

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE ESTUDIO DE EDUCACIÓN
PRIMARIA



Habilidades comunicativas y estrés en docentes de primaria
de la Institución Educativa N°88014”- José Olaya -
Chimbote; 2021

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Educación
Primaria

Autora

Lucio Villanueva, Rocio Maritza

Asesor (ORCID: 0000-0002-1449-6989)

Villanque Alegre, Boris Vladimir

Nuevo Chimbote-Perú

2021

INDICE

PALABRAS CLAVE.....	iii
KEYWORD.....	iii
LINEAS DE INVESTIGACIÓN (OCDE).....	iii
TITULO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
METODOLOGÍA.....	19
RESULTADOS.....	21
ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	25
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES.....	28
AGRADECIMIENTOS.....	29
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXOS.....	32

PALABRA CLAVE

Tema	Habilidades comunicativas-Estrés
Especialidad	Educación Primaria

KEYWORD

Theme	Communication skills-Stress
Specialty	Primary education

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Líneas de investigación	Área	Sub área	Disciplina
Teoría y métodos educativos	5. Ciencias sociales	5.3. Ciencias de la educación	Educación general

TÍTULO

**Habilidades comunicativas y estrés en docentes de primaria
de la Institución Educativa N° 88014”- José Olaya -
Chimbote; 2021**

**Communication skills and stress in primary teachers of
Educational Institution No. 88014”- José Olaya -
Chimbote; 2021**

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el estrés laboral en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014 “José Olaya” de Chimbote. Se optó por el tipo de investigación Correlacional con diseño no experimental y de carácter transaccional o transversal en una población y muestra de quince niños. Como técnica de recojo de información para ambas variables se utilizó la ficha de observación. Los resultados fueron procesados mediante la técnica estadística descriptiva e inferencial con apoyo del Software SPSS versión 20. Los resultados muestran un coeficiente de $r_s = 0,817^{**}$ significando una relación directa y un $p = 0.00$ significado una relación significativa con la que se toma la decisión de aceptar la hipótesis de investigación “Existe relación directa y significativa entre el estrés docente y las habilidades comunicativas en docentes de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote en el periodo 2021”.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between communication skills and work stress in primary school teachers of Educational Institution No. 88014 "José Olaya" in Chimbote. The Correlational type of research was chosen with a non-experimental design and a transactional or cross-sectional nature in a population and sample of fifteen children. As an information collection technique for both variables, the observation sheet was used. The results were processed using the descriptive and inferential statistical technique with the support of SPSS software version 20. The results show a coefficient of $r_s = 0,817^{**}$ meaning a direct relationship and $p=0.00$ meaning a significant relationship with the one taken the decision to accept the research hypothesis "There is a direct and significant relationship between teacher stress and communication skills in teachers of the Educational Institution No. 88014 of Chimbote in the period 2021".

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria; para ello, encontramos algunos antecedentes que se relacionan a la variable:

Ascencio (2017), en su estudio que tuvo por propósito demostrar la influencia de las habilidades comunicativas en el desempeño docente mediante el tipo de investigación básica con el fin de dar explicación al fenómeno. Trabajo con una población muestral de 183 docentes de la Red N°8 de Carabayllo-UGEL 4; llegando a la siguiente conclusión: Los resultados muestran que se acepta la hipótesis de nula y se rechaza la hipótesis de investigación después de haber analizado los resultados inferenciales del presente estudio; donde las habilidades comunicativas y cognitivas no son influyentes en el ejercicio docente de las instituciones educativas de la Red 8 ubicada en Carabayllo. Al obtener un nivel de significancia de $p: 0,576$ se concluye que no existe vínculo entre las habilidades comunicativas con la variable desempeño docente. Esto mismo ocurre al establecer relación entre las habilidades comunicativas y cognitivas con la dimensión preparación en el aprendizaje al aceptarse la hipótesis nula y rechazarse la alterna por obtener un nivel de significancia de $p: 0,984$. Indicando que el desempeño docente no es explicado por las variables introducidas en el modelo (p. 117).

Asimismo, encontramos la investigación desarrollada en México por Alcántara (2014), quién analiza y describe sobre las capacidades y habilidades necesarias que requiere un docente de educación secundaria para comunicarse con los estudiantes. Para ello desarrolló una investigación comparativa entre las instituciones de Freiherr-Vom-Stein-GYMNASIUM de Münster, Alemania, y la Escuela Americana de la ciudad de Pachuca- Hidalgo, México, de las cuales identificó sus estilos, características y recursos y su impacto de la comunicación en el proceso educativo; llegando a concluir: Las habilidades comunicativas entre los profesores de Alemania y México son diferentes, a pesar que se encuentran algunas similitudes donde consideran el valor de la comunicación en el aula, en el conocimiento que muestran sobre la responsabilidad de llevarse a cabo las dinámicas grupales y donde los adolescentes

desarrollan con naturalidad su expresión. Además, reconocen que los docentes reconocen a la comunicación como un papel importante para el logro de objetivos pedagógicos (p. 108).

En España, (Escaño, 2016), se realizó un estudio referido a las actuaciones del docente en la comunicación del alumno y entre los factores influyentes de la comunicación tenemos a la voz, el mensaje, la comunicación verbal, actitud del profesor y el clima en el aula, culminándose con orientaciones y propuestas para mejorar la comunicación profesor-alumno; de esta manera concluyendo: Se profundizó que los docentes pongan en práctica la comunicación en el buen desarrollo de su clase, para ello desarrolló una encuesta mostrándose que más de la mayoría de ellos tienen actuaciones favorables hacia la comunicación y los aspectos que consideran flojos fueron objeto para plantear propuestas de mejora para que los docentes logren una comunicación eficaz. Además, consideran que la competencia comunicativa es clave en los estudiantes y por ello imprescindible en el docente de dominarla; por tanto, la competencia comunicativa en el mundo actual es considerada primordial en el ser humano (p. 39).

Rengifo (2017), en su estudio tuvo por objetivo identificar el estrés laboral en los docentes del Colegio Nacional Francisco Carrasco ubicada en la ciudad de Punchana. Para ello aplicó el instrumento el inventario de Maslach Burnout que mide en sus tres dimensiones: agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Trabajó con un diseño descriptivo transversal con 60 docentes de población y muestra y procesándose mediante la base de información del SPSS a partir del análisis univariado para la comprobación de sus hipótesis: de esta manera llegando a concluir: Se encontró que el estrés laboral del personal docente se ubica en un nivel medio; de los cuales el 3,3% presentan cansancio emocional, el 1,7% en despersonalización y 31,7% en realización personal. En el nivel cansancio emocional, se observa que el 85% muestran dominancia en el nivel bajo, 11,7% predominan en medio y solo un 3,3% obtienen el nivel alto. Con respecto a la realización despersonalización un 83,3% muestran un nivel bajo, 15% medio y 1,7% alto y con respecto a la realización personal el 53,3% tienen una predominancia en el nivel bajo,

el 16,7% en medio y en alto un 30%. En docentes con menos de 10 años de servicio se observa una realización personal alto que va disminuyendo progresivamente al nivel bajo en los docentes que oscilan entre 15 a 20 años. En docentes de primaria es mayor el porcentaje en realización personal su estrés diferenciándose con los de secundaria y dando mayormente en docentes menores de 43 años y disminuyendo de acuerdo a su edad (p. 68).

El presente estudio se encuentra *fundamentado* a partir de dos variables:

En cuanto a las habilidades comunicativas:

Moya (2016), expresa que la habilidad comunicativa forma parte de la competencia de comunicación y coincide con lo señalado por Kaplún (1998) “todos podemos comunicarnos con los demás, siempre y cuando sepamos hacerlo y por tanto comunicar viene hacer una aptitud y sobre todo actitud y de allí la importancia en cultivar la voluntad de comunicarnos con nuestros interlocutores.

Recientemente, la palabra competencia viene siendo utilizada con más frecuencia dentro del mundo empresarial, que posteriormente se trasladó a nivel psicológico y finalmente al nivel docente, siendo este último relevante para el tema. Hay diversidad de autores que conceptualizan de diferentes formas, pero la esencia es la misma. Definamos algunos autores que han sido influenciados por su autoridad en el tema a lo largo de la historia, entre los cuales se tiene:

“Las competencias vienen hacer aquellas características de las personas que se encuentran asociadas al desempeño efectivo en el trabajo y pudiendo ser usuales en otros contextos” Delamare (2005, p. 46). De acuerdo con la definición anterior, el enfoque está centrada en el desempeño relacionado con la competencia, porque en la medida en que los individuos se desarrollen bien y donde los logros y resultados sean ciertas o evidentes. Entre las peculiaridades que exhibe una persona en el trabajo, deben ser competencias que logren alcanzar ciertas habilidades del individuo de manera integral.

Para, Merieu (1991, pág. 181), “competencia es el conocimiento establecido del ejercicio de una o más habilidades dentro de un país o área temática

determinada”. A diferencia de las definiciones anteriores, Mérieux define las competencias como el conjunto de habilidades que el ser humano desarrolla en espacios y tiempos determinados. Una persona, por la misma razón, al ser un ser pensante y posee el potencial de explotar sus habilidades en determinadas situaciones. Es importante tener en cuenta que no todos los desarrollarán por una variedad de razones, sin embargo, nadie se ve privado de esta posibilidad.

Con respecto al tipo de habilidades comunicativas, se dan a conocer cuatro habilidades, teniendo en cuenta lo expresado por Bogoya (2000) quien cita Moya (2016), indicando que hay tres niveles de competencia: la propositiva, argumentativa y la interpretativa y añadiendo a una cuarta competencia a la habilidad comunicativa.

La competencia interpretativa: Son conjunto de capacidades que encaminan a la comprensión de la información a partir de los sistemas simbólicos y de captación de los textos, mensajes de diferentes medios, mapas y esquemas. Asimismo, viene hacer la interpretación de textos virtuales con la reconstrucción de teorías y conocimientos. En esta etapa de la comunicación se pone de manifiesto y ejercitación el escuchar, leer y descifrar diversos tipos de texto; y para ello es importante y esencial un conocimiento sobre el lenguaje verbal y no verbal.

La competencia argumentativa; el propósito principal de este tipo de texto es contradecir otras tesis o afirmar que la persona realiza en base a información dada y proporcionada. Consiste en el planteamiento de una nueva teoría y argumento teniendo en cuenta las causas y efectos; es la formación de una nueva conclusión. En esta etapa se moviliza la producción del discurso, exposición, argumentos y directivas.

La competencia propositiva; Mediante la presente competencia se intenta la formulación de la hipótesis explicativa; es decir dar soluciones a problemas concretos; realizar planteamientos de alternativas frente al conocimiento; es resolver un conflicto y finalmente de realizar aplicación e informar.

La competencia comunicativa; Actúa de manera transversal a las demás competencias señaladas, eso significa que se encuentra implícita en los demás, siendo importante desarrollarlas con mayor frecuencia.

Con referente al entrenamiento de la habilidad comunicativa. (Moya, 2016), indica que una habilidad comunicativa a entrenar son las que se encuentran relacionada a la motivación personal, los valores y principios, sobre el trabajo ético en relación todo ello a una habilidad y actitud.

La motivación personal, son métodos a ser trabajados producto de la necesidad psicológica y social, dentro de una escala de valores, siendo la motivación personal una pieza clave con el fin de formar parte de una escala de valores.

Para, Sherod Miller (1990), que fue citado por (Moya, 2016), tienen en cuenta como otro método principal a la conversacional, la que considera cuatro estilos de conversación: El I estilo considera a la conversación breve y familiar, la que permitirá relajarse y disminuir la tensión; tiene un carácter de efecto positivo. En el estilo II ubica al control, indicando que debe ser activa y eficiente, sin pelea ni resentimiento, la que considera un efecto negativo. El estilo III viene hacer la búsqueda; donde se genera un efecto positivo y de confianza y finalmente tenemos el estilo IV que viene hacer el directo

En cuanto a las dimensiones de la habilidad comunicativa, se tiene las siguientes:

Habilidades de emisión: La presente habilidad es interesante. Cuando se sabe cómo enviar el mensaje adecuado. Hay que tener en cuenta que no todo lo que decimos puede ser de interés para nuestra audiencia, por lo que se hace necesario, con el fin de ser escuchados y bien considerados, sabiendo la importancia de lo que se dice sea de interés de nuestra audiencia.

Para la ejecución de esta habilidad, lo primero que se tiene que ver, es con presentar a los demás nuestros pensamientos, deseos e interpretación de lo que nos rodea. Esto se hizo posible con el desarrollo del lenguaje porque el acto de comunicación se realizaba a través del lenguaje. Para que exista una comunicación adecuada se debe considerar lo siguiente:

- Deben responderse los mensajes de manera adecuada.
- Se debe expresar en forma libre y oportuna.
- Al dar a conocer la información, se debe realizar con precisión.
- Hacer uso de la comunicación no verbal.

Manejar una comunicación no verbal. Estos aspectos son muy importantes para emitir mensajes, que se da a partir de diferentes signos, como los sonidos, señales, imágenes, colores, olores, etc.

Con el interlocutor, tanto los espacios como la distancia juegan un papel importante dentro de la comunicación; por lo que tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- Control visual y una adecuada mirada.
- Un apropiado ritmo para hablar, considerando un buen tono de voz.
- Manejar adecuadamente espacios y distancias con el interlocutor.
- Uso adecuado del mensaje no verbales y verbales.

Lo tratado anteriormente son importante y necesario para una apropiada y eficaz comunicación, que redundará dentro de un buen clima social de nuestra región. Por ello, las habilidades de lanzamiento son factores importantes en la comunicación, desde cómo se envía la información hasta cómo la recibimos.

Habilidad de recepción o saber escuchar. Saber escuchar es fundamental para el entendimiento mutuo en todo tipo de comunicación, y algo que parece tan común nos lo pone dificultoso porque en la mayor parte de las veces estamos tan ensimismados en nosotros mismos que se pierde la noción de cuando comunicamos una parte importante”, recibir”

En términos generales, la habilidad se vuelve fácil, requiriéndose mucho esfuerzo para ponerlas en práctica, incluso más que poder hablar, porque a menudo

surge en situaciones en las que el individuo quiere objetar, por ejemplo, en función de lo que escucha. Nuestros propios estándares, por lo que deberíamos ser empáticos y esperar a que los interlocutores culminen luego continuar con el siguiente paso. Del mismo modo, presentamos algunos criterios a tener en cuenta para lograr ser un buen oyente:

- Tener en cuenta a los interlocutores.
- Fortificar lo expresado por los interlocutores y su correspondiente retroalimentación.
- Evitar perder de vista la comunicación no verbal de los interlocutores.
- Solicitar informaciones constantes.

Como oyentes, si utilizamos los criterios anteriores, demostraremos ser excelentes receptores y tendremos las habilidades de escucha necesarias para tener conversaciones seguras. Además, se tiene que tener presente que las capacidades de escucha son necesarias e importantes en contextos donde las personas requieren expresar sentimientos, pensamientos y sus opiniones de manera clara y coherente, con el fin de ser entendidos.

Habilidad asertiva o de autoafirmación: Estas destrezas en la persona hace que uno exprese las opiniones y sentimientos de manera adecuada y oportuna cuando es necesario, sin menospreciar a nuestros interlocutores.

Para el logro de la habilidad asertiva se debe tener presente:

- Debe ser positiva el auto expresarse.
- Dar a conocer vuestras emociones de forma adecuada.
- Ser empático frente a las emociones de los demás.
- Ejercer la defensa de nuestros derechos y respetando derechos de las demás personas.

Se Zaldívar Pérez, su propuesta es atrayente porque se refiere a saber recibir información dentro de los límites de las habilidades comunicativas, y dar respuestas coherentes con lo recibido.

Por otro lado, el estrés laboral. Es fundamentado:

Todos escuchamos y usamos de manera frecuente la expresión estrés y otras palabras que se relacionen como la de depresión, dolor, fatiga, miedo y ansiedad. Esto también se observa en los hombres de ciencia e investigadores quienes se esfuerzan por definir de manera clara de lo que se está hablando y qué significa.

A partir del alcance y consecuencias. Como resultado, las expresiones miedo, estrés y ansiedad es confundido dentro del lenguaje diario e incluso dentro del lenguaje científico, de esta manera dificultando ser definido. Por lo que se consideran términos polisémicos que tienen por función describir situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, distintos, pero todos ellos relacionados entre sí.

De manera simple, a veces la palabra estrés se define como una condición puramente muscular: "Es la rigidez o dureza del músculo y el tejido conectivo más allá de la tensión necesaria para que funcionen correctamente". A pesar de ello, es mucho más que eso. El estrés viene hacer respuesta importante en la que Hans Selye fue fundador del estudio del estrés, definiéndolo como "respuesta corporal no específica a cualquier demanda del cuerpo (cuando las demandas externas exceden los medios disponibles)".

A partir del enfoque de la psicología, el estrés es entendida considerando tres aspectos esenciales, que se detallan a continuación y teniendo en cuenta lo señalado por (Cano, 2002).

- El estrés como estímulo; son capaces de provocar reacciones o respuestas dentro del organismo.
- El estrés como reacción o respuesta; en esta parte se evidencia los cambios de conducta, cambios fisiológicos y demás reacciones emocionales de la persona.
- El estrés como interacción; entre las características que presenta son los estímulos provenientes del exterior y de contar con recursos a disposición por la persona para emitir respuestas a los estímulos.

Poniendo como base la definición anterior, la Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza al estrés como “una serie de respuestas fisiológicas que preparan al organismo para una acción”. Aunque el estrés sí juega un papel

importante en los procesos saludables de la enfermedad, autores como (Lazarus & Folkman, 1988) afirman que no siempre es un proceso negativo en nuestras vidas porque depende de la percepción que tiene cada sujeto de la enfermedad. proceso y su capacidad para controlar situaciones y hacer frente a las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto ambientales como personales y surge cuando las personas valoran una situación como amenazante. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad de este fenómeno.

Entre los síntomas del estrés se tiene según lo señalado por Barreda & Catalán (2012), indica que el estrés mayormente afecta a órganos y las funciones de todo el organismo; considerando algunas señales más frecuentes

- Rápidas palpitaciones
- Una disfunción sexual
- Estreñimiento o diarreas.
- Indigestión
- Ansiedad o depresión.
- Sarpullidos
- Dolor de cabeza
- Nerviosismo
- Insomnios

El primer síntoma que surge es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a los estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, alcohol, café u otros estimulantes es la causa más común de tensión y desequilibrio del sistema nervioso. La ansiedad también es común en las personas que se sienten "estresadas". Es un trastorno psicosomático que afecta primero a la mente, pero finalmente afecta a todos los órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternando estreñimiento y diarrea), y más. Si continúa la resistencia, comienza la tercera fase, el agotamiento, cuya consecuencia puede ser un cambio de estrés. La

exposición prolongada al estrés puede agotar las reservas de energía del cuerpo y puede conducir a situaciones extremas. Ciertos tipos de migrañas y dolor de cara o espalda, asma, úlceras pépticas, presión arterial alta, asma y estrés premenstrual son ejemplos de trastornos relacionados con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchas afecciones de la piel, desde picazón, hormigueo y dolor hasta erupciones y espinillas.

Acerca al *estrés laboral*: Los factores psicosociales y el estrés son dos temas estrechamente relacionados y ampliamente productivos científicamente en la literatura psicológica. El primero obedece al interés de distinguir entre los determinantes del proceso salud-enfermedad, las variables relacionadas con la vida mental y las condiciones en que se desarrollan las actividades, de factores biológicos, químicos y físicos. El estrés es un concepto oportuno que expresa la calidad de la relación entre un individuo y su entorno, permitiéndonos comprender los mecanismos por los cuales factores de carácter psicológico y social influyen en la salud y el bienestar.

La primera idea de (Selye, 1954) la definía como la respuesta de un organismo a una necesidad, manifestada en el clásico comportamiento de lucha o huida, incluyendo componentes conductuales, endocrinos, metabólicos y cardiovasculares. Posteriormente, las respuestas de los sistemas nervioso central, autonómico, endocrino e inmunológico se fusionaron en variables centrales para formar lo que ahora se conoce como inmunología psiconeuroendocrina, una disciplina científica basada en la idea de que el comportamiento humano puede afectar el sistema inmunológico. Holmes y Rahe (1967) citan (Mills, 1992), la teoría de los eventos vitales de (Mills, 1992), para legitimar su contenido social, que permite identificar un conjunto de eventos que típicamente ocurren en la vida de las personas y que dan lugar a importantes El cambio. Más recientemente, se ha observado que los estímulos estresantes no se limitan a estos eventos, sino que incluyen situaciones mantenidas en el tiempo que conducen a constantes cambios adaptativos, tales como conflicto interpersonal, sobrecarga de roles o enfermedad crónica; identificado como estrés crónico (Fernández & Garrido, 1999) y el llamado

estrés diario, que surgen de pequeños eventos, pero implican pequeños ajustes en el comportamiento.

A partir de lo señalado por Slipack (1996, citado en Campos, 2006), existen dos tipos de estrés laboral:

Episódico: se presenta de forma transitoria, es un estrés que no se prolonga por mucho tiempo, y al ser enfrentado o resuelto, desaparecen todos los síntomas derivados de él; un ejemplo de dicho estrés se presenta cuando un trabajador es despedido por presión.

El crónico; que se presentan cuando una persona es sometida a diferentes situaciones como:

El de estar en un ambiente laboral inadecuado, cuando exista sobre carga en el trabajo, cuando se dan alteraciones de ritmos biológicos y cuando uno tienen responsabilidades y decisiones muy importantes a tomar.

El estrés crónico es el estrés que ocurre varias veces o con frecuencia cuando un trabajador está constantemente expuesto a un factor estresante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que se presenta la situación, y el estrés no desaparece mientras el individuo no enfrente esta demanda de recursos.

Entre los tipos de estresores laborales se destacan:

El ambiente físico como estresor; de las cuales pueden ser generados por una baja o alta iluminación; porque consideran que no es lo mismo de trabajar en la noche que en el día. El ruido; estar trabajando sometidos a alarmas constantes, podrían afectar no solamente al oído sino al desempeño mismo en el trabajo; como el de satisfacción y productividad.

Un ambiente contaminado, este tipo de estresores puede ocasionar ansiedad profesional, de esta manera repercutiendo en un rendimiento y el bienestar psicológico.

La temperatura; no es lo mismo trabajar dentro de un ambiente caluroso o de frío, lo que podría ocasionar discomfort.

El peso, esto mayormente ocurre a los profesionales que trabajan en el quirófano muchas horas soportando las delantales o guantes protectores de plomo y esto estar sometido a cargas con un peso considerable, ocasionando cansancio.

Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de persona a persona, ya que las características de cada tarea y lo que produce en los profesionales depende de lo que les gusta o disgusta hacer. Cuando las tareas cumplen con las expectativas y las competencias profesionales, contribuye a la salud mental y es un motivador importante. Estos factores estresantes incluyen: Carga de trabajo mental. Es el grado de movilización de la energía y capacidad mental que utiliza un profesional para realizar una tarea. Ejemplo: se deben preparar 25 sueros llenos de fármaco en un programa reducido.

El control sobre la tarea. Ocurre cuando la tarea está fuera de control, es decir, cuando la actividad a realizar no está de acuerdo con nuestro conocimiento. Ejemplo: Un profesional cambia de trabajo y es transferido a la unidad de nefrología, pero resulta que ha estado trabajando en la unidad de cardiología durante los últimos cinco años. No tiene control sobre las tareas a realizar y tiene miedo de tomar las acciones adecuadas por temor a carecer del conocimiento y la atención que tales pacientes requieren.

Entre los estresores de la organización más importantes que aparecen dentro de una organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol. Esto sucede cuando existe una discrepancia entre las expectativas del profesional y la realidad de los requerimientos de la organización. Pueden surgir conflictos, como recibir órdenes contradictorias de un administrador de atención, o cuando los deseos y objetivos no se alinean con lo que realmente estamos haciendo. Puede generarnos mucho estrés cuando no está claro lo que se debe hacer, el propósito del trabajo y las responsabilidades inherentes que conlleva.

El tiempo libre, las relaciones interpersonales, la sensación de ser observado y criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las pocas oportunidades de progreso también se vieron afectados. Estos factores también pueden conducir al estrés laboral. Las horas de trabajo excesivas pueden conducir al agotamiento físico y mental y hacer que los profesionales sean incapaces de hacer frente a situaciones estresantes. Por ejemplo, los turnos de noche pueden ser más largos que los de mañana o tarde, por lo que al final del turno, los profesionales estarán más agotados y sus capacidades físicas y mentales pueden disminuir.

Las relaciones pueden ser una fuente de estrés. Piensa en un profesional emocionalmente desequilibrado que hace imposible la vida de todos sus compañeros. Esta es una fuente constante de estrés. Por el contrario, cuando existe una buena comunicación interpersonal y apoyo social y organizativo, los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud se reducen.

Promoción y desarrollo profesional. Cuando las aspiraciones profesionales no coinciden con la realidad debido a la falta de evaluación de los méritos, puede surgir una profunda frustración y estrés. Acerca del Síndrome de Burnout: Hace aproximadamente 35 años, el tema del estrés en el ambiente laboral se asoció con un fenómeno que fue ampliamente discutido, escrito e investigado en orden ascendente, incluso renunciando a parte de su papel dominante, el llamado Síndrome de Burnout. . No existe una definición consensuada de este síndrome, e incluso se puede encontrar un término diferente, refiriéndose al síndrome de desgaste o quemadura en español (Gil & Peiró, 2000). En este estudio, como se mencionó anteriormente, se decidió utilizar el término inglés burnout, que corresponde al modelo teórico hipotético.

El agotamiento fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el agotamiento extremo de los empleados. Posteriormente, fue utilizado como complemento por sindicatos y abogados para referirse a los problemas físicos del exceso de trabajo. Actualmente es una de las razones más importantes para no trabajar. Sus orígenes se centran en los profesionales de la salud: los médicos.

Al principio, los empleados estarán un poco "quemados" debido al síndrome. Entonces, cuando la persona exhibe síntomas físicos de agotamiento, se encuentra completamente "oxidada" o "arruinada". Pero no son sólo las personas que están sobrecargadas de tareas o responsabilidades las que están estresadas. "Vivir sin motivación, sin proyectos o pasando por etapas de desempleo puede llevar al mismo desenlace", dicen los expertos. En ambos casos, los síntomas son los mismos: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y trastornos de ansiedad.

En cuanto a las *dimensiones del estrés laboral*, tenemos los siguientes:

Cansancio emocional o agotamiento emocional: Esta es una respuesta al estrés y es un mecanismo de defensa extremo que se activa cuando nuestra mente es incapaz de asimilar la situación por la que estamos pasando. Estrés laboral, personal o emocional suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional. Es el cansancio o falta de energía, y la sensación de agotamiento de los recursos emocionales, puede darse al mismo tiempo que sentimientos de depresión y tensión, de forma que ya no hay motivación para seguir tramitando el trabajo. Freudenberguer conceptualizó este fenómeno como "el agotamiento emocional conduce a la pérdida de motivación, que a menudo se convierte en un sentimiento de insuficiencia y fracaso". Se entiende como resultado de la interacción con los usuarios, ante sus demandas emocionales, los profesionales se sienten abrumados. Esto ha llevado a un consenso general de que el síndrome se entiende como una condición causada por una excesiva implicación en el trabajo y las exigencias emocionales del trabajo. Sin embargo, el burnout puede desarrollarse en cualquier tipo de profesional, pero se manifiesta con mayor frecuencia en los profesionales que prestan servicios a los demás, ya que los hace más propensos a agotar la empatía (Salanova, 2003).

Despersonalización: Autoconciencia anormal, no delirante, caracterizada por sentimientos dolorosos de falta de realidad sobre uno mismo y/o el mundo externo. Son actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que trabajas (compañeros de trabajo o clientes), se refleja en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones para evitar cualquier método de desgaste. y una disminución en el rendimiento profesional, que se refiere a sentimientos de incapacidad para completar

el trabajo, dificultad para desempeñarse, bajos resultados, falta de progreso y sentimientos de insuficiencia o frustración (Gil & Peiró, 2000).

Realización personal: incluye la eficacia profesional para afrontar problemas, gestionar conflictos, mantener la empatía, la energía, la satisfacción personal y la realización. Incluye retirarse gradualmente de todas las actividades que no están relacionadas con actividades que producen estrés crónico. En esta etapa, las personas pierden sus ideales y, fundamentalmente, se alejan más de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autoaislamiento.

El presente trabajo de investigación se *justifica*:

Socialmente se beneficiarán la institución educativa, sus autoridades, padres de familia, estudiantes y todos los que laboran, porque mediante el cual tendrán la capacidad de tomar conciencia que el problema psicosocial esté relacionada al desempeño docente; dado a que los síntomas del estrés son emocionales y físicos influenciando tanto en el desempeño docente, en la comunicación, en la calidad de enseñanza, para la motivación del alumno y por ende en el rendimiento académico.

Teóricamente, permitirá acrecentar el conocimiento existente sino también permitirá clasificar el perfil del estudiante.

Metodológicamente, los procedimientos y técnicas empleadas demostrarán su validez y confiabilidad para ser utilizados en investigaciones similares.

Finalmente, el aporte científico de la investigación será que servirá de antecedentes para otras investigaciones y los resultados permitirá que la comunidad científica de a conocer la relación entre las habilidades comunicativas y el estrés laboral.

En cuanto a la realidad *problemática*: El factor principal y condicionante para un buen desempeño docente en su vida laboral es el clima y las condiciones de salud estable en sus trabajadores. En nuestra actualidad las exigencias laborales dentro de un contexto globalizado han generado altos niveles de estrés en todos los trabajadores de una organización. Situación que no es ajena a los docentes, ya que en sus actividades pedagógicas no solamente son de tipo académico sino también administrativo y otros

que no corresponden; muchas de las veces realizándose dentro de un contexto de profunda y desleal rivalidad (karhr, 2010)

Los docentes en el Perú, no es ajena a esta realidad, teniendo bajas remuneraciones, sometidos a un estrés laboral alto, poco reconocimiento a su trabajo, presentando alteraciones en su desempeño, tensión, emociones resquebrajadas afectando su salud mental y física.

Llontop (2015), realizó una investigación en docentes, donde obtuvo como resultado que un 52.3% se sentían medianamente estresados por causa de cambios de currículo, exigencias en el uso de TIC, por la presión del tiempo, etc.

Asimismo, la comunicación es un factor trascendental dentro del trabajo de los docentes y para ello se requiere contar con habilidades que permitan ser llevadero en la comunicación tanto de docentes a padres, de docente a estudiante, de docente a docente y de docente a directivos. Notándose que no cuenta con las habilidades comunicativas que le permitan establecer relaciones interpersonales.

Todo lo expresado conduce a plantearnos la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014”-Chimbote; 2018?

Conceptualmente definimos:

Las habilidades comunicativas, permiten mejor comunicación en los docentes, entre pares para una satisfacción personal; mediante el cual también se logra la mejor interrelación tanto personal y comunal.

El estrés laboral, son reacciones fisiológicas dadas en el organismo en el que entra en juego diferentes mecanismos de defensa con el fin de afrontar situaciones amenazadoras y el estrés es la respuesta natural a esa supervivencia.

Definición operacional:

La variable estrés laboral se medirá a través del “Cuestionario para medir el nivel de estrés docente”, que consta de 55 ítems, y evalúa con las categorías: Alto, Medio y Bajo, arrojando un puntaje general de la escala y puntaje según sus dimensiones.

Con respecto a la *operacionalización de la variable*; se da en base a la siguiente matriz:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Habilidades comunicativas	Habilidades de emisión	Responde a mensajes Expresa opiniones, ideas y actitudes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 Y 12
	Habilidades de recepción	Atender al interlocutor Empatía Atención al lenguaje no verbal Solicita información	13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19, 20 y 21,
	Manejo de comunicación no verbal	Contacto visual Expresa con buen tono Maneja distancia y espacio Mensajes coherentes	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 Y 31
	Habilidades asertivas o de afirmación	Expresa positivamente Expresa emociones Muestra empatía ante emociones ajenas Defiende sus derechos y respeta de los demás	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 Y 42
Estrés laboral	Agotamiento emocional	Agotamiento emocional Agotamiento físico Cansancio Tensión Desgaste psicológico Frustración en el trabajo Estrés percibido	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	Despersonalización	Trato inadecuado Desgaste emocional Dureza emocional Frustración laboral Dureza de trabajo	5, 10, 11, 15 y 22
	Realización personal	Fácil pensamiento Resolución de problemas Trabajo eficiente Buen clima Calidad de trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

La hipótesis, quedó planteado de la siguiente manera: Existe relación directa y significativa entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014"-Chimbote; 2021.

Para dar respuesta al enunciado y cumplir con la hipótesis nos planteamos los siguientes objetivos:

Objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014"-Chimbote; 2021.

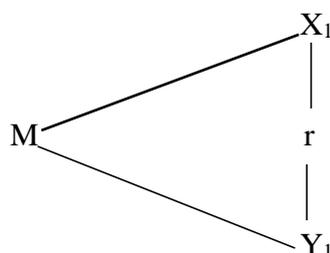
Objetivos específicos

- Identificar las habilidades comunicativas en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014"-Chimbote; 2021.
- Describir el nivel de estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014"-Chimbote; 2021.
- Establecer la relación entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014"-Chimbote; 2021.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue descriptivo de tipo correlacional, de acuerdo a la clasificación realizada por (Hernández, Fernández, & Babtista, 2014), corresponde a una investigación de carácter descriptiva de tipo correlacional porque tiene la finalidad de establecer relación entre dos variables.

En el estudio se empleó un diseño no experimental-transversal de corte correlaciona según la clasificación de (Hernández, Fernández, & Babtista, 2014), ya que el propósito es conocer la relación entre dos o más variables dentro de un contexto en particular. Cuyo esquema es:



Donde:

M: Muestra

X1: Habilidades comunicativas

Y1: Estrés laboral

r: Relación en X1 y Y1

La población y muestra estuvo conformada por 35 docentes del nivel primaria de la Institución Educativa N° 88014 de Chimbote. Distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de la población docente de primaria I.E. N°88014

I.E. N° 88014	Hombres	Mujeres	Total
	17	18	35
Total	17	18	35

Fuente: Cuadro de asignación Personal (CAP)

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta por la modalidad y el tiempo a la aplicación, cuya finalidad tuvo recabar información de manera independiente sobre las habilidades comunicativas y el estrés laboral.

Para la variable habilidades comunicativas se empleó una lista de cotejo que se encuentra organizada en función a sus dimensiones en un total de 42 ítems respondiendo a una escala dicotómica. Además, el instrumento fue validado por el Mg.

Enrique Sandoval Cruzado quien opinó favorablemente para su aplicabilidad. La confiabilidad se optó por tomar a 20 docentes con las mismas características a cuyos resultados al aplicar el Alfa de Cronbach resultó con índice de fiabilidad de 0,897 es decir una alta confiabilidad.

Para la variable estrés laboral se empleó un cuestionario **de Burnout de Maslach** que consta de 22 ítems distribuidas en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuyos rangos de medida son: Nunca (0 pntos), pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), una vez a la semana (4) y unas pocas veces a la semana (5).

La confiabilidad del instrumento de manera general es de 0,71.

Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva como la tabla de frecuencia tanto absoluta y porcentual y para ver la correlación optaremos por una prueba estadística inferencial no paramétrica como la Rho de Spearman. El programa SPSS versión 22 coadyuvará a procesar la información y para la base de datos se empleó el programa Excel.

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de habilidades comunicativas en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014"-Chimbote; 2021

NIVEL	Habilidades de emisión		Habilidades de recepción		Manejo de comunicación no verbal		Habilidades asertivas o de afirmación		Habilidades comunicativas	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0	2	5.7	4	11.4	5	14.3	2	5.7
Medio	17	48.6	18	51.4	21	60.0	19	54.3	19	54.3
Alto	18	51.4	15	42.9	10	28.6	11	31.4	14	40.0
Total	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Resultados de la aplicación de la lista de cotejo.

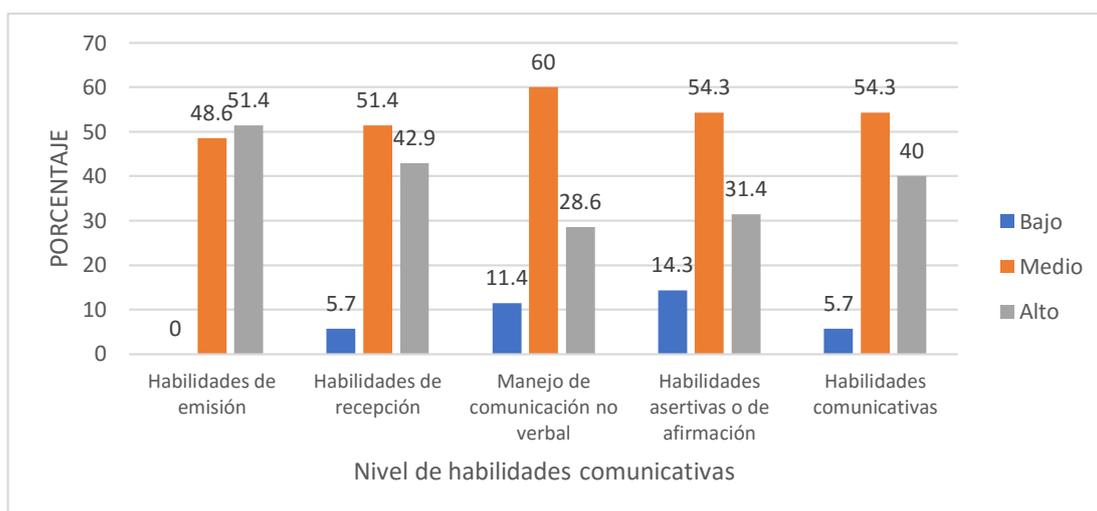


Figura 1

Nivel de habilidades comunicativas en docentes de primaria I.E. N°88014

Fuente: Tabla 1

En la tabla y figura 1 se observa los resultados con respecto a nivel de habilidades comunicativas en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote donde en la dimensión habilidades de emisión se observa que el 48.6% logran ubicarse en el nivel medio, el 51.4% en el nivel alto y sin contar con un solo docente en el nivel bajo. Con respecto al nivel de habilidades de recepción el mayor porcentaje se centra en el nivel medio con 51.45, en el nivel alto con 42.9% en el nivel alto y un 5.7% en el nivel bajo. Con respecto a al nivel de manejo de la comunicación no verbal un 60% se encuentran en el nivel medio, el 28.6% en el nivel alto y un 11.4% en el nivel bajo. En lo que se refiere al nivel de habilidades asertivas o de afirmación un 14.3% se ubican en el nivel bajo, el 54.3% en medio y el 31.4% en alto. Finalmente promediando los resultados se obtiene el nivel de habilidades comunicativas de los docentes de la Institución N°88014 donde del 100% de docentes el 40% se ubican en

nivel alto, el 54.3% en medio y un 5.7% en bajo. Concluyendo que el nivel de habilidades comunicativas de los docentes en un 94.3% se ubican entre un nivel medio y alto.

Tabla 2

Nivel de estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014”-Chimbote; 2021

NIVEL	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal		Nivel de estrés laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Bajo	26	74.3	20	57.1	18	51.4	21
Medio	7	20	12	34.3	9	25.7	9	25.7
Alto	2	5.7	3	8.6	8	22.9	5	14.3
Total	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Resultados del cuestionario del inventario de Burnout de Maslach.

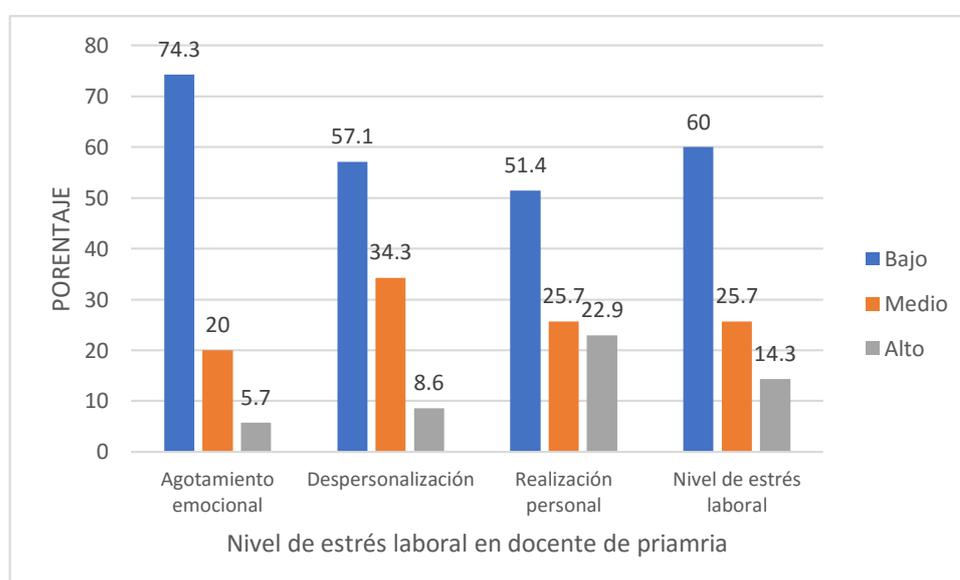


Figura 2

Nivel de estrés laboral en docentes de primaria I.E. N°88014

Fuente: Tabla 2

En la tabla y figura 2 se dan a conocer los resultados con respecto al nivel de estrés laboral a partir de sus resultados obtenidos en cada dimensión. Con lo que se refiere al agotamiento emocional el 74.3% presentan un nivel bajo, el 20% medio y solo un 5.7% se encuentran en un nivel alto. En lo que respecta a la despersonalización el 57.1% presentan un nivel bajo, el 34.3% medio y el 8.6% un nivel alto. En

realización personal el 51.4% presentan un nivel bajo, el 25.7% medio y un 22.9% un nivel alto. Promediando los resultados se logra el nivel de estrés laboral en los docentes donde el 60% presenta un nivel bajo, el 25.7% medio y un 14.3% en alto. Del resultado se concluye que los docentes presentan en más del 50% niveles bajos de estrés.

Tabla 3

Consolidado del nivel de estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014''-Chimbote; 2021

Aspecto Evaluado	Indicios de Burnout		No Indicios de Burnout	
	fi	%	fi	%
Agotamiento emocional > 26 (Indicios de Burnout)	2	5.7%	33	94.3%
Despersonalización > 8 (Indicios de Burnout)	3	8.6%	32	91.4%
Realización Personal < 34 (Indicios de Burnout)	8	22.9%	27	77.1%

Fuente: Tabla 2

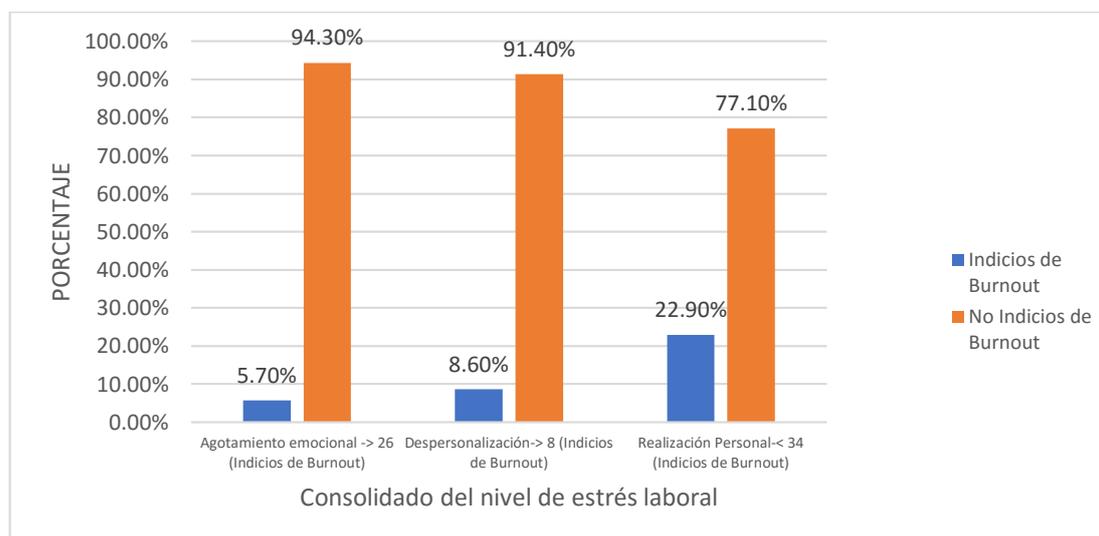


Figura 2

Nivel de estrés laboral en docentes de primaria I.E. N°88014

Fuente: Tabla

En lo referente a la presencia de indicios de Burnout de los docentes de la Institución Educativa N°88014 el 5.7% presenta agotamiento emocional, un 8,6% despersonalización y el 22.9% realización personal. En el agotamiento emocional se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por demasiado trabajo, en la despersonalización se ve el grado donde se reconoce las actitudes de frialdad y

distanciamiento, y en realización personal se evalúa sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.

Tabla 4

Relación entre las habilidades comunicativas y el estrés en docentes de primaria de la Institución Educativa N° 88014”-Chimbote; 2021

			Estrés laboral	Habilidades comunicativas
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Habilidades comunicativas	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se perciben los resultados de la relación entre el estrés laboral y las habilidades comunicativas en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote donde al aplicar la técnica estadística no paramétrica de la Rho de Spearman se obtiene un coeficiente de $rs= 0, 817^{**}$ lo que significa una relación directa y un $p=0.00$ significado una relación significativa: Tomándose la decisión de aceptar la hipótesis de investigación “Existe relación directa y significativa entre el estrés docente y las habilidades comunicativas en docentes de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote en el periodo 2021”.

Con estos resultados concluimos que a menos estrés docente mayores serán las habilidades comunicativas del docente.

ANALISIS Y DISCUSIÓN

Los resultados muestran un coeficiente de $rs= 0, 817^{**}$ significando una relación directa y un $p=0.00$ significado una relación significativa con la que se toma la decisión de aceptar la hipótesis de investigación “Existe relación directa y

significativa entre el estrés docente y las habilidades comunicativas en docentes de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote en el periodo 2021”.

Los resultados se asemejan a lo encontrado por (Pinedo, 2021), quien estableció relación entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales y de cuyos resultados se observa que estadísticamente existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal “Santo Tomás al obtener un $p=0,030 < 0,05$ y una $r_s=0,517$ es decir una relación positiva moderada. Asimismo, encontrando adverso en la tesis de (Ascencio, 2017), encontró que las habilidades comunicativas y cognitivas no influyen en el desempeño docente de las instituciones educativas de la red 08 del distrito de Carabayllo, con un nivel de significatividad de 576; es decir que no son causantes para que el personal se encuentre estresado.

Con respecto a las habilidades comunicativas los resultados muestran que se encuentran los docentes entre un nivel medio y alto con un 94.3%, estos resultados son semejantes al estudio desarrollado en México por (Alcántara, 2014), quién analiza y describe sobre las capacidades y habilidades necesarias que requiere un docente de educación secundaria para comunicarse con los estudiantes y llegando a concluir que las habilidades comunicativas entre los profesores de Alemania y México son diferentes, a pesar que se encuentran algunas similitudes donde consideran el valor de la comunicación en el aula. En España, (Escaño, 2016), consideran que la competencia comunicativa es clave en los estudiantes y por ello imprescindible en el docente de dominarla; por tanto, la competencia comunicativa en el mundo actual es considerada primordial en el ser humano.

Relacionando con el estrés laboral; (Rengifo, 2017), en su estudio tuvo por objetivo identificar el estrés laboral en el personal docente del Colegio nacional Francisco carrasco ubicada en el distrito de Punchana quién llegó a concluir que el estrés laboral del personal docente se ubica en un nivel medio; de los cuales el 3,3% presentan cansancio emocional, el 1,7% en despersonalización y 31,7% en realización personal. En el nivel cansancio emocional, se observa que el 85% muestran dominancia en el nivel bajo, 11.7% predominan en medio y solo un 3,3% obtienen el nivel alto. Con respecto a la realización despersonalización un 83,3% muestran un nivel bajo, 15% medio y 1,7% alto y con respecto a la realización personal el 53.3%

tienen una predominancia en el nivel bajo, el 16,7% en medio y en alto un 30%; muy similar a lo encontrado en el presente estudio.

CONCLUSIONES

Se identificó el nivel de habilidades de habilidades comunicativas de los docentes de la Institución N°88014 donde el 40% presentan un nivel alto, el 54.3%

medio y un 5.7% bajo. Concluyendo que el nivel de habilidades comunicativas de los docentes en un 94.3% se ubican entre un nivel medio y alto.

El nivel de estrés laboral que presentan los docentes donde primaria de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote; el 60% presenta un nivel bajo, el 25.7% medio y un 14.3% en alto. Del resultado se concluye que los docentes presentan en más del 50% niveles bajos de estrés.

La presencia de indicios de Burnout de los docentes de la Institución Educativa N°88014; el 5.7% presentan agotamiento emocional, un 8,6% despersonalización y el 22.9% realización personal.

Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y las habilidades comunicativas en docentes de primaria de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote al obtener un coeficiente de $r_s = 0,817^{**}$ lo que significa una relación directa y un $p = 0.00$ significado una relación significativa: Tomándose la decisión de aceptar la hipótesis de investigación “Existe relación directa y significativa entre el estrés docente y las habilidades comunicativas en docentes de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote en el periodo 2021”.

Con estos resultados concluimos que a menos estrés docente mayores serán las habilidades comunicativas del docente.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos se recomienda.

A los docentes de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote mejorar sus habilidades comunicativas por ver la influencia que ejerce ante el estrés laboral en

los aspectos de habilidad de emisión, de recepción, del manejo de la comunicación verbal y principalmente con respecto a las habilidades asertivas o de afirmación a partir de reflexiones permanentes dentro de un trabajo colegiado.

A las autoridades de la Institución Educativa N°88014 de Chimbote, se les recomienda fomentar mediante talleres de sensibilización los hallazgos encontrados con respecto al estrés docente; si bien es cierto no se encuentran estresados, pero ya un gran porcentaje está propenso a ubicarse en un nivel alto de estrés.

Participar en talleres para disminuir el estrés laboral en los docentes y tener mejores habilidades comunicativas; por lo que se sugiere a los lectores e investigadores formular trabajos de investigación con el fin de disminuir las brechas de estrés y mejorar las habilidades comunicativas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar dedico y agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, a mí madrecita que desde el cielo derrama su bendición día a día en mi hogar.

Agradezco a mí padre Manuel Lucio por su apoyo moral y económico, a mí hijo Kaleb Huayanca Lucio por ser ese amor puro, mi fortaleza y mi mayor motivo del cual quiero seguir creciendo profesionalmente por el bien de nuestra pequeña familia que formamos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, F. (2014). *La competencia comunicativa del docente de educación secundaria. Una comparación entre Alemania y México*. Maestría en Educación, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, área Académica de Ciencias de la Educación, Mexico.
- Ascencio, T. (2017). *Habilidades comunicativas, cognitivas y desempeño docente en el distrito de Carabayllo- 2015*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Barreda, M., & Catalán, A. (2012). *Técnicas y métodos para controlar el estrés docente*. . Valencia: Universitat Jaume I.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador,.
- Cano, A. (2018 de 03 de 2002). (2002). *La Naturaleza del Estrés*. . Obtenido de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Delamare, L. y. (2005). *¿Qué es competencia?* Internacional de Desarrollo de Recursos Humanos.
- Escaño, L. (2016). *Aspectos que influyen en las habilidades comunicativas del docente*. Universidad de Cantabria, Facultad de Educación, España.
- Fernández, J., & Garrido, J. (1999). *Psicopatología laboral: trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Gil, P., & Peiró, J. (2000). *Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España*. España: Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Babtista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

- Lazarus, S., & Folkman, S. (1988). *Estrés y Proceso Cognitivos*. Barcelona : Martínez Roca.
- Merieu. (1991). *Aprende ... sí cómo..* . Paris : ESF.
- Mills, W. (1992). *Como superar el Estrés*. . Barcelona: Deusto, S.A. .
- Moya, M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política*. Tesis Doctoral, Universidad Miguel Hernandez, Departamento de Psicología y Salud.
- Pinedo, X. (2021). *Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020*. Título Profesional, Universidad Científica del Perú, Iquitos-Perú.
- Rengifo, H. (2017). *Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, Distrito de Punchana, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad científica del Perú, Facultad de Ciencias de la salud, Iquitos-Perú.
- Salanova. (2003). *El estrés docente* . México: Edit. Harla S.A. .
- Selye, H. (1954). *El estrés de la vida* . Nueva York: McGraw Hill .

