

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CLIMA INSTITUCIONAL Y EL  
ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA, AÑO 2018”

TESIS

Presentado por:

Lic. Haydee Charito Bailon Ilaquita

Asesor:

Dr. Américo Flores Flores

Para obtener el Grado Académico de:  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA

TACNA – PERU

2019

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado una familia maravillosa, que fue guía de mis logros.

A mi padre Fabio, que en vida practicó los valores como un verdadero maestro.

A mi mamita Josefina que nos educó siempre con ternura y mucho cariño, haciendo que mi hogar sea un paraíso.

A mis maravillosos hermanos, que son motivo de inspiración, y

A mi esposo Angel, por su inacabable apoyo y paciencia.

**DEDICATORIA:**

Con mucho cariño dedico este trabajo a mis profesores Alejandro Soto Collanca, Nancy Guzmán Alarco, Carlos Vildoso Rios y Rosario Cahuana.

En segundo lugar, a las directoras y docentes que hacen posible que en sus instituciones educativas haya buen clima organizacional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS	II
DEDICATORIA	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
 <b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
 <b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2 BASES TEÓRICAS	21
2.2.1 Definición de clima organizacional	21
2.2.2 Tipos de clima	22
2.2.3 Dimensiones de clima institucional	26
2.2.4 Definición de estrés	29
2.2.5 Definición de estrés laboral	31
2.2.6 Estresores	32
2.2.7 Fases del Estrés	36

2.2.8	Consecuencias del estrés	37
2.2.9	Evaluación del estrés laboral	40
2.3	CONCEPTOS BÁSICOS	45
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	HIPÓTESIS	47
3.2	VARIABLES	47
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	49
3.5	ÁMBITO DE ESTUDIO Y TIEMPO SOCIAL	50
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.7	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	51
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>		
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	53
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	53
4.3	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
4.3.1.	Análisis del clima organizacional en la UGEL Tacna	54
4.3.2.	Análisis del estrés en la UGEL Tacna	57
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	60
4.4.1.	Verificación del supuesto de normalidad de las variables	60
4.4.3	Prueba de hipótesis General	62
4.4.4	Prueba de hipótesis específicas	63
4.4	DISCUSIONES	67
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	CONCLUSIONES	69
5.2	RECOMENDACIONES	70
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		72
<b>ANEXOS</b>		74

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Dimensiones del clima organizacional en la UGEL Tacna	54
<b>Tabla 2</b> Clima organizacional en la UGEL Tacna	56
<b>Tabla 3</b> Dimensiones del estrés laboral en la UGEL Tacna	57
<b>Tabla 4</b> Estrés laboral en la UGEL Tacna	59
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad de la variable clima organizacional	60
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad de la variable estrés laboral	61
<b>Tabla 7</b> Resultado de la prueba de hipótesis general	62
<b>Tabla 8</b> Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional	65
<b>Tabla 9</b> Correlación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 7</b> <i>Dimensiones del clima organizacional en la UGEL Tacna</i>	54
<b>Figura 8</b> <i>Clima organizacional en la UGEL Tacna</i>	56
<b>Figura 9</b> <i>Dimensiones del estrés laboral en la UGEL Tacna</i>	57
<b>Figura 10</b> <i>Estrés laboral en la UGEL Tacna</i>	59

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la situación del clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018. Para ello se plantea una investigación descriptiva correlacional. La población estuvo constituida por 87 trabajadores y la muestra por 71, elegidos de manera aleatoria. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de la OIT-OMS para el estrés laboral y el cuestionario del Ministerio de Salud para la evaluación del clima organizacional, adaptado para la presente investigación. Los resultados muestran que los niveles de estrés laboral son bajos y el clima organizacional se encuentra en una situación “por mejorar”, existiendo una correlación inversa moderada entre estas variables. Se concluye que cuando el estrés es bajo, la percepción del clima organizacional tiende a ser percibida de manera independiente; mientras que cuando los niveles de estrés son altos, se tiende a explicarlo como un efecto del clima organizacional deficiente.

*Palabras clave:* estrés laboral, clima organizacional, UGEL Tacna, potencial humano, cultura de la organización.



## ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the situation of the organizational climate and the work stress of the workers of the Tacna Local Education Management Unit, in 2018. For this, a correlational descriptive investigation is proposed. The population was constituted by 87 workers and the sample by 71, chosen at random. Two instruments were used to collect the data: the ILO-WHO questionnaire for work-related stress and the Ministry of Health's questionnaire for organizational climate assessment, adapted for the present investigation. The results show that the levels of work stress are low and the organizational climate is in a situation "to improve", there being a moderate inverse correlation between these variables. It is concluded that when stress is low, the perception of the organizational climate tends to be perceived independently; while when stress levels are high, it tends to be explained as an effect of poor organizational climate.

*Key words:* work stress, organizational climate, UGEL Tacna, human potential, organizational culture.

## INTRODUCCIÓN

Iniciamos la presente investigación por el interés en averiguar el estado del estrés laboral y el clima organizacional en la UGEL Tacna, pues consideramos que este tipo de evaluaciones son necesarias en todas las instituciones del Estado, al margen de si haya indicios de niveles peligrosos o no, dado que la verdad no depende de una apreciación personal sino es el fruto de una rigurosa investigación. No obstante, tener una idea del estado de las cosas antes de realizar la investigación es inevitable. En nuestro caso, esta idea era que, si bien no se evidenciaban niveles peligrosos de estrés laboral y el clima organizacional parecía adecuado, podría haber detrás de esta aparente imagen inofensiva algún peligro latente que no logra manifestarse.

Al revisar la literatura existente en torno a estas variables, encontramos que a la fecha se han planteado diversos modelos teóricos, los cuales no necesariamente deben considerarse contradictorios. En cuanto al estrés laboral, por ejemplo, se han desarrollado dos grandes modelos: el de Karasek y el de la OIT-OMS, fundamentado por Ivancevich y Matteson. Estos dos modelos dominan las investigaciones en torno al estrés laboral, pues presentan teorías muy sólidas con abundantes pruebas que demuestran su utilidad. En cuanto a las teorías para el estudio del clima organizacional encontramos una diversidad mucho mayor. Cabe mencionar los modelos de Likert y el de Litwin y Stringer como los más usados en investigaciones en nuestro país. Dentro de estos modelos también se encuentra el propuesto por el Ministerio de Salud, diseñado especialmente para evaluar instituciones que brindan el servicio de salud, pero que con algunas modificaciones puede servir para evaluar otras instituciones del Estado.

Finalmente optamos por esta opción, pues el cuestionario está muy adaptado a nuestra realidad.

En la investigación realizada se tratan estos aspectos en los capítulos I y II, en los que se detalla también los resultados hallados en investigaciones similares anteriores a la que llevamos adelante.

En el capítulo III definimos los aspectos metodológicos de la investigación, pues es necesario indicar aspectos como las variables y sus dimensiones e indicadores; la población y muestra; los instrumentos de investigación y todos estos aspectos que ordenan la investigación y facilitan su realización.

En el capítulo IV presentamos los resultados de la investigación, los cuales se presentan tomando en cuenta primero los aspectos descriptivos; en segundo lugar, consideramos necesario verificar los supuestos de normalidad de las muestras de cada variable, lo cual es necesario para definir la prueba de hipótesis. En tercer lugar, realizamos en análisis de las relaciones entre las variables y sus dimensiones, lo cual nos ayuda a comprender el grado de interrelación de las variables. Este análisis nos permite verificar las hipótesis de relación.

Finalmente, una vez verificadas las hipótesis, señalamos las conclusiones arribadas en este proceso y las sugerencias en los niveles que nos pareció más adecuado.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Proyecto Educativo Nacional señala que “La gestión educativa ha sido piedra angular del éxito o fracaso de muchos intentos de transformación educativa en el país. La actual gestión educativa adolece de una concentración extrema en la rutina burocrática y en el cumplimiento inercial de las normas existentes, lo cual le hace perder de vista su razón de ser, la necesidad de incrementar los logros educativos de los estudiantes” (Consejo Nacional de Educación, 2006). Para que esta rutina burocrática y este excesivo apego a las normas no entorpezca la función del personal en una UGEL, es preciso el cumplimiento de una de las funciones señaladas en la Ley General de Educación, la cual menciona que las UGELs deben “contribuir a generar un ambiente favorable para la formación integral de las personas” (Ley Nro 28044, 2003), porque sólo un ambiente favorable permite la adecuada productividad del personal, lo cual se traduce en una tramitación ágil y fluida de la documentación a su cargo.

Por ambiente favorable se entiende un clima organizacional adecuado, un clima que genere un sentimiento de bienestar entre los trabajadores. Pero tal ambiente es difícil de lograr cuando las presiones y la dinámica de una institución es alta, sobre todo si el número de trabajadores que dependen de un órgano central es muy grande. Tal es el caso de la UGEL Tacna, que debe atender a 3763 docentes y 608 trabajadores administrativos del sector público (DRSET, 2016). Esto significa que cada día decenas de docentes acuden a la UGEL para efectuar algún trámite. A la vez, el MINEDU emite normas y establece plazos que deben

cumplirse. Así, la cantidad de documentos que la UGEL debe tramitar para asegurar el funcionamiento del sistema educativo en la provincia, es realmente enorme, y la presión a que se ven sometidos los trabajadores es también muy grande. A todo esto, se le suman las naturales e inevitables diferencias entre las personas que conforman una organización, que puede llevar a discrepancias de diverso tipo y grado.

En este contexto, al trabajador no le queda mucho tiempo para actividades que le permitan aliviar esta presión a la que está sometido. Las relaciones laborales, si bien procuran ser cordiales y correctas, son excesivamente formales e incluso despersonalizadas. Sin embargo, no se podría hablar de un clima inapropiado solamente por las presiones mencionadas, pues son propias de todo trabajo. Hay que tomar en cuenta también el ambiente físico del trabajo y los reglamentos que rigen las funciones de cada trabajador. En cuanto al ambiente físico, por ejemplo, hay que tomar en cuenta que la UGEL Tacna no cuenta con un local propio y cada cierto tiempo se tiene que mudar a nuevos ambientes, los cuales no siempre están diseñados para el fin que la UGEL requiere.

Estos aspectos que condicionan el clima organizacional son también considerados en los estudios sobre el estrés laboral. Así, entre el estrés laboral y el clima organizacional pareciera existir una relación evidente y sobreentendida, pues tanto el estrés como el clima dependen de los individuos que integran una organización. Sin embargo, diversas investigaciones han encontrado que entre estas variables no existe una relación significativa; a la vez otras investigaciones sí han encontrado una relación entre estas variables, lo cual nos plantea la duda de porqué se produciría esta diferencia en los resultados. Una razón que quizá explique esta discrepancia sea que en cada investigación se usan modelos teóricos que han sido generados para evaluar cada aspecto por separado y no necesariamente para encontrar relaciones de una variable con otras. Y esto es así porque existe una enorme cantidad de modelos teóricos para estudiar el clima organizacional y el estrés laboral, lo cual refleja la preocupación de los investigadores por estas variables.

En nuestro país la preocupación por el estudio del clima organizacional ha llevado al Ministerio de Salud a plantear un modelo para su estudio, pues se considera que un clima favorable, positivo y colaborativo favorece la salud de los integrantes de una organización, y, contrariamente, un clima desfavorable, negativo y autoritario perjudica la salud.

Con respecto al estrés laboral se puede decir algo similar, pues puede favorecer o perjudicar la salud del individuo. Para el estudio de esta variable se han planteado diversas teorías, pero una de las más aceptadas es el de la OIT-OMS.

Estos modelos han sido planteados específicamente para el estudio del clima organizacional y del estrés de forma independiente. Los resultados que se hallan con la aplicación de sus metodologías han sido ampliamente probados, pero no sabemos si permitirán descubrir las relaciones entre el estrés y el clima organizacional.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Interrogante principal**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018?

### **1.2.2 Interrogantes secundarias**

- ¿Cuál es la situación del clima organizacional en la UGEL Tacna?
- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna?
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la variable estrés laboral con el clima organizacional?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La UGEL Tacna, al no tener un local propio, cambia de dirección cada cierto tiempo, lo cual genera incomodidad y el tener que adaptarse a los nuevos ambientes; pero aún con mayor frecuencia se dan los cambios de personal, sobre todo en los cargos más altos. Este constante cambio podría estar produciendo inestabilidad en las relaciones interpersonales, probables reacomodos que siempre favorecen a unos y perjudican a otros. Todo lo cual afecta la productividad, si tomamos en cuenta que las preocupaciones de las instituciones públicas, es por la productividad, la ampliación de cobertura de atención y servicio, la atención del cliente externo, el aumento de la eficiencia, de la productividad, disminución de costos, etc. Creemos que es momento de mirar hacia dentro, y contribuir a destacar los problemas relacionados con los recursos humanos y proponer alternativas que viabilicen la atención a los problemas de los trabajadores.

De allí que evaluar tanto el clima organizacional como el estrés laboral resulte importante, pues nos permitiría saber en qué aspectos hay que mejorar y en cuáles otros no es necesario intervenir.

Pero además de lo útil que resulta conocer los niveles de clima y estrés, creemos que la presente investigación servirá para buscar relaciones entre las variables propuestas usando modelos teóricos que, hasta donde hemos podido averiguar, todavía no han sido utilizados juntos. Como mencionamos anteriormente, una de las razones que podría explicar resultados discrepantes cuando se toman las mismas variables son los modelos teóricos utilizados.

Esto es especialmente importante en el sentido que muchas veces se toman medidas para mejorar el clima sin tomar en cuenta el estrés o se trata de mejorar el estrés o el clima con medidas inadecuadas. De hallarse relaciones entre las dimensiones de las variables, quiere decir que se pueden tomar medidas similares para mejorar ambas variables; de no hallarse relaciones, se deben tomar medidas

correctivas por separado, tomando en cuenta únicamente los correctivos para cada variable.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo general**

Relacionar la situación del clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar la situación del clima organizacional de la UGEL Tacna.
- Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna.
- Señalar las relaciones entre las dimensiones de la variable estrés laboral con el clima organizacional.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### *2.1.1 A nivel internacional*

Matabanchov, Lasso y Pantoja (2017) realizaron el trabajo de investigación *Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Públicas*, en la Universidad de Envigado, Colombia; El objetivo del presente estudio fue orientado a evaluar el nivel de estrés en funcionarios pertenecientes a una Institución Educativa Pública de San Juan de Pasto. La investigación se realizó bajo el paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal, se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión de la Batería de Riesgos Psicosociales de Villalobos (2010). Los participantes evaluados corresponden a 196 personas conformadas por directivos, administrativos, docentes y personal de apoyo de la institución, en términos generales se obtuvo que el 62% de funcionarios que diligenciaron el instrumento presentan estrés en un nivel alto y muy alto. A partir de los resultados obtenidos es indispensable generar medidas de prevención frente al estrés y estrategias inmediatas de intervención con el fin de mitigar este factor en la institución, en este punto se resalta la importancia de desarrollar los procesos de gestión del talento humano en las instituciones educativas, para fortalecer la calidad educativa y el bienestar de los colaboradores de la organización.

Castro, L. (2012) realizó la investigación *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout (estudio realizado una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango)*, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La investigación tuvo dentro de sus objetivos el determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome Burnout en el personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Se tomó a 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico. Los instrumentos utilizados fueron: encuesta de 30 preguntas, que evaluó el clima laboral y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual busca determinar la presencia del Síndrome Burnout, mediante la medición de sus tres escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El estudio concluye que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presentó un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome Burnout.

Lezama y Molina (2005) realizaron la investigación titulada *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización de gobierno municipal*, en la Universidad Rafael Urdaneta de Venezuela. Esta investigación fue un estudio transeccional descriptivo correlacional, cuyos objetivos fueron determinar el grado de percepción del Clima organizacional, el nivel de Estrés laboral en los empleados de un organismo gubernamental y establecer si existe relación entre las variables. Se utilizó una muestra de 83 trabajadores de ambos sexos en la ciudad de Maracaibo. Tanto el Clima como el Estrés laboral se establecieron a través de los instrumentos debidamente validados por un grupo de jueces expertos y a los cuáles se calculó la confiabilidad respectiva a través del programa S.P.S.S 13.00. Los resultados obtenidos evidencian una percepción del Clima organizacional categorizada como BUENA,

arrojar una Media de 1.2960, el nivel de Estrés laboral que se obtuvo, una Media de 1.8896, categorizada como un nivel de Estrés MEDIO. Por último, se calculó el estadístico r Pearson el cual arrojó un alpha de 0.56 que nos indica una correlación moderada entre las variables. Al respecto de los resultados del Clima organizacional y Estrés laboral se recomienda, dar a conocer los resultados al organismo para que sean del conocimiento de los empleados, las condiciones que pueden afectar su rendimiento.

### ***2.1.2 A nivel Nacional***

Vilca, R. (2016) realizó la investigación *Clima organizacional, el estrés y satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación período 2015*, en la Universidad nacional del Altiplano. El objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia existente del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores. La metodología utilizada es el método científico inductivo – deductivo, el diseño es no experimental- transaccional o transversal, y el tipo es descriptivo; las técnicas utilizadas son: la observación y la encuesta con tres instrumentos. Se aplicó el cuestionario “EDCO” para identificar el nivel del clima organizacional, contiene 40 preguntas referidas a las sub escalas de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos; el segundo instrumento es el cuestionario de Maslach que permitió medir el nivel de estrés laboral, consta 23 preguntas y mide el desgaste profesional y personal en el entorno laboral; el tercer cuestionario mide la satisfacción laboral, y un cuarto instrumento de preguntas que corroboran los resultados de los dos primeros instrumentos. Los resultados sugieren que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores el nivel de estrés de los colaboradores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz, y que el clima organización y el nivel de estrés de los colaboradores juegan un papel muy importante en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación.

Chacon (2017) realizó la investigación que tuvo por finalidad determinar la relación entre *Clima Organizacional y Estrés de los trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama en el año 2017*, en la Universidad Cesar Vallejo, siendo un estudio no experimental con diseño correlacional, compuesta por una población de 33 trabajadores, así mismo siendo la misma muestra para determinar esta investigación, la cual se aplicó una técnica de investigación llamada encuesta y como instrumento el cuestionario adaptado de Sherlley Quispe (2016), obteniendo como resultado, la variable de estudio Clima Organizacional y la variable Estrés donde su coeficiente de Correlacion de Spearman fue de  $-0.755$  la cual representa una correlacion inversa Positiva Alta Según la tabla de valores entre el clima organizacional y Estrés de Los Trabajadores del Área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama en el año 2017, el cual también se identificó el nivel de Clima Organizacional dando un porcentaje de 55% ubicado en un nivel Medio, Así también se identificó el nivel Clima Organizacional cuyo porcentaje fue de 73% ubicado en un nivel Alto, concluyendo que existe relación entre clima organizacional y estrés que tienen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de chicama año 2017.

Farfán, M. (2009) realizó la investigación titulada *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*, en la Universidad Nacional de San Marcos. El estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional, con muestreo probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total

de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout; con la variable autonomía del clima laboral, tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal. En cuanto a la correlación de la variable organización con las diferentes dimensiones del burnout como son cansancio emocional, despersonalización y realización personal no se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas. La comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontró diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión; en cambio, en el síndrome de burnout los profesores de colegios estatales obtuvieron un puntaje alto en cansancio emocional y despersonalización en comparación con los colegios particulares. Nótese también un bajo puntaje en la dimensión realización personal. En los colegios particulares en cambio fueron notorios los puntajes altos en la dimensión realización personal.

Solís, Zamudio, Matzamura y Gutiérrez (2016) realizaron la investigación *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015*. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. Se trata de un estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Como resultado el clima organizacional es nivel medio (81.4%) y el Síndrome de Burnout corresponde a nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). La relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ( $\rho = -0.11$ ). Se concluye que, en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Definición de clima organizacional**

El estudio del clima organizacional es relativamente reciente; pero, al igual como ocurre con muchos conceptos de la psicología, en este corto tiempo se han propuesto una gran cantidad de definiciones.

Likert y Gibson (1986), plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Entonces, el clima tiene una dependencia a las situaciones que se presenten en la institución, retoma elementos de la personalidad de los integrantes de la institución, está determinado por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, el conocimiento, la motivación, las relaciones sociales entre los miembros de la institución (directivos, personal administrativo, docentes, estudiantes, padres de familia, comunidad), los valores, la cultura, las expectativas, el comportamiento y el tipo de Gestión que se realice en la institución, de tal forma que observar todos estos elementos permitirá un ambiente propicio para el cumplimiento de los objetivos.

Para el Ministerio de Salud (2009) el clima organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

### 2.2.2 Tipos de clima

Brunet (2011), refiere que para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

- ✓ Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- ✓ La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- ✓ Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- ✓ La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales (Brunet, 2011).

Variables causales. Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una

modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración; reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la administración que pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables (Brunet, 2011).

Variables intermediarias. Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Brunet, 2011).

Variables finales. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Brunet, 2011).

La combinación de estas variables y la interacción que entre ellas se da, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo (Brunet, 2011).



### ***Clima de tipo autoritario***

*Sistema I – Autoritarismo explotador:* En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanecen en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. (...). Este tipo de clima presenta un ambiente estable en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de sus instrucciones específicas.

*Sistema II – Autoritarismo paternalista:* El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delega a los niveles intermedio e inferiores. (...), dando la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

### ***Clima de tipo participativo***

*Sistema III – Consultivo:* La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen

decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinados y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. (...). Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar.

*Sistema IV – Participación en grupo:* En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control y con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. (...). En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

### **2.2.3 Dimensiones de clima institucional**

Quevedo (2003), en referencia a las dimensiones del clima organizacional, refiere que Rensis Likert, en su cuestionario, considera ocho dimensiones que se mencionan a continuación, las cuales utiliza para medir el clima organizacional a través de la medición de las variables antes mencionadas. Dichas dimensiones son las siguientes:

- A. Estilo de Autoridad: Es la forma en que se aplica el poder dentro de la empresa.
- B. Esquemas motivacionales: Método de motivación utilizado en la empresa.
- C. Comunicación: Se refiere a la forma de comunicación en la empresa, si es poca o mucha, si es ascendente, descendente y/o lateral, además de los estilos de comunicación.
- D. Proceso de influencia: Métodos utilizados en la empresa para obtener adhesión a las metas, objetivos en la organización.
- E. Proceso de toma de decisiones: Forma del proceso de decisión, criterios de decisión y distribución de las tareas relacionadas con la toma de decisiones y de ejecución.
- F. Proceso de Planificación: Modos de determinar los objetivos y los pasos para lograrlos.
- G. Proceso de control: Formas en que el control se distribuye y se realiza en la empresa.
- H. Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Métodos utilizados para medir los objetivos y grados de adecuación percibidos entre los objetivos así definidos y lo deseado.

Estás dimensiones permitieron a Likert elaborar un instrumento para el estudio del clima organizacional, sin embargo, “Los diferentes investigadores que han abordado la medida del clima mediante cuestionarios, no se han puesto todavía de acuerdo en cuanto al tipo de dimensiones que tienen que ser evaluadas a fin de tener una estimación lo más exacta posible del clima” (Brunet, 2011), lo cual probablemente se deba a las diferencias culturales de cada sociedad y del tipo de organización, pues no es lo mismo una empresa privada norteamericana que una institución pública de nuestro país. Si bien el tipo de clima se puede ajustar a lo descrito por Likert, la forma de medirlo no necesariamente tiene que ser la misma.

El Ministerio de Salud (2009), plantea una metodología para el estudio del clima organizacional en las instituciones de salud a través de tres variables y once dimensiones:

**Potencial humano.** Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización. y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

- *Liderazgo:* Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- *Innovación:* Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- *Recompensa:* Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- *Confort:* Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

**Diseño organizacional (Estructura).** Las organizaciones según Chester Bernard, son "Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas", En el aspecto de coordinación consciente de ésta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una Jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización.

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

***Cultura de la organización.*** Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

#### **2.2.4 Definición de estrés**

El estrés es una sensación de tensión física o emocional. Puede producirse en cualquier circunstancia o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso (El estrés y su salud, 2014).

El estrés es la forma en que el cuerpo reacciona ante un desafío o demanda. Si los eventos de estrés son limitados, pueden ser positivos, por ejemplo, cuando nos ayuda a identificar situaciones peligrosas o a cumplir con una fecha fijada. Pero cuando el estrés se prolonga por mucho tiempo, puede provocar daños en la salud (El estrés y su salud, 2014).

El concepto de estrés proviene de la palabra inglesa stress y se relaciona al estado resultante de generar agobio o angustia. Cuando un sujeto recibe exigencias que le resultan excesivas, sentirá ansiedad y experimentará diversos síntomas.

Los agentes que pueden desencadenar el estrés se denominan estresores y son estímulos que, ya sea de forma directa o indirecta, desequilibran la armonía del organismo, lo cual se denomina homeostasis.

Aquello visto como un peligro, una modificación en las funciones propias del organismo, la necesidad de comprender datos e información inmediatamente, la presión de grupo y el enclaustramiento son algunos de los estresores más comunes (Definición de estrés, 2012).

La palabra “estrés” fue utilizada inicialmente por Hans Selye en 1936 para conceptualizar el estrés de manera biológica como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Sus estudios llevaron a la investigación del estrés en las funciones cerebrales. De igual manera, explicó los “factores estresantes” como las circunstancias productoras de una reacción somática y psíquica del organismo, para diferenciar el estímulo de la respuesta. De este modo, los factores estresantes pueden ser biológicos, condiciones medioambientales, estímulos externos o eventos. El estrés puede estar referido a un estado negativo o positivo que responde a un factor estresante y que puede tener una repercusión en la salud psíquica o física y en el bienestar de un individuo. Actualmente, la salud se toma como una mezcla de elementos biológicos, psíquicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales) (OIT, 2016).

El estrés es una manifestación que ocurre cuando las exigencias de la vida se perciben excesivamente complicadas. El individuo se siente ansioso y tenso y sus latidos del corazón son más rápidos (Alcalde de Hoyos, J., 2010).

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro" (Alcalde de Hoyos, J., 2010).

El estrés es la forma de reaccionar del cuerpo a circunstancias endógenas que trastornan el equilibrio emocional del individuo. La consecuencia somática de este proceso es una sensación de querer escapar de la circunstancia que lo origina o reaccionar violentamente. En esta respuesta participan casi la totalidad de los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular (Alcalde de Hoyos, J., 2010).

El estrés es un aguijón que nos violenta emocional o físicamente. Si la amenaza es real o advertida como tal, la consecuencia es la misma. Normalmente provoca tensión, ansiedad, y diferentes reacciones en el organismo (Alcalde de Hoyos, J., 2010).

### **2.2.5 Definición de estrés laboral**

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

El trabajo es tan importante para la salud de las personas, que frecuentemente prefiere trabajar en malas condiciones a estar desempleada. El trabajo no provee únicamente un salario, sino que fortalece las funciones psicológicas básicas, como la identidad individual, la estructura del tiempo y los contactos sociales. Estar desempleado se asocia con un menor nivel de satisfacción con la vida, la baja de la autoestima, el estigma social y la pérdida de los contactos sociales, con efectos negativos para la salud mental. Diversas investigaciones han evidenciado cómo el desempleo requiere que las personas asuman nuevos y complejos papeles, debiendo hacer frente a la inseguridad y los imprevistos, y tratar de afrontar sentimientos de falta de control y problemas de identidad. El paro se relaciona asimismo con una mayor posibilidad de consumo de drogas y alcohol, alimentación poco saludable, falta de actividad física y problemas de sueño. Se relaciona asimismo a los trastornos de la salud mental como la depresión y el suicidio.



### 2.2.6 Estresores

Los estresores son aquellos estímulos que provocan u originan el estrés en un momento determinado.

Se han identificado tres tipos de estresores sociales: laborales, familiares y personales. En lo que corresponde a nuestra investigación, tocaremos sólo los estresores laborales.

Comín, de la Fuente y Gracia (s.f.), explican que los estresores laborales incluyen los factores físicos, químicos, los dependientes del trabajo y los dependientes de la organización:

#### **Factores físicos:**

- a) Iluminación. La iluminación, ya sea en el exceso o de forma el deficiente, no permite captar correctamente los estímulos visuales, perdiéndose cantidad del tiempo necesario para un trabajo y generando un mayor esfuerzo visual.
- b) Ruido. El ruido produce irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración cuando los niveles son muy graves y continuos. Cuando los niveles de ruido son altos, aísla a los trabajadores, puesto que no facilita una comunicación efectiva entre ellos. Los ruidos intermitentes y sobre todo los no esperados, alteran mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.
- c) Temperatura. Es un factor del que depende la comodidad de la persona en su puesto de trabajo. Las temperaturas muy altas pueden producir somnolencia, con lo cual se requerirá aumentar el estado de alerta, como es el caso de los trabajadores de hornos. La temperatura baja provoca que las tareas manuales se vean limitadas, por ejemplo, en los trabajos en la intemperie o en frigoríficos.

Tanto la temperatura alta como la baja son elementos sumamente importantes en la generación de accidentes laborales.

### **Factores químicos**

Estos factores se están pasando a ser estresores muy importantes debido a que están apareciendo nuevos materiales y sustancias en el mundo laboral y hay un desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Los trabajadores que manipulan y hacen uso de ciertos productos químicos, que realmente pueden llegar a ser nocivos, desarrollan sensación estresante debido el peligro potencial al que están expuestos.

### **Factores dependientes del trabajo**

- a) Carga mental. Se refiere a la energía necesaria y la capacidad mental que el trabajador debe emplear para realizar su trabajo.
- b) Una carga mental exagerada provoca fatiga psicológica.
- c) La fatiga psicológica está determinada por los siguientes factores:
  - Grado de concentración necesario.
  - Velocidad con que se trabaja.
- d) El dinamismo cerebral producido por el trabajo se mide por:
  - Información disponible.
  - Examen de la información.
  - Retención de la información.
  - Empleo de la información.
- e) Dominio sobre el trabajo. Es el nivel de tensión que posibilita al trabajador controlar las tareas a realizar.
- f) Para que el individuo pueda efectivizar este control con agrado requiere:
  - Autonomía.

- Iniciativa propia.
- Responsabilidad de las relaciones.

Así, al planificar el trabajo, se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control de las labores puede darse el caso de una utilización incipiente de las habilidades.

### **Factores dependientes de la organización**

- Jornada de trabajo. Supone compromisos sociales, ya que los turnos, fijos o nocturnos, pueden modificar la vida privada de las personas. Algunas jornadas de trabajo complican la realización de actividades fuera del trabajo y de relaciones sociales, generando a corto o largo plazo un repudio a dicha actividad, con una merma del ánimo y trato con los demás.
- Productividad. En nuestros tiempos y debido a la competencia entre las empresas, el trabajador está sujeto permanentemente a estímulos exógenos para alcanzar la productividad fijada o incluso superarla, y en cierta manera la maquinaria o las normas y reglamentos los que imponen la velocidad con que se ha de trabajar, teniendo que acomodar la respuesta del trabajador a este ritmo.
- Salario. Debe de ser el adecuado para que una persona pueda vivir con comodidad y no estar preocupado permanentemente en cómo conseguir unos ingresos adicionales.
- Horas extras. Es el resultado de un salario inadecuado. Se realizan mayormente para lograr una mayor libertad económica y poder tener opciones para a una mayor comodidad social.
- Inseguridad en el empleo. Desafortunadamente es un vicio laboral que existe en nuestros tiempos por los diferentes tipos de contrataciones que se hacen.

- Inclusive en los trabajos estables existe la posibilidad del movimiento geográfico o el ascenso interno como factores estresantes muy importantes.
- Pluriempleo. Acarrea el agotamiento tanto físico como mental que a la larga produce insatisfacción en el empleo principal.
- Promoción profesional. Dentro de la organización provoca satisfacción y bienestar ya que normalmente viene acompañado de algún incentivo, ya sea económico, vacaciones o simplemente mayor libertad en su trabajo.
- Relaciones con los compañeros. Si la interacción con los compañeros es mala, ésta pasa a ser un estresor muy considerable. Como efecto de esta mala relación, el grupo de trabajo, sección, etc., no realiza su trabajo a rendimiento pleno.
- Relaciones con los superiores. Debe existir un trato correcto entre empleado y organización, de manera que éste pueda explicar sus problemas del trabajo e inclusive los extra laborales. Para ello los jefes deben intentar mejorar la autoestima del empleado e intentar impedir que se deprima por la problemática que plantea.

### 2.2.7 Fases del Estrés

Para Rodríguez (2004), ante una situación de amenaza para el equilibrio del organismo, éste reacciona con el fin de tratar de adaptarse. En este proceso se identifican tres fases: Fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento.

**a) Fase de alarma.** Al surgir un peligro o estresor se desencadena una reacción de alarma la cual merma la resistencia a niveles inferiores a los normales. Sin embargo, todos los procesos que se desencadenan son reacciones orientadas a preparar el organismo para la acción de enfrentar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase implica una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre
- Aumenta el número de linfocitos (defensas)

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal.

Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

No obstante, si el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

**b) Fase de Resistencia.** Cuando la exposición a los factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación.

Es decir, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología.

Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

c) **Fase de Agotamiento.** Tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves.

### 2.2.8 Consecuencias del estrés

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con implicaciones más o menos graves sobre su salud (Alcalde de Hoyos, J., 2010).

María Ángeles del Hoyo (1997), considera que las principales consecuencias del estrés laboral se producen en tres aspectos: físicas, psicológicas y para la empresa.

*Consecuencias físicas.* La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

*Consecuencias psicológicas.* Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales

Voz entrecortada  
Comer excesivamente  
Falta de apetito  
Conductas impulsivas  
Risa nerviosa  
Bostezos frecuentes

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

*Consecuencias para la empresa.* Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.



Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar. lo que sí es cierto es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés. Incluso trabajadores en puestos de trabajo que sufren mucha rotación (en el sentido de que continuamente estén solicitando cambios horizontales de puesto de trabajo) probablemente estén indicando que están sometidos a un alto nivel de presión.

Otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual, en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad.

### **2.2.9 Evaluación del estrés laboral**

Desde que se formularon las primeras teorías sobre el estrés surgió la necesidad de evaluarlo, debido a que “La medición de esta variable es importante para identificar las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados. Con lo cual las organizaciones podrían llevar a cabo programas de salud ocupacional, que hacen mucha falta en los países en desarrollo” (Suárez, 2013). De allí que se hayan ideado un gran número de cuestionarios, cada uno apoyados en teorías propias.

Dos de los modelos más utilizados para la evaluación del estrés laboral son el cuestionario de la OIT-OMS y el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek.

**Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS:** Este cuestionario está basada en el Modelo de Estrés orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson (1987), el cual distingue siete dimensiones o estresores, los cuales incluyen no sólo factores organizacionales (como los factores intrínsecos del puesto, la estructura y control organizacional, el sistema de recompensa, el sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los factores extra-organizacionales (como las relaciones familiares, los problemas económicos, legales, etc.) (García, 2017).

Dichos estresores inciden sobre la percepción cognitiva de la situación por parte del colaborador; esta percepción a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y de comportamiento de dicha percepción cognitiva, y estos resultados, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño dentro de la organización (García, 2017).

Este autocuestionario clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional.

El Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) consta de 25 ítems relacionados con estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión y respaldo del grupo de trabajo. Fue validado en una muestra de 38,072 trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1=nunca hasta 7=siempre (Torres-Martínez, 2015).

Los factores estresantes a los que se hace mención en el cuestionario de la OIT/OMS se encuentran organizados en categorías de análisis (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo) e indican cuales son las áreas en que los sujetos perciben mayor incomodidad en el ámbito laboral, siendo ellas, individualmente o en su conjunto, posibles causales de estrés revelando cuales son los factores que hacen propensos a los sujetos a la vivencia subjetiva del estrés (Torres-Martínez, 2015).

**Clima Organizacional.** El primer estresor del cuestionario está referido al clima organizacional. El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

El clima organizacional parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización. Parece afectar al grado de seguridad o inseguridad para expresar los sentimientos o hablar sobre las preocupaciones, de respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de la organización.

**Estructura Organizacional.** Es la suma total de las áreas en que ésta divide su trabajo por lo cual las áreas se dividen en distintas tareas y los mecanismos a través de los cuales se consigue la coordinación entre ellas. Se trata de un modelo relativamente estable de la organización que no puede identificarse totalmente con ella. Elementos estructurales: división de trabajo, distribución de puestos y la ordenación de los distintos niveles de toma de decisiones.

En la medida en que las organizaciones son más complejas y sus tareas resultan más complicadas, los sistemas de coordinación se transforman de acuerdo con una secuencia que se inicia en el ajuste mutuo, pasa a través de la supervisión directa y alcanza alguno de los sistemas de estandarización considerados (del proceso de trabajo, de los productos o de las habilidades). Es por tanto la

estructura organizacional la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. En esta dimensión se analiza el proceso que siguen las organizaciones para decidir cuál debe ser su estructura organizacional.

**Tecnologías.** Hace referencia a los últimos desarrollos tecnológicos y sus aplicaciones (programas, procesos y aplicaciones).

Se centran en los procesos de comunicación y las agrupamos en tres áreas: la informática, el vídeo y la telecomunicación, con interrelaciones y desarrollos a más de un área.

Existe una confusión en identificar las nuevas tecnologías con la informática por la presencia de microprocesadores en casi todos los nuevos aparatos y por la función que tiene ésta en la sociedad actual. Hacen referencia también al desarrollo tecnológico en el diseño de procesos, programas y aplicaciones.

A medida que el tiempo pase la tecnología va avanzando notablemente en la sociedad, nuevas propuestas o sistemas se ha desarrollado para la facilidad de las personas, y como no hablar el beneficio para las organizaciones. La nueva tecnología ayuda a desarrollar y crecer la organización, es por eso que esta dimensión evalúa con respecto a los recursos activos del empleado, facilitando su rendimiento diario.

**Influencia del líder.** El liderazgo está presente en cualquier grupo humano, no solo en los grupos formales, en organizaciones, como empresas, hospitales, etc. sino también en otros grupos no tan estructurales. En esta categoría se mide el estilo del liderazgo y el alcance de la dirección, la influencia del líder que ejerce sobre los seguidores.

Para tener una concepción del liderazgo, se puede decir que es la influencia interpersonal ejercida en una situación, a través del proceso de comunicación humana a la consecución de los objetivos. Es la capacidad que tiene el sujeto de tomar iniciativa, gestionar, convocar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

**Territorio organizacional.** Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo.

Dentro de las condiciones ambientales tenemos como: espacio físico, iluminación ruido, color, contaminación e higiene.

El espacio físico abarca todos los aspectos posibles que el trabajador, los aspectos físicos puede ocasionar malestar y frustración. Se encuentra la iluminación, debe atender ciertos factores muy importantes como intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa. Por su parte el ruido demasiado intenso ocasiona daños psicológicos, puede aumentar la presión arterial y elevar la tensión muscular. Una característica del ruido es la repetición, el tono y la necesidad de oír ruido en el trabajo, los sonidos raros atraen la atención, los tonos graves molestan.

El color en el puesto laboral crea un ambiente laboral más agradable y mejora la seguridad industrial, evita también la fatiga visual. El color afecta o tiene un papel importante en el estado de ánimo del trabajador.

La contaminación e higiene son partes de las condiciones ambientales, se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de la salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene

en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales.

**Respaldo del grupo.** Es la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar y administrar correctamente el material humano dentro de la organización. Los objetivos de esta gestión, se intenta cumplir objetivos de largo plazo, la gestión se deriva de las metas impuestas en la respectiva empresa, mantener y desarrollar un grupo de individuos con diferentes habilidades y características personales que sirven de apoyo a la organización en el desarrollo y satisfacción de las personas.

**Falta de cohesión.** Están bajo el control de las personas debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Se relaciona con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Estos factores encierran con la motivación donde se involucra sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mejor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

### 2.3 CONCEPTOS BÁSICOS

**Estrés.** El estrés es una sensación de tensión física o emocional. Puede producirse en cualquier circunstancia o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

**Estrés laboral.** El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias en el trabajo.

**Síndrome de burnout.** Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo

ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido

**Estresores.** Los estresores son aquellos estímulos que provocan u originan el estrés en un momento determinado.

**Clima organizacional.** El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

**Cultura organizacional.** La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa moderada entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- El clima organizacional en la UGEL Tacna se encuentra en una situación por mejorar.
- El nivel de estrés de los trabajadores de la UGEL Tacna es intermedio.
- Algunas dimensiones del estrés laboral se relaciona de manera significativa con el clima organizacional y otras no.

#### **3.2 VARIABLES**

##### **3.2.1 Identificación de la variable dependiente**

Clima organizacional



### 3.2.1.1 Indicadores

- Potencial humano: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort
- Diseño organizacional: Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional, Remuneración
- Cultura de la organización: Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación.

### Escala de medición

De los ítems	De la variable
1. Nunca	1. No saludable
2. A veces	2. Por mejorar
3. Frecuentemente	3. Saludable
4. Siempre	

### 3.2.2 Identificación de la variable Independiente

Estrés laboral

#### 3.2.2.1 Indicadores

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

### 3.2.2.2 Escala de medición

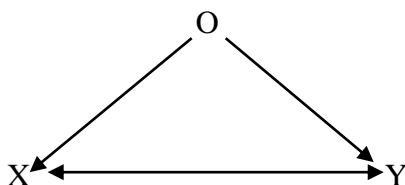
De los ítems	De la variable
1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.	1. Bajo nivel de estrés
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.	2. Nivel intermedio
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.	3. Estrés
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.	4. Alto nivel de estrés
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.	
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.	
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés	

### 3.2.3 Variables intervinientes

- Sexo: masculino o femenino
- Condición laboral: contratado o nombrado
- Tiempo de servicio: en años

## 3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encuadra dentro del enfoque cuantitativo, pues buscamos medir las variables de estudio de forma precisa y cuantificable. Dentro de ello, corresponde a una investigación pura no experimental y transaccional. El diseño de investigación es correlacional. Es correlacional en el sentido que buscaremos verificar la existencia de relaciones entre las dimensiones de las variables.



Donde:

O: observador

X: variable independiente

Y: variable dependiente

### **3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Conforme a la profundidad del estudio la investigación es a nivel explicativo relacional.

### **3.5 ÁMBITO DE ESTUDIO Y TIEMPO SOCIAL**

La investigación se realizara en el ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tacna, que es una instancia de ejecución descentralizada que depende de la Dirección Regional de Educación de Tacna (DRE-Tacna), que coordina labores y funciones con las entidades educativas asignadas. El tiempo en el que se realizó el estudio es el periodo 2018.

### **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1 Unidad de estudio**

Las unidades de estudio estará constituida por los trabajadores nombrados y contratados de la UGEL Tacna.

#### **3.6.2 Población**

La población estará constituida por todos los trabajadores nombrados y contratados que laboral en la UGEL Tacna. El número de trabajadores nombrados y contratados el año 2018 es de 87

### 3.6.3 Muestra

El tamaño de la muestra se calcula mediante los siguientes criterios:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = Nivel de confianza = 95%

$p$  = Variabilidad positiva = 50%

$q$  = Variabilidad negativa = 50%

$e$  = Margen de error = 5%

$N$  = Tamaño de la población =

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq} = 71$$

La selección de la muestra es probabilística y se realizó mediante selección simple al azar, circunstancial.

## 3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.7.1 Procedimiento

Para la realización del presente trabajo de investigación se procedió de la siguiente manera:

- Se procesó la información en Excel, para luego trabajarlas con el aplicativo estadístico SPSS 24.0.
- Los datos organizados se presentan en tablas de frecuencias y los gráficos de barras.
- El análisis se realizó mediante, la aplicación de medidas de tendencia central y medidas de dispersión (frecuencia porcentual, la media aritmética y varianza).
- La comprobación de las hipótesis se realizó mediante el coeficiente de asociación Pearson.

### 3.7.2 Técnicas

Para la evaluación del estrés laboral y para evaluación del clima institucional se aplicaron la técnica de la encuesta.

### 3.7.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados son:

Para el Estrés Laboral se utilizó la escala validada OIT-OMS.

Para el Clima institucional se utilizó el cuestionario adaptado, la prueba de fiabilidad dio los siguientes resultados:

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	20

El resultado de alfa de 84.0% de fiabilidad, instrumento muy confiable.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Primeramente se realizó el proceso de inmersión inicial, con el objetivo de coordinar los permisos correspondientes y verificar la muestra de investigación.

Para la aplicación de los instrumentos, se procedió a entregar ambos cuestionarios en sobre cerrado, de modo que se tuviera la seguridad de que ambos fueran del mismo trabajador.

El levantamiento de información se realizó durante el mes de julio a los trabajadores de la UGEL Tacna de forma aleatoria hasta completar el número de muestras requerido.

#### **4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

La presentación de los resultados se ha considerado el siguiente orden:

- Primero se presentan las tablas de frecuencias y gráficos, que corresponden a la variable clima institucional, aplicando la estadística descriptiva de cada variable y sus dimensiones.
- En segundo lugar, se presentan los resultados de la variable estrés laboral, mediante tablas de frecuencias y gráficos, seguido del análisis descriptivo por cada dimensión.

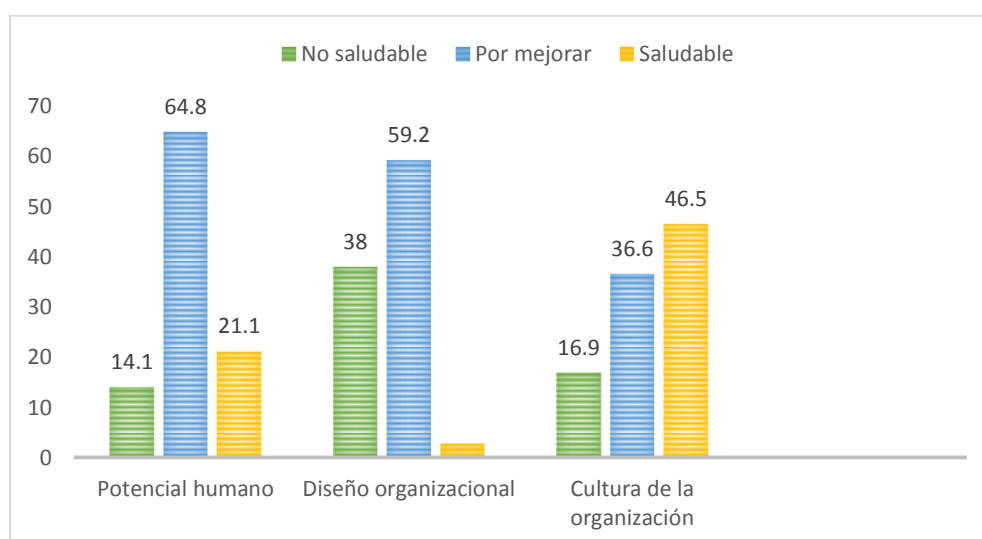
- Luego se realizan las pruebas de normalidad para decidir el tipo de estadístico para la prueba de hipótesis.
- En tercer lugar, el análisis de relaciones entre las variables, mediante Rho de Sperman.

### 4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.3.1. Análisis descriptivo del clima organizacional en la UGEL Tacna

**Tabla 1** Dimensiones del clima organizacional en la UGEL Tacna

Niveles	Potencial humano		Diseño organizacional		Cultura de la organización	
	f	%	f	%	f	%
No saludable	10	14,1	27	38,0	12	16,9
Por mejorar	46	64,8	42	59,2	26	36,6
Saludable	15	21,1	2	2,8	33	46,5
Total	71	100,0	71	100	71	100,0



*Figura 1* Dimensiones del clima organizacional en la UGEL Tacna

La tabla y figura 1 muestran los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Tacna en lo relativo al clima organizacional. Se observan las tres dimensiones de esta variable y los niveles alcanzados.

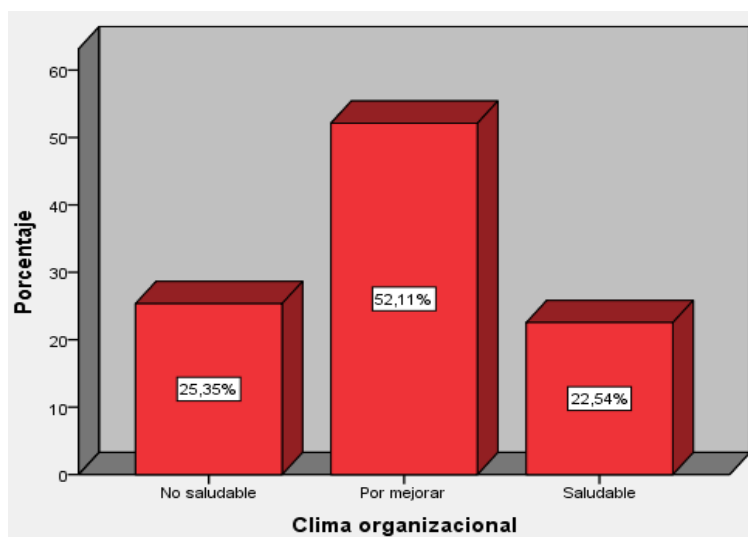
En la dimensión Potencial humano tenemos que el 14,1% de los trabajadores considera que esta dimensión es “no saludable”; el 64,8% cree que esta dimensión está “por mejorar”, y el 21,1% considera que la dimensión potencial humano es saludable. En la dimensión Diseño organizacional, el 38% de los empleados considera que es “no saludable”; el 59,2% opina que esta dimensión está “por mejorar”, y el 2,8% cree que es saludable.

En cuanto a la dimensión Cultura de la organización, encontramos que el 16,9% de los empleados considera que es “no saludable”; el 36,6% opina que esta dimensión está “por mejorar”, y el 46,5% considera que la dimensión es “saludable”.

**Tabla 11** *Clima organizacional en la UGEL Tacna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No saludable	18	25,4	25,4	25,4
	Por mejorar	37	52,1	52,1	77,5
	Saludable	16	22,5	22,5	100,0
Total		71	100,0	100,0	

*Figura 2* *Clima organizacional en la UGEL Tacna*





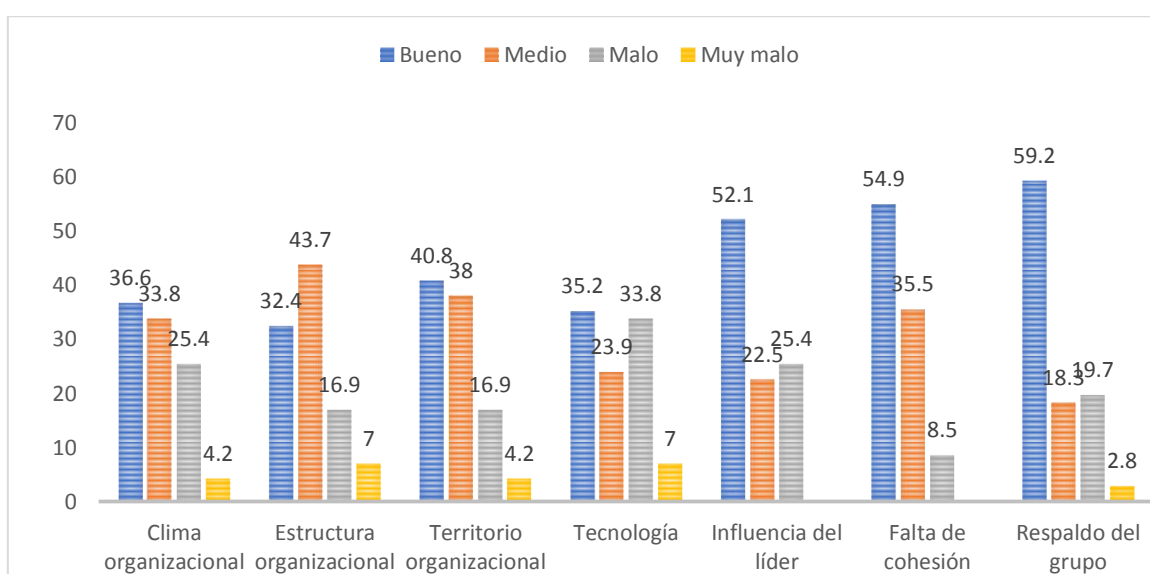
La tabla y figura 2 nos muestra los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Tacna sobre el Clima Organizacional. Se observa que el 25,35% de los trabajadores encuestados considera que el clima organizacional es “no saludable”; el 52,11% considera que este clima está “por mejorar” y el 22,54% considera que el clima organizacional es saludable.

De estos resultados se infiere que la percepción del clima organizacional en la UGEL Tacna es que, en general, hay aspectos que se deben mejorar, pero no es un clima totalmente deteriorado.

### 4.3.2. Análisis del estrés en la UGEL Tacna

**Tabla 3 Dimensiones del estrés laboral en la UGEL Tacna**

Niveles	Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo del grupo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo nivel	26	36,6%	23	32,4%	29	40,8%	25	35,2%	37	52,1%	39	54,9%	42	59,2%
Niv.Intermedio	24	33,8%	31	43,7%	27	38,0%	17	23,9%	16	22,5%	26	36,6%	13	18,3%
Estrés	18	25,4%	12	16,9%	12	16,9%	24	33,8%	18	25,4%	6	8,5%	14	19,7%
Alto nivel estrés	3	4,2%	5	7,0%	3	4,2%	5	7,0%					2	2,8%
Total	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%	71	100%



*Figura 3 Dimensiones del estrés laboral en la UGEL Tacna*

La tabla 3 y su figura correspondiente muestran las dimensiones del test para evaluar el estrés laboral entre los trabajadores de la UGEL Tacna.

En la dimensión Clima organizacional encontramos que el 36,6% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 33,8% manifiesta un nivel “intermedio”; el 25,4% consideró tener un nivel “estresante” y un 4,2% considera que su nivel es “alto nivel”.

En la dimensión Estructura organizacional encontramos que el 32,4% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 43,7% manifiesta un nivel “intermedio”; el 16,9% consideró tener un nivel “estresante” y un 7% considera que su nivel es “alto nivel”.

En la dimensión Territorio organizacional encontramos que el 40,8% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 38% manifiesta un nivel “intermedio”; el 16,9% consideró tener un nivel “estresante” y un 4,2% considera que su nivel es “alto nivel”.

En la dimensión Tecnología encontramos que el 35,2% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 23,9% manifiesta un nivel “intermedio”; el 33,8% consideró tener un nivel “estresante” y un 7% considera que su nivel es “alto nivel”.

En la dimensión Influencia del líder encontramos que el 52,1% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 22,5% manifiesta un nivel “intermedio” y el 25,4% consideró tener un nivel “estresante”.

En la dimensión Falta de cohesión encontramos que el 54,9% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 36,8% manifiesta un nivel “intermedio” y el 8,5% consideró tener un nivel “estresante”.

En la dimensión Respaldo del grupo encontramos que el 59,2% de los trabajadores manifiesta un nivel “bajo nivel de estrés”, el 18,3% manifiesta un nivel “intermedio”; el 19,7% consideró tener un nivel “estresante” y un 2,8% considera que su nivel es de “alto nivel”.

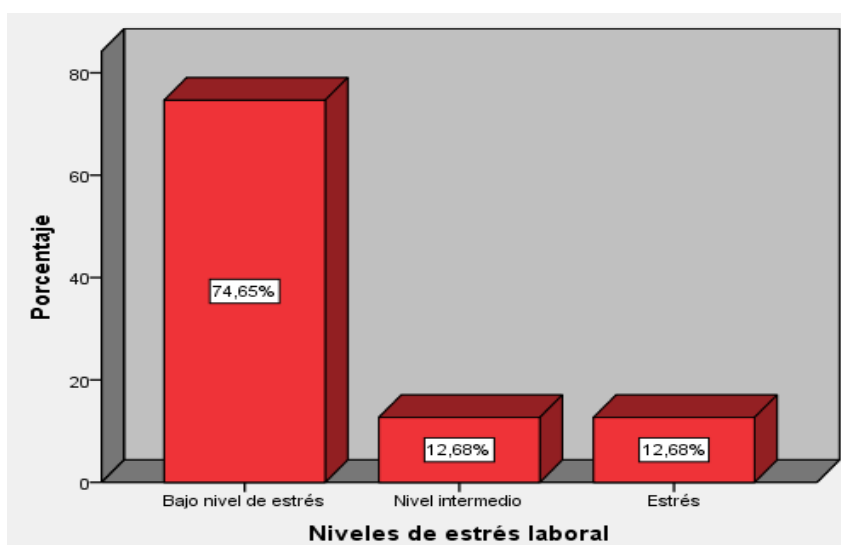
En general se observa que en todas las dimensiones del estrés laboral predominan los niveles bajos y medios, siendo escasos los empleados con niveles altos en dichas dimensiones. No obstante, es pertinente observar que en las dimensiones Tecnología e Influencia del líder los niveles altos superan a los

medios, por lo que podrían indicar que son generadores de estrés entre los empleados.

**Tabla 4** *Estrés laboral en la UGEL Tacna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de estrés	53	74,6	74,6	74,6
Nivel intermedio	9	12,7	12,7	87,3
Estrés	9	12,7	12,7	100,0
Total	71	100,0	100,0	

*Figura 4* *Estrés laboral en la UGEL Tacna*



La tabla 4 y su correspondiente figura nos muestran los resultados de los niveles de estrés laboral entre los trabajadores de la UGEL Tacna. Se observa que el 74,65% de los empleados tienen un nivel de estrés bajo; el 12,68% tiene un nivel de estrés intermedio y el 12,68% tienen estrés laboral. Si bien el número de trabajadores que manifiestan estrés laboral es bajo, es conveniente identificar las fuentes de estrés y la forma de mejorar este nivel.

## 4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

### 4.4.1. Verificación del supuesto de normalidad de las variables estrés laboral y clima organizacional

#### Formulación de hipótesis

Ho: la distribución de la muestra de la variable clima organizacional sigue una distribución normal

H1: La distribución de la muestra de la variable clima organizacional no sigue una distribución normal

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** Dado que el tamaño de muestra (71) es mayor de 50, para realizar la prueba de normalidad se ha utilizado Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 12** Prueba de normalidad de la variable clima organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,122	71	,010	,937	71	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5, según los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de 71 unidades de análisis, se observa una significación equivalente a 0.010 ( $p < 0.05$ ) para la variable clima organizacional. Dado que el valor de la significancia es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna; es decir, que la distribución de la muestra de la variable clima organizacional no sigue una distribución normal.

**Tabla 6** Prueba de normalidad de la variable estrés laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,146	71	,001	,936	71	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Formulación de hipótesis

Ho: la distribución de la muestra de la variable variable estrés laboral sigue una distribución normal

H1: La distribución de la muestra de la variable estrés laboral no sigue una distribución normal

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** Dado que el tamaño de muestra (71) es mayor de 50, para realizar la prueba de normalidad se ha utilizado Kolmogorov-Smirnov.

En la tabla 6, según los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de 71 unidades de análisis, se observa una significación equivalente a 0.001 ( $p < 0.05$ ) para la variable estrés laboral. Dado que el valor de la significancia es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna; es decir, que la distribución de la muestra de la variable estrés laboral no sigue una distribución normal.

#### 4.4.2 Prueba de hipótesis General

##### Planteamiento:

H0. No existe una relación entre clima organizacional y el estrés laboral.

H1. Existe una relación entre clima organizacional y el estrés laboral.

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$

**Tabla 7 Resultado de la prueba de hipótesis general**

			Estrés laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	de 1,000	-,370**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	71	71
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de -,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	71	71

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

La tabla 9 presenta los resultados de la correlación entre las variables Estrés laboral y Clima institucional, proporciona Sig.  $0.01 < 0.05$ , por tanto, rechazamos la hipótesis nula, por otro lado  $r = -0,370$ , corroborando un nivel de correlación moderado.

#### 4.4.3 Prueba de hipótesis específicas

**Hipótesis específica 1** *“El clima organizacional en la UGEL Tacna se encuentra en una situación por mejorar”*

##### Planteamiento:

H0. El clima organizacional está en una situación por mejorar.

H1. El clima organizacional no está en una situación por mejorar.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Media:** 1,97

**Población:** 87

**Muestra:** 71

**Desviación estándar:** 0,696

**Para  $\alpha = 0.05$ , le corresponde un valor crítico:**  $z_{\alpha/2} = 1.96$

Realizando el cálculo en la fórmula, obtenemos que el valor de  $z$  es -0,186. Asumiendo que la región de aceptación de la hipótesis nula se encuentra entre -1.96 y 1,96, observamos que el valor -0.186 se encuentra dentro de la región de aceptación de la hipótesis nula; por lo tanto, verificamos que el clima organizacional en la UGEL Tacna se encuentra en una situación “por mejorar”.

La metodología empleada permitió la evaluación del clima en tres niveles, siendo el nivel “por mejorar” uno intermedio. Las evaluaciones realizadas en otras investigaciones contemplan entre cuatro a cinco niveles. Por otro lado, es obvio que cada organización tiene una realidad propia, por lo que en cada una de ellas existe un clima diferente.

Tomando en cuenta estos dos aspectos, no podemos comparar el clima organizacional de la UGEL Tacna con los de otras organizaciones.

**Hipótesis específica 2:** *“El nivel de estrés de los trabajadores de la UGEL Tacna es intermedio”*

$H_0$ . El nivel de estrés es intermedio o mayor.

$H_1$ . El nivel de estrés no es intermedio o mayor.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Media:** 1,38

**Población:** 87

**Muestra:** 71

**Desviación estándar:** 0,704

**Para  $\alpha = 0.05$ , le corresponde un valor crítico:**  $z_{\alpha/2} = 1.96$

Realizando el cálculo en la fórmula, obtenemos que el valor de  $z$  es  $-2,91$ . Asumiendo que la región de aceptación de la hipótesis nula se encuentra entre  $-1,96$  y  $1,96$ , observamos que el valor  $-2,91$  se encuentra fuera de la región de aceptación de la hipótesis nula; por lo tanto, verificamos que el estrés laboral en la UGEL Tacna no es intermedio o mayor.

**Hipótesis específica 3:** *“Algunas dimensiones del estrés laboral se relacionan de manera significativa con el clima organizacional”*

**Planteamiento:**

H0. No existe una relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral.

H1. Si existe una relación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Resultado**

**Tabla 8** *Correlación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional*

				Correlaciones		
				Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura de la organización
Rho Spearman	de Niveles de estrés laboral	Coefficiente de correlación	de	-,075	-,611**	-,540**
				Sig. (bilateral)	,534	,000
				N	71	71

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

La tabla 7 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la variable estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional. Se observa una correlación negativa, con un valor de  $-0,075$  entre la variable estrés laboral y la dimensión potencial humano. Entre la variable estrés laboral y la dimensión diseño organizacional existe una correlación de  $-0,611$ ; finalmente,



entre la variable estrés laboral y la dimensión cultura de la organización existe una correlación con un valor de -0,540.

Las dimensiones diseño organizacional y cultura de la organización presentan correlaciones moderadas, mientras que la dimensión potencial humano presenta una correlación débil.

Por otro lado, se observa una significancia de 0,534 para la dimensión potencial humano, y de 0,000 para las dimensiones diseño organizacional y cultura de la organización.

**Hipótesis específica 4: “El estrés laboral se relacionan de manera significativa con las dimensiones del clima organizacional”**

**Planteamiento:**

H0. No existe una relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional.

H1. Si existe una relación entre el estrés laboral y las dimensiones del clima organizacional.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Resultado**

**Tabla 9** Correlación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral

			Correlaciones						
			Clima	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldos del grupo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	-,254*	-,045	-,355**	-,520**	-,573**	-,128	-,183
		Sig. (bilateral)	,032	,712	,002	,000	,000	,286	,127
		N	71	71	71	71	71	71	71

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la variable clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral. Se observa valores negativos en todas las correlaciones, lo cual indica una correlación inversa. Los valores alcanzados son moderados en las dimensiones Clima (-0,254); Territorio organizacional (-0,355); Tecnología (-0,520), e Influencia del líder

(-0,573). Se observa una correlación baja en las dimensiones Falta de cohesión

(-0,128); Respaldo del grupo ((-0,183) y Estructura organizacional (-0,045).

Por otra parte, se observa valores variables en la significancia de la correlación entre el clima organizacional y las dimensiones del estrés laboral. Así, tenemos que con Clima la significancia es de 0,032; con Estructura organizacional la significancia es de 0,712; con Territorio organizacional la significancia es 0,002; con Tecnología tenemos una significancia de 0,000; con Influencia del líder la significancia es 0,000; con Falta de cohesión, la significancia es de 0,286 y con Respaldo del grupo 0,127.

#### **4.5 DISCUSIONES**

La tabla 9 nos ha permitido verificar la existencia de una correlación inversa moderada entre el clima organizacional y el estrés laboral. Estos resultados también nos permiten afirmar que, existe una correlación con una probabilidad de error del 0,1%, cual es inferior al 5%; de modo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna. Este resultado es muy similar al encontrado por Lezama y Molina (2005), quienes hallaron una correlación moderada entre las variables. Del mismo modo, Castro (2012) encontró que la percepción que los colaboradores tiene del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés.

Contrariamente a estos resultados, Rodríguez (2012) encontró una correlación inversa no significativa entre estas variables que muestra que la organización del trabajo en esta empresa no tiene una asociación importante con el estrés laboral. Farfán (2009), por su parte, también encontró correlaciones bajas entre las variables estudiadas. Así también Solís, Zamudio, Matzamura y Gutiérrez (2016), encontraron que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional.

Al hacer un análisis más profundo de los casos, se observa que cuando el estrés es bajo, la percepción del clima organizacional tiende a ser percibida de manera independiente; mientras que cuando los niveles de estrés son altos, se tiende a explicarlo como un efecto del clima organizacional deficiente. Del mismo modo, cuando se percibe un clima adecuado, no se toma a éste como un factor causal del estrés; pero cuando se tiene un clima deteriorado, sí se le considera un factor que eleva los niveles de estrés.

Las tablas 7 y 8 permitieron verificar la existencia o no de estas correlaciones, de cuya lectura podemos afirmar que, con una probabilidad de error del 53,4% existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión potencial humano. Al ser esta probabilidad mayor al 5%, afirmamos que no existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 0,000% existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión diseño organizacional. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 0,000% existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión cultura de la organización. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 3,2% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión clima organizacional. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 71,2% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión

territorio organizacional. Al ser esta probabilidad mayor al 5%, afirmamos que no existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 0,02% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión territorio organizacional. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 0,000% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión tecnología. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 0,000% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión influencia del líder. Al ser esta probabilidad menor al 5%, afirmamos que existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 28,6% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión falta de cohesión. Al ser esta probabilidad mayor al 5%, afirmamos que no existe correlación entre esta dimensión con la variable. Con una probabilidad de error del 12,7% existe correlación entre el clima organizacional y la dimensión respaldo del grupo. Al ser esta probabilidad mayor al 5%, afirmamos que no existe correlación entre esta dimensión con la variable. De acuerdo a este análisis, se ha verificado la existencia de relaciones en 6 de las 10 posibilidades propuestas, con lo cual se verifica la hipótesis específica 3.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- Existe una correlación baja a moderada entre las variables clima organizacional y estrés laboral entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018. El valor de esta correlación es negativo, lo cual sugiere que cuando el estrés laboral es menor a medida que la percepción del clima organizacional mejora, o que a medida que la percepción del clima organizacional empeora, el estrés es más alto.
- El clima organizacional en la UGEL Tacna se encuentra en una situación “por mejorar”, esto es, que predomina la percepción de un clima de respeto, pero que no llega a ser totalmente acogedor y familiar. Esto, dada la naturaleza de una institución del Estado, es de esperar, pues es el tipo de clima predominante en la mayoría de las instituciones.
- El nivel de estrés laboral en la UGEL Tacna es predominantemente bajo. Este nivel se considera saludable. Sin embargo, no debe concluirse que los trabajadores se dedican al ocio y la vida social, sino que el nivel de estrés es el adecuado para realizar sus funciones y que tanto el trabajo realizado como las relaciones entabladas en las horas de trabajo no tienen un impacto negativo en la vida de los trabajadores.
- La dimensión potencial humano del clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral. Del mismo modo, las dimensiones estructura organizacional, falta de cohesión y respaldo del grupo de la

variable estrés laboral no se relacionan con la variable clima organizacional.

- Las dimensiones diseño organizacional y cultura de la organización del clima organizacional se relacionan con la variable estrés laboral. Del mismo modo, las dimensiones clima organizacional, territorio organizacional, tecnología e influencia del líder del estrés laboral se relacionan con la variable clima organizacional.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- A la universidad, dar a conocer los resultados de la presente investigación para que sirva de referencia o fuente de consulta de otras investigaciones.
- A la UGEL Tacna, mantener una vigilancia constante sobre los niveles de estrés laboral y clima organizacional. Se sugiere que esta vigilancia se realice por medio de evaluaciones anuales de estas dos variables. Debe implementar sistemas de trabajo de alto desempeño que beneficien tanto a los empleados como a la organización, mediante el cual los empleados se tornan más comprometidos y tienen más participación en la toma de decisiones, experimentan crecimiento y satisfacción y se vuelven más valiosos como participantes en la organización.

De otro lado, la organización también se beneficia de la alta productividad, calidad, flexibilidad y satisfacción del cliente. De implantarse este sistema de trabajo puede ocasionar a la organización una ventaja comparativa sustentable.

Cabe señalar que los sistemas de trabajo de alto desempeño, están formados por varios componentes interrelacionados: los empleados que son sometidos a capacitación, tecnología para el sistema de información (que ayuden a que los empleados tengan información para toma de decisiones operativas y productivas), además los intereses de los

empleados con la organización, sistemas de recompensa relacionado con el desempeño, entre otros.

- A otros investigadores, se sugiere realizar nuevos estudios considerando otras variables, además de las utilizadas en la presente investigación. En particular es importante buscar la relación entre el estrés laboral y otras variables individuales o bien el clima organizacional y otras variables colectivas.
- A los nuevos investigadores, se sugiere comparar los resultados obtenidos bajo un modelo teórico con los obtenidos por otros modelos que estudian la misma la misma variable a fin de buscar coincidencias y discrepancias que permitan generar modelos más exactos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde de Hoyos, J. (2010). *Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. Andalucía: Junta de Andalucía.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout (estudio realizado una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Chacon, A. (2017). *Clima Organizacional y Estrés de los Trabajadores del Área Administrativa de la Municipalidad Distrital de Chicama año 2017*. (Tesis de grado). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11609/chacon\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11609/chacon_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Nacional de Educación. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima: Consejo Nacional de Educación.
- Creative Research Systems. (31 de julio de 2018). *The Survey System*. Obtenido de The Survey System: <http://www.surveymsoftware.net/sscalce.htm#factores>
- Definición de estrés. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <http://definicion.de/estres/>
- DRSET. (2017). *Compendio estadístico DRSET 2017*. Tacna: Dirección Regional de Educación.
- El estrés y su salud. (23 de noviembre de 2014). *MedlinePlus. Información de salud para usted*. Obtenido de MedlinePlus. Información de salud para usted: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- García, G. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



- Ley Nro 28044. (2003). Ley General de Educación. Lima: Congreso de la República.
- Lezama y Molina. (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización de gobierno municipal*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT.
- Rodríguez, T. (2012). *Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de venezuela*. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Matabanchov, S., Lasso, E. y Pantoja M. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Públicas. (Tesis de grado), Universidad de Envigado, Colombia; Recuperado de: <file:///C:/Users/DeLL%20Insp/Downloads/Dialnet-EstresenfuncionariosDeInstitucionesEducativasPubli-6090231.pdf>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag Vol. 2, núm. 1*, 33-50.
- Torres-Martínez, M. (2015). *Universidad Autónoma de Querétaro*. Obtenido de Universidad Autónoma de Querétaro: [http://www.uaq.mx/investigacion/revista\\_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf](http://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf)
- Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación período 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la situación del clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la situación del clima organizacional en la UGEL Tacna?</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna?</p> <p>¿Cómo se relacionan las dimensiones de la variable estrés laboral con el clima organizacional?</p>	<p>Analizar y evaluar la situación del clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018.</p> <p>Caracterizar la situación del clima organizacional de la UGEL Tacna.</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna</p> <p>Señalar las relaciones entre las dimensiones de la variable estrés laboral con el clima organizacional</p>	<p>Existe una relación directa moderada entre clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, el año 2018.</p> <p>El clima organizacional en la UGEL Tacna se encuentra en una situación por mejorar.</p> <p>El nivel de estrés de los trabajadores de la UGEL Tacna es intermedio.</p> <p>Algunas dimensiones del estrés laboral se relacionan de manera significativa con el clima organizacional y otras no.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Clima organizacional</b> Indicadores <b>Potencial humano:</b> Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort <b>Diseño organizacional:</b> Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional, Remuneración <b>Cultura de la organización:</b> Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Estrés laboral:</b> <b>Indicadores</b> Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo</p>	<p>Tipo: No experimental</p> <p>Nivel: Relacional; no son estudios de causa y efecto; la estadística solo demuestra dependencia entre eventos</p> <p><b>Diseño:</b> Se trata de un diseño descriptivo correlacional. Este diseño se grafica de la siguiente manera:</p> <p><b>Población y muestra</b> La población estará constituida por todos los trabajadores nombrados y contratados que laboran en la UGEL Tacna. Al ser un número no muy alto de trabajadores, la muestra estará constituida por toda esta población.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación del Cuestionario del Clima Organizacional del Ministerio de Salud.</li> <li>- Escala de Estrés Laboral OIT-OMS</li> </ul>

## CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Edad: .....

2. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino

3. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado

4. Tiempo trabajando en la Institución: .....

Nº	Enunciados	Nunca	A Veces	Frecuentemen te	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.				
2	El director promueve la visión y los objetivos que persigue				
3	El director trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra institución.				
5	La estructura organizacional es flexible				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
7	El director está disponible cuando se le necesita.				
8	El director se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
9	Las cosas me salen perfectas.				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución.				
11	Mi trabajo es revalorado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi institución participo en la toma de decisiones				
15	Estoy sonriente.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Los miembros del equipo evitan los conflictos.				
23	Estoy comprometido con mi institución educativa.				
24	El director me ayuda cuando lo necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
29	El director se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones o percepciones relacionadas al trabajo				
30	El director me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi institución educativa				
32	Las decisiones se someten a consulta				
33	Recibo buen trato en mi institución				
34	Presto atención a los comunicados que emite la dirección				
35	Existe buena comunicación con los compañeros				
36	Mi institución cumple con las prestaciones laborales				

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

Ficha Técnica de cuestionario de Clima Institucional

Dimensiones	Itens	Rango
Liderazgo	7,8,2	5 – 7 8 – 10 11 - 12
Innovacion	4,12,17	
Recompensa	16,21,27	
Conford	18,19,25	
Estructura	10,13,5	
Toma decisiones	3,14,32	
Comunicación organizacional	29,34,35	
Renumeracion	6,11,36	
Identidad	20,23,31	
Conflicto	15,33,22	
Cooperacion	24,26,28	
Motivacion	1,9,30	

**Potencial humano:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort

**Diseño organizacional:** Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional, Remuneración

**Cultura de la organización:** Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación

Escala de evaluación	Rango
No saludable	36 – 72
Por mejorar	73 – 108
Saludable	109 - 144

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

**Instrucciones:** A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicara con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

CONDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Gracias.

### Ficha Técnica de encuesta OIT-OMS

Dimensiones	Itens	Rango
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Escala de evaluación	Rango
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3