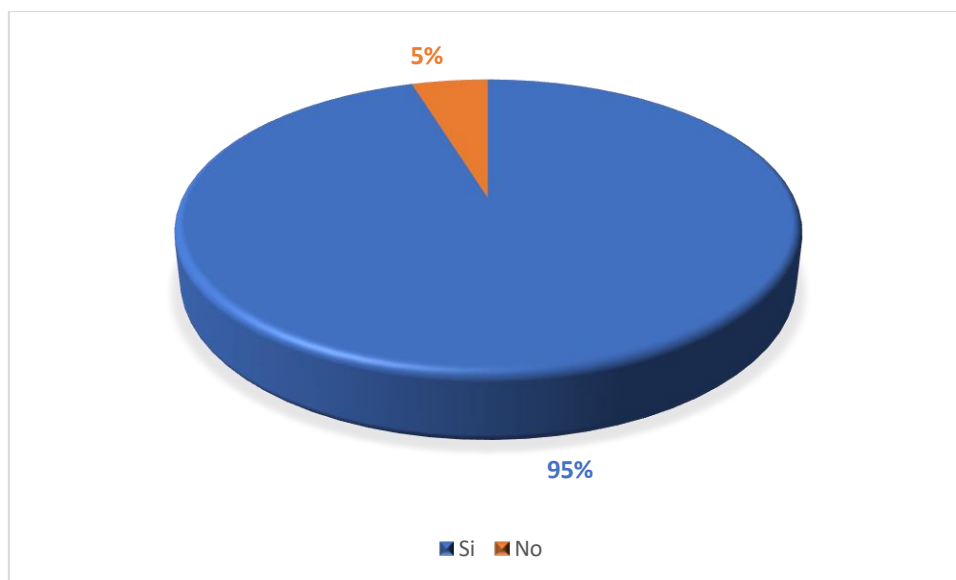
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Según lo señalado en el gráfico anterior, el 95% de los encuestados indicaron que la Escuela Rafael Moya no realiza pausas activas, un 5% indica que sí cuentan con pausas activas.

**Tabla 28** ¿Le interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés?

Le interesaría participar en Actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés.		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Si	95%	20
No	5%	1
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 28** ¿Le interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

En atención a los resultados detallados en el presente gráfico, el 95% de los docentes encuestados manifestaron si les interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés, el 5% restante considera que no le interesaría participar en actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés. Como por ejemplo:

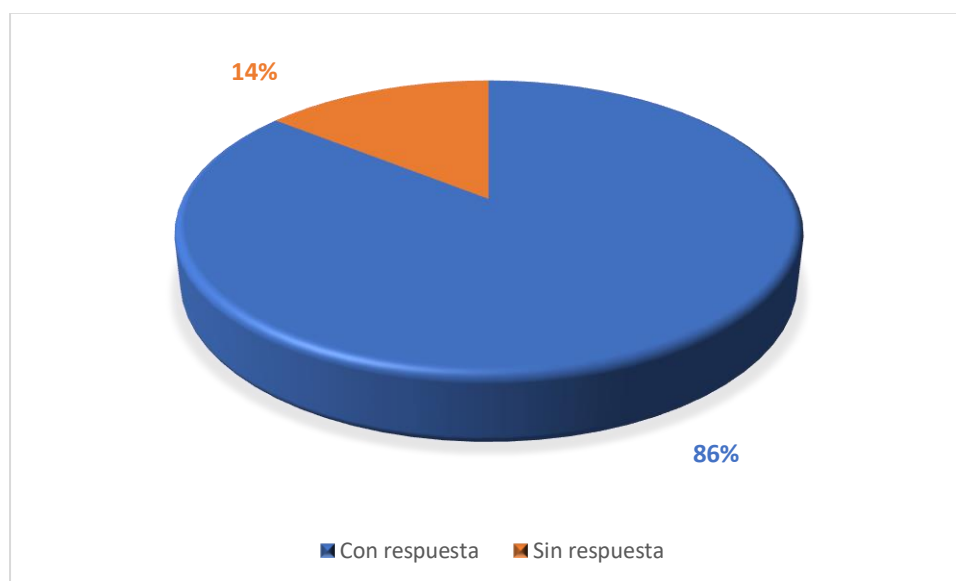
- Programas de integración, recreación, capacitaciones y actividades deportivas.
- Practicar actividades anti estrés.
- Actividades que permitan un adecuado ambiente laboral justo, equilibrado, integral e incentivador.

- Actividad física o de relajación (5 minutos diarios antes de iniciar la jornada).

**Tabla 29** ¿Que recomendaría usted para mejorar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo?

¿Que recomendaría usted para mejorar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Con respuesta	86%	18
Sin respuesta	14%	3
<b>Total de Respuestas</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019



**Gráfico 29** ¿Que recomendaría usted para mejorar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo?

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, Julio 2019

Como se observa en el presente gráfico un 86% de los encuestados contestaron la pregunta abierta y realizan las siguientes recomendaciones:

- Realizar capacitaciones
- Realizar una apertura a diferentes espacios, eliminar papeleos.
- Hacer más reuniones sociales, para conocer mejor a los compañeros y compañeras.

- Actividades extra-laborales (Sociales)
- Realizar convivencias entre docentes, reuniones periódicas de nivel y de departamentos.
- Organizar convivencias, métodos de relajación, actividades al aire libre, en la playa con un marco teórico de sus beneficios.
- Mejorar la ventilación en las aulas, cambiar el tipo de ventanas.
- Mejorar la ventilación en las aulas cambiar el tipo de ventanas.
- Realizar más actividades extracurriculares que permitan mejorar el ambiente laboral y bajar el estrés.
- Disminuir el ruido.
- Mejorar la comunicación, planificación y realizar actividades especiales.
- Realizara por lo menos dos actividades fuera de la institución y de esta forma poder compartir más con los demás compañeros.
- Facilitar horarios para la sana convivencia, realizar cursos libres dentro de horario que se pueda participar con motivación.
- Fomentar las actividades de unión de grupo.
- Mejorar los problemas de ruido.
- Buscar mayores espacios de interacción y compartir entre docentes, charlas para manejo de estrés y fatiga laboral.
- Realizar actividades anti estrés.
- Realizar charlas que ayuden al manejo de disciplina y conflictos dentro del aula.
- Buscar un apoyo psicológico permanente en la institución.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos del análisis de los datos y la información generada de la encuesta aplicada a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo, se despliega a continuación una serie de conclusiones y recomendaciones que permitirán tomar decisiones relacionadas a los docentes, con el fin de promover una mejora en el manejo del estrés y su influencia en el desempeño. Dentro de dichas conclusiones y recomendaciones podemos mencionar:

### **Datos generales**

- La mayoría de los colaboradores de la Escuela Rafael Moya son de género femenino.
- Más de la mitad de los encuestados están en un rango de edad de 46 a 55 años.
- Más de la mitad de los docentes encuestados presentan una antigüedad en la Escuela Rafael Moya entre 1 a 5 años.

Al analizar los aspectos generales del cuestionario, se logró determinar:

**Cuadro 6 Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 1**

<b>Objetivo N°1</b>	
Determinar los Factores de Estrés ambientales que presentan los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.	
<b>Factor A: Factores Ambientales de Estrés</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<p><b>Indicador 1: Incertidumbre Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los docentes indican que la situación económica del país les afecta económicamente.</li> </ul> <p><b>Indicador 2: Incertidumbre Política</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los docentes indican que la situación política del país les afecta si situación laboral durante el último año, sin embargo, consideran que no ha sido afectada por el ingreso del plan fiscal.</li> </ul> <p><b>Indicador 3: Cambio tecnológico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Casi en la totalidad de los docentes involucrados en la investigación indican que, utilizan herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias. Y además consideran que el uso de esas herramientas les facilita sus labores diarias.</li> </ul>	<p><b>Indicador 1: Incertidumbre Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda realizar un taller de manejo de finanzas y cultura de ahorro para los docentes.</li> </ul> <p><b>Indicador 2: Incertidumbre Política</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda establecer un medio de comunicación para los docentes donde puedan aclarar dudas de la situación política para evitar incertidumbre con relación a los cambios que se van implementando a nivel político.</li> </ul> <p><b>Indicador 3: Cambio tecnológico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda la adquisición de equipos tecnológicos como Proyectoras, Computadoras Portátiles y Acceso a Internet en las aulas, que permita mayor facilidad a los educadores para el uso de herramientas audiovisuales.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Cuadro 7 Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 2**

**Objetivo N°2**

Analizar los factores organizacionales de que afectan a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.

**Factor A: Factores Organizacionales del estrés**

**Conclusiones**

**Recomendaciones**

**Indicador 1: Demandas de la tarea**

**Indicador 1: Demandas de la tarea**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi la totalidad de los docentes consideran que los problemas de condiciones físicas afectan el área de trabajo, tales como: ruido fuerte y constante, problemas de alta temperatura, falta de iluminación y malos olores.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere dar seguimiento a la mejora de aspectos como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ventilación de las aulas, de tal manera que se cuente con una mayor ventilación natural si es posible.</li> <li>❖ La iluminación adecuada de las aulas para evitar esfuerzos durante las clases tanto para los estudiantes como para los docentes.</li> <li>❖ Ruido fuerte y constante provocado por el alto tránsito de vehículos, colocando algún material especial que ayude aislar el ruido.</li> </ul> </li> </ul> |
|---|--|

**Indicador 2: Demandas del rol**

**Indicador 2: Demandas del rol**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los docentes encuestados considera que con las labores que realiza puede crecer profesionalmente, o desarrollarse personalmente.</li> <li>• Más de la mitad de los docentes encuestados considera que no hay unión de grupo entre los docentes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere continuar realizando capacitaciones tanto para el crecimiento de los docentes como para facilitar las funciones que realizan.</li> <li>• Se recomienda conformar un comité entre los docentes que prepare una campaña de unión de grupo y de esta manera de fomentar la unión.</li> </ul> |
|---|---|

**Indicador 3: Demandas Interpersonales**

- Casi la totalidad de los colaboradores del despacho manifiestan que existe un muy buen ambiente de trabajo en la Escuela.

**Indicador 3: Demandas Interpersonales**

- Se recomienda realizar una reunión semanal para mantener el equipo comunicado y mantener las buenas relaciones que existen dentro del grupo. Este tipo de reuniones mejora la organización grupal y coordinación de diferentes tareas, ayuda al grupo a conocerse mejor y manejar de forma positiva las retroalimentaciones.

*Fuente: Elaboración propia.*

**Cuadro 8 Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 3**

<b>Objetivo N°3</b>	
Identificar los Factores Personales del Estrés que presenta los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.	
<b>Factor A: Factores personales del estrés</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<p><b>Indicador 1: Problemas Familiares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los docentes consideran que el rol laboral que maneja en la actualidad le permite mantener un equilibrio familia-Trabajo.</li> </ul>	<p><b>Indicador 1: Problemas Familiares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda implementar un espacio donde se compartan historias de éxito de los docentes que logran mantener el balance entre familia y trabajo.</li> </ul>
<p><b>Indicador 2: Problemas económicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un poco más de la mitad de los colaboradores encuestados considera que el salario no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas e indican que no pueden cubrir los gastos personales y familiares. Sin embargo, consideran que eso no ha influido en su desempeño durante los últimos 6 meses.</li> </ul>	<p><b>Indicador 2: Problemas económicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se sugiere un taller de consumo responsable e inteligente. Con el fin de poder ayudar a mejorar la administración de su dinero en épocas más difíciles. Así como también conocer más de aspectos financieros en donde puedan tomar decisiones financieras que pueda traer beneficios a su familia.</li> </ul>
<p><b>Indicador 3: Personalidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con la información recolectada en la investigación, se logra demostrar que casi la totalidad de los docentes indican que el trabajo les permite realizar actividades que le llenen a título personal.</li> </ul>	<p><b>Indicador 3: Personalidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda realizar grupos de actividades que puedan ayudar a bajar los niveles de estrés como, por ejemplo, un grupo de clases de Yoga, un grupo de baile o un grupo de teatro. En los cuales puedan liberar el estrés que actualmente les afecta por las situaciones económicas y aprovechar para fortalecer la unión de grupo.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Cuadro 9** Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 4

<b>Objetivo N°4</b>	
Determinar la afectación de los factores de estrés en el Desempeño de los Docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019	
<b>Factor B: Desempeño</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una gran mayoría de los docentes indican que no se ven afectados por la situación económica, sin embargo, consideran que aspectos como problemas personales y carga inadecuada de trabajo puede influir en su desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se les recomienda a las jefaturas solicitar a su personal no llevarse trabajo a su casa y de hacerlo que sea en casos de una verdadera necesidad.</li> <li>Se sugiere realizar un programa de premiación para los docentes que les permita destacar en innovación y en excelencia a nivel institucional, por medio de actividades con sus estudiantes que fomente la sana competencia y el reconocimiento a sus labores.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 10 Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 5****Objetivo N°5**

Elaborar una propuesta que ayude a disminuir los Factores de estrés: ambientales, organizacionales y personales que se presentan en los docentes la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019.

**PROPUESTA****Conclusiones**

- Una tercera parte de los docentes indicaron que la Escuela Rafael Moya no reconoce ni apoya a sus colaboradores que sobresalen en su trabajo.
- La mayoría de los docentes indican que la Escuela no tiene ninguna actividad que les permita disminuir el estrés. He indican que se pueden realizar convivios para mejorar las relaciones y mejorar los niveles de estrés.
- Casi la totalidad de los docentes indican que la Escuela Rafael Moya Murillo no realiza pausas activas y en su mayoría no las conoce.

**Recomendaciones**

- Se recomienda realizar un programa de reconocimiento al esfuerzo de los docentes que sobresalen en sus labores, identificando aspectos que ellos consideren valiosos para el reconocimiento y los incentive a sobresalir en sus labores.
- Se recomienda realizar un programa de convivios (team building) que pueda ayudar a los docentes a mejorar los niveles de estrés. Se sugiere un programa de convivios trimestrales para lograr recargar baterías en cada inicio de periodo.
- Se sugiere realizar un plan de pausas activas diarias, en donde los docentes puedan participar con sus estudiantes 5 minutos antes de iniciar las labores y durante los cambios de lección con el fin de poder bajar los niveles de estrés que se les genera en sus labores diarias.

**Fuente:** *Elaboración propia.*

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

## 6.1 INTRODUCCION

El estrés que actualmente viven los docentes está afectando no sólo a este gremio sino que a nivel general en todas las organizaciones e instituciones, el estrés se puede presentar por muchas situaciones, ya sea por los estresores intra-organizacionales, organizacionales o extra-organizacionales, o factores de estrés como son nombrados en la actualidad, mismos que afectan el desarrollo de todo el personal en las instituciones al igual que a los docentes en las escuelas también.

Los factores de estrés o estresores afectan al individuo desde la parte ambiental, organizacional y personal, causando cambios emocionales, en su salud física y mental.

Esta propuesta tiene como fin ayudar a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo a prevenir los factores de estrés o estresores que se encuentran en el ambiente laboral.

Para lograr definir esta propuesta se aplicó un instrumento que con el fin de conocer y comprobar cuáles de estos factores están influyendo en el personal administrativo del Centro Educativo y con los resultados dados brindar recomendaciones que puedan mejorar las debilidades encontradas a las diferentes situaciones de la institución.

La propuesta consiste en instruir y recomendar cambios o modificaciones en aspectos relacionados a:

- Ambiente físico como el posible acondicionamiento de las aulas para mejorar la ventilación.

- Realizar un taller de Administración de finanzas, Compras responsables y Cultura de Ahorro.
- Organizar un team building para fortalecer la unión del grupo y trabajo en equipo.
- Ofrecer un plan de pausas activas dentro del horario de trabajo para bajar los niveles de estrés que son generados por los estresores.
- Realizar un plan de reconocimiento para los docentes.

## **6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA**

Según la investigación realizada existe una gran influencia de los estresores laborales y sus efectos en su vida diaria y su desempeño, por lo tanto se debe informar a todos los colaboradores y en este caso a los docentes acerca de las consecuencias. Es más fácil para los docentes informados poder identificar los estresores que los están afectando y de esta forma, tener un mejor manejo y control sobre su salud física y mental.

## **6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.3.1 Objetivo General**

Elaborar una propuesta que ayude al manejo y control de los factores de estrés ambientales, organizacionales y personas, que influyen en el desempeño del personal docente de la Escuela Rafael Moya Murillo.

### **6.3.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Definir las acciones que ayuden a combatir los Factores de Estrés ambientales que presentan los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.
- ❖ Definir las acciones que ayuden a combatir los factores organizacionales de que afectan a los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo.
- ❖ Definir las acciones que ayuden a combatir los Factores Personales del Estrés que presenta los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo
- ❖ Definir las acciones que ayuden a combatir la afectación de los factores de estrés en el Desempeño de los Docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019
- ❖ Estimar el costo económico de las propuestas que se desarrollen para disminuir los Factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que se presentan en los docentes la Escuela Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019

## **6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **6.4.1 Alcances**

- El equipo de docentes, en su totalidad, se va a beneficiar con la propuesta, que pretende ser una ayuda para el manejo y control de los estresores laborales que influyen en el personal docente de la Escuela Rafael Moya Murillo. Esta misma propuesta pretende un impacto en los docentes no solo de forma laboral, sino también a título personal.

### **6.4.2 Limitaciones**

- Las limitaciones que pueden existir en relación con la propuesta se generan a raíz de la falta de presupuesto.

## 6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La aplicación del cuestionario generó información importante que ha permitido diagnosticar aspectos importantes a trabajar como los son aspectos físicos, ambientales, organizacionales, personales y de desempeño. Los cuales se van a desarrollar por medio de variables, bajo el siguiente orden:

- ❖ Objetivo específico 1: Factores ambientales de estrés
- ❖ Objetivo específico 2: Factores organizacionales del estrés
- ❖ Objetivo específico 3: Factores personales del estrés
- ❖ Objetivo específico 4: Desempeño

### 6.5.1 Parte 1: Factores ambientales de estrés

Dado que la mayoría de los colaboradores manifiestan que la situación de económica del país les afecta, tanto por ingreso del plan fiscal como por toda la situación que se está generando en el país, se propone:

- Realizar un taller de finanzas saludables, compras responsables y cultura de ahorro.

#### ¿Qué son finanzas saludables?

La finanza saludable estimula la reflexión de cómo se debe administrar las finanzas, además otorga diferentes herramientas que brinden una guía para mejorar la calidad de vida a través de una mejor administración del dinero.

### **¿Que son compras responsables?**

Las compras responsables son aquellas que se hacen de forma consiente, saludable y que requieren análisis. Se debe distinguir entre artículos necesarios o no necesarios. Requiere el desarrollo de hábitos de consumo responsable y que generen un impacto ambiental.

### **¿Qué es Cultura de Ahorro?**

La cultura del ahorro es la conciencia de la necesidad de mantener un balance entre los ingresos y los gastos, de modo tal que nos quede siempre un excedente productivo para el futuro.

### **¿Qué busca el taller?**

Las personas buscan tener finanzas saludables, no es de interés de las personas manejar situaciones de dificultad financiera, por tanto las recomendaciones es no tener deudas o mantener solo las que te llevan a la obtención de patrimonio o el crecimiento de una actividad productiva.

En la mayoría de casos que presentan problemas de sobreendeudamiento se debe a falta de conocimiento, el impulso de gastar sin analizar la nueva responsabilidad financiera que se quiere adquirir, genera problemas cada vez mayores en las familias costarricenses.

El taller se divide en tres sesiones en cada una se profundiza cada uno de los tres temas del taller, impartido por un especialista en finanzas.

## Contenido del taller

### Finanzas Saludables, Compras Responsables y Cultura de Ahorro

- **Introducción a las finanzas personales:** conocer los principios de las finanzas personales, la aplicación en la vida diaria y los principales hábitos que indican una mala administración en los hogares.
- **Planeación:** metas personales a corto, mediano y largo plazo. Enumerar los objetivos de corto, mediano y largo plazo que nos ayuden a construir el camino hacia la obtención de mejores resultados, buscando la forma más simple y organizada para su ejercicio.
- **Cultura de Ahorro:** Cuentas, costos y beneficios. Identificar los beneficios del ahorro, los costos de las diferentes instituciones bancarias que manejan cuentas específicas para el ahorro y los diferentes usos del mismo.
- **Presupuesto:** Elaboración, análisis de ingresos y gastos. Elaborar un presupuesto que desglose los ingresos y gastos familiares, identificando los rubros de mayor impacto para su análisis, el estado de pérdidas y ganancias personal, su uso y su transcendencia en la vida diaria.
- **Crédito:** Administración, tipos, beneficios e historial crediticio. Conocer la oferta de los diferentes tipos de crédito en el mercado, los costos inherentes de los mismos, la evaluación de conveniencia de algunos créditos que ayudan a obtener un patrimonio y además los usos más eficientes para mejorar nuestro historial crediticio.
- **Inversión:** Tipos, riesgos y ventajas. Comprender los conceptos básicos de inversión, analizar los diferentes tipos de riesgos y las ventajas que tienen las

inversiones con respecto a los ahorros. Descripción de tasas de interés y como ayudan a capitalizar nuestro patrimonio.

- **Compras Responsables:** Promociones, impulsos, manejo de efectivo. Comprender los conceptos básicos de manejo de efectivo, compras por impulso acompañadas de manejo de efectivo. La trampa de las promociones que conllevan un mayor gasto.

**Figura 7 Invitación al Taller de Finanzas Saludables**

**INVITACION TALLER GRATUITO DE:**

**FINANZAS SALUDABLES**

- **COMPRAS RESPONSABLES**
- **CULTURA DE AHORRO**

Mayor información en La Dirección

La Escuela Rafael Moya en conjunto con la Universidad Hispanoamericana

Tienen el agrado de invitarlo a todos los docentes a participar del Taller de Finanzas Saludables a impartirse el 11 de noviembre, 2019.

El taller se llevará a cabo en la biblioteca de la Escuela Rafael Moya

Requisitos:

\*Inscribirse en la dirección de la escuela.

*Fuente: Elaboración propia.*

### Consideraciones para el Taller

- El taller será impartido por un Especialista en Finanzas
- El taller tiene una duración de 4 horas.
- Se enviará la información digital a todos los participantes.

## Recursos

- Biblioteca de la Escuela Rafael Moya Murillo
- Pantalla de la Biblioteca
- Refrigerio

## Presupuesto

**Cuadro 11** Presupuesto Finanzas Saludables

Descripción	Cantidad de personas	Costo por hora o Unidad	Costo Total
Docentes	21	₡ 2.976,00	₡ 62.496,00
Especialista en Finanzas	1	₡ 4.464,00	₡ 4.464,00
Alimentación	22	₡ 2.500,00	₡ 55.000,00
<b>Total Propuesta</b>			<b>₡ 121.960,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

### **6.5.2 Parte 2: Factores organizacionales del estrés**

Dado que la mayoría de los colaboradores manifiestan que las condiciones de las aulas con respecto a las altas temperaturas es muy complicada, ya que no cuentan con suficientes ventiladores en buen estado, se propone:

- Analizar la posibilidad de instalar abanicos en las 20 aulas de la Escuela Rafael Moya Murillo.

#### **¿Cuántos ventiladores se deben comprar?**

En el análisis de las conclusiones se determina que dentro del ambiente físico un estresor que está influyendo en los docentes es la alta temperatura, por lo anterior, se recomienda a la dirección de la Escuela Rafael Moya, analizar la posibilidad de la compra de ventiladores, se realiza el estudio y logra determinar que son 20 ventiladores los que deben comprar según la necesidad y estructura de las aulas.

#### **Presupuesto de la compra de ventiladores**

Con el fin de que el presupuesto de la compra de los ventiladores sea lo más cercano a la realidad, se cotizaron los ventiladores de techo en la Ferretería EPA.

A continuación, se detalla la oferta para la compra de los ventiladores:

**Cuadro 12** Presupuesto Ventiladores

Descripción	Cantidad de ventiladores	Precio Unitario	Costo Total
Ventiladores	20	₪ 33.950,00	₪ 679.000,00
Transporte	1	₪ 35.000,00	₪ 35.000,00
Mano de obra de colocación	20	₪ 2.500,00	₪ 50.000,00
<b>Total Propuesta</b>			<b>₪ 764.000,00</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

### 6.5.3 Parte 3: Factores personales del estrés

De acuerdo con la información recolectada en la investigación, se logra demostrar que casi la totalidad de los docentes indican que el trabajo les permite realizar actividades que le llenen a título personal, sin embargo, la mayoría de los docentes indican que la Escuela no tiene ninguna actividad que les permita disminuir el estrés. He indican que se pueden realizar convivios para mejorar las relaciones y mejorar los factores que les afecta, se propone:



- Realizar un programa de convivios (team building) que pueda ayudar a los docentes a mejorar los niveles de estrés.

El objetivo de promover la importancia que tienen las buenas relaciones laborales, trabajo en equipo, beneficios motivacionales y mejoran la comunicación. Es por esto que se pretende bajo este concepto trabajar un proceso de mejora en las relaciones del grupo.

### **¿Qué es un Team Building?**

El Team Building es un conjunto de actividades orientadas a la formación de equipos, un proceso que se encuentra diseñado para mejorar las relaciones entre los participantes, la cohesión grupal, la resolución de problemas, resolución de problemas y otros problemas que influyen en el rendimiento y en desempeño del equipo.

Se van a realizar diferentes dinámicas para fomentar la convivencia mediante dinámicas que potencien a los docentes a desarrollar algunas habilidades blandas y que a su vez permita la reflexión para los aportes que puedan hacer a nivel educativo en la institución.

#### ***Cuadro 13 Beneficios del Team Building***

**Fuente:** [www.aulaplaneta.com](http://www.aulaplaneta.com)

### **¿Dónde se va a realizar la actividad?**

La actividad se realizará en las áreas recreativas de la Asociación Nacional de Educadores y Educadoras.

### **Actividades**

#### **1. La Telaraña**

Entre dos árboles, se prepara una tela de araña con cuerdas. Los participantes se dividen en 2 equipos, y deben de pasar uno a uno, con los ojos vendados, a través de distintos huecos ayudados por sus compañeros, sin pisar el suelo y sin quedar atrapados en la tela de araña. Cada hueco usado se clausura tras su uso.

Solo superan la prueba si aprovechan de mejor manera todos los recursos y si consiguen rescatar a todos los miembros del equipo. Requiere de confianza en los compañeros, capacidad de adaptación y flexibilización de conductas. Las personas con estas competencias son capaces de adquirir nuevas habilidades y se incorporan fácilmente a un nuevo equipo de trabajo.

**Figura 8 La Telaraña**



**Fuente:** <https://img.youtube.com/vi/YDyhwm3bG4I/0.jpg>

## **2. Fútbol ciego**

Se divide el equipo en grupo de 10 personas, se deben formar parejas en donde uno va a tener los ojos vendados y es el que puede patear el balón de fútbol y el otro le va a dar instrucciones desde fuera de la cancha. Al final se enfrentan cinco parejas contra otras cinco, en el segundo tiempo las parejas cambian de roles y el equipo que logre meter más goles gana. Con esta actividad se pretende fortalecer los lazos de confianza, se les enseña a las personas a confiar en sus compañeros de trabajo y de reflexionar sobre lo importante que es tener una buena comunicación ante situaciones adversas.

Las competencias se harán en series eliminatorias de equipos fuera, hasta lograr sacar un ganador. La duración de la actividad es de 45 minutos.

**Figura 9 Futbol Ciego**



**Fuente:** <https://i.ytimg.com/vi/OOhKWG4wfFQ/maxresdefault.jpg>

### 3. Dinámica del Hula hula

Esta dinámica consiste en realizar grupos de seis o siete personas, y darles un hula hula. Las personas del equipo forman un círculo de pie y tomados de la mano se van pasando el hula hula sin soltarse de las manos. El objetivo de esta dinámica es fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación entre los miembros.

**Figura 10 Dinámica Hula Hula**



**Fuente:** [http://4.bp.blogspot.com/-Fd9\\_DQr79JQ/UGB9gEgDnrl/AAAAAAAAABlw/DhNXkS7P-ul/s1600/2012+052.JPG](http://4.bp.blogspot.com/-Fd9_DQr79JQ/UGB9gEgDnrl/AAAAAAAAABlw/DhNXkS7P-ul/s1600/2012+052.JPG)

#### 4. El circuito mudo

Se les solicita a los participantes que se coloquen en un círculo y se les indica que deben colocarse en orden según el mes y día de cumpleaños, sin importar la edad, la única regla es que nadie puede hablar, cuando el equipo crea que ha ejecutado el reto correctamente deben alzar las manos como señal que están preparados, el reto culmina hasta que se logre la meta planteada al inicio. Esta dinámica fomenta el liderazgo, la concentración y desarrolla el potencial del equipo de trabajo para comunicarse por diferentes medios que no sean la voz.

***Figura 11 El circuito mudo***



**Fuente:** <https://4.bp.blogspot.com/-Ybs811ATXok/VQiiVZFLMUJ/AAAAAAAAAEg/QCu14-1gSGM/s1600/0%5B1%5D.jpg>

## 5. Dinámica de fila de globos

Este es un juego o competencia para que participen todos en uno o varios grupos o equipos. Los jugadores o participantes se alinean en una fila, entre uno y otro sostienen un globo (entre la espalda de uno y el pecho del siguiente).

El objetivo de este juego es fomentar el trabajo en equipo y la comunicación, coordinándose para moverse al mismo ritmo y llegar a la meta, sin que caiga un solo globo. Para lograr el éxito, deben estar muy atentos y comunicarse entre todos, seguir instrucciones y colaborar para que el equipo cumpla el objetivo.

Dentro de las reglas se debe cuidar no sujetar el globo con la mano cuando se está moviendo, todo el grupo debe cruzar la meta, si se cae un globo deben iniciar de nuevo.

**Figura 12 Fila de Globos**



**Fuente:** <https://i.ytimg.com/vi/zFJ5wSNizuY/hqdefault.jpg>

**Cuadro 14** Presupuesto Team Building

Descripción	Cantidad de personas	Costo por hora o Unidad	Costo Total
Team Building	8	₡ 115.800,00	₡ 926.400,00
Hojas Blancas	50	₡ 25,00	₡ 1.250,00
Lapiceros	30	₡ 300,00	₡ 9.000,00
Pavilo	3	₡ 750,00	₡ 2.250,00
Marcadores de pizarra	5	₡ 500,00	₡ 2.500,00
Hulas Hulas	4	₡ 4.000,00	₡ 16.000,00
Globos	60	₡ 50,00	₡ 3.000,00
<b>Total Propuesta</b>			<b>₡ 960.400,00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### 6.5.4 Parte 4: Desempeño

De acuerdo con el análisis de la investigación, una gran mayoría indica que no se ven afectados en su desempeño por la situación económica, sin embargo, consideran que aspectos como problemas personales y carga inadecuada de trabajo puede influir en su desempeño. Y coinciden en que se requiere reconocimiento en las labores diarias, para esto se propone:

- Realizar un programa de premiación para los docentes que les permita destacar en innovación y en excelencia a nivel institucional.

El objetivo de promover la competencia sana y el reconocimiento de sus labores. Por medio de un Certificado se premiarán a los docentes que presenten mayor porcentaje en los rubros que se definen a evaluar.

## **¿Cuáles son los indicadores a evaluar?**

Se propone realizar una reunión con los docentes para definir aspectos que ellos consideren como importantes y que sean medibles. De esta reunión se debe definir las variables a evaluar.

### **Periodicidad de la premiación**

Se realizaran las premiaciones una vez al mes, en las actividades de docentes donde se puede identificar también los puntos que se van a evaluar.

### **Identificación de las reglas**

Se debe identificar las reglas del reconocimiento. Por ejemplo, aspectos a medir y medición que se va a realizar. Este tipo de rubros a evaluar, se pueden definir en el momento que el equipo se reúna y lo que los docentes consideren importe.

### **Ejemplos a evaluar**

- A la idea innovadora.
- A las mejores calificaciones.
- Al docente con mayor participación en actividades especiales.

### 6.5.5 Parte 5: Manejo de Estrés

De acuerdo con las encuestas casi la mayoría de las docentes indica que en la Escuela Rafael Moya no realiza pasas activas y en su mayoría no las conoce:

- Realizar un plan de pausas activas.

Se recomienda realizar actividades de estiramiento que pueden realizarse con los alumnos en los cambios de lección o cuando los estudiantes reciben extra esfuerzo. Lo que va a permitir que los estudiantes tengan más enfoque ya que han liberado energía.

Para los docentes que se encuentran en la mañana se puede realizar pausas activas en los cambios de lecciones de 5 minutos con un leve estiramiento. El área de salud recomendó ejercicios para aplicar en las aulas con los alumnos.

**Figura 13 Ejercicios de Estiramiento**



**Fuente:** <https://i.pinimg.com/originals/35/12/f7/3512f73add75c52ebb2b7679fa8d0211.jpg>

## 6.6 Presupuesto Global de la propuesta

**Cuadro 15** Presupuesto Global

Variable	Propuesta	Monto
Factores Ambientales del Estrés	Taller Finanzas saludables	₪ 121.960,00
Factores Organizacionales del Estrés	Instalación de Ventiladores	₪ 121.960,00
Factores Personales del Estrés	Team Building	₪ 960.400,00
Desempeño	Programa de Reconocimiento	₪ -
Manejo de Estrés	Pausas Activas	₪ -
		<b>₪ 1.204.320,00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 6.7 Cronograma de Ejecución de Propuesta

**Cuadro 16** Cronograma de Ejecución de Propuesta

Variable	nov-19	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20
Taller Finanzas saludables													
Instalación de Abanicos													
Team Building													
Programa de Reconocimiento													
Pausas Activas													

*Fuente: Elaboración propia*

**BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA**

**Libros:**

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. Edición 4. Pearson Educación.

Campos, J. (2016). Como hacer un trabajo final de graduación: Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación. San José, C.R.: EUNED.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. Edición 10. Monterrey, México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. Edición 3. Monterrey, México: McGraw-Hill Interamericana.

Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. Edición 14. México: Pearson Educación.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.; (2014). Metodología de la investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill Education.

Pimienta Prieto, Julio Herminio. (2018). Metodología de la investigación. Edición 1. Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T.; (2017). Comportamiento Organizacional. 17ª ed. México: Pearson.

**Tesis:**

Rayo, K. (2017). Análisis del estrés laboral de los colaboradores de la Defensa Pública del Cantón de Puntarenas, durante el primer trimestre de 2017.

**Página Web:**

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. Página web. Costa Rica.  
Ministerio de Educación Pública. (2019).

**Disponible en:**

<http://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/memoriainstitucional20062014pdf.pdf>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/822/investigacion%20cientifica%20y%20teorica.htm>

**Documentos:**

Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; González Vallejo, L. y Jara Ocampo, A.; (2018) Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales. 2-18 ed., San José: Universidad Hispanoamericana.

## **GLOSARIO**

**A**

**Anexo:** documento relevante que complementa la información presentada en el cuerpo de un informe de investigación. Se incluye al final del documento de investigación.

**B**

**Bibliografía:** relación alfabética de las fuentes documentales consultadas para realizar la investigación.

**C**

**Contexto:** conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente.

**H**

**Hipótesis:** Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

**L**

**Limitación o alcance de la investigación:** dimensión o amplitud del estudio en cuanto a espacio, tiempo u otra variable sociodemográfica del objeto de estudio.

**M**

**Marco teórico:** Conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a término su actividad.

## O

**Objetivos de la investigación:** propósitos a los que se quiere llegar en un proyecto de investigación; expresan el fin que pretende alcanzarse. Por tanto, éstos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos es necesario hacerlo. En un proyecto de investigación se formula un objetivo general y varios específicos.

**Operacionalización:** es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente.

## P

**Problema de investigación:** todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre lo que se percibe la necesidad de conocer y, por tanto, de estudiar. En este sentido, problema no es algo disfuncional, molesto o negativo, sino todo aquello que incite a ser conocido, pero teniendo en cuenta que su solución sea útil, es decir, buscando una respuesta que resuelva una situación práctica o teórica.

## V

**Variable dependiente:** es aquella cuyo valor depende del valor numérico que adopta la variable independiente en la función. Una magnitud, de este modo, es función de otra cuando el valor de la primera magnitud depende de forma exclusiva del valor que evidencia la segunda magnitud.

**Variable independiente:** es aquella cuyo valor no depende de otra variable. Es aquella característica o propiedad que se supone es la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así a la variable que el investigador manipula.

## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN RECURSOS**

**Instrumento para evaluar el análisis de los factores de estrés Ambientales, Orgnizacionales y Personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el Primer Semestre del 2019.**

Estimados Docentes:

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas y abiertas, referentes al tema mencionado en el párrafo anterior. Agradezco su ayuda en la elaboración de este instrumento.

Marque con una "X" la respuesta que corresponda y especifique según su criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual sino de forma colectiva, con fines estadísticos.

**I. DATOS GENERALES**

1. Género

- Masculino
- Femenino
- Inter sex

2. Edad

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años

( ) 56 o más años

3. Antigüedad en la Institución

( ) 1 a 5 años

( ) 6 a 10 años

( ) 11 a 15 años

( ) 16 a 20 años

( ) 21 o más años

## II. VARIABLE 1: FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTALES

### Indicador 1: Incertidumbre Económica

4. ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta fue Si, ¿por favor indicar por qué?

---



---

5. ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta fue no, por favor amplíe con una breve explicación.

---



---



---

### Indicador 2: Incertidumbre Política

6. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral en el último año?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta fue Sí, ¿por favor indicar por qué?

---



---

7. ¿Considera que el ingreso del plan fiscal a nuestro país puede afectar en su desempeño laboral?
- ( ) Sí
- ( ) No

Si su respuesta fue Sí, ¿por favor indicar por qué?

---



---

### **Indicador 3: Cambio tecnológico**

8. ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?
- ( ) Sí
- ( ) No
9. ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias de docencia? Puede marcar más de una opción
- ( ) Pantalla
- ( ) Tablet
- ( ) Computadora Portátil
- ( ) Proyector
- ( ) Internet
- ( ) Otro especifique\_\_\_\_\_

Si marcó alguna de las opciones ¿por favor indicar por qué?

---



---

## **III VARIABLE 2: FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS**

### **Indicador 1: Demandas de la tarea**

10. ¿Cuál de los siguientes problemas de condiciones de ambiente físico se presentan en su área de trabajo?

Puede marcar más de una opción:

- Falta de Iluminación
- Luz muy brillante
- Ruido fuerte y constante
- Problemas de alta temperatura
- Problemas de baja temperatura
- Malos Olores
- Mobiliario inadecuado (silla y escritorio)
- Higiene Laboral
- Limitación de herramientas de trabajo (Materiales)
- Otro especifique \_\_\_\_\_

11. ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?

- Sí
- No

Si su respuesta es No indique por qué \_\_\_\_\_

### Indicador 2: Demandas del rol

12. ¿Considera que en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?

- Sí
- No

Por qué \_\_\_\_\_

13. ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral?

- Sí
- No

Si su respuesta es No indique por qué \_\_\_\_\_

14. ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?

- Ausencia de unión por parte del equipo de docentes
- Roces y división con otros docentes
- Falta de apoyo del coordinador
- Falta de apoyo del superior inmediato del coordinador
- Ninguna de las anteriores

### **Indicador 3: Demandas Interpersonales**

15. ¿Cómo puede definir el clima organizacional que se presenta en su lugar de trabajo? ( )

Excelente ambiente de trabajo

- Muy buen ambiente de trabajo
- Buen ambiente de trabajo
- Regular ambiente de trabajo
- Mal ambiente de trabajo

Si su respuesta es “regular o mala” explique el por qué

---



---

16. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

- Sí
- No

### **IV VARIABLE 3: FACTORES PERSONALES**

#### **Indicador 1: Problemas Familiares**

17. ¿El rol laboral que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?

- Sí
- No

Por qué \_\_\_\_\_

---

18. ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia? Puede marcar más de una opción.

- Inadecuada interconexión en la relación familia-trabajo.
- Le genera conflictos psicológicos y fatiga mental
- No le genera motivación su trabajo porque siente que se aleja de su familia
- Deterioro en la relación conyugal- familiar
- Ninguna de las anteriores

### Indicador 2: Problemas Económicos

19. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?

- Sí
- No

Si su respuesta fue No, ¿por favor indicar por qué?

---



---

20. ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

- Sí ( )                      No ( )

21. ¿Durante estos 6 meses del año 2018 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?

- ( ) Sí                      ( ) No

Si su respuesta fue no, por favor amplíe con una breve explicación.

---



---



---

22. ¿Considera que su salario actual está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?

- Sí
- No

Si su respuesta fue No, ¿por favor indicar por qué?

---

---

### Indicador 3: Personalidad

23. ¿Su actual trabajo le permite realizar actividades que le llenen a título personal?

Sí

No

Si su respuesta fue No, ¿Indique qué tipo de actividades le interesaría realizar?

---

---

### V VARIABLE 4: DESEMPEÑO

24. Considera que su desempeño se ve afectado por niveles factores de estrés?

Situaciones Económicas.

Situaciones Políticas

Cambios tecnológicos

Problemas en el de equipo de trabajo

Carga inadecuada de trabajo

Problemas en las instalaciones de la escuela

Problemas personales

Deterioro en la relación conyugal- familiar

Otro especifique \_\_\_\_\_

### VI VARIABLE 5: PROPUESTA

25. ¿La institución reconoce y apoya a los colaboradores que sobresalen en su trabajo?

Sí

No

Si su respuesta fue si, indique por favor cómo:

---

---

26. ¿Cuenta la Escuela Rafael Moya con alguna actividad que le permita disminuir el estrés?

( ) Sí

( ) No

Si su respuesta fue sí, indique por favor cuál (es):

---

---

27. ¿Realiza la Escuela Rafael Moya pausas activas?

( ) Sí

( ) No

28. Le interesaría participar en Actividades que le ayuden a manejar y disminuir el estrés.

( ) Sí

( ) No

Explique su respuesta.

---

---

29. Qué recomendaría usted para mejorar los factores de estrés Ambientales, Organizacionales y Personales que puedan incidir en el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo

---

---

---

¡MUCHAS GRACIAS!

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 6 de diciembre, 2019


Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Olga Lidia Rojas Solís con número de identificación 109860393 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis de los Factores de Estrés Ambientales, Organizacionales y Personales que puedan incidir en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Escuela Rafael Moya Murillo para el Primer Semestre del 2019 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

  
1-986-393  
Firma y Documento de Identidad