

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



**“RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y ESTRÉS ACADEMICO EN
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NEPTALI VALDERRAMA.
AREQUIPA, 2017”**

Tesis presentada por el Bachiller:

Saravia Cancino, Christian Oscar

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y del Medio
Ambiente**

Asesor:

Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

Arequipa – Perú

2019



Universidad Católica de Santa María

ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. HUGO TEJADA PRADELL
Director de la escuela de postgrado.

Visto el Expediente Nº20180000016004 presentado (a) por el(a) Bachiller:

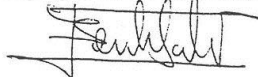
SARAVIA CANCINO, Christian Oscar

Dictamen en el proyecto de Tesis Titulada:

“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS ACADÉMICO EN TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NEPTALI VALDERRAMA, AREQUIPA 2017” con la que podrá optar el grado de MAESTRO EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE..

Cumplo con emitir dictamen favorable:

Arequipa, 13 de abril del 2018



.....
DR. BERLIE OCOLA TICONA
Docente de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica Santa María

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. HUGO TEJADA PRADELL
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Expediente : 20180000016004 Boleta de nombramiento N° : 069

Bachiller : SARA VIA CANCINO, Christian

Maestría : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

Tesis : Clima laboral y estrés académico en trabajadores de la Institución
Educativa Neptalí Valderrama. Arequipa, 2017

Según lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, he revisado desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalando las siguientes observaciones:

- Encuadrar correctamente el texto (se observan títulos al final de algunas hojas; ej. pág. 135) y tener en cuenta las anotaciones en diversas partes del documento.
- No queda del todo claro qué criterios aplicó para calcular la *muestra*.
- Resumir la tercera *conclusión* por ser extensa.

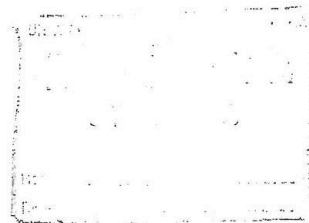
Procede, sin necesidad de nuevo dictamen, el trámite del Borrador de Tesis; pero el alumno ha de subsanar las observaciones.



Arequipa, 4 de abril de 2018.

Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

c/c. Archivo



DICTAMEN BORRADOR DE TESIS

A: DR. HUGO TEJADA PRADELL
DE: MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR

BORRADOR DE TESIS: "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS ACADEMICO EN TRABAJADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NEPTALI VALDERRAMA. AREQUIPA, 2017"

MAESTRISTA: SARAVIA CANCINO, Christian

OBSERVACIONES:

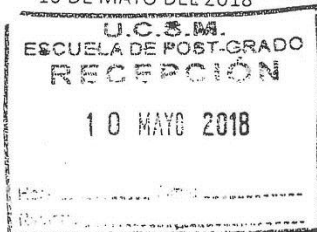
- EN LA DISCUSIÓN, LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEBEN SER COMPARADOS CON OTROS TRABAJOS DE INVESTIGACION, O CON EL MARCO TEORICO.
- MEJORAR LOS TITULOS Y SUBTITULOS DE LAS TABLAS.
- LAS TABLAS SOBRE LOS NIVELES DE ESTRÉS ESTAN SOBRECARGADOS, REDUCIR SUBVARIABLES.

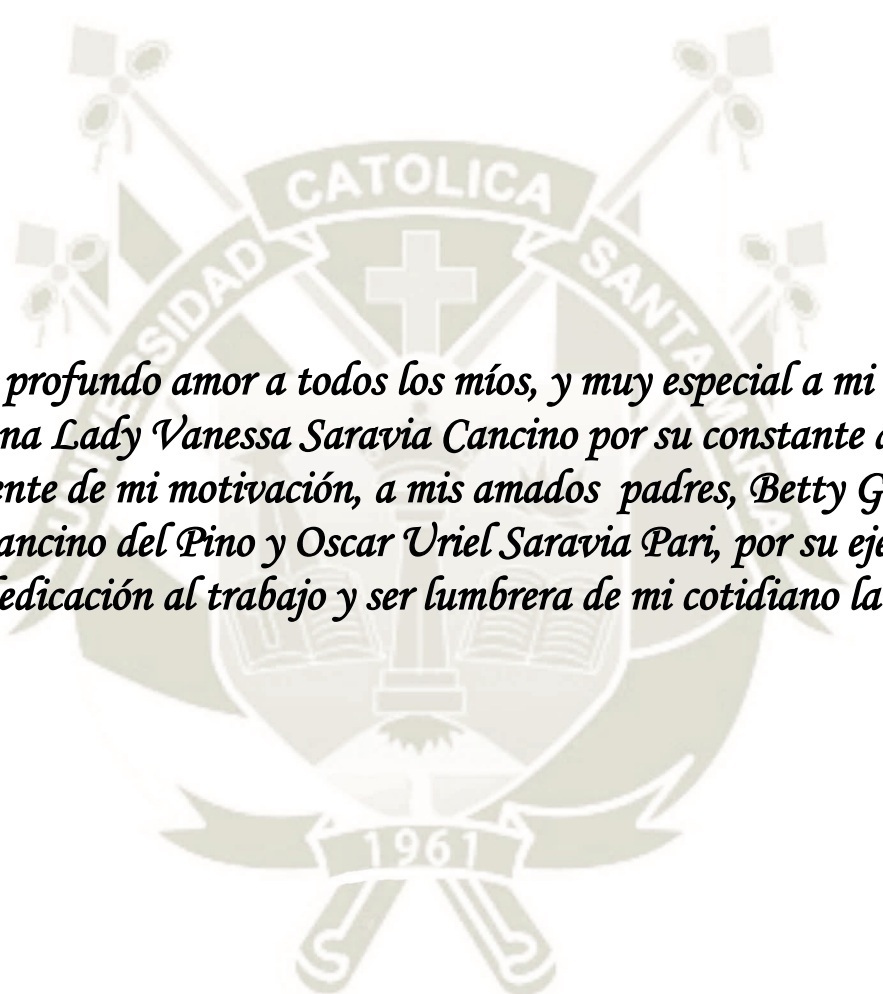
SUBSANADAS LAS OBSERVACIONES EL MAESTRISTA PUEDE SUSTENTAR SU TRABAJO DE INVESTIGACION

ATENTAMENTE

DR. JOSE ALVARADO ACO

10 DE MAYO DEL 2018



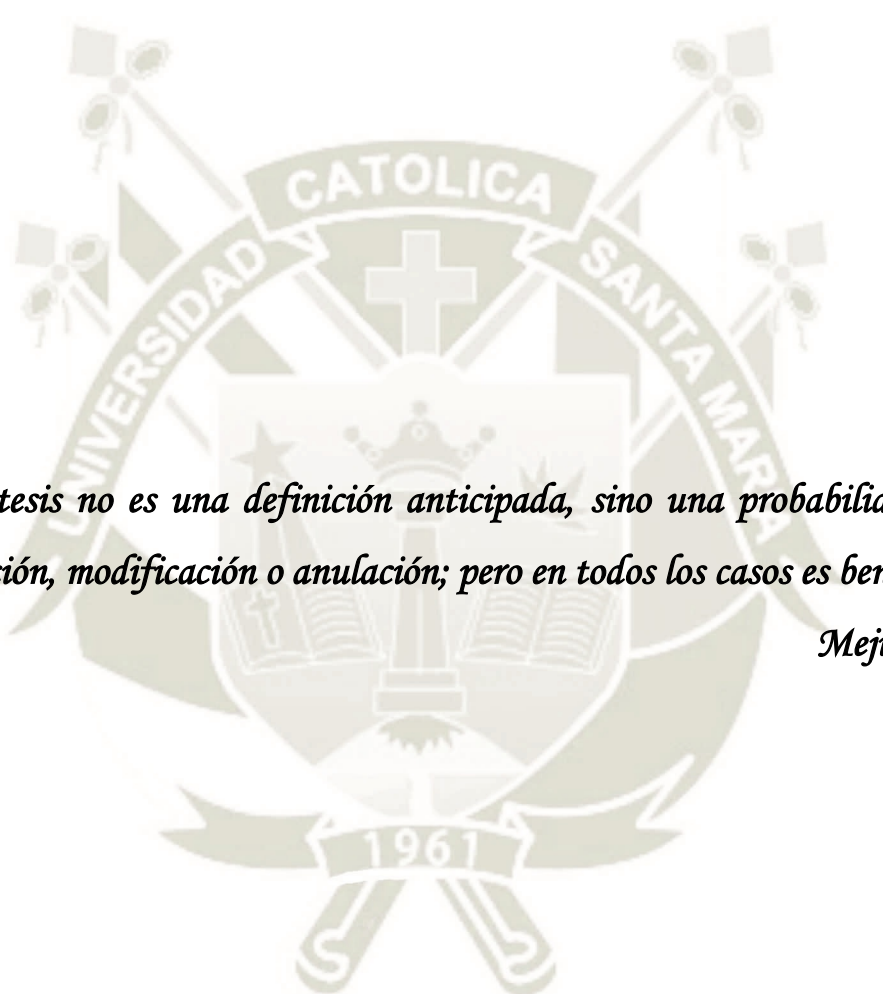


Con profundo amor a todos los míos, y muy especial a mi querida hermana Lady Vanessa Saravia Cancino por su constante apoyo y ser fuente de mi motivación, a mis amados padres, Betty Georgina Cancino del Pino y Oscar Uriel Saravia Pari, por su ejemplar dedicación al trabajo y ser lumbrera de mi cotidiano laborar.



RECONOCIMIENTO

*A TODA LA PRESTIGIOSA PLANA DOCENTE DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO, EN ESPECIAL A LOS INTEGRANTES DE LA MAESTRÍA EN
SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE, POR LA EFICACIA EN
EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS, QUE PERMITEN
LA OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROFESIONALES.*



La hipótesis no es una definición anticipada, sino una probabilidad sujeta a verificación, modificación o anulación; pero en todos los casos es beneficiosa”.

Mejía (2005)

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	10
RESULTADOS	12
1.-Características demográficas de las unidades de estudio	12
2.-Nivel de clima laboral entre los agentes educativos en la I.E. "Neptalí Valderrama"	16
3.-Nivel de estrés en los agentes educativos de la I.E. "Neptalí Valderrama"	30
4.- Correlación entre el nivel de clima laboral y estrés	39
5.-Discusión y comentarios	43
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	52
ANEXOS	63
1.-Proyecto de investigación	
2.-Matriz de sistematización del clima institucional	
3.-Matriz de sistematización del nivel de estrés	
4.- Resultados y alfa de Cronbrach de la prueba piloto	

RESUMEN

Se ha dado notable importancia al estrés, por ser un estado de perturbación que desequilibra a la persona y la condiciona a una inestabilidad en todas sus actividades, principalmente laborales; por ello es que, la búsqueda y validación de los factores condicionantes adquiere especial connotación, desde varios puntos de vista, en especial para la salud pública.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el último trimestre del 2017; ha tenido como objeto, ponderar la relación que hubiere entre el Clima Laboral y el Estrés, en el sector educación. Se ha considerado a la I.E. “Neptalí Valderrama”, que contaba con un universo de 72 agentes educativos que participan en la gestión y administración; por lo que se ejecutó el señalamiento de una muestra de nivel probabilístico, mediante la técnica de selección sistemática del 50% del universo al azar riguroso; por ello se contó con 36 agentes de las categorías, docentes, auxiliares de educación y administrativos; lo que facilitó el control de participación.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. Las técnicas empleadas, han sido operativas merced a una adecuada motivación para que los docentes respondan con la mayor sinceridad posible a los reactivos, presentados en una ficha de cuestionario, para captar el nivel de clima laboral; y, el test de la escala ED-6, para determinar el nivel de estrés.

Respecto al nivel de Clima Laboral se ha determinado que: El 50,2% de los encuestados consideran que el Clima Laboral en la institución educativa es Bueno; pero el 34,4% lo considera Regular. Lo importante es que, sólo el 3,3% lo define como Limitado. En síntesis, en la aceptación, tenemos a los dos primeros niveles que consigan al 62,3% que aceptan al clima institucional

Con la adecuada aplicación de la Media Aritmética, en relación a los Percentiles del test ED-6 sobre el Estrés, se ha determinado que: El 33,3% de los agentes

educativos tienen un nivel de estrés Muy Bajo, el 25% tienen un nivel Bajo; por lo que podemos afirmar que, el 58,3% no tienen estrés.

Al final, con la aplicación de Coeficiente de Correlación de Pearson y la Correlación de Ordinal por Ordinal de Spearman, se ha rechazado la hipótesis planteada inicialmente en el proyecto, porque no hay un Clima Laboral negativo que esté influyendo en el génesis de Estrés entre los docentes. Pero ello no implica que se deje de lado, ya que hay porcentajes mayores del 33% que indican que sí tienen indicios de Estrés; por lo tanto, se presentan una propuesta acorde con las características y condiciones de la entidad para optimizar el Clima Laboral y resguardar la influencia en el Estrés.

Palabras claves: Clima laboral, estrés, docentes, educación.



ABSTRACT

Stress has been given significant importance, as it is a state of disturbance that unbalances the person and conditions it to an instability in all its activities, mainly work; that is why, the search and validation of conditioning factors acquires special connotation, from several points of view, especially for public health.

The present research work was developed in the last quarter of 2017; has had as an object, to ponder the relation that there would be between the Labor Climate and the Stress, in the education sector. The I.E. "Neptalí Valderrama", which had a universe of 72 educational agents involved in management and administration; therefore, the indication of a sample of probabilistic level was executed, through the systematic selection technique of 50% of the universe at rigorous randomness; for that reason, there were 36 agents of the categories, teachers, education and administrative assistants; what facilitated the control of participation.

The type of investigation is descriptive correlational. The techniques used have been operative thanks to an adequate motivation so that the teachers respond with the greatest possible sincerity to the reagents, presented in a questionnaire form, to capture the level of work climate; and, the ED-6 scale test, to determine the level of stress.

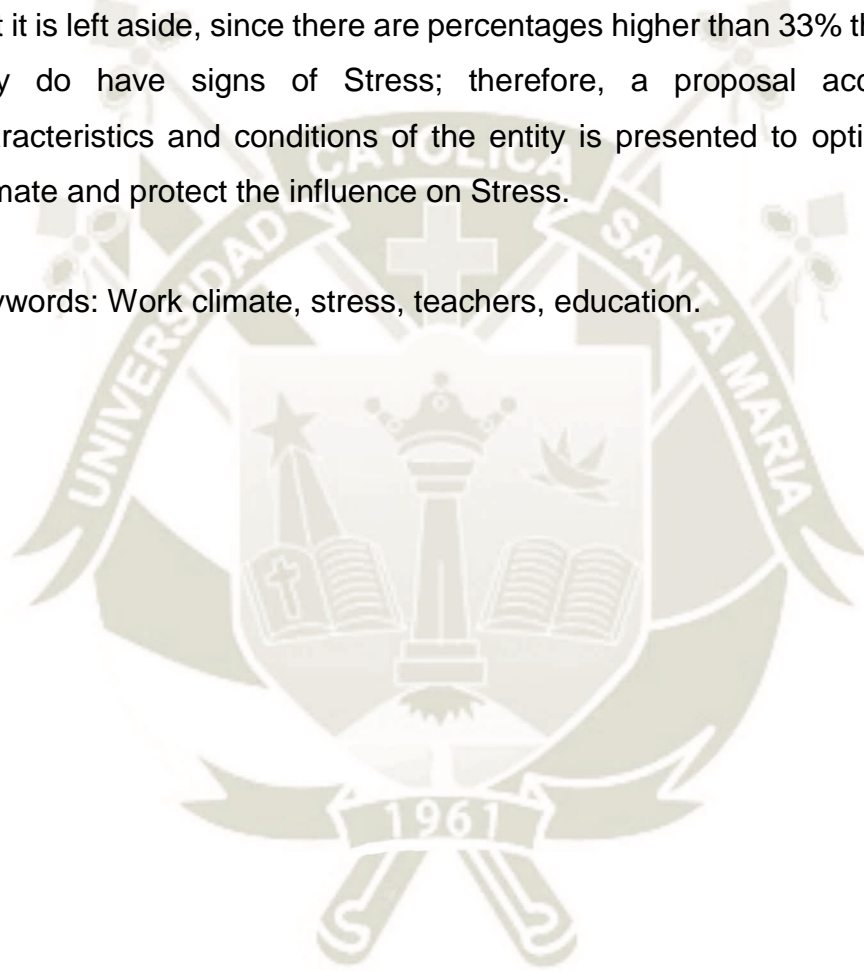
Regarding the level of Working Climate, it has been determined that: 50.2% of the respondents consider that the Work Climate in the educational institution is Good; but 34.4% consider it Regular. The important thing is that only 3.3% define it as Limited. In synthesis, in acceptance, we have the first two levels that achieve 62.3% that accept the institutional climate.

With the adequate application of the Arithmetic Mean, in relation to the Percentiles of the ED-6 Stress test, it has been determined that: 33.3% of the

educational agents have a very low level of stress, 25% have a low level; so we can say that, 58.3% do not have stress.

In the end, with the application of the Pearson Correlation Coefficient and the Ordinal Correlation by Spearman Ordinal, the hypothesis initially proposed in the project has been rejected, because there is no negative Labor Climate that is influencing the genesis of Stress among the teachers. But this does not mean that it is left aside, since there are percentages higher than 33% that indicate that they do have signs of Stress; therefore, a proposal according to the characteristics and conditions of the entity is presented to optimize the Labor Climate and protect the influence on Stress.

Keywords: Work climate, stress, teachers, education.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad mantiene su vigencia la conexión condicionante entre dos variables: El clima laboral y el estrés académico. Empero esta conexión merece ser evaluada, porque puede que no sea así, y en cada entidad educativa se tiene que comprobar o rechazar a efecto de que los resultados sirvan de diagnóstico para la programación anual de trabajo.

Muchas investigaciones han asociado al estrés con factores condicionantes, tales como el clima institucional, porque cuando no hay un adecuado ambiente en la institución se suscitan no sólo mal entendidos sino incluso enfrentamiento; y, por ello algunos estudios como el de Luza (2012) logró definir que las seis dimensiones que más inciden en el clima laboral, si estos son negativos, entonces generarán estrés entre los docentes.

Dado que el estrés ha alcanzado el 21% de las enfermedades en el año 2016, según el MINSA, implica abordarlo; en la presente investigación hemos abordado el tema a través de la investigación en la I.E. PNP “Neptalí Valderrama” de nuestra ciudad, para determinar si hay o no relación condicionante entre las dos variables. La aplicación de dos instrumentos válidos y confiables, nos ha permitido lograr información estadística sustentatoria en la cual se ha llegado a determinar que, en ninguna de las seis dimensiones en las que se agrupan los factores asociados al estrés muestran resultados de estar generando cuadros de estrés entre la plana docente.

Por lo que definimos que, contrariamente a lo que generalmente se cree, no toda investigación implica que necesariamente tiene que comprobarse la hipótesis; porque en el diseño de investigación puede ser que no haya la secuencia propositiva que se estableció en una hipótesis, y resulte todo lo contrario, lejos de signar la investigación como un fracaso, los resultados de

negación de una hipótesis también son fructíferos, porque o se tienen que buscar otros factores causales o ponderar el buen clima laboral.

De acuerdo a los lineamientos dados por la Escuela de Postgrado, presentamos el resumen traducido al inglés (abstract), luego la introducción; y, lo esencial está en la presentación de los resultados en cinco acápites, luego se arriba a las conclusiones de las cuales se plantean importantes sugerencias, de las cuales se proyecta la construcción de la propuesta de intervención, concluyendo el trabajo con los anexos pertinentes.





RESULTADOS

1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO.

Tabla 1

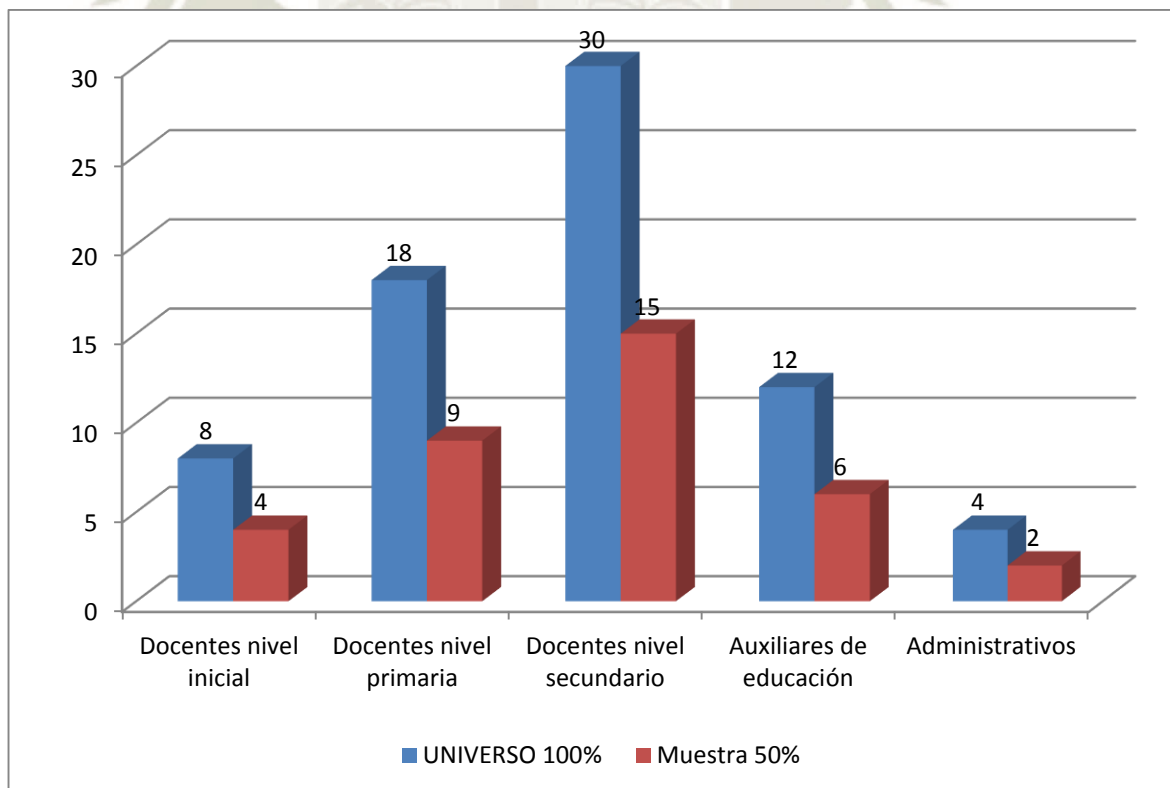
Muestra de investigación

Muestra de los agentes educativos	f. 100% Universo	f. 50% Muestra
1. Docentes del nivel inicial	08	04
2. Docentes del nivel primario	18	09
3. Docentes del nivel secundario	30	15
4. Auxiliares de educación	12	06
5. Administrativos	04	02
Total	72	36

Nota: Información por Secretaria de la I.E. “Neptalí Valderrama”. 2017

Estando debidamente fundamentada la muestra, esta se centró en 36 actores educativos, que al ser el 50% del total, le da calidad y notable representatividad al universo.

Gráfico 1. Muestra de investigación



FUENTE: Elaboración propia

Tabla 2

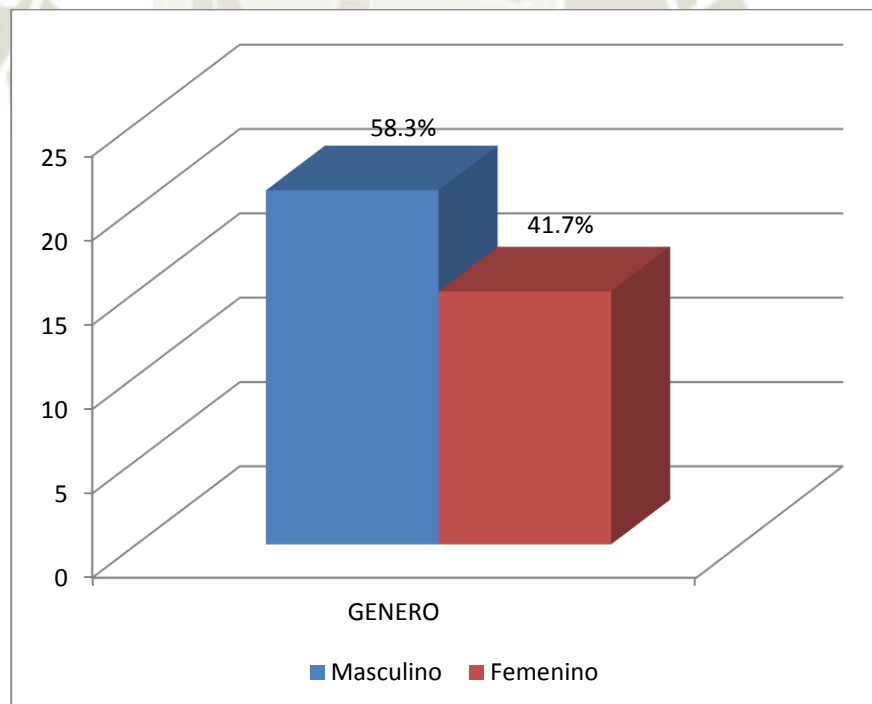
Género de los actores educativos

Género	f.	%
1. Masculino	21	58,3
2. Femenino	15	41,7
Total	36	100

Nota: Información por Secretaria de la I.E. “Neptalí Valderrama”. 2017

De los actores educativos en la I.E. “Neptalí Valderrama”, el 58,3% fueron varones; y, el 41,7% mujeres. La leve prevalencia del género masculino no es impositiva.

Gráfico 2. Género de los actores educativos



FUENTE: Elaboración propia

Tabla 3

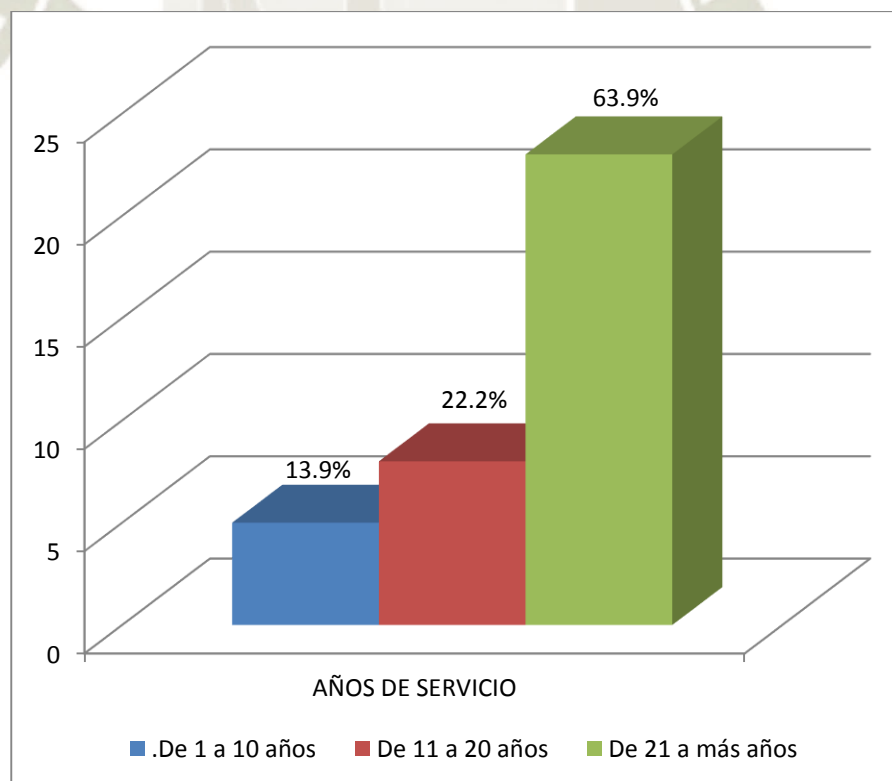
Años de servicio en la institución educativa

Años	f.	%
1. De 1 a 10 años	05	13,9
2. De 11 a 20 años	08	22,2
3. De 21 a más años	23	63,9
Total	36	100

Nota: Información por Secretaria de la I.E. “Neptalí Valderrama”. 2017

Destacamos de la tabla que, el 63,9% tienen de actores educativos tienen más de 21 años de servicio, que son bastante aceptables, porque sus experiencias dan mayor consistencia a las respuestas.

Gráfico 3. Años de servicios en la I.E,



FUENTE: Elaboración propia

**2.-NIVEL DEL CLIMA LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “NEPTALÍ
VALDERRAMA” DE AREQUIPA.**

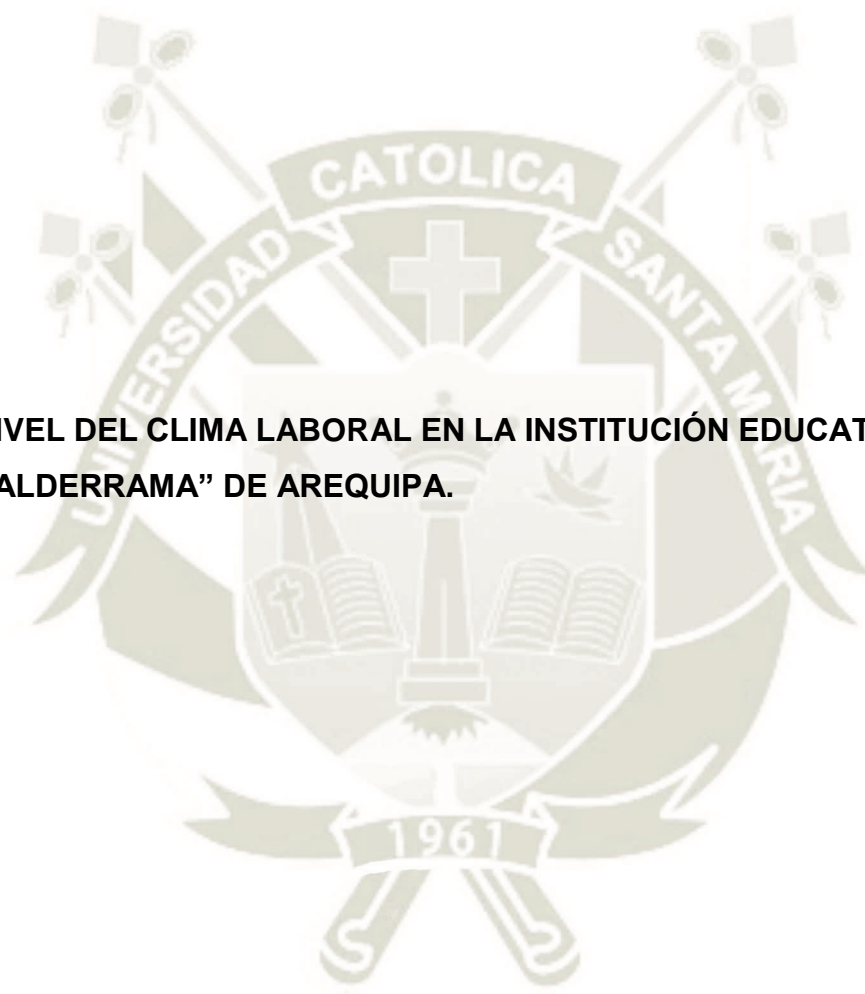


Tabla 4.

Nivel del clima organizacional en la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	12	11,1	04	11,1	Excelente
2. De acuerdo	45	41,7	15	41,7	Bueno
3. NR/NS	40	37,0	13	36,1	Ambivalente
4. En desacuerdo	11	10,2	04	11,1	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

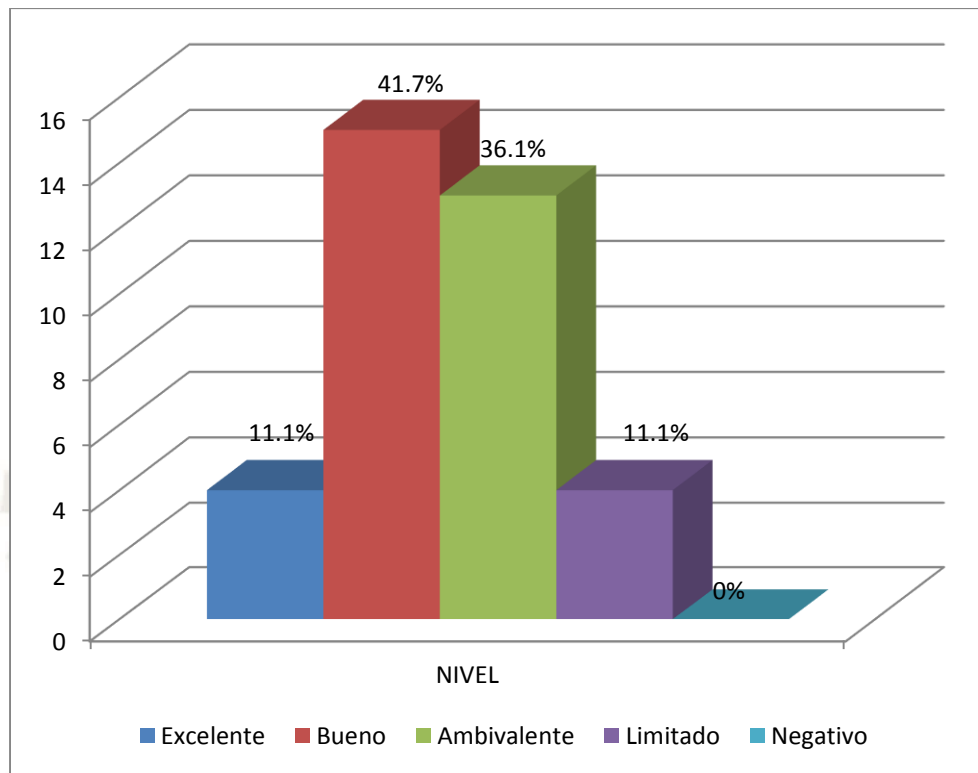
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 41,7% considera que, el clima organizacional (políticas de gestión, liderazgo, capacidad de decisión, y práctica de motivación), de la institución educativa es bueno, por lo tanto es incidente positivo en el clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 36,1% que se ubica en el nivel ambivalente, porque aceptan que es positivo el sistema organizacional de la institución educativa, como también que presenta limitaciones.

En resumen el 52,8% da validez al clima organizacional, sólo el 11,1% lo rechaza.

Gráfico 4. Nivel del clima organizacional en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 5.

Nivel de clima psicológico en la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	12	11,1	04	11,1	Excelente
2. De acuerdo	46	42,6	15	41,7	Bueno
3. NR/NS	42	38,9	14	38,7	Ambivalente
4. En desacuerdo	08	07,4	03	08,3	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

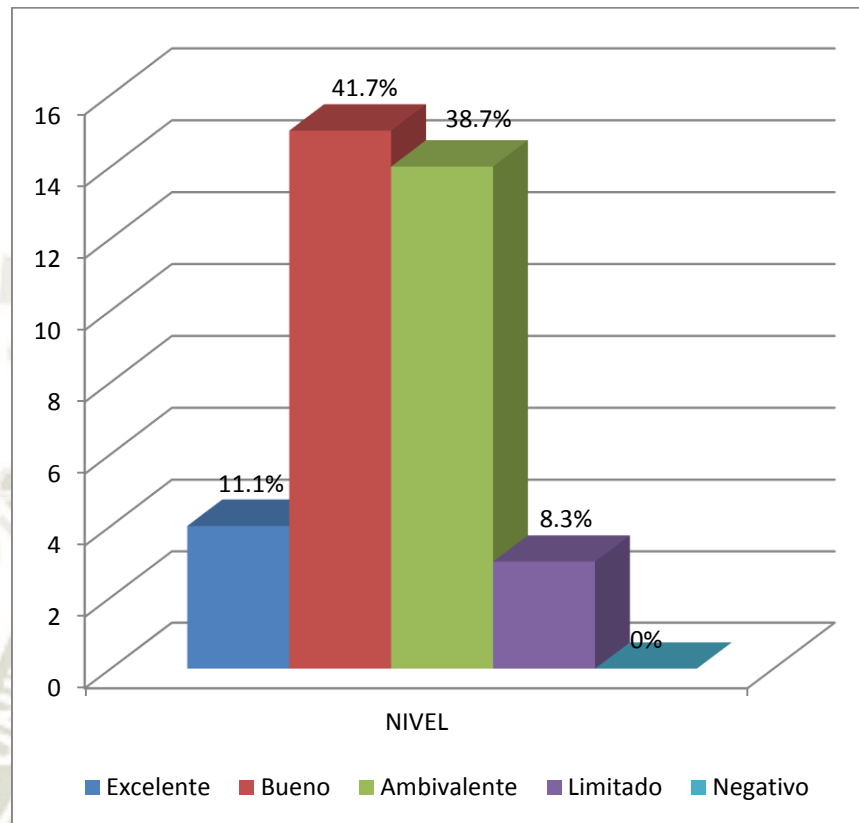
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 41,7% considera que, el clima psicológico, de la institución educativa es bueno, por lo tanto es incidente positivo en el clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 38,7% que se ubica en el nivel ambivalente, porque aceptan que es positivo el clima psicológico de la institución educativa, como también que presenta limitaciones.

En resumen el 52,8% da validez al clima psicológico, sólo el 08,3% lo rechaza.

Gráfico 5. Nivel del clima psicológico en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 6.
Nivel de cultura organizacional en la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	09	08,3	03	08,3	Excelente
2. De acuerdo	57	52,7	19	52,8	Bueno
3. NR/NS	42	38,8	14	38,9	Ambivalente
4. En desacuerdo	00	00,0	00	0,00	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

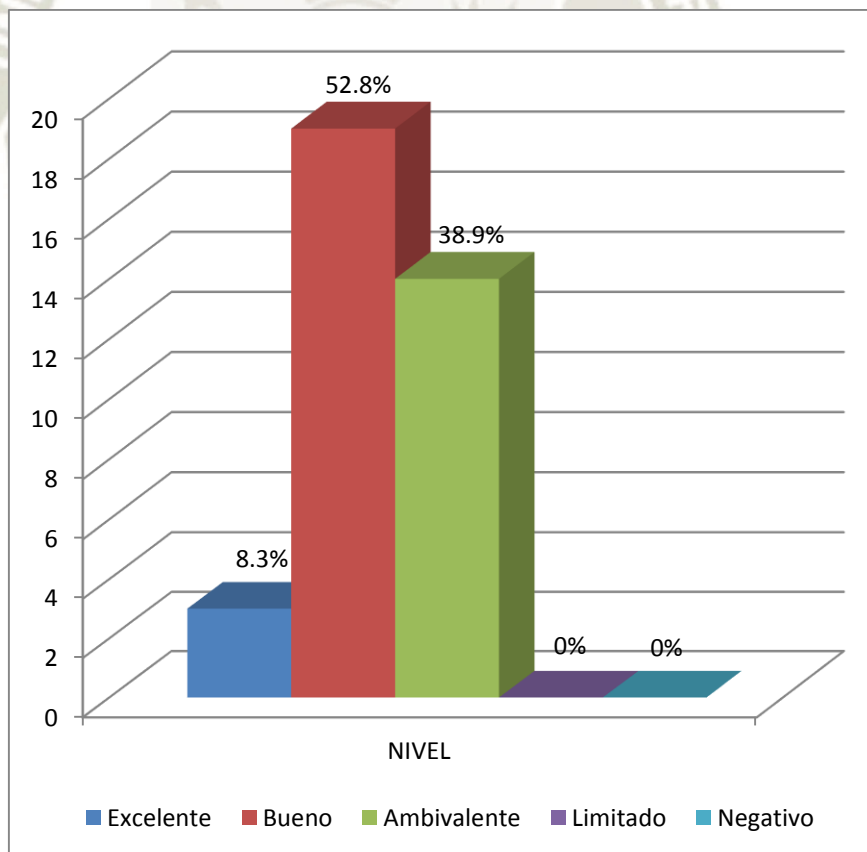
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 52,8% considera que, el nivel de cultura organizacional (comunicación, el compartir de valores, creencias y expectativas), de la institución educativa, son buenas; por lo tanto, es incidentalmente positivo en la construcción del buen clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 38,9% que se ubica en el nivel ambivalente, porque aceptan que es positivo el nivel de cultura organizacional en la institución educativa, como también que presenta limitaciones.

En resumen el 61,1% da validez a la cultura organizacional, resaltándose que nadie lo rechaza.

Gráfica 6. Nivel de la cultura organizacional en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 7.

Nivel de gestión en la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	08	07,4	03	08,3	Excelente
2. De acuerdo	42	38,9	14	38,9	Bueno
3. NR/NS	58	53,7	19	52,8	Ambivalente
4. En desacuerdo	00	00,0	00	0,00	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

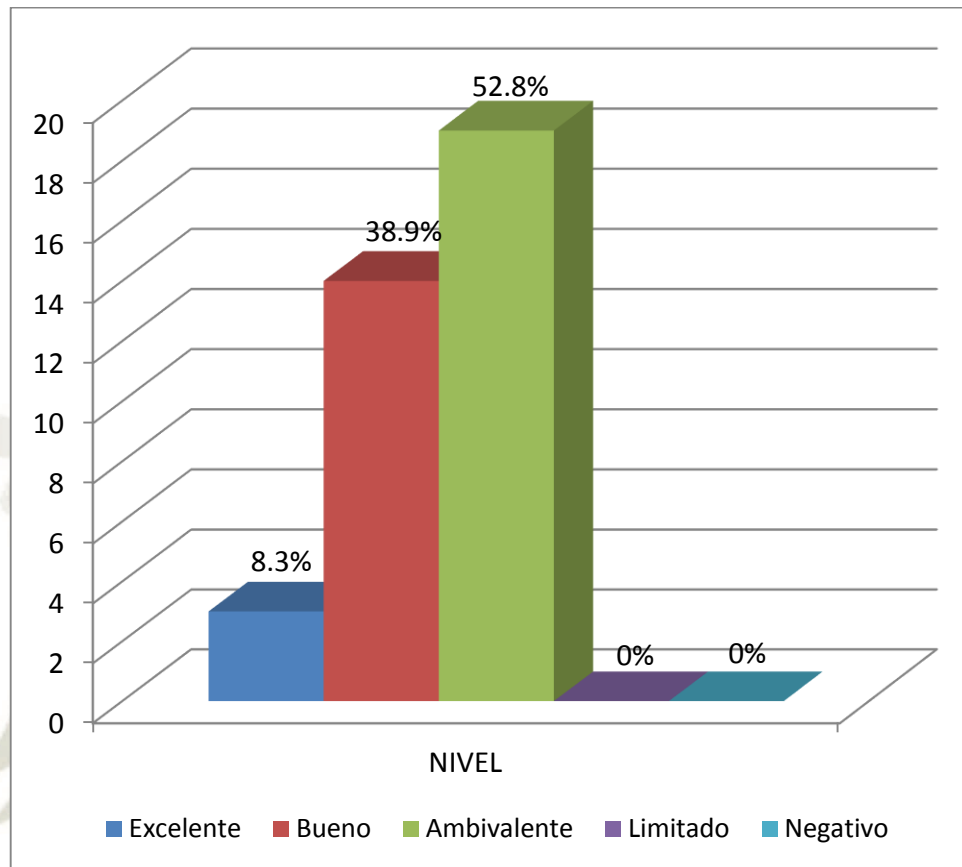
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 52,8% considera que, el nivel de gestión (Planificación, ejecución, y evaluación), de la institución educativa, son ambivalente (positivas y limitadas); por lo tanto, es poco incidentalmente en la adecuada construcción del buen clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 38,9% que se ubica en el nivel bueno, porque pondera los tres indicadores de la gestión, que es una tácita aprobación.

En resumen el 47,2% da validez al nivel de gestión en la institución educativa, resaltándose que nadie lo rechaza.

Gráfico 7. Nivel de gestión en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 8.

Nivel profesional en la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	12	11,1	04	11,1	Excelente
2. De acuerdo	51	41,7	17	47,2	Bueno
3. NR/NS	45	37,0	15	41,7	Ambivalente
4. En desacuerdo	00	00,0	00	0,00	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

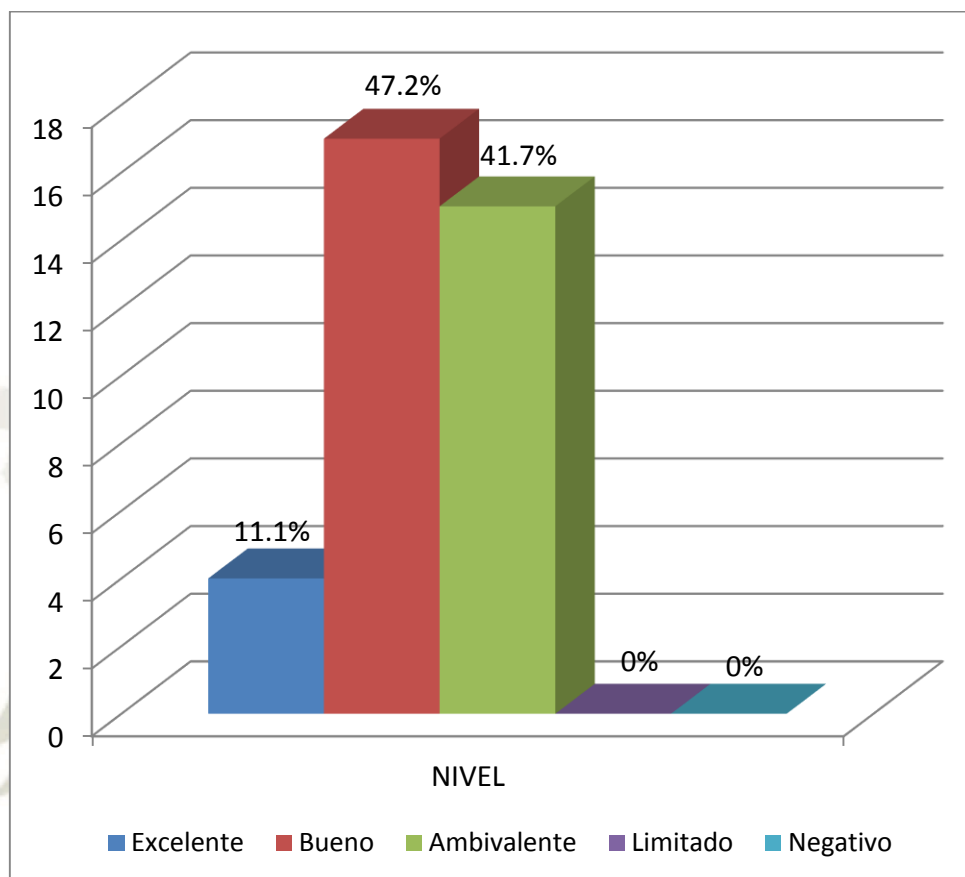
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 47,2% considera que, el nivel profesional (Desempeño, eficacia e investigación), de la institución educativa, son buenos; por lo tanto, es positivamente incidentalmente en la adecuada construcción del buen clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 41,7% que se ubica en el nivel ambivalente (NR/NS), que ni aprueba ni desaprueba plenamente, pero no rechaza.

En resumen el 58,3% da validez al nivel profesional que impera en la institución educativa, resaltándose que nadie lo rechaza.

Gráfico 8. Nivel profesional en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 9.

Nivel de servicios de la I.E.

Respuestas	f.a(1)	%	f.	%	Nivel
1. Totalmente de acuerdo	24	22,2	08	22,2	Excelente
2. De acuerdo	84	77,8	28	77,8	Bueno
3. NR/NS	00	00,0	00	00,0	Ambivalente
4. En desacuerdo	00	00,0	00	0,00	Limitado
5. Totalmente en desacuerdo	00	00,0	00	00,0	Negativo
Totales	108	100,0	36	100,0	

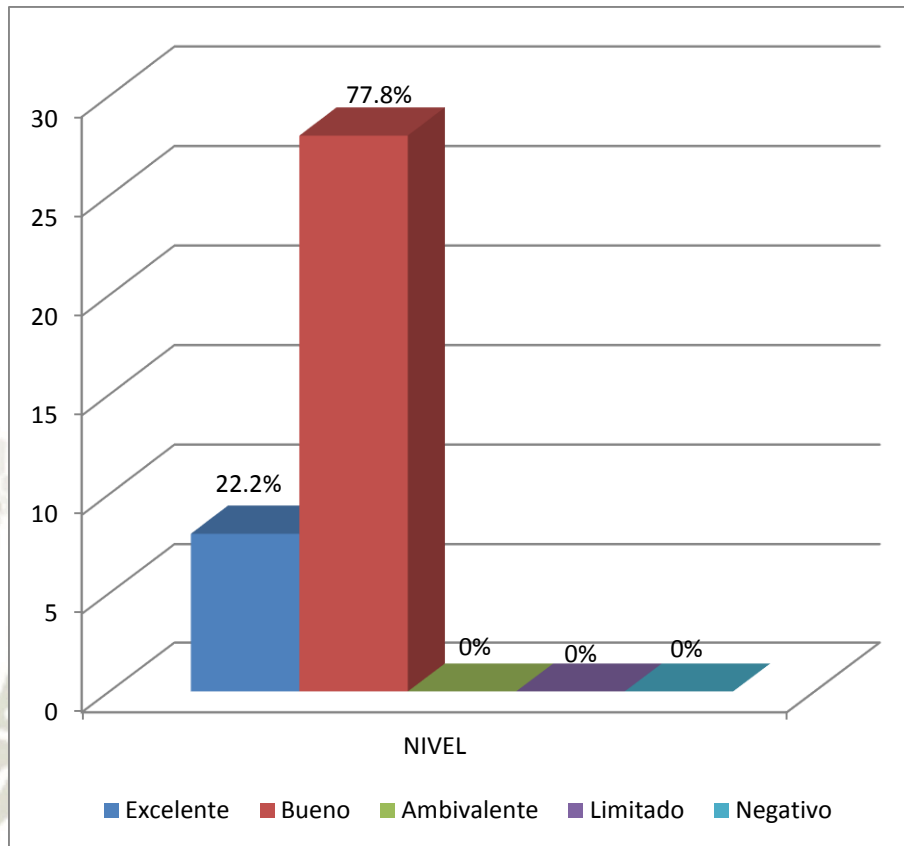
Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario sobre clima laboral en la I.E. "Neptalí Valderrama". 2017

El 77,8% considera que, el nivel de servicios (Satisfactorios, puntualidad y desinterés), en la institución educativa, son buenos; por lo tanto, es positivamente incidentalmente en la adecuada construcción del buen clima laboral, para los agentes educativos.

Se destaca el 22,2% que se ubica en el nivel excelente, aprueba plenamente las prestaciones de un buen servicio en la I.E.

En resumen el 100% da validez al nivel de buenos servicios que imperan en la institución educativa, resaltándose que nadie los rechaza, lo que ayuda a un excelente clima laboral.

Gráfico 9. Nivel de servicios en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.

TABLA N° 10.- SÍNTESIS ESTADÍSTICA DEL NIVEL DEL CLIMA LABORAL EN LA I.E. “NEPTALÍ VALDERRAMA”

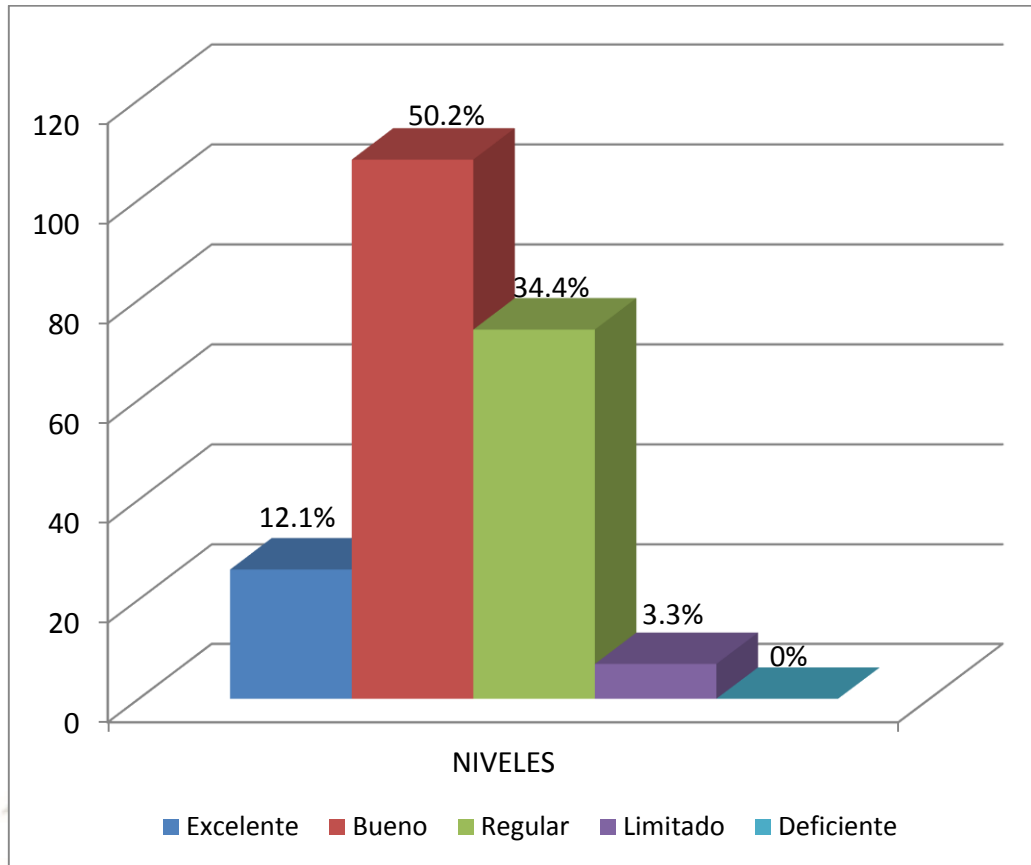
NIVELES	DIMENSIONES												RESUMEN		regla tres simple inversa	
	Clima organizacional		Clima Psicológico		Cultura Organizacional		Gestión		Profesional		Servicios					
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.a.	%	f.a.	%
Excelente	4	11,1	4	11,1	3	8,3	3	8,3	4	11,1	8	22,2	26	12,1	4	11.1
Bueno	15	41,7	15	41,7	19	52,8	14	38,9	17	47,2	28	77,8	108	50,2	19	50.2
Regular	13	36,1	14	38,7	13	38,9	19	52,8	15	41,7	0	0	74	34,4	12	34.4
Limitado	4	11,1	3	8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3,3	1	3.3
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	36	100,0	36	100,0	36	100,0	36	100,0	36	100,0	36	100,0	215	100	36	100

FUENTE: Elaboración propia.


Con la síntesis de la investigación, en relación a la variable independiente: Clima Laboral, se ha considerado las seis dimensiones, luego de la suma de las frecuencias, se ha consolidado la frecuencia acumulada (f.a.), y de ella el porcentaje pertinente, que a través de la polarización de las dos columnas de la izquierda y derecha, podemos establecer que:

El 50,2% de los encuestados determinan que el Clima Laboral en la institución educativa es BUENO; pero el 34,4% lo considera REGULAR. Lo importante es que, sólo el 3,3% lo define como LIMITADO. En síntesis, en la aceptación, tenemos a los dos primeros niveles que consigan al 62,3% que ACEPTAN AL CLIMA LABORAL.

Gráfico 10. Síntesis estadística del nivel del clima laboral en la I.E.



FUENTE: Elaboración propia.



**3.- NIVEL DE ESTRÉS AGENTES EDUCATIVOS DE LA I.E.
“NEPTALÍ VALDERRAMA”**

Para el adecuado tratamiento estadístico en torno al nivel de estrés entre el personal docente, presentamos previamente las tablas estadísticas centradas en: Las frecuencias de los 36 investigados en relación a las dimensiones, referentes a frecuencias; luego con esos resultados se ha procedido a obtener la Media Aritmética y la Desviación Estándar, con dicha información estadísticas nos ejecutamos en diagnóstico de acuerdo a los percentiles del test y definimos el nivel de estrés entre los investigados.

Para la tabulación se han seguido los pasos sugeridos por los autores por ende en las tablas siguientes se consignan, en la fila de la izquierda los reactivos, que han sido reducidos, pero en el anexo pertinente se consigna el reactivo completo y luego hacia la derecha las respuestas, según lo establecido, por ello no se puede reducir los resultados en las sub variables, porque no permitiría desarrollar la tabulación mediante el sistema SPSS. Teniendo en cuenta que, en el anexo N° 3, se adjuntan las tablas con los resultados estadísticos de los agentes educativos investigados, sólo acompañamos las tablas con la media aritmética y la desviación estándar.

Tabla 11
Media y desviación estándar por subvariables: dimensión ansiedad.

Reactivos	M. A	D.E
Me cuesta tranquilizarme por contratiempos laborales	1,97	1,028
Consumo de sustancias, para aliviar mi malestar.	1,28	0.882
Al pensar en el trabajo me pongo intranquilo	1,61	0.964
Me paso el día pensando en cosas del trabajo	3.19	1.009
Preocupación por cuestiones laborales que no urgentes	2.53	1.028
En muchos momentos de labor me noto tenso	2.36	1,175
La tensión del trabajo altera mis hábitos de sueño	2.72	1.406
Me perturba cambios en el trabajo sin mí control	2.44	1.182
Me cuesta concentrarme cuando me pongo a trabajar	1.69	0.822
Por tensión laboral voy al baño con más frecuencia	2.00	1.121
Los problemas laborales afectan mi salud física	2.56.	1.382
Los problemas en el trabajo alteran mi respiración	1.81	0.980
Hay tareas laborales que afronto con temor	1.83	1.028
Debería de actuar con calma en las tareas laborales	3.14	1.018
En la I.E. por situaciones de tensión me dan sudores fríos	1.61.	1.050
Los problemas laborales me ponen agresivo	1.67	0.894
Pierdo fácilmente la paciencia con las cosas del trabajo	1.64	0.639
La tensión en el trabajo altera mis hábitos alimenticios	2.50	1.464
En la I.E., por tensiones se me acelera el pulso	1.76	0.898

Nota: Se consignó D.A → Media Aritmética; y, D.E. → Desviación Estandar

Tabla 12

Media y desviación estándar por subvariables: dimensión depresión

Reactivos	M. A	D.E
A menudo siento ganas de llorar	1,39	0.645
Me entristezco demasiado ante los problemas laborales	1,94	1.040
Tiendo a ser pesimista ante los problemas del trabajo	1,50	0.775
Me siento triste con frecuencia de lo que era normal en mí	1.58	1.025
Me cuesta trabajo tirar por la vida	1.67	0.717
Tengo la sensación de estar desmoronándome	1.72	1,162
Siento que los problemas en el trabajo me debilitan.	2.11	1.063
Me falta energía para afrontar la labor de profesor	1.86	0.961
A veces veo el futuro sin ilusión alguna	1.97	1.0.28
A veces pienso que el mundo es una basura	1.50	1.028

Nota: Se consignó D.A → Media Aritmética; y, D.E. → Desviación Estandar

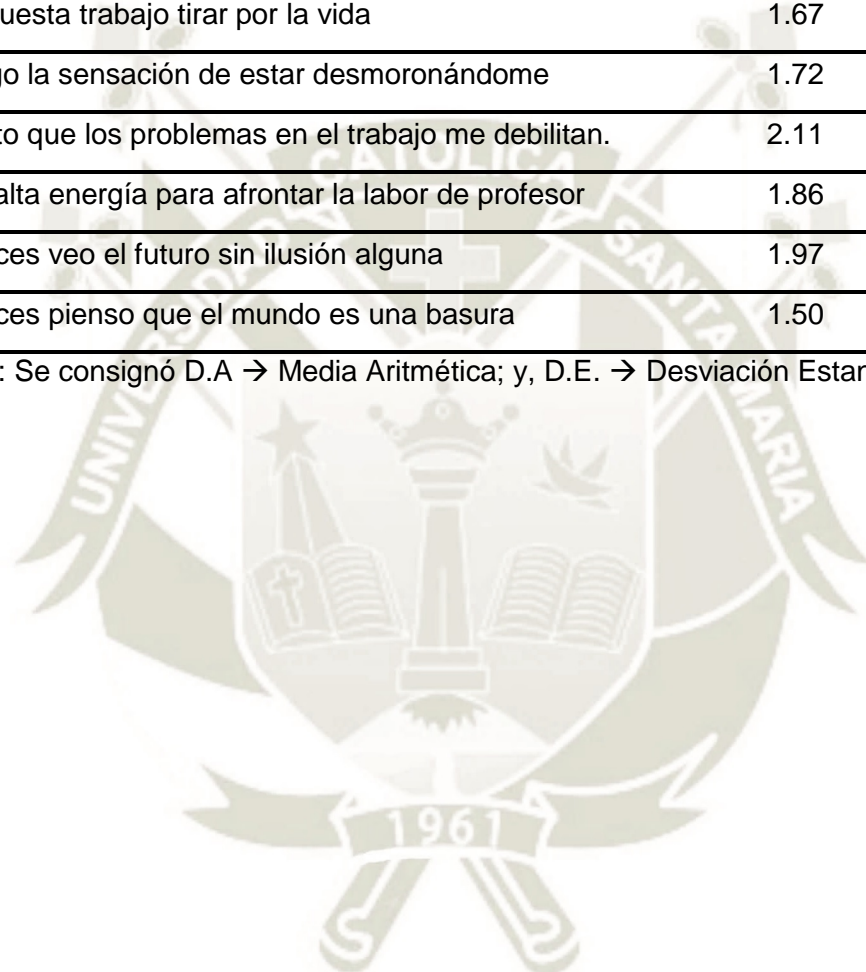


Tabla 13
Media y desviación estándar por subvariables: dimensión creencias desadaptativas.

Reactivos	M. A	D.E
No hay buenos o malos profesores, sino B o M alumnos	1,50	0.737
Me pagan por enseñar no por formar personas	1,19	0.749
Lo mejor de la enseñanza son las vacaciones	1,75	0.874
El salario del profesor es muy poco motivador	3.28	1.137
Socialmente se valora muy poco nuestro trabajo	3.25	1.381
Los problemas de la enseñanza no tienen arreglo	1.53	0.910
Alumnos con problemas de aprendizaje es perjudicial	2.11	1.063
Ser profesor tiene más desventajas que ventajas	2.03	1.158
La política educativa pide mucho a cambio de poco	2.89	1.063
Los padres no asumen su responsabilidad en educación	4.03	0.971
La evaluación escolar por el profesor es poco fiable.	2.81	1.117
Muchos padres exigen al profesor más de lo que puede dar	3.28	1.162

Nota: Se consignó D.A →Media Aritmética; y, D.E.--> Desviación Estándar

Tabla 14

Media y desviación estándar por subvariables: dimensión presiones.

Reactivos	M. A	D.E
Realizar Adaptaciones Curriculares me resulta difícil	2.03	1.055
Conforme avanza la jornada, siento de que se acabe	2.44	1.107
En mis clases hay buen clima de trabajo	1,92	0.770
Alumnos responden sin problema a indicaciones	2.94	1.068
Hay clases en que empleo más tiempo en reñir que explicar	2.47	1.207
Acabo las jornadas de trabajo extenuado	3.31	1.207
Se me hace muy duro terminar el curso	1.97	0.774
A algunos alumnos les pido no molestar mientras enseño	2.22	1.124
Me siento desbordado por el trabajo.	2.22	1.245
A veces trato de eludir responsabilidades	1.53	0.810

Nota: Nota: Se consignó D.A →Media Aritmética; y, D.E.--> Desviación Estándar

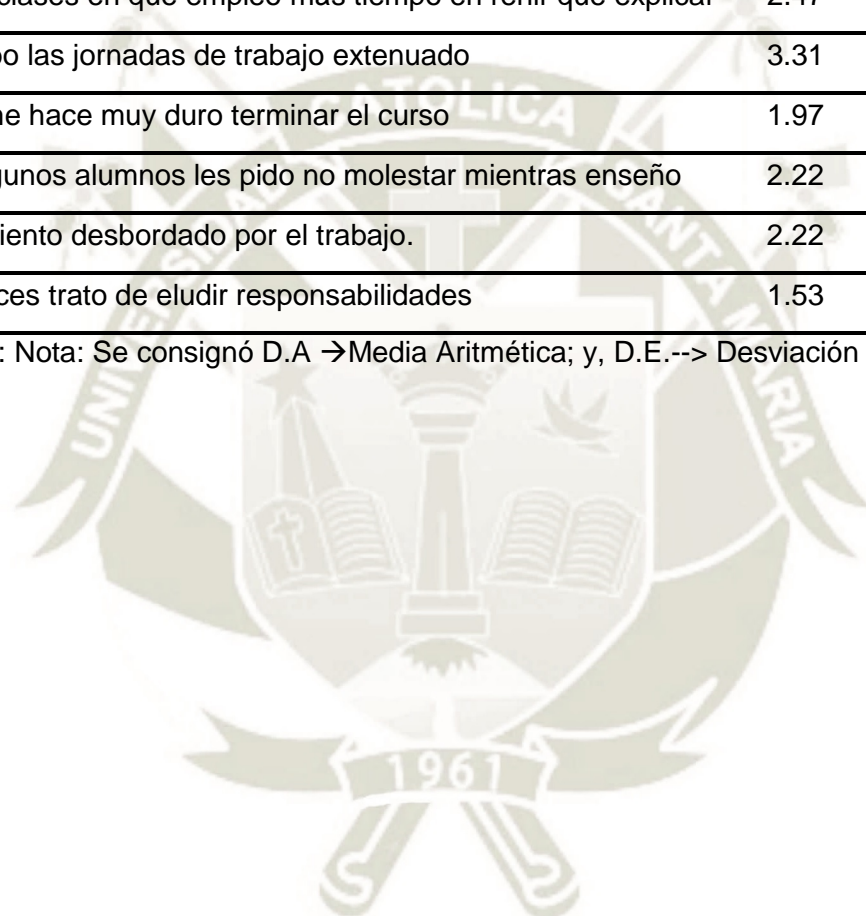


Tabla 15
Media y desviación estándar por subvariables: dimensión desmotivación

Reactivos	M. A	D.E
La mayoría de mis alumnos me consideran excelente	2.33	0.793
Me siento quemado por este trabajo	1,69	0.889
Mi trabajo contribuye a la mejora de la sociedad	1,47	0.654
Estoy lejos de la autorrealización laboral	1.86	0.762
He perdido la motivación por la enseñanza	1.56	0.998
En igualdad de remunerativa cambiaría de trabajo	2.03	1,158
Conservo en muchos aspectos la ilusión del principiante	2.86	1.175
Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo	1.83	0.811
Ante muchas de mis tareas laborales me inunda la desgana	1.81	0.624
Los padres me valoran positivamente como profesor	2.28	0.882
Estoy muy distanciado del ideal con el que me inicie	2.14.	1.175
El trabajo me resulta monótono	2.25	0.905
Malos momentos personales de alumnos me afectan	2.69	1.117
El reciclaje profesional es imprescindible en este trabajo	4.75	0.500

Nota: Se consignó D.A →Media Aritmética; y, D.E.--> Desviación Estándar

Tabla 16
Media y desviación estándar por subvariables: dimensión mal afrontamiento

Reactivos	M. A	D.E
Me animo fácilmente cuando estoy triste	2.33	1.095
El aula en la que trabajo me resulta acogedora	2.06	0.715
Me adaptado bien a los cambios que surgen en el trabajo	1,97	1.253
Mis relaciones con los “superiores” son difíciles	1.69	0.980
La organización de la I.E. me parece buena	2.47	1.158
Mis compañeros cuentan conmigo para lo que sea	1.61	0.559
Resuelvo con facilidad los problemas del trabajo	2.03	0.736
Mis relaciones sociales fuera del I.E. son muy buenas	1.61	1.050
Tengo medios necesarios para laborar como yo quisiera.	1.81	0.624
El trabajo afecta negativamente otras facetas de mi vida	2.06	1.264
Afronto con eficacia problemas con los compañeros	2.36	1.175
Busco ayuda cuando tengo problemas laborales	2.14	0.961

Nota: Se consignó D.A →Media Aritmética; y, D.E.--> Desviación Estándar

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS DOCENTE

Con la información estadística precedente, podemos determinar que:

La clasificación siguiente muestra las frecuencias y porcentajes de estrés por percentiles de menor nivel a mayor nivel de estrés.

Tabla 17.

Frecuencias y porcentajes del nivel de estrés docente de la I.E.

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	12	33.3	33.3
	Bajo	09	25.0	58.3
	Normal	06	16.7	75.0
	Moderado	06	16.7	91.7
	Alto	03	08.3	100.0
TOTAL		36	100.0	

FUENTE: Elaboración propia.

Podemos en consecuencia, establecer que:

El 33,3% de los agentes educativos tienen un nivel de estrés MUY BAJO, el 25% tienen un nivel BAJO; por lo que podemos afirmar que, el 58,3% no tienen estrés.

En el centro se ubica el 16,7% con el nivel de NORMALIDAD y el 16,7% con un nivel de estrés MODERADO; sólo el 8,3% de investigados tienen un nivel ALTO.



4.- CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS

Con las tablas N° 10 y la N° 17, establecemos la siguiente correlación entre las dos variables.

TABLA 18

Correlación entre nivel de clima laboral y estrés. I.E. “Neptalí Valderrama”

Nivel de Clima Laboral	%	%	Nivel de estrés
Excelente	12.1	33.3	Muy bajo
Bueno	50.2	25.0	Bajo
Regular	34.4	16.7	Normal
Limitado	03.3	16.7	Moderado
Deficiente	00.0	08.3	Alto

FUENTE: Elaboración propia

En esta tabla de correspondencia, podemos determinar que:

Sumando los porcentajes de los dos niveles ponderamos como buenos del Clima Laboral: $12,1\% + 50,2\% = 62,3\%$.

Y, sumando los porcentajes de los dos niveles ponderados como buenos del Estrés: $33,3\% + 25\% = 58,3\%$

Opera una correlación porcentualmente aceptable del $62,1\% \rightarrow 58,3\%$

Por lo que hay aceptable equivalencia entre Clima Laboral y Estrés

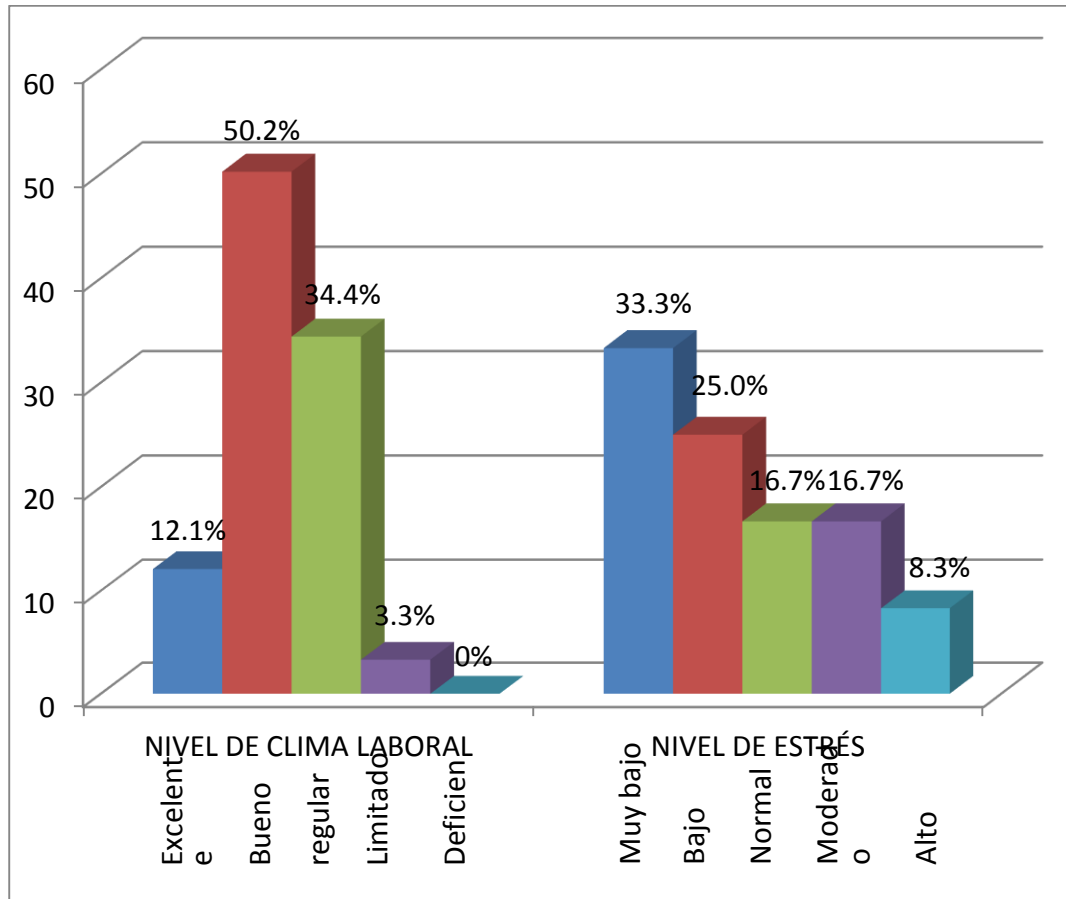
La polarización negativa es:

Clima Laboral (Limitado y Deficiente) 3,3%

Estrés (Moderado y Alto) 25,0%

No tienen correlación porcentual.

**GRÁFICO N° 11. CORRELACIÓN ENTRE NIVEL DE CLIMA LABORAL
Y ESTRÉS EN LA I.E. “NEPTALÍ VALDERRAMA”**



FUENTE: Elaboración propia



PONDERACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON PRUEBA DE PEARSON Y SPEARMAN.

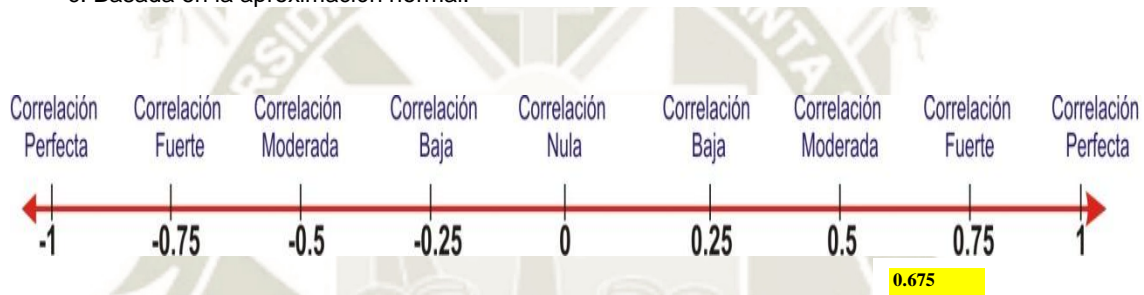
Correlación de Pearson

		Medidas simétricas			
		Vaor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,675	0,026	10,542	0,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0,681	0,032	10,831	0,000 ^c
N de casos válidos		36			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.


c. Basada en la aproximación normal.



En los valores que nos da Pearson se aprecia claramente que la correlación que existe entre la variable clima laboral y los Niveles de estrés muestran una relación directa ya que el valor de $r = 0.675$ es de correlación moderada entre las variables de estudio

H1= Existe relación entre el buen clima laboral y el bajo nivel de estrés entre los docentes de la institución educativa “Nepalí Valderrama”. 2017.

El valor hallado de $p=0.00$ se aprecia que si existe una relación directa por medio de la significancia entre las variables.



5.- DISCUSIÓN Y COMENTARIOS.

Se ha ejecutado la investigación en la I.E. “Neptalí Valderrama”, con una muestra intencional, sustentada en la captación del 50% de los 72 agentes y quedo en una muestra selectiva de 36; que dio calidad y confiabilidad a los resultados, por el adecuado control, fue con esta muestra fina que se desarrolló la investigación en el último bimestre del año académico 2017.

Por lo tanto hemos empleado una muestra no probabilística. Precisamente Hernández (2008); en este tipo de muestras, la elección de los elementos depende de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento ha dependido de la toma de decisiones del investigador, en tomar en cuenta a la mitad.

Destacamos la selección al azar riguroso de Espinoza (2016), quien aplicó esta estrategia para captar al 25% de docentes del Instituto Superior Tecnológico “Pedro P. Díaz”; por nuestra parte hemos recurrido a la elección del 50%, que adquiere mayor rigor.

Para una adecuada validación de los instrumentos, se aplicó una prueba de ensayo en la I.E. PNP “7 de Agosto”, que tiene el mismo régimen de convenio con el Ministerio de Educación, lo cual nos permitió captar la vigencia de los instrumentos seleccionados.

En los resultados previamente se exploró las características demográficas de la población de estudio; entre los resultados se destaca el perfil de una población uniforme y sobre todo la operatividad de lograr resultados válidos y confiables, sobre los niveles de Clima Laboral y Estrés.

El 50,2% de los encuestados determinan que el Clima Laboral en la institución educativa es Bueno; pero el 34,4% lo considera Regular. Lo importante es que, sólo el 3,3% lo define como Limitado. En síntesis, en la aceptación, tenemos a los dos primeros niveles que consigan al 62,3% que aceptan al clima institucional.

Destacamos la investigación de Zanabria (2013), en la cual logra establecer que, el 56% de docentes presentaban estrés. Mientras que, en nuestra investigación hay una contraposición de resultados, porque el 33,3% están en el nivel bajo y el 25% bajo, entonces el 58,3% no tienen estrés en nuestra área de investigación.

En el centro se ubica el 16,7% con el nivel de Normalidad. Y, el 16,7% con un nivel de estrés Moderado; sólo el 8,3% de investigados tienen un nivel alto.

En esta tabla de correspondencia, podemos determinar que:

Sumando los porcentajes de los dos niveles ponderamos como buenos del Clima Laboral: $12,1\% + 50,2\% = 62,3\%$.

Y, sumando los porcentajes de los dos niveles ponderados como buenos del Estrés: $33,3\% + 25\% = 58,3\%$.

Opera una correlación porcentualmente aceptable del 62,3% y 58,3%
Por lo que hay aceptable equivalencia entre Clima Laboral y Estrés

En los valores que nos da Pearson se aprecia claramente que la correlación que existe entre la variable clima laboral y los Niveles de estrés muestran una relación directa ya que el valor de $r = 0.675$ es de correlación moderada entre las variables de estudio

H1= Existe relación entre el buen clima laboral y el bajo nivel de estrés entre los docentes de la institución educativa “Nepalí Valderrama”. 2017.

Por lo que se asocia la investigación de Corrales (2014), quien con la técnica estadística de correlación de Pearson, obtuvo el valor de 0.809 con lo que se evidencia que el clima laboral impacta significativamente en estados de estrés académico de la plana docente; precisamente en nuestra investigación también se establece esta correlación, pero en forma positiva.

Si Corrales (2014) estableced con los valores de correlación entre la variable “Clima Laboral” y las dimensiones de la variable “Estrés Académico” (Ansiedad, inestabilidad emocional, desmotivación y precaria toma de decisiones) han sido 0.801, 0.790 y 0.821 respectivamente; es de notar que, los profesores del Instituto Público, están disconformes con el clima laboral de la Institución con el porcentaje alto de desaprobación y esencialmente porque altera su estabilidad psicológica por los indicios de estrés académico. Lo que no acontece en la I.E. “Neptalí Valderrama”, donde si opera un aceptable Clima Laboral; por lo que se deduce que incide en un buen equilibrio psicológico y no es elemento determinante en el estrés académico.

Con los aceptables resultados de la investigación por los valores que nos da Pearson se aprecia claramente que la correlación que existe entre la variable clima laboral y los Niveles de estrés muestran una relación directa ya que el valor de $r = 0.675$ es de correlación moderada entre las variables de estudio; Pero esencialmente el 62,1% de docentes perciben un excelente y buen Clima Laboral; que guarda pertinencia con el 58,3% de docentes que presentan un nivel de estrés muy bajo o bajo. Mientras que Zanabria (2013), concluyó que, el estrés académico como efecto y se le caracterizó, llegando a comprobarse que, el 56% de los docentes estaban tipificados como estresados.

Y, no por tener un aceptable Clima Laboral que bloquea al Estrés, podemos bajar la guardia, por el contrario se puede optimizar por ello concordamos con la propuesta de Zanabria (2013); quien propone establecer un sistema de talleres desentresantes para los docentes, partiendo de una mejor organización funcional; a la cual nos acogemos en gran parte.

Nuestra investigación, establece que, frente a la adecuada conexión de influencia positiva entre el Clima Laboral y los bajos niveles de Estrés, se proyecta esencialmente que la plana docente puede encontrar un adecuado ambiente para su desempeño profesional. Encontramos cierto paralelo en el trabajo de Parra (2014), donde concluye que el estrés y la

depresión influyen significativamente en el desempeño profesional, especialmente por la disminución de la calidad y eficacia de la labor docente.

Se resalta en nuestra investigación que sólo el 3,3,% de los investigados indique que el Clima Laboral es limitado; pero más aún, que únicamente el 8,3% de los docentes presenten estrés alto; porcentajes que no son significativos para crear un diagnóstico preocupante; contrario sensu son los resultados logrados por Almanza (2016), arribando a determinar que el Clima Laboral era limitado en opinión del 85% de los trabajadores; secuencialmente estrés es moderado en un 41,0% de los taxistas; y el 10,8% presentan un nivel de estrés grave. Situación que se contraviene con nuestra investigación.

Por lo que, nuestra investigación guarda relación con los enfoques de Maldonado (2006) y de Pérez (2000), por el cual las prácticas laborales deben estar dirigidas a crear un clima efectivo; lo que hemos podido deducir de nuestra investigación, donde sí se encontró que sí se estaba construyendo un adecuado clima laboral, por lo que su incidencia en el estrés es muy ténue.

Por lo tanto contrastamos nuestra hipótesis afirmando categóricamente que:

Dado que, los agentes educativos de la I.E. “Neptalí Valderrama” en su desempeño en la institución, interactúan con los actores pedagógicos, pero si el ambiente se torna inadecuado para su desempeño, se generan efectos nocivos para su adecuado equilibrio psicológico; con la investigación se ha logrado determinar que:

En la institución Educativa Neptalí Valderrama el clima laboral influye positivamente y no es agente condicionante del estrés académico educativo.

Lo que implica que nuestra hipótesis ha sido declarada nula (H_0) porque no se ha comprobado la hipótesis positiva (H_1), ya que no hay Clima Laboral negativo, que incida en el Estrés.



CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se ha identificado el Clima Laboral, en la I.E. “Neptalí Valderrama”, como Bueno, merced a que el 50,2% de los encuestados así lo califican; aunque el 34,4% lo considera Regular no es predominante. En síntesis, en la aceptación, la tenemos en los dos primeros niveles con el 62,3%, que ponderan como favorable el Clima Laboral.

SEGUNDA.- El nivel de Estrés es Muy Bajo en el 33,3% de los agentes educativos; y, el 25% tienen un nivel Bajo; por lo que podemos afirmar que, el 58,3% no tienen estrés.

TERCERA.- En los valores de Pearson se aprecia la correlación entre la variable Clima Laboral y los Niveles de Estrés, muestran una relación directa ya que el valor de $r = 0.675$ es de correlación moderada entre las variables de estudio. En consecuencia: H1= Existe relación entre el buen clima laboral y el bajo nivel de estrés entre los docentes, 2017. Por lo tanto: Se ha comprobado que, los agentes educativos, laboran en un ambiente positivo para su desempeño; por lo que no se generan efectos nocivos para su adecuado equilibrio psicológico.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados, para la I.E. “Neptalí Valderrama”, se propone

PRIMERA.-La plana jerárquica debe incentivar las actividades, prácticas y metodologías que han permitido generar un buen ambiente laboral y tener bajos niveles de estrés entre los agentes educativos.

SEGUNDA.-Le corresponde al Sub Director monitorear y mejorar la competitividad de la dimensión Gestión, para minimizar al máximo los riesgos de un factor condicionante del Clima Laboral, hacia el Estrés.

TERCERA.-A través del CONEI, se debe promover el desarrollo profesional de los docentes como una medida de motivación para su carrera y crecimiento personal y también preventivo frente a las presiones y otros factores externos que inciden en el nivel de estrés.

CUARTA.- En el área de Tutoría, se debe brindar asesoría profesional a los docentes en la preparación y manejo de situaciones de afrontamiento de relaciones con los superiores, colegas o áreas administrativas de la institución. Se puede hacer de manera individual o grupal según la propia necesidad de la persona o del equipo de trabajo.

QUINTA.—EL Sub Director debe analizar los requerimientos o necesidades de recursos que puedan tener los docentes para desarrollar mejor su labor y definir si están en capacidad de atenderlos o evaluar alternativas para satisfacerlos.

SEXTA.- El Sub Director debe revisar los niveles de carga laboral y considerar medidas específicas en casos donde estén

sobrepasando las capacidades de los profesores para mantener en ellos un equilibrio emocional y psicológico.



PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

I.- Aspectos generales.

Para poder construir una propuesta de mejora del clima organizacional en el plantel educativo, se contemplan las variables desarrolladas, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas y el análisis que se ha planteado sobre la percepción de los trabajadores (docentes, auxiliares). Por medio de ello, será posible determinar las acciones y estrategias que se deben implementar para la optimización del clima en cuanto a la organización laboral.

En dichos modelos se propone el mejoramiento y la optimización del clima Laboral a partir de la implementación de acciones estratégicas que mejoren el desempeño del capital humano. Es importante aclarar que el principal elemento que se propone como un aspecto fundamental para mejorar el clima organizacional son las capacitaciones, debido a la importancia de crear espacios mediante los cuales los docentes tengan la posibilidad de crecer tanto a nivel personal como profesional, generando a la vez oportunidades para que puedan interactuar entre ellos y mejorar así sus relaciones interpersonales.

Por ello, en ambos modelos de gestión se plantea la relevancia de que se promuevan, al interior de cualquier tipo de organización, dos tipos principales de capacitación: la primera, referida al mejoramiento de los niveles psicosociales y, la segunda al crecimiento profesional. Las variables que son tenidas en cuenta para proponer estrategias de mejora.

II.- Justificación

De la investigación hemos podido comprobar que opera un aceptable Clima Laboral, el mismo que ha sido incidental para restringir el surgimiento del Estrés, pero no estamos en un estado totalmente excelentes, pero es justificable buscarlo y alcanzarlo.

El proceso de actividades académicas de gestión y administración, no son esquemáticas y nunca operarán los mismos condicionantes internos o dimensiones del Clima Laboral, para el cambio constante hay que estar preparados, por ende cupe diseñar, ejecutar, monitorear y evaluar mediante el acompañamiento que se acrecienten los condicionantes internos que limiten y frenen el surgimiento del Estrés.

Por lo tanto, le cupe al sector médico no sólo establecer intervenciones operativas frente al surgimiento de los resquebrajamiento de la salud, en el sector laboral, sino esencialmente la prevención y con ello acciones de a través de un programa de optimización del Clima Laboral, para bloquear el surgimiento del Estrés. Y, a la Dirección de la institución promover dentro del Proyecto Institucional, incluir un programa para generar un clima laboral positivo para el bloqueo de los condicionantes institucionales del estrés.

III.- Población Objeto

Todo el equipo docente, auxiliares de educación y administrativos de la I.E. “Neptalí Valderrama”, para el año académico 2018.

IV.- Objetivos

- a) Promover actividades que optimicen el buen Clima Laboral
- b) Desarrollar actividades para capacitar a los agentes educativos contra el Estrés.

V.- Formulación y Evaluación

1.- Optimización del Clima Laboral

- Instalar una cafetera en la I.E. Los agentes educativos deben de gozar de un ambiente adecuado para el relaja miento durante las horas de trabajo, cómodamente sentados y en ambiente agradable.
- Decora el espacio físico de la I.E: La decoración del espacio de trabajo influye en la productividad y motivación de los docentes. Añadir colores relajantes en las oficinas; los tonos cálidos, como el rojo y el naranja, dan energía pero pueden ser un poco estresantes, y los tonos fríos, como el verde y el azul relajan. Lo mejor es tener una combinación entre ambos, y adornar las paredes con imágenes creativas e inspiradoras. Una opción es colgar posters donde se exprese la misión y visión de la I.E. Establecer paredes o pizarrones donde los miembros del equipo puedan compartir pensamientos y comentarios, o simplemente relajarse haciendo dibujos.
- Realiza actividades recreativas fuera de la oficina: Las actividades recreativas y ajenas al contexto laboral debe ser ideal para motivar el trabajo en equipo y las relaciones entre sus miembros. Al menos una vez al mes planea una reunión (de preferencia al aire libre) donde convivas con tus colaboradores y se despejen del estrés del trabajo diario. Podrías organizar un partido de futbol, un día de campo o la visita a un recinto cultural o evento artístico.
- Impulsa una actividad social o pro-ambiental: Además de ser una responsabilidad que tienes como institución y de mejorar la imagen institucional, debe ejecutarse actividades donde los agentes trabajen como equipo en pos de un objetivo y conozcan una parte más humana de ti y de sus colegas.
- Actualiza los programas y equipos continuamente: Cada cierto tiempo actualiza el software de las computadoras y los principales programas.
- Promover horarios flexibles: El horario fijo de 8 a 4 está probando ser cada día menos eficiente en las instituciones educativas, porque ofreciendo flexibilidad los agentes educativos tendrán mayor balance

con su vida personal, lo cual les generará una mejor identificación con la institución.

- Crear proyectos que no estén relacionados con el trabajo: Otra forma de relajar y hacer más divertido el clima laboral en la I.E., es realizar proyectos ajenos al trabajo diario de los docentes. Por los días del calendario cívico escolar, los agentes educativos deben participar en las acciones directamente no sólo programar., salir de la rutina les permitirá aumentar su creatividad, abandonar su zona de confort e interactuar con personas con las que normalmente no lo hacen.
- Motivación de la salud: Impulsar la alimentación sana, entregando, especialmente para erradicar la “comida chatarra” que se expende en los kioscos de la I.E. Debe instalarse una caminadora o acondicionar un pequeño espacio) donde cada mañana o a medio día hagan ejercicios de yoga y respiración. Ejecutar el evento de “bici-amigable”, para desarrollar bicicleteadas, una vez al mes por los contornos del distrito de Paucarpata.

2.-Prevenir el estrés.

- Permitir en la I.E., la risa sana, viendo el lado cómico de las cosas. El sentido del humor es casi un pre requisito para el bienestar de cada profesor. No se trata de contravenir el orden y seriedad.
- Deben aplicarse técnicas de relajación después del trabajo. Buscar espacios para hacer ejercicios de meditación. Esto ayudará a los docentes a mejorar su atención, potenciará el control sobre los procesos mentales, aumentará su capacidad de controlar las emociones y proveerá de relajación física.
- Realizar actividad física, en forma en programática. Si la meditación no es lo común, deben procurar tener otro tipo de actividad después de la jornada escolar. Una buena alternativa es salir a caminar, ir al gimnasio, bailar, etc.
- Reconoce las limitaciones. La personalidad influye en el modo de implicarnos emocionalmente en diversas situaciones. Es preciso que aprendan a conocerse a sí mismos y aprende a decir NO.

- Dialogar sobre los problemas con otras personas, expresar los sentimientos, ayuda a un desahogo. El apoyo del entorno del docente es decisivo para reducir el estrés.
- Planificar las actividades en las clases con tiempo y establece prioridades. El estrés responde muchas veces a una sobre carga de trabajo. Debe autoevaluarse y tener un cuadro de prioridades y, repetimos, aprender a decir NO.
- Debe fomentarse el llevar una vida personal equilibrada. Manteniendo una dieta sana, evitar el café, alcohol y tabaco, principalmente antes de dormir.
- En el horario de trabajo, se debe evitar conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles, principalmente con los padres de familia.
- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los docentes, por lo que la plana jerárquica debe proveer a todos los docentes y auxiliares del equipo indispensable.
- Actividades de salud, debe incluirse en Plan Anual de Trabajo un mínimo de actividades, como mínimo las siguientes:
 - Desarrollo de actividades deportivas dos veces por mes, entre todos los integrantes de la plana docente, auxiliares, administrativos y padres de familia.
 - Control semestral de salud integral a los agentes educativos.
 - Apoyo psicológico preventivo en la I.E., y en áreas externa.
 - Orientaciones para una adecuada dieta alimenticia
 - Reforzamiento del clima familiar con los cónyuges e hijos.

3.- Fase Programática.

Implica que, la propuesta debe ser puesta en conocimiento del CONEI (Consejo Educativo Institucional), a efecto de que se realicen los reajustes necesarios y se incluya en el ,Plan Anual de Trabajo Escolar 2018.

4.- Fase Técnica

Con la aceptación y renovación por intermedio del CONEI, deben ser los docentes tutores quienes desarrollen las programaciones de las actividades, cuya distribución será por bimestres.

5.-Fase Operativa

Debe aplicarse el siguiente lineamiento:

- Revisión.
- Diseño
- Distribución bimestral.
- Cronograma
- Actividades
- Monitoreo
- Acompañamiento
- Evaluación
- Reprogramación anual.

6. Recursos.

- Infraestructura: Todo el equipamiento existe en la I.E., especialmente la habilitación adecuada de la sala de profesores, el patio, la instalación de ambiente para la cafetería y área de deportes.
- Mobiliario: El existen en la I.E:
- Equipos: Los que obran en las áreas de Educación Física. Módulo de cómputo y Artes.
- Equipo humano: La plana jerárquica, el psicólogo de la I.E., nutricionista y médico especialista en Salud Ocupacional.

7.-Documentación

- Organizar un manual de procedimientos
- Implementar un manual de seguridad ocupacional
- Avisos de alerta informativa.



8.- CRONOGRAMA TENTATIVO AÑO 2018.

Actividades	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	N° Actividades	Presupuesto	Responsable
Presentación del informe y propuesta	X			2	S/ 100.0	Sub Director Equipo de Tutoría
Aprobación por el CONEI	X			2	S/ 200.00	Sub Director Equipo de Tutoría
Diseño	X			1	S/ 100.0	Sub Director Equipo de Tutoría
Ejecución de actividades: Clima Laboral	X X X	X X X X	X X X X	12	S/ 200.0	Sub Director Equipo de Tutoría
Ejecución de Actividades: Prevención del Estrés	X X X	X X X X	X X X X	12	S/ 200.0	Sub Director Equipo de Tutoría
Monitoreo y Acompañamiento	X	X	X	3	S/ 100.0	Sub Director Equipo de Tutoría
Evaluación				1	S/ 100.0	Director
					S/ 1, 000.0	

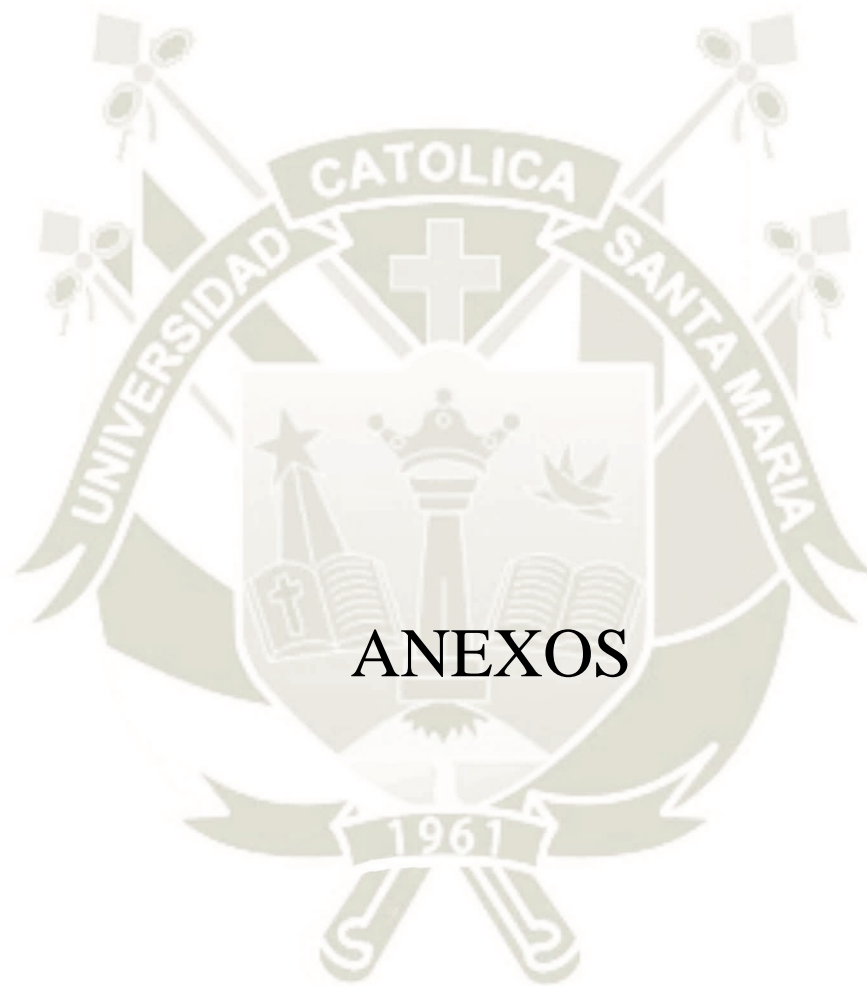
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ABARCA, Ramón (2012) *“El clima laboral en entidades educativas del Perú”*.
Lima: Editorial San Marcos.
- ARBELÁEZ, Juan (2013). *“Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial”*. Colombia: Ediciones Oveja Negra.
- BEDOYA Andrés (2011). *“Nivel de Clima laboral y desempeño docente”*. Tacna: Universidad Federico Barreto.
- CHERRY, Martin, M. (2011). *“Cambios psicológicos”*. México: Revista electrónica Tiempo.
- CHIANG, Raúl (comp.). (1997). *“Psicología Ambiental”*. Universidad de Valparaíso Editorial. Valparaíso. www.monografias.com › Psicología.
- CHAPARRO, N., & Guerrero, J. (2001). *“Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano”*. Lima: Rev. Salud Pública.
- CHERRY, Martin, M. (2011). *“Cambios psicológicos”*. México: Revista electrónica Tiempo.
- CHIAVENATO, D (2009). *“La administración empresarial”*. México: Editorial Trillas
- CRUZ DE PAZ, Eduardo (2014). *“Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria”*. España: Edit. Alhambra.
- CORTÉS, Juan (2009). *“Diagnóstico del clima organizacional”*. México: Universidad de Veracruz.
- DA SILVA, R. (1995). *“Enfoque psicológico del clima laboral”*. México: Editorial Trillas
- DURAN, Miguel. (2010). *“El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”*. Lima: Edit. Abedul.
- GONZÁLEZ, Miguel (2011). *“Estrés cotidiano en trabajadores del volante”*
México: Edit. Trillas.

- HERNÁNDEZ Robert (2008). *“Metodología de la investigación científica”*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- HUETE, Leonidas (2005). *“El ambiente laboral”*. Lima: Editorial San Marcos
- LIKERT, Rensis (1974). *“El clima laboral”*. Buenos Aires: Editorial Losada.
- LUZA, Renato (2012). *“La conducta del trabajador deprimido”*. Arequipa: PUBLIUNSA.
- MALDONADO, Luis (2006). *“El clima laboral”*. Lima: Ediciones Rueda S.A.
- MASLOW, A. (1970). *“Teoría sobre la motivación humana”*. México: Editorial Trillas.
- MAYO, Elton (1988). *“Los estudios de Hawthorne”*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- MORIN, Edgar (2009). *“Los nuevos valores de la ética moral”*. La Habana: Ediciones Frank Pais.
- PONCE, Carlos. (2010). *“Dimensiones del estrés”*. Lima: Edit. Ríos Hnos.
- PONCE Carmen. (2000): *“El estrés en el sector laboral”*. Lima: Edit. San Marcos.
- SELYE, L. (2001). *“Psicología de la Salud”*. México: Editorial Ciencias Médicas.
- TICONA, Samuel (2006). *“Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería – UNSA”*. No editada. Arequipa.
- PÁRAMO, Miguel (2004). *“Aspectos psicológicos del clima laboral”*. Bogotá: Editorial oveja negra.
- POLAINO Adriano. (1990). *“La depresión”*. España: Ediciones Martínez Roca.
- ROBBINS, Jhon (2005). *“Factores del clima laboral”*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- RODRIGUEZ, Juan (2004) **“El clima laboral en instituciones de salud”**. Lima: Editorial ABEDUL.
- STORA, Jean. (1999). *“El estrés”*. Lima: Revista Tiempos. Instituto Nacional de Salud (2008), Lima: Ediciones Ministerio de Salud, p. 2

Informatografía.

- CORRALES, María (2014) *“Clima Laboral e Indicadores de Estrés Académico en el Instituto de Superior Tecnológico Público de Ilo”*. <https://slideshare.net/pedrocuetopineda/tesis-estres-laboral>. Recuperado el 21-08-2017
- ESPINOZA, Daniel (2016) *“Clima Laboral y estados de estrés en la plana docente del Instituto Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa”*. [https://es.scribd.com/document/341200258/TESIS-ESTRÉS – LABORAL](https://es.scribd.com/document/341200258/TESIS-ESTRÉS-LABORAL). Recuperado el 11-08-2017.
- LAZARUS Saul. (2011) *“Estrés y procesos cognitivos, ob. (de Artículo de ¿El estrés, .un producto del siglo XX? Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del (http://www.acapsi.com/).cit*. Recuperado el 30-08-2017.
- GUILLÉN, José (2013). *“Clima Laboral y su Incidencia en el estrés académico, en la universidad de Salamanca”*. Tesis no editada. España: Universidad de Salamanca. Tesis de investigadores. blogspot.com/2011/05/tesis-sobre-stress.html. Recuperado el 01-08-2017.
- OMS. (2002). *Atención para el trastorno de estrés*. catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/...e.../capitulo1.pdf. Recuperado el 11-08-2017
- PÉREZ DÍAZ, Raquel (2001). *“Estrés y longevidad. Reflexiones acerca del tema desde una perspectiva psicológica.”* (geroinfo@infomed.sld.cu). Recuperado el 12-07-2017
- RUSSEK., Silvia (2007) *“Bienestar emocional”*. Lima: <http://www.csi-csif.es/justicia/estres.html> 13 Mar 03 15:40, Copyright c 2007 Silvia Russek. Extraído de la página: www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-c... Recuperado el 21-07-2017
- SAAVEDRA, Luis (2012). *“Situación de la salud mental en el Perú.”* www.insm.gob.pe/situacionsm.htm Recuperado el 14-07-2017
- ZANABRIA, Luis (2013) *“Diseño de talleres para mejorar el Clima Laboral y superar estados de estrés académico”*. 80/xmlui/bitstream/ESTRÉS.pdf. Recuperado el 10-08-2017.



ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO
AMBIENTE



**“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS ACADEMICO EN TRABAJADORES DE
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NEPTALI VALDERRAMA. AREQUIPA,
2017”**

Proyecto de tesis

Presentado por el Bachiller:

CHRISTIAN OSCAR SARA VIA CANCINO

Para optar el Grado Académico de Maestro en

SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO

AMBIENTE.

AREQUIPA – PERÚ

2017

I. Preámbulo

El Clima Laboral en el Perú viene a constituir la base sobre la cual se construye la acción profesional y otras, por ende emerge una ponderación de la calidad de salud laboral de los actuantes, en especial enfermedades como el estrés, que en el ambiente laboral es condicionado por las situaciones de conflicto en que se suelen desempeñarse las personas.

Por ello es que, el clima laboral parece afectar positivamente o negativamente a la existencia de cierto tipo de interacciones entre los miembros de una organización; y, especialmente en el sector educación. 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. En consecuencia, surge el clima la “atmósfera” psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, actitudes y sentimientos que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización (Aiken, 1996).

En la Región Arequipa el clima laboral, en instituciones de carácter público es generalmente tenso, por la primacía de grupillos que optan por la búsqueda del poder en desmedro de los demás, asimismo, por afinidad del tipo de función, como opina Luza (2010) “... en la Universidad, por la urdimbre de dependencias se han cohesionado en torno a su desempeño, disgregándose y generando la unidad de contrarios, que desequilibra el clima laboral; y, uno de sus efectos es la ambivalencia en la calidad de los servicios y su incidencia negativa en la imagen institucional” (p. 92).

El clima laboral fundamenta las motivaciones laborales, regula la vida organizacional, impulsa un tipo de comportamiento y relaciones entre los trabajadores, cumple la función de nexo entre sus miembros; por tanto, si el

clima laboral es negativo, éste, será el campo de cultivo de los conflictos entre el personal y sus efectos en el equilibrio bio psicológico del público interno; por lo que uno de los consecuentes más relevantes radica en la presencia de estados de estrés, que conforma pasa el tiempo y con la vigencia de un clima laboral negativo, pueden genera incluso la depresión.

Se ha considerado que, el tipo de ocupación tiene efecto en el mantenimiento de un buen estado físico y mental del trabajador, pero no ha sido sino en las dos últimas décadas que se ha podido documentar científicamente, el cómo hay relación directa entre el ambiente laboral y la salud ocupacional. Uno de los sectores donde mayor se manifiesta esta cohesión de efecto, es el sector salud, no en vano en el año 2015, en la Unidad de Servicios Educativos Local Sur de Arequipa (UGEL –SUR), se han registrado 322 caso de conflictos internos en diferentes instituciones educativas de su jurisdicción, de los cuales 108 han paso incluso al fuero judicial; lo que nos da un indicio de que el clima laboral en muchas entidades no es estable.

Es relevante que los indicadores de la conducta de los docentes y administrativos del sector educación en Arequipa sea el estrés, que se constituye en un factor de riesgo para la salud, el bienestar y la calidad de vida de estas personas; con el estudio pretendemos analizar e identificar posibles factores del clima laboral, relacionado al estrés en una institución educativa. Por lo tanto la intervención del médico especialista en Salud Laboral, implicado en la prevención y promoción de mejores condiciones laborales, mediante el arribo a conclusiones valederas que permitan tomar la medidas correctivas pertinentes, para mejorar la calidad de vida del agente educativo, por su calidad de ser biopsicosocial.

Adicionamos que, para las citas y referencias bibliográfica hemos recurrido al sistema propuesto por la American Psychological Association (APA), versión del 2014; por ser un sistema internacional ampliamente

conocido y aceptado para cualquier investigador que quiera escribir un artículo, redactar un informe, o confeccionar una tesis doctoral o cualquier otro trabajo de investigación.

II. Planteamiento teórico

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado

Clima laboral y estrés académico en trabajadores de la Institución Educativa “Neptalí Valderrama”. Arequipa, 2017.

1.2 Descripción del problema

1.2.1 Área de conocimiento

- a) Campo: Ciencias de la salud
- b) Área: Salud Ocupacional y del Medio Ambiente.
- c) Línea: Riesgos Psicosociales.

1.2.2 Análisis u operacionalización de variable y dimensiones:

Variable	Dimensiones
<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Clima laboral de la institución Conjunto de situaciones negativas y positivas que perciben como satisfechas o insatisfechas, el conjunto de las personas vinculadas a una institución.</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Clima psicológico</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Gestión</p> <p>Nivel profesional</p> <p>Servicios</p>
<p>DEPENDIENTE:</p> <p>Estrés académico Es un fenómeno que tiene como finalidad poder adaptar al organismo ante algunos hechos que suceden durante la vida académica, los cuales puede actuar en forma positiva o negativa.</p>	<p>Ansiedad</p> <p>Depresión</p> <p>Presiones</p> <p>Creencias desadaptativas</p> <p>Desmotivación</p> <p>Mal afrontamiento</p>

1.2.3 Interrogantes básicas:

- ¿Cómo es el clima laboral en la institución educativa Neptali Valderrama?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en trabajadores de la institución educativa Neptali Valderrama?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el estrés en los trabajadores de la institución educativa Neptali Valderrama?

1.2.4 Tipo del problema

- De campo.

1.2.5. Nivel de investigación:

Relacional, porque va a permitir medir dos variables para analizar los factores condicionantes del clima laboral, en relación a los signos de estrés entre la plana de trabajadores de la Institución Educativa.

1.3. Justificación del problema

Es primordial en una realidad educativo-laboral, como es la operante en la I.E. “Neptali Valderrama”, investigar sobre cuál es el nivel de clima laboral y del estrés del personal.

Luego, se precisa determinar la influencia entre el clima laboral y estados de estrés, para presentar una propuesta desde la óptica médica. Para optimizar la salud laboral del personal.

Su importancia permitirá demostrar la relación operante y condicional, entre el clima laboral y el estrés entre el personal que labora en la Institución Educativa, cuyo diagnóstico se entregará a las Dirección de la entidad educativa y al equipo del CONEI, para que puedan adoptar las medidas correctivas pertinentes.

Entre los autores que han investigado sobre el estrés, resalta del trabajo de Parra Vásquez (2014), realizó una investigación: La influencia del estrés y la depresión en el rendimiento académico de los docentes de la institución educativa Perú Birf “Padre Damián” del Cono Norte-Yura, donde concluye que el estrés y la depresión influye significativamente en el desempeño profesional, especialmente por la disminución de la calidad y eficacia de la labor docente. Asimismo, Ricapa Sotelo (2015), realizó una investigación: El clima social laboral y estrés laboral en los trabajadores del área social (caritas) del Arzobispado de Arequipa, concluye que no encontró una relación significativa entre clima social laboral y el estrés laboral, pero si determinó una relación significativa entre la sub dimensión de innovación con la falta de realización con el estrés general.

Estos y otras investigaciones nos permiten captar la relevancia que tiene el estrés y su incidencia en el desempeño profesional. Así en una realidad educativa - laboral cómo es la operante en la I.E. “Neptalí Valderrama”, es importante investigar sobre cuál es el nivel de clima laboral y su incidencia en el estrés del personal. Por lo que se precisa determinar la influencia entre clima laboral y estados de estrés, para presentar la propuesta desde la óptica médica para optimizar la salud laboral.

La relación entre estas dos variables implica arribar a un diagnóstico que se entregará a la Dirección de la I.E. y al equipo del CONEI, para que puedan asumir las medidas correctivas pertinentes, para salvaguardar la salud y la calidad de vida del personal docente.

2 Marco conceptual

2.1. Clima Laboral

El denominado clima laboral es un concepto metafórico derivado que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima

de un lugar o región, al clima organizacional laboral, traduciéndolo como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales laborales. En la mayoría de estudios realizados sobre el clima laboral se considera a Kurt Lewin el introductor del concepto clima. Pero según Badillo León I. (1995: p. 645) "...es Halpin y Croft quien en 1963 fue el pionero de todo estudio sobre clima laboral".

Destacamos el aporte de Da Silva, R. (1995, p. 425), cuando sustenta que: "...es el ambiente psicológico que resulta de los comportamientos, los modelos de gestión y las políticas empresariales, y que se reflejan en las relaciones interpersonales..." Por otra parte Silva (1992) citado por Badillo I. (1995, p. 643) define al clima laboral como "...un estilo de grupo, una imagen, generado por los miembros, pero que les trasciende". Este nos permite establecer que, el clima laboral que opera en los colegios no se puede separar del clima que existe fuera de él, en el barrio, en la comunidad o en la organización mayor de la cual este depende. Puesto que el clima externo influye decididamente en el clima interno".

Podemos sintetizar estas apreciaciones denotando que, coinciden en afirmar que el clima laboral es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Comprender el clima laboral, o ambiente de trabajo es comprender las relaciones interpersonales y el grado de satisfacción material y emocional de las personas en el trabajo. Adicionamos que, el clima laboral: Es el resultado de la percepción que tienen los actuantes 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.

La ponderación del clima laboral de acuerdo con Huete, L. (2005, p. 194) "... el ambiente de trabajo es un factor de gran influencia en la

satisfacción de los empleados. Un mal ambiente empobrece el auto concepto de los empleados y agría, también, las actitudes y comportamientos futuros.”.

Ampliando esta conceptualización, agregamos una ampliación a sus apreciaciones, porque para Huete (2005, p. 195) “... el ambiente de trabajo es un factor de gran influencia. Un mal ambiente empobrece el auto concepto de los empleados y limita las actitudes y comportamiento futuros. Es un constante input de percepciones para los empleados e influye en su rendimiento”

Uno de los factores intervinientes de realce es la comunicación interpersonal que, según Flores García Rada, J. (1992, p. 303) “... es el proceso a través del cual se transmite información entre dos o más personas para lo cual se requiere que el emisor codifique lo que quiere transmitir en un lenguaje que pueda ser descifrado y entendido por el receptor generando una respuesta de retroinformación que le indique al emisor en qué medida su mensaje ha sido bien comprendido”.

En este sentido, Maldonado (2006) y Pérez de Maldonado (2000) integran sus enfoques, porque coinciden en plantear la necesidad de que las prácticas laborales estén dirigidas a crear un clima o atmósfera afectiva, que facilite los procesos de desarrollo del personal de las organizaciones, pues cualquier proyecto que desestime la influencia del área afectiva del individuo en su actividad diaria, genera pocas expectativas organizacionales.

Posteriormente se han ido incluyendo otros elementos que lo han asociado fuertemente a la cultura organizacional: “La importancia de la cultura y el clima laboral ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica” (Agudelo, Castro y Echevarría, 2011, p.3)

En tal sentido cabe distinguir que de acuerdo a Chiavenato (2009): “La cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional refleja la mentalidad que predomina en la organización” (p. 84)

Es necesario esclarecer que cultura y clima laboral son dos conceptos entrelazados pero diferentes, como lo deja en claro, Jaime y Araujo (2007):

Así, mientras que la cultura se refiere a los valores y las presunciones profundamente arraigadas y que se dan por supuesto en la organización, el clima alude a los factores ambientales percibidos de manera consciente y sujetos al control organizacional. Se puede entonces inferir que la esencia de la cultura de una entidad hospitalaria se expresa en la manera de negociar, tratar a sus estudiantes y docentes, en el grado de autonomía. Cada organización cultiva y mantiene su propia cultura, aceptando que existe un amplio acuerdo en que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros, y que distingue a una organización de las otras, vemos entonces un conjunto de características como la innovación, orientación al equipo, estabilidad, entre otras. (Chatmah y Jehn, 1994, p. 52-53).

En síntesis, considerando los aportes de los anteriores teóricos se puede establecer que: El concepto de clima laboral está referido más bien a la misma razón de ser en los contextos organizacionales, fenómeno en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto.

En consecuencia en las instituciones educativas en general, es fundamental delimitar, dentro del campo de la salud y más aun dentro del

contexto de la gestión de las instituciones hospitalarias una política general que proporcione la orientación, el ideario, entendido como un lugar de encuentro en el trabajo de profesionales, administrativos, estudiantes y padres de familia asumiendo responsabilidades con una referencia al proceso educativo. Este carácter propio de la Institución y los valores de las mismas; en los propósitos de la propia institución, son conceptos que se enmarcan en el clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional en las entidades educativas para el presente estudio.

El clima laboral en las instituciones educativas como lo sostiene Rodríguez (2004) es concebido como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución”. (p.2).

2.1.1 Teorías del Clima Laboral

- **Teoría de Rensis Likert**

Previamente debemos aclarar que para Likert, el término de clima laboral es sinónimo de clima organizacional; así Likert, (1974) presenta su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

En Brunet, (1987) “... estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización, es así que la combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de los cuales cuenta con dos subsistemas” (p. 33).

A continuación se resumen del mismo documento la clasificación hecha por Likert:

a) Clima de tipo autoritario

Sistema I: Autoritarismo explotador.

En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene confianza a sus docentes, auxiliares y administrativos. 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.

Sistema II: Autoritarismo paternalista.

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquél en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en los profesores, auxiliares y administrativos, 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.

b) Clima de tipo participativo

Sistema III: Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus docentes, administrativos y auxiliares, incluso con los padres de familia; por ende 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.

Sistema IV: Participación en grupo.

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus trabajadores de todos los niveles. 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 agentes educativos internos 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 evaluación 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 con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores.

En conclusión se puede decir que Rensis Likert (1974) estaba convencido a partir de evidencias encontradas en sus estudios, que el tipo de supervisión basada en poner permanente presión sobre los subordinados, es el más efectivo y eficiente proceso de gerencias. Este tipo de supervisión al que Likert denomina supervisión “centrada en la tarea”.

- **Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (Escuela Humanista)**

Esta teoría, como su nombre lo indica se sustenta en la filosofía del humanista; por ello la clave para una mayor productividad en las organizaciones era el incremento en la satisfacción de los empleados. Además de los estudios de Hawthorne realizado por Mayo, tres personas tuvieron un papel importante en la transmisión del mensaje de las relaciones humanas: Dale Carnegie, Abraham Maslow y Douglas McGregor. (Robbins, 2005)

La base de esta teoría radica en los sustentos psicológicos que podían producir las condiciones del trabajo en relación con la producción. Demostró que “... no existe cooperación del trabajador en los proyectos, si éstos no son escuchados, ni considerados por parte de sus superiores, es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados”. (Páramo, 2004, p. 27)

Para Robbins (2005) los hallazgos de Mayo y sus colaboradores; basados en parte en las ideas concebidas por Wilfredo Pareto (1950), tendrían un efecto “dramático” en el pensamiento administrativo, fueron de oposición a la teoría clásica de la administración. Así pues, Mayo y sus colaboradores

llegaron a la conclusión de que no eran la reducción de la jornada de trabajo, la industrialización de los procesos o los incentivos monetarios, sino otros factores responsables.

Descubrieron que, en general, el aumento de la productividad y la calidad se debía a factores sociales como la moral de los profesionales y empleados, la satisfacción en las relaciones entre los miembros de un grupo de trabajo. La idea principal de este sociólogo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del sujeto humano, así pues, Elton Mayo afirmó que el hombre no era una máquina, que dándole incentivos rendiría en su trabajo.

Luego surgen otros enfoque teóricos planteadas por David Mc Clelland, Fred Fiedler, Frederick Herzberg y otros científicos del comportamiento durante los años 60 y 70, que tienen innovaciones al humanismo, proporcionaron a los administradores mayores elementos de juicio respecto del comportamiento de los empleados (Robbins, 2005).

No han faltado críticas a los estudios de Hawthorne. Sin embargo, desde un punto de vista histórico, es de poca importancia si sus estudios eran sólidos académicamente. Lo que es importante es que estimularon el interés en los factores humanos (Robbins, 2005).

Pero, de una u otra forma al final los enfoques teóricos antes mencionados, han contribuido con inmensidad a resaltar la importancia del clima laboral, especialmente en el ámbito educativo.

2.1.2 Las dimensiones del clima laboral.

- **Dimensión 1. Clima organizacional**

En general, respecto al clima organizacional; tomamos como base que la sociedad está formada por un conjunto de organizaciones diversas, por

ejemplo una institución educativa involucra a las personas en interacción permanente; así entonces, las personas interactúan con y en las organizaciones; es que no puede ser de otra forma, los humanos desde que hemos aparecido en el escenario social, siempre nos hemos organizado para alcanzar la satisfacción de los bienes materiales, a través de la organización, nos hemos trazado metas y objetivos inmediatos y mediatos; en este sentido la organización impacta en las personas y las personas impactan en las organizaciones; de allí se habla que el comportamiento de las personas puede mejorar o empeorar la calidad de las organizaciones, por tanto la imagen de las instituciones.

Claro está que el comportamiento de las personas en la organización y de la propia organización depende de la cosmovisión, del conjunto de saberes, experiencias adquiridas, mitos, religiones hábitos, creencias, valores, tradición religiosa y no religiosa; que en conjunto no sería más que la cultura organizacional, por tanto es menester tomar en cuenta cada factor de aglutinación en la organización a fin de salvaguardar y/o entender la vida institucional en la perspectiva de alcanzar las metas y objetivos que se trazan.

Las instituciones, tienen programados lograr sus metas y objetivos; podrá lograrlos en condiciones normales de desarrollo institucional, nunca en un clima laboral hostil para sus integrantes. No sería posible dar buenos servicios si el personal no se encuentra en buen estado de ánimo óptimo, los estudiantes no lograrían sus propósitos si experimentan conflictos frontales con los agentes internos de una institución y la plana jerárquica de éste; aquí no habrá calidad institucional sino todo lo contrario.

Bajo esta percepción, las instituciones en general le ha dado una enorme importancia al tema del clima laboral y clima organizacional; cuyo conocimiento permite notar las percepciones que tienen los sujetos funcionales de la institución, podemos saber la percepción de cada uno de los integrantes de la institución respecto a la calidad de la imagen institucional, a

los rasgos consolidados y efímeros que caracteriza a la organización, los mismos que impactan en el desarrollo institucional y en consecuencia, en la motivación cotidiana de los trabajadores.

Ello quiere decir, que el clima laboral depende en gran parte del tipo de relaciones que se establece en la organización, el mismo que no debe hacernos olvidar que el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante, y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión; así lo señalan los expertos en clima laboral.

En el campo de la educación, se sabe sobre la existencia de un conjunto de organizaciones que se diferencian ya sea por los objetivos a lograr, por la naturaleza a las que pertenecen, por las funciones que cumplen y por el tamaño de sus integrantes.

Cortés (2009) desarrolló una investigación titulada *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa*, tesis para optar el grado de Magister en la Universidad Veracruzana, México. Allí se lee que: La organización, como un sistema abierto, debe estar en permanente conexión y convivencia con el exterior para poder sobrevivir, por lo que debe estar en constante cambio, adaptándose a las necesidades del ambiente en forma continua, de donde toma recursos en bruto, como son los humanos, los económicos y financieros para llevarlos a la organización, pasando por un mecanismo propio de proceso de transformación y, poder así, llevarlos de nuevo al exterior ya en forma de producto o servicio (p.131).

Por otro lado, se adiciona el clima organizacional también tiene que ver mucho con el factor económico. Respecto al tema económico, señalo que el promedio mensual del salario que recibe el médico residente, no satisface sus necesidades elementales, por lo que está obligado a emplearse en otra institución a fin de ganar un dinero más y cubrir los gastos en la familia.

El tema de sueldos y salarios en el sector educativo siempre ha sido y es de primer orden; en tanto que sin dinero no es posible movilizarse ni siquiera al centro de trabajo y con un ingreso económico bajísimo no es posible atender las necesidades de la familia. El tema económico lo envuelve y lo estrangula al trabajador, lo pone al borde del suicidio, por lo que sus relaciones con los otros trabajadores y con las autoridades no siempre son agradables sino más bien de tensión prolongada; siendo el responsable de esta situación nada menos que el Estado y las autoridades que gestionan la institución toda vez que no generan ingresos propios a través de proyectos de impacto en la comunidad.

El Estado y las autoridades que gestionan la institución no planifican ni desarrollan proyectos vinculados a la consolidación de buenos modales en el interior de la institución, la ausencia de actividades culturales orientadas a cultivar y mantener un clima laboral agradable que coadyuve una cultura del trabajo responsable no está en la agenda, las herramientas que consolide una buena imagen institucional cada vez se aleja del constructor y la cosmovisión de las autoridades y de los mismos trabajadores.

Respecto a la gestión institucional. Si bien es cierto que las responsabilidades están distribuidas en las distintas unidades, pero que estas unidades no tienen las motivaciones suficientes para mantener un clima laboral agradable; tal vez sea porque no manejan técnicas ni estrategias de gestión institucional fundada en la valoración del trabajador y en la condición humana de éste. La ausencia de las técnicas y estrategias de gestión democrática en la institución, influye también en la ausencia de las posibilidades del progreso institucional.

Estímulos al personal. Los instrumentos de gestión institucional, no estipula recompensas o estímulo al trabajador, pero si las sanciones de distinto calibre; desde la simple amonestación verbal, hasta la expulsión

definitiva del trabajador. Ello hace pensar, la poca importancia que tienen las autoridades respecto al buen funcionamiento de la institución fundamentado en el trabajador entendido como persona. Todos sabemos que sí el personal está motivado lo suficiente, cumplirá adecuadamente sus responsabilidades, participará en la búsqueda de las alternativas frente a los problemas institucionales, tanto es así que su identificación se expresará en aportes significativos.

Lo señalado, es solo para fundamentar y coadyuvar el argumento, de que existe una serie de elementos que influye en el clima organizacional; y como es de conocimiento en el mundo profesional, si el clima laboral no es positivo, eso genera insatisfacción en los profesionales y los pacientes; la misma se expresa en la agudización de conflictos, incumplimiento de responsabilidades, bajo rendimiento en el trabajo, ausentismo de los estudiantes, bajo nivel de coordinación y ausencia de políticas respecto a la solución de este problema.

Los clásicos de la administración científica, se preocuparon de la estructura de la organización con el único fin de garantizar la consistencia y la eficiencia de las partes que componen el todo. Se preocuparon que las partes que componen el todo de la organización, debe cumplir sus funciones. Y además señalaron principios válidos tales como: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de intereses individuales a los generales, remuneración del personal, la centralización, la cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, y el espíritu de equipo; con los que funcionaría adecuadamente una institución.

Ahora, se tiene la claridad que el buen clima organizacional, se sustenta en el funcionamiento adecuado de cada una de las partes de la organización, si bien es cierto que en la teoría de los clásicos de la administración, el trabajador fue considerado como un ente económico; igual de cierto, es que

alguno de sus fundamentos involucraba el trato digno para los trabajadores aproximándose a las teorías humanistas.

Estando así, se desprende que la eficacia de las organizaciones, el buen clima laboral depende del comportamiento de los sujetos involucrados en la organización por lo que se infiere que el clima laboral impacta en las personas y sus departamentos; pero a la vez, el comportamiento de los integrantes de la organización impacta en las estructuras de la organización; y consecuentemente es de obligación cuidar y mejorar el comportamiento de sus integrantes a fin de que la institución sea más eficiente y mejore su servicio al usuario, con lo que la imagen institucional será positiva.

Pero no nos olvidemos, sobre la existencia de personas que no quieren trabajar, no se motivan y no cumplen con sus responsabilidades, les disgusta hacerlo, son indiferentes y opuestos a todo tipo de cambio; que en el sector educativo no son pocos; por lo que se hace imperativo sancionarlos o coaccionarlos con las normas elaboradas para estos fines de cumplimiento de responsabilidad. A estas personas no les importa mucho el destino de la institución, obtener mayores ingresos económicos tampoco le quita el sueño.

Pero también es verdad, que las personas no son realmente ociosas o perezosas; tal vez solo requiera el buen trato hacia su condición humana antes de torturarles con las normas; con ello se potenciaría las capacidades. Los japoneses no se equivocaron en incorporar el concepto de confianza y autoestima de los empleados ambos ligados al aumento de la productividad y la buena marcha de las organizaciones.

La Teoría Z de William Ouchi (2010) no desaprovechada por los japoneses, incorpora el fundamento de que a los trabajadores no desliguen su condición de seres humanos, a fin de que la productividad aumente; la teoría sostiene que no es posible separar la vida personal de los trabajadores y las cuestiones laborales; es decir, se toma como elemental en la marcha de

las organizaciones, las relaciones humanas, la filosofía humanista enraizada en la cosmovisión del trabajo.

Se admite que la organización debe adquirir compromiso con sus integrantes, aislando el concepto de hombre-máquina, se debe tratar a los trabajadores como seres integrales que se comportan de acuerdo a los contextos.

Indicador: Política de gestión y liderazgo

No nos olvidemos que la política de gestión y liderazgo se convierte en un pilar fundamental en el estudio del clima laboral y organizacional y lo que podría ser la base de la productividad. Efectivamente, el liderazgo insufla determinados elementos que permiten alcanzar metas propuestas. La conducción de las personas en organización, darle dinámica puntual a las personas organizadas para que alcancen cierta eficacia y logren competitividad no es ajena al prototipo de liderazgo. Razones por las que teorías diversas han sumado a los presupuestos teóricos, los componentes de los rasgos de la personalidad y los estilos, ello involucra tanto a la teoría X-Y y Z.

Como sabemos Mc Gregor (1960) en la fundamentación de la teoría X ha señalado “que la administración asume que los empleados son inherentemente vagos y evitarán el trabajo. Como resultado de esto, la administración tiene que desarrollar sistemas de controles estrechamente supervisados y completos.

Una estructura jerárquica necesita un estrecho control en cada uno y todos los niveles”. Respecto a la teoría Y ha argumentado que: Los empleados pueden ser ambiciosos, disfrutan de sus obligaciones laborales físicas y mentales. Según ellos el trabajo es tan natural como el juego. Poseen la capacidad para resolver problemas de forma creativa, pero sus talentos están infrutilizadas en la mayor parte por la organización. Los gerentes creen que

los profesionales y los empleados aprenden a buscar y aceptar la responsabilidad y ejercer el autocontrol y la auto-dirección en el cumplimiento de los objetivos a los que están comprometidos.

Un gerente de la Teoría Y, considera que, dadas las condiciones adecuadas, la mayoría de la gente va a querer hacer bien el trabajo. Ellos creen que la satisfacción de hacer un buen trabajo es una fuerte motivación.

A ello se suma la Teoría Z; entiende que la dinámica empleador – empleado, dice:

Es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente (Ouchi, 2003).

Tanto McGregor con su teoría X e Y como William Ouchi y su teoría Z, han aportado las ideas básicas; de que el trabajador ya no sea considerado un ente económico sino más bien y ante todo, un ser humano que tiene necesidades, capaz de reír y sufrir. En ambos casos, la preocupación por el desarrollo humano es importante, donde la comunicación democrática entre los subordinados y las autoridades es fundamental para crear un ambiente adecuado que permita realizar el trabajo productivo.

Indicador: Capacidad de decisión.

Es la potencialidad factible de que la persona solo o en grupo pueda adoptar una toma de decisiones, especialmente en el contexto laboral, para construir un determinación que conduzca al criterio de verdad y adecuada conducta.

La toma de decisiones puede aparecer en cualquier contexto de la vida cotidiana, ya sea a nivel profesional, sentimental, familiar, etc. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización.

A la hora de tomar una decisión, entran en juego diversos factores. En un caso ideal, se apela a la capacidad analítica (también llamada de razonamiento) para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estadio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales.

Indicador: Práctica de la motivación

Las personas se motivan cuando hay condiciones materiales y subjetivas, hay elementos que estimulan la conducta de las personas; esos elementos que motivan al conjunto de profesionales, pacientes y usuarios que interactúan en el hospital, podría ser las políticas que apliquen las autoridades, las más significativas son:

- Institucionalizar una comisión que se haga responsable específicamente del clima organizacional, donde no se excluya a ningún estamento que conforma la institución.

- Impulsar la creación de un comité que gestione recursos económicos para dinamizar el cumplimiento de las responsabilidades y no obviar la mejora del ambiente de trabajo y las relaciones humanas que consoliden la tranquilidad psíquica de los integrantes de la institución

- No olvidar los fundamentos de la teoría Z. Los médicos, enfermeras, administrativos, pacientes y otros; no deben ser considerados como entes en abstracto sino principalmente como seres humanos, con necesidades materiales y psíquicas; el no olvidar la condición humana, nos conduce a no olvidar el entorno familiar y su desarrollo.

- En tanto que el ser humano vive en organización, hay que promover organización que promueva actividades económicas, sociales, culturales y deportivas.

- No olvidar la estrecha relación entre el clima laboral y la imagen institucional.

- Propugnar indesmayablemente la capacitación del personal hospitalario para procurar el restablecimiento del nivel de salud del paciente.

- Garantizar una gestión honesta y transparente.

Este conjunto de acciones en el que los integrantes de la institución se verían involucrados permitiría una mejor cohesión organizacional con lo que resolverían mejor sus pareceres; y por tanto, la imagen institucional sería mucho mejor para el público interno y el externo.

Además de lo señalado, creo que si se reconoce los logros profesionales en el campo de la salud del personal y la satisfacción del paciente; cada quién se podría sentir “como en casa”. ¿Acaso no podría contribuir a la institución cada quien desde su ubicación? Es obvia la respuesta, reconocer a cada persona el mérito logrado; fortifica, motiva y realza el ego, eso es parte de la realización del sujeto, se siente en colectividad reconocido en su dimensión humana.

Si anteponeamos la condición humana del trabajador antes que el ente económico, él será más responsable en sus quehaceres, responderá en

mejores condiciones a sus taras y sus defectos, las consecuencias lo asumirán con hidalguía, ya no será el trabajador asustadizo sino un sujeto colaborador con la institución.

Hay que fijar tareas de cuánto hacer en la unidad administrativa y en el aspecto de intervención médico-quirúrgico, la cantidad y la calidad deben ser los compromisos inmediatos y desarrollarlos bajo la mirada de todos, habiendo asimilado de antemano el espíritu de la Teoría Z. Este compromiso debe admitir en el proceso, una dinámica de participación con cierta autonomía en cada unidad y estamento hospitalario; por supuesto, sin excluir la noble y sincera práctica de la evaluación permanente en mesas de trabajo y en asambleas para evidenciar logros institucionales alcanzados, claro sin llegar al harakiri japonés, que nuestra cultura no da para eso. En general, se sabe que las personas se motivan cuando reciben beneficios individuales y colectivos, cuando son reconocidos en una institución pues se sabe que cada uno siente la emoción cuando recibe congratulaciones en virtud de sus responsabilidades cumplidas y sus aportes a la institución. Razones por las que la administración debe ser participativa, democrática y motivadora.

- **Dimensión 2. Clima psicológico**

Desde nuestro modo de concebir la naturaleza, sociedad y el pensamiento. Digo que clima psicológico, son las circunstancias temporales que se expresan en las percepciones de bueno, malo o regular de las personas vinculadas a una organización o una agrupación de humanos. Clima psicológico “son las percepciones individuales de las características o atributos del ambiente de trabajo”. Clima psicológico es la compleja dinámica que desenvuelven las personas en la perspectiva de satisfacer sus necesidades básicas y superiores; la complejidad está en que de una vez satisfecha la necesidad puede volver la misma necesidad y estas pueden ser reemplazadas por nuevas necesidades que se manifiesten en tiempos y diversas etapas.

Shein (2011) en su *Teoría del hombre complejo*, plantea que el ser humano tiende a satisfacer las necesidades básicas y superiores, pero sabido es que, después de satisfacer tales necesidades pueden aparecer otras, eso indica que las necesidades varían de persona a persona de grupo a grupo, de cultura a cultura, en una misma persona dependiendo del tiempo y las circunstancias; por tales razones complejas, las autoridades de las instituciones hospitalarias deben ser más racionales y sensibles con el personal que labora en la institución.

Marín (2009), en su trabajo titulado, *Determinantes del análisis y diseño organizacional*, publicado por la Facultad de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano Bogotá, Colombia. Plantea que el clima; es la percepción que los trabajadores experimentan de las rutinas y conductas esperadas y fomentadas por la empresa. Las prácticas, rutinas y premios sugieren las metas que se buscan y los medios aceptados para alcanzarlos. Así, las percepciones son una carta de navegación o manual de comportamiento al interior de la compañía. De esta manera la perspectiva es que las dimensiones del clima no son universales, es decir, cada organización debe apalancarse en la estrategia y de esta manera hacer la medición del clima más relevante para su empresa.

En el marco de la innegable complejidad del hombre, los esquemas mentales (representaciones o categorías) que los docentes construyen sobre su ambiente de trabajo, están relacionados con el impacto de los atributos ambientales en los mismos médicos como de los pacientes y los propios trabajadores administrativos. Las percepciones sobre el ambiente de trabajo y la propia imagen institucional brota desde el mundo interno de los sujetos que componen la organización y también desde el exterior a partir de las emociones de los usuarios.

El mismo Morín (2009) concluye que la perspectiva de clima psicológico general tiende a usar dimensiones generalizables que valoran la cognición de bienestar personal. Según la perspectiva de construcción social las percepciones individuales proceden de sus interacciones de las personas con otros y del contexto organizacional en el que se encuentran.

Para comprender realmente el clima psicológico, a estas formas de pensar aludidas, hay que añadirle *La teoría clásica racionalista* (Taylor, 1915); quien sostiene que el hombre es una pieza o engranaje de la máquina y del proceso productivo, porque su máxima motivación es el dinero; toda vez que el trabajador tiene pánico al hambre y a la necesidad por lo que responde jalonado solo por el salario y sobrevivir en el mundo.

Maslow A. (1970), en *La teoría sobre la motivación humana* sostiene que las necesidades humanas están jerarquizadas en los siguientes niveles:

Fisiológicas: Aquí caben las necesidades físicas; tales como el hambre, la sed y el sexo.

Seguridad: Refiere que las personas necesitan seguridad y protección del daño físico y emocional del que podrían ser víctimas.

Sociales: Las personas necesitan afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: Está vinculado al respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, el justo reconocimiento y atención oportuna.

Al amparo de estas teorías, aseveramos con certeza, que la organización hospitalaria está formada por personas interdependientes que actúan bajo una normatividad laboral; y en el ejercicio de sus actividades modifican las partes del todo, el todo y las partes.

En el marco de esas modificaciones está precisamente el clima psicológico, sin olvidar que la motivación es uno de los ejes; ya que, sin duda

alguna, las personas gravitan bajo el paraguas de sus necesidades las que tienen que satisfacer; por tanto, si quisiéramos un clima psicológico agradable, se tiene que acondicionar la organización precisamente, para que los humanos puedan lograr la satisfacción de sus necesidades, sabiendo que las personas actúan dependiendo de ellas y en la búsqueda permanente de satisfacerlas.

Si acaso se modificara las condiciones laborales y las personas en la organización lograrán acceder a sus necesidades, seguro que la institución hospitalaria en sus filas con menor cantidad de personal frustrado que boicotee e impida el logro de los objetivos planeados.

Indicador: Independencia e identidad

Las teorías mencionadas nos llevan a vislumbrar un escenario distinto al presente institucional; el asunto es que, si la organización garantiza el acceso a la satisfacción de las necesidades, no se concluya señalando que una vez satisfecha las necesidades, el humano ya pierde motivación. Aquí solo debemos recordar que, con la satisfacción de las necesidades no culmina el accionar del hombre, hay otros elementos que impulsan el accionar humano. La independencia del trabajador es el otro eje que se debe analizar para la comprensión del clima laboral y su impacto en la imagen institucional. Pocos dudan que la independencia es compatible con la idea de que toda persona actúa por sí misma, sin permitir injerencias del exterior, una persona se considera independiente, toda vez que es capaz de tomar decisiones por sí misma, valerse por sí misma, asumir sus responsabilidades y satisfacer sus necesidades sin recurrir a otras personas, objetos o sustancias; así lo señalan los conocedores de estos temas.

Pero el hombre no es solo ese sujeto que gravita de manera individual, recordemos que la propia sociedad es una organización macro social donde el hombre interactúa bajo las formas de ayuda, cooperación, solidaridad; a cambio de construir valores más intensos e inmensos, aquí no hay exigencia

de los logros personales. Estas razones de principio hacen que el trabajador tenga la necesidad de una palabra de afecto pero también le impulsa la necesidad de contribuir con otros a través de la organización. Ahí está la doble naturaleza en el accionar del hombre, en esta complejidad construye su historia individual y colectiva.

Esta independencia del hombre va de la mano con el concepto de libertad, haciendo que el hombre no se sienta efímero sobre la tierra y en su propio trabajo, por ello tal independencia no debe ser simbólica. No se le debe imponer normativas al trabajador sino discutir las y negociar sin arrebatar su independencia; y en perspectiva tendremos respuestas de progreso institucional; dado que la independencia del hombre constituye un valor moral muy grande a no estar sometido al dominio de otros.

Es mejor desarrollar tareas en un lugar armonioso y no en medio de plagas que atenten contra la estabilidad emocional y física del trabajador. Así entendemos el tema de la independencia en el marco de este trabajo, que se anexa sustancialmente al tema de la identidad en la institución o a la propia organización. Para la Psicología como ciencia, la identidad es el conjunto de vivencias y sensaciones que las personas tienen por sí mismas con lo que se diferencian de otras personas; por ello, la identidad es aquel elemento fundamental significativo que distingue una cosa de otra.

De esta forma, dependencia e identidad son dos conceptos que también deben fluir en el entendimiento del clima laboral y la percepción de la imagen institucional; ahora más que nunca, estos conceptos se asocian en el interior de las organizaciones como el ser y la conciencia, de allí que han aparecido los conceptos de identidad organizacional e imagen institucional.

Al amparo de los conceptos vertidos líneas arriba, sobre identidad e independencia; señalo que la organización es el espacio donde sus integrantes actúan para darle legitimidad, autonomía, solidez interna,

personalidad y carácter al grupo, con lo que se diferencia de otras organizaciones y adquiere identidad

La personalidad adquirida, es la expresión de un conjunto de elementos yuxtapuestos donde el peso abrumador de esa personalidad radica en su filosofía y su historia, también en sus valores y su cultura. Así entonces la identidad es el conjunto de rasgos que acompañan a la organización con lo que se diferencia de otras organizaciones, precisamente por las formas y modos distintos que adoptan en su praxis cotidiana, ya sea en la toma de sus decisiones, en las formas de trabajo institucional, en los valores que practican, en la calidad de servicio que brinda a los usuarios, en la conducta de las autoridades, de los dirigidos y de los otros miembros de la institución.

Por lo vertido, queda claro que la imagen institucional no sólo se produce por la organización, no es la varita mágica que se usa como recurso de vigencia y validez; sino el público, en la memoria de cada usuario está la imagen institucional impregnada como un reflejo de la realidad institucional.

Indicador: Dependencia y sumisión

Es verdad que existen subordinados que dependen de las autoridades, más por una cuestión condicional que por la supremacía de la autoridad; en otros casos, por una minusvalía en las capacidades del subordinado de la que se aprovecha la autoridad para someterlo y hacerlo dependiente o simplemente los subordinados necesitan del auxilio de la autoridad para alcanzar beneficios personales (reparto de cargos remunerados, horarios especiales para el trabajo, beneficios económicos en las distintas unidades).

Ser dependiente implica que alguien está subordinado a alguna persona; esto quiere decir que el subordinado no puede desarrollarse al margen de la otra persona, el subordinado es una especie de criatura que

urgentemente necesita ser amparado para que se movilice en cualquier escenario. En realidad, los subordinados siempre están a la caza de un dinero con lo que se vuelven incondicionales de la autoridad; pero en el camino esta relación de dependencia, se vuelve en interdependencia; toda vez que el subordinado cuida las espaldas y los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren, hasta hacerse de la vista gorda cuando intentan llevarse las máquinas de la institución diciendo que es un técnico y lo lleva para arreglarlas, esos subordinados pueden llegar tarde y faltar al trabajo y no tienen descuentos en sus haberes, esos subordinados la pasan bien en el trabajo.

En esta interdependencia existe muy poca afinidad filosófica y las axiológicas brillan por su ausencia.

Por otro lado, se entiende por *sumisión s. f.* Actitud de la persona o animal que se somete a otra y se deja dominar aceptando una voluntad. Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © Larousse Editorial (2012). Asimismo, se entiende por *sumisión f.* Acción y efecto de someter. Acto por el cual uno somete a otra jurisdicción haciendo perder domicilio y fuero. Diccionario Enciclopédico Vox 1. © Larousse Editorial (2009)). En esta misma perspectiva la *sumisión* es sustantivo femenino que significa; acción de someterse a la voluntad de otra persona.

Es verdad que existen personas que se someten a otras, principalmente a las autoridades de alguna institución, con la certeza de que lograrán mantener el empleo o en todo caso tendrá ventajas frente a los demás trabajadores. La autoridad ejerce poder, esa capacidad para imponerse por la razón o por la fuerza, el trabajador sometido tiene que adaptarse a las formas de imposición paternal de la autoridad, razones por la que el sometido no celebra sus decisiones finales; además nunca tiene decisiones finales, pues la autoridad los invalida, los desecha y no admite mayores discusiones.

En la jerarquía de las decisiones, el sometido no tiene cabida, por lo que la sumisión se conceptúa; como la actitud de la persona o animal que se somete a otra y se deja dominar aceptando una voluntad ajena. En el ejercicio del poder en las relaciones entre los estamentos de la institución hospitalaria, los pacientes son los eternos excluidos; por tanto, la acción de dominio y sumisión se percibe como la imposición de los directivos bajo la forma de autoridad. En esta perspectiva, las posibilidades de crecer como institución más el desarrollo individual de sus miembros, se ven obstruidas; toda vez que no es posible destacar en acciones ni con ideas, en medio del dominio y la sumisión.

La autoridad por norma, aun sin ser autoridad en su especialidad, piensa que los otros que no están en el cargo son de poco valor, para esa autoridad estar en el cargo significa superioridad frente a los demás, llega al extremo de ordenar a los sometidos, el cumplimiento a pie juntillas de diversas tareas domésticas; los sometidos añaden “el general ha dicho” y le rinden pleitesía con o sin razón, lo concretan bajo el uso de sus estructuras mentales. Concluyen señalando “donde manda capitán, no manda marinero” un dicho popular que pinta de cuerpo entero a la sumisión y la obediencia.

Los principios de las diversidades culturales, la filosofía y concepciones políticas e ideológicas de las personas son aplastados por la autoridad por norma, todas las razones que comprometen la convivencia en democracia institucional no son toleradas sino más bien rechazadas no precisamente en un debate alturado y público sino con la hiel en la mano. En otras palabras, sumisión es una forma de la relación de poder, en la cual; una persona admite ser dañada y se somete a la voluntad de la otra.

Por su puesto, bajo el paraguas de este concepto, es fácil de verificar que en las relaciones de poder en algunas instituciones, se presenta subliminalmente; el vasallaje y la servidumbre. Claro, no se escucha el saludo

infeliz y resignado de los gladiadores en el circo romano: "Salud, Emperador, los que van a morir te saludan", tampoco el pedido humilde al Todopoderoso "perdona nuestras deudas", "líbranos del mal" "el pan nuestro de cada día, dánoslo hoy".

Es menester señalar que el sumiso, sin desearlo, es víctima de agresión; toda vez que la autoridad ejerce una conducta persecutoria a fin de tenerlo "preso" a favor de intereses personales y de grupúsculos. Los sometidos son siempre objeto de burlas o de humor negro; los llaman "chacales", "chupes" "chupetines", "payasos", "ayayeros", "chupamedias", "franeleros". "Habla con el dueño del circo" es precisamente una alusión a la autoridad por norma

Indicador: Agresividad y conflicto

Es conocido en el mundo académico, que las emociones pueden ser controladas por el cerebro; por ello se asevera que las emociones se educan previo conocimiento; ya sea el miedo, el dolor, la agresividad, el amor, la alegría entre otros.

¿Cuáles son las causas que hacen posible la agresividad y el conflicto?

Innegablemente, la pobreza, es el factor más importante que provoca el conflicto y la agresividad entre los sujetos. Ahí tenemos que sumar la violencia que se visualiza en los medios de comunicación, vía las noticias, las películas y las novelas; ahí es visible que los problemas humanos se resuelven con violencia. Tampoco es extraño que los problemas de familia estén incluidos en uno de los factores de la agresividad y los conflictos en la institución; sumado a esto, la intolerancia de las autoridades. Efectivamente, la ausencia de empatías axiológicas, la jerarquización burocrática y autoritaria de la organización conlleva a los enfrentamientos entre personal médico y

autoridades, entre autoridades y personal médico del hospital, entre autoridades y trabajadores administrativos.

Tampoco podemos olvidar que la violencia se visualiza desde los albores de la humanidad como el “resultado final de una mala resolución de los inevitables y necesarios conflictos humanos”.

La violencia personal, la violencia estructural, la violencia cultural que “habita bajo la neblina de las estructuras y de la cultura, está presente en todas partes, en las calles, en los medios de comunicación, en las pantallas de la televisión, el cine, internet y las videoconsolas, en la economía y en los mercados, en las leyes, en los gobiernos, en los ejércitos, en las familias, en las instituciones de salud, como los hospitales.

No es difícil identificar la violencia y agresividad cotidiana en la sociedad en que vivimos; esa violencia manifiesta en todas las organizaciones que hacen funcionar a la sociedad, desde sus estructuras económicas hasta la superestructura ideológica nunca será inofensiva. La violencia estructural y cultural, es la que se manifiesta con mayor potencia; basta con observar el grado de la injusticia social que lapida a un contingente humano sin esperanzas en el futuro, toda vez que esta violencia se convierte en una muralla que no pueden saltar los mortales comunes y corrientes; perdiendo en el acto, las posibilidades de la realización personal.

Dimensión 3. Cultura organizacional

Una aproximación conceptual respecto a la cultura; es el conjunto de saberes, la cosmovisión, la educación, los valores y filosofía con el que actúa cada uno de los miembros de una organización. En el interior de la institución hospitalaria materia del trabajo, cada sujeto admite la importancia de la cultura organizacional, en tanto que se sabe que la organización es el pilar fundamental de la vida institucional; así entonces, la cultura organizacional se vuelve elemental para la gestión estratégica.

Por esta razón, se hace necesario que las autoridades fomenten una cultura comprometida con el desarrollo de la institución amparado en la visión y misión trazada con anterioridad. Lo cierto es que la cultura organizacional tiene componentes hasta religiosos, además de los sociales y los de carácter comunicativo; todos ellos activan el comportamiento organizacional, hacen posible las formas y las maneras como actúan cada miembro de la organización.

Dicho así, se identifica dos formas de comportamiento y cultura organizacional: a democrática y dictatorial. En el desarrollo de una cultura democrática versus cultura dictatorial se enfrentan regularmente, estrategias convencionales basadas en normas jurídicas y axiológicas; hay autoridades y subordinados que sostienen con mucho entusiasmo, que debe aplicarse la norma aun sin interpretarlas a rajatabla; con tal de preservar la marcha “adecuada” de la organización.

Indicador: Comunicación

Saber ordenar, escuchar y orientar, son rasgos de primer orden en los mecanismos de gestión de una institución hospitalaria; permite incorporar compromisos de cumplimiento leal de las actividades del personal médico y administrativos. El saber hacer institucional, permite una participación masiva y democrática alrededor de las actividades prioritarias con lo que se asegura una legitimidad.

La importancia de la comunicación oportuna; está en que permite ingresar al interior de los problemas institucionales, a sus miembros los convierte en una parte de la organización y los involucra con sus objetivos y metas, en tanto que asimilan la idea de estar comprometidos con la institución. El estar comunicados les pone más cerca entre los miembros y eso los consolida como organización.

Es verdad, la comunicación oportuna, veraz y democrática; incluye a los miembros de la organización en la medida que se establece una relación más cercana con aproximaciones fraternales entre las autoridades y los subordinados.

La comunicación entendida como el puente que conecta a los humanos, tiene que ser entonces, una política institucional efectiva. El uso formal y convencional de las comunicaciones y los no formales deben conducir a la práctica democrática y horizontal de la gestión.

Indicador: Valores compartidos

Los valores son el conjunto de creencias, posturas y principios que hacen posible que el hombre pueda conducirse diferenciando el mal y el bien.

Los valores sirven para guiar nuestras acciones o las acciones de las instituciones, bajo el convencimiento que se está procediendo de la mejor forma por ello no hay discusión sobre el costo o el precio de los valores porque se trata de la convicción individual y grupal de lo que se procede, por ello se vuelve importante para quién la desarrolla.

La importancia de los valores para una institución hospitalaria, radica en tanto que sustenta, la conducta institucional y colectiva; expresada en el nivel de su organización, el desarrollo de su práctica y en el nivel de compromiso que adquiere con la humanidad. No olvidemos que los valores individuales y colectivos permiten convivir armoniosamente al interior de una organización, creo que la normatividad legal se convierte solo en parte de los formalismos en circunstancias donde los valores se convierten en el pilar de la vida institucional.

Indicador: Expectativas

Las expectativas de los miembros de la institución hospitalaria materia de la presente investigación, están vinculadas principalmente a su cosmovisión; por ello la relación directa entre las expectativas de los miembros de la institución y la menor y mayor calidad institucional.

El sentido común y los tratados de Psicología más la teoría de las expectativas nos dicen que los humanos comunes y corrientes; creamos organizaciones, formamos instituciones o ingresamos a ellas cuando ya están formadas y en desarrollo; con la finalidad de satisfacer nuestras necesidades. Las expectativas fundadas en las necesidades y las experiencias, motivan aún más el accionar individual o colectivo de los humanos; con lo que se evidencia, que el accionar de las personas están fundadas en sus requerimientos y las decisiones que asumen conscientemente, en la perspectiva de alcanzar sus metas y objetivos; es decir, las personas en el interior de una organización aspiran algo, quieren cosas. Nada es gratuito, las expectativas caminan en el mundo interior de cada miembro de la organización al que debe alcanzar de manera colectiva o individual.

Lo convencional es que, todo humano quiere mejorar su condición económica, por lo que su expectativa de primer orden, será mejorar sus ingresos económicos. Las actividades que realice en el interior de la institución, tanto el desempeño administrativo o de docencia, siempre estará vinculada al incremento de los sueldos y salarios; sin embargo, no todo es aspiración económica porque las filosofías de las personas no son iguales, por lo que el dinero no sea importante para unos y para otros si, igual podría ser con las variadas formas de recompensa que reciben por lo que hizo como miembro de la organización, ejemplo; unos encuentran la alegría con un diploma y otros no los toma en cuenta ni les interesa tal reconocimiento por lo que la motivación se expresa de distintas formas ya sean positivas o negativas.

Las expectativas y las aspiraciones contribuyen a que los miembros de la organización logren mejores resultados en el proceso de sus aprendizajes si son estudiantes, mejores niveles de atención y eficacia en el hospital

Las expectativas y el sistema de recompensas generan además los niveles de logro institucional y con ello mejora la percepción de la imagen institucional. Los fundamentos para el mejor desarrollo de las actividades descansan además en la alegría, la gratitud y la vergüenza.

2.1.3 El estrés académico

- **Definición de estrés**

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Para Richard Lazarus sería "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Desde Hans Selye (1935), introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. 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.

- **El estrés académico**

Es un fenómeno que tiene como finalidad poder adaptar al organismo ante algunos hechos que suceden durante la vida académica, los cuales puede actuar en un alumno universitario en forma positiva o negativa.

Positivamente: cuando este nos permite realiza una actividad con mayor expectativa y de mejor forma, no permitiéndonos cansarnos con facilidad y dándonos mayor capacidad de concentración (también llamado como modo de alarma).

Negativamente: cuando no nos permite responder de manera adecuada o en la manera que nos preparamos para realizar una actividad. Cuando un alumno sostiene mucho tiempo en modo de alarma realizando un cansancio excesivo, lo cual se representa a veces como dolor de cabeza, problemas gástricos, alteraciones de sueño, problemas para concentrarse o tomar atención, cambio de humor, entre tantos.

El estrés se puede manifestar en diferentes ámbitos, los cuales hacen referencia a estrés laboral, familiar, social, entre otros. En este caso se va a profundizar en el *Estrés Académico*. El cual es definido por Caldera, Pulido y Martínez 2007 (citados por Berrio García & Mazo Zea, 2011, p.78) “como aquél que se genera por las demandas que impone el ámbito educativo” y que puede afectar tanto a profesores como alumnos. Al igual este puede ser definido como “el malestar que el estudiante presenta debido a factores físicos, emocionales, ya sea de carácter interrelacional o intrarrelacional, o ambientales” (Martínez Díaz & Díaz Gómez 2007, p.14). Algunos síntomas que presentan los estudiantes y docentes al momento de encontrarse en un momento estresante son:

- **Etiología del estrés académico**

Las causas del estrés pueden ser:

Fisiológicas: Estas causas están relacionadas con las enfermedades y lesiones del cuerpo que aumentan la tensión interior de la persona produciendo un nivel de estrés que se vuelve contraproducente hacia uno mismo. Por ejemplo, una enfermedad orgánica produce una reacción negativa en el campo emocional.

Psicológicas: Se relaciona con la vulnerabilidad emocional y cognitiva. Crisis vitales por determinados cambios: infancia, adolescencia, madurez, vejez. Relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes. Condiciones frustrantes de trabajo o estudio: excesiva exigencia o competitividad, monotonía, normas incongruentes, insatisfacción vocacional, etc.

Sociales: Cambios sociales en los que cada época trae nuevos retos a afrontar. Cambios tecnológicos acelerados que la persona no puede integrar, etc.

Ambientales: Polución ambiental, alimentación desnaturalizada con tóxicos industriales, lugares de trabajo con poca seguridad o con carga electrostática, microorganismos patógenos, catástrofes, etc.

- **Signos y síntomas del estrés académico**

Según Ponce (2010) los signos y síntomas del estrés son:

Cognitivos

- Incapacidad para concentrarse
- Problemas de memorias
- Juicio pobre
- Ver sólo lo negativo
- Pensamientos ansiosos o prisas
- Preocupación constante

Emocionales

- Mal humor

- Irritabilidad o mal genio
- La agitación, incapacidad para relajarse
- Sentirse abrumado
- El sentido de la soledad y el aislamiento
- La depresión o infelicidad general

Físicos

- Achaques
- Diarrea o estreñimiento
- Náuseas, mareos
- Dolor en el pecho, palpitaciones
- Pérdida del deseo sexual
- Resfriados frecuentes

Conductuales

- Comer más o menos
- Dormir demasiado o muy poco
- Aislarse de los demás
- Dilación o descuidar las responsabilidades
- El uso de alcohol, tabaco o drogas para relajarse

- **Fases del estrés académico**

El Dr. Seyle (2001) sustenta que, el estrés se manifiesta como un proceso que consta de tres fases que llama “Síndrome General de Adaptación”, las fases según el autor son:

-Primera fase de alarma; Ocurre cuando experimentamos una situación como un desafío que excede a nuestro control, por ejemplo un susto. Nos prepara para dar una respuesta casi inmediata a la situación que se nos presenta. Así, en esta fase nos esforzamos y luchamos para recuperar el control. Cuando pasa el susto nuestro organismo se relaja y recuperamos el estado de reposo. Si la situación de susto se mantiene de forma continua, pasamos a la siguiente fase. En esta fase el corazón late más fuerte y rápido

subiendo la presión arterial. La sangre se desvía del estómago y de la piel hacia los músculos por si necesitamos realizar movimientos rápidos. Las pupilas se dilatan, la respiración aumenta y los músculos se contraen. Al principio se da una fase en la cual todo nuestro organismo está en alarma, frente a la amenaza que se siente por el desequilibrio.

- Segunda Fase de adaptación: Cuando no podemos cambiar la situación que se nos presenta el organismo moviliza todos los recursos disponibles para adaptarse a esta nueva situación. Esta fase dura más tiempo pero llega a su límite cuando se agota la energía.

En esta fase la presión arterial sube lentamente. Los tejidos del cuerpo retienen componentes químicos como el sodio. Las suprarrenales aumentan de tamaño y liberan cortisol al torrente sanguíneo, provocando una serie de cambios físicos. El nivel de colesterol aumenta y aparece una pérdida de potasio. Hay un aumento de la secreción de ácidos grasos. Disminuyen las defensas y aumenta el desequilibrio del estado emocional derivando hacia la depresión.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

- Fase de agotamiento: Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que el docente afectado ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Las reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas

patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

- **Clasificación del estrés académico**

Según Ticona (2006), el estrés se clasifica en:

- **No estrés**

Es un proceso natural y habitual de adaptación, con el objetivo de resolver una situación concreta.

- **Estrés leve**

El estrés leve es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés leve es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado, resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. (26)

- **Estrés moderado**

Están aquellas personas que tienen estrés con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Es común que las personas con reacciones de estrés moderado estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "mucho energía nerviosa". A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas.

- **Estrés grave**

El estrés grave destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o

carrera que se detesta. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. Lleva amasar a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal.

- **Diagnóstico médico del estrés**

Según Ticona (2006) existen una serie de indicadores para determinar en qué nivel de estrés se encuentra una persona:

Un nivel indicador es el nivel cognitivo, se caracteriza por pensamientos y sentimientos de miedo y aprensión. La persona da vueltas a las cosas, no encuentra solución a sus problemas, se preocupa por cuestiones sin importancia y no sabe solucionar pequeños problemas, que se convierten en una obsesión. Se crea una sensación de inseguridad y aparecen dificultades en la concentración, la persona tiene la sensación de que ha perdido la memoria y de que se le olvidan las cosas, pero en realidad lo que ha perdido es la capacidad para concentrarse, lo que conlleva a una falta de atención.

Otro nivel indicador es el nivel fisiológico. El estrés se manifiesta con gran variedad de síntomas físicos como dolores de cabeza, hipertensión, debilidad, alteraciones del sueño, sensaciones de ahogo, aumento de la sudoración, molestias en el estómago, enfermedades en la piel, tensión generalizada, dolor de cuello, de espalda, dolor de pecho que simula infarto de corazón, etc.

Y el último nivel indicador es el nivel motor. Se producen acciones observables como llorar con facilidad, aumenta la frecuencia de hábitos compulsivos como comer, fumar o beber alcohol, aparecen tics nerviosos, problemas sexuales (impotencia, anorgasmia, etc.), comportamientos

extraños y sin finalidad, y por último el deseo de huida para evitar la situación que provoca la sensación de estrés.

- **Consecuencias negativas del estrés**

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

Por los cambios de hábitos relacionados con la salud,

Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)

Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

- **Tipos de Estresores Laborales**

Hay algunas profesiones que son fuente de estrés. La enfermería es, sin duda, una profesión generadora de gran estrés, ya que se viven situaciones de gran intensidad emocional.

Tomamos en cuenta el enfoque de Duran (2010) considera que las fuentes de estrés, se clasifican en:

Sucesos vitales intensos y extraordinarios. Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos, etc.

Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad. Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar próximo.

Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante períodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

2.1.4. Las dimensiones del estrés académico

Ponce (2010), en su obra “Estrés docente: Elaboración de la escala ED-6 para su Evaluación”, presenta las propiedades psicométricas de la escala ED-6, elaborada ad hoc para medir el estrés o malestar docente de cara a su utilización en un marco más amplio de investigaciones sobre este fenómeno. Como se podrá comprobar, los resultados muestran una fiabilidad y validez aceptable, quedando conformada por 77 ítems y 6 dimensiones: Ansiedad, Depresión, Presiones, Creencias, Desmotivación y Mal afrontamiento

En este importante test, que consta de 100 ítems de los que constaba la escala primitiva estaban agrupados, a priori, en seis factores:

- Ansiedad
- Depresión
- Presiones
- Creencias desadaptativas
- Desmotivación
- Mal afrontamiento.

Aunque los ítems de cada factor se incluyen en las tablas correspondientes en el apartado de resultados, se cree oportuno describir someramente en qué consiste cada una de estas dimensiones. Decir antes, que dichos ítems han surgido del análisis de los aspectos determinantes del estrés y de la aportación de informantes clave (como es el caso de psicólogos

que ejercen psicología clínica con profesorado o que imparten cursos sobre el estrés docente en este colectivo).

Las dos primeras, Ansiedad y Depresión vienen a recoger las respuestas más características dentro de los cuadros de estrés. De este modo englobarían, por ejemplo, las manifestaciones psicofisiológicas, miedos, somatizaciones, trastornos del sueño, etc.

Dentro de la dimensión Presiones se hallan ítems que son citados por los profesores como potenciales fuentes de malestar, tales como los problemas de comportamiento de los alumnos, las responsabilidades, las adaptaciones del currículo, etc.

Por su parte, el factor Creencias desadaptativas alude al grado de acuerdo del profesor, respecto de una serie de tópicos o cuestiones candentes en el tema de la enseñanza, bajo la suposición de que, en la medida en que el acuerdo sea alto, sería lógico que existiese cierto grado de malestar en consecuencia. Así, por ejemplo, el ítem 83 dice “la mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar”. Es sensato pensar que aquellos profesores que se muestren más de acuerdo con esta afirmación, tenderán, en general, a estar un poco más “quemados” que aquellos que creen que las familias cooperan en la labor de los docentes desde el hogar.

El nombre del factor Desmotivación es más explícito. Recoge ítems como: “En igualdad de condiciones económicas cambiaría de trabajo” o “Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo”.

Por último, la dimensión Mal afrontamiento trata de abarcar una serie de aspectos que se creen pueden minimizar o maximizar el amortiguamiento de las fuentes de estrés. Por ejemplo, el ítem “Mis relaciones sociales fuera del centro (familia, pareja, amigos, etc.) son muy buenas” podría indicar el apoyo social del que dispone el profesor fuera del centro.

Como se verá más adelante, para validar estos agrupamientos a priori, se realizará un Análisis Factorial, así como el cálculo del Coeficiente Alfa para estudiar la consistencia interna de cada factor. Además, con esta última medida, se obtendrá una oportuna indicación de la fiabilidad de la prueba en su conjunto y de la propia a cada uno de los factores mencionados.

3 Antecedentes investigativos

3.1. A nivel internacional

Guillén, José (2013) “Clima Laboral y su Incidencia en el estrés académico, en la universidad de Salamanca”. Se partió de la hipótesis de que un mejoramiento en el Clima Laboral por iniciativa y acciones en la universidad, generada estados de estrés académico; generándose conducta conflictiva que presentaba el personal docente, y su proyección hacia los estudiantes. Se establecen mayores oportunidades para que los docentes hagan de su trabajo una ocasión de dignificación. La metodología utilizada en la investigación se basó en una búsqueda bibliográfica y en una intervención de campo de la Universidad, específicamente, en cuatro facultades., a través de un cuestionario cuantitativo a los docentes de la misma y entrevistas personales a los distintos actores universitarios.

3.2 A nivel nacional.

Corrales Delgado, María (2014) “Clima Laboral e Indicadores de Estrés Académico, en el Instituto Superior Tecnológico Público de Ilo”. Utilizando la técnica estadística de correlación de Pearson, se ha obtenido el valor de 0.809 con lo que se evidencia que el clima laboral impacta significativamente en estados de estrés académico de la plana docente del Instituto. Asimismo, los valores de correlación entre la variable “Clima laboral” y las dimensiones de la variable “Estrés Académico” (Ansiedad, inestabilidad emocional, desmotivación y precaria toma de decisiones) han sido 0.801, 0.790 y 0.821 respectivamente;

es de notar que, para todos los casos las correlaciones son significativas; con lo que se logra comprobar afirmativamente la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas. Como resultado; ha de verse, que los estudiantes, profesores y personal administrativo del Instituto Público encuestados por aleatorio simple, están disconformes con el clima laboral de la Institución con el porcentaje alto de desaprobación. Del mismo modo, la percepción de los estudiantes, profesores y personal administrativo sobre la imagen institucional de la Institución es de alta desaprobación; y esencialmente porque altera su estabilidad psicológica por los indicios de estrés académico, especialmente entre los docentes y estudiantes, porque se ubican por debajo del percentil 20 de la prueba aplicada.

Zanabria Campos, Luis (2013) “Diseño de talleres para mejorar el Clima Laboral y superar estados de estrés académico en el Instituto Superior Tecnológico de Canta”. El objetivo fue diagnosticar el nivel de clima laboral en el Instituto; para luego medir el grado de estrés laboral y precisar la correlación causal. La población estuvo constituida por 80 trabajadores de las docentes y 422 estudiantes. Se aplicó el cuestionario Clima – E, basado en la teoría de Blake y Mouton, el cual consta de cuarenta elementos, consistente en frases cortas que describen comportamientos. Se concluyó que el estrés académico como efecto y se le caracterizó, llegando a comprobarse que, el 56% de los docentes y el 52% de los estudiantes estaban tipificados como; por lo que se propone establecer un sistema de talleres desentresantes para los docentes y sesiones de tutoría para los estudiantes, partiendo de una mejor organización funcional.

3.3 A nivel local

Espinoza Grados, Daniel (2016) “Clima Laboral y estados de estrés en la plana docente del Instituto Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa”. El objetivo general fue: Determinar el nivel de clima laboral y el condicionamiento para el estrés Académico en el sistema de relaciones docentes- Para tal efecto se consideró al azar riguroso el 25% de la plana docente y mediante el muestreo estratificado a los estudiantes de las cinco

especialidades. Se llegó a diagnósticas, que, el 66% de docentes presentaban signos de rechazo hacia el clima laboral, por ser conflictivo y contraviniente a la labor docente; y, el 66% de estudiantes consignan que no hay una adecuado clima institucional, por lo que no se identifican son su institución, secuencialmente se ha generado en ellos estrés académico por la frustración de la calidad y eficacia docente.

Almanza Ticona, Vanessa (2016) en la Universidad Alas Peruanas, presentó la tesis: “El clima laboral y el estrés entre los trabajadores de la empresa “Continental Express” de Hunter. Este trabajo de investigación aborda el problema de limitado clima laboral y su incidencia en el estrés en los trabajadores de la empresa de taxis “Continental Express”, de nuestra ciudad; que se ha convertido en un indicador del deterioro de la salud con persistencia; por lo que merece ser abordado, desde la óptica de la enfermería.

El estudio determinó una relación significativa entre el nivel estrés y el nivel de depresión en taxistas de la empresa. La investigación realizada es desde el punto de vista metodológico como transversal, según en el enfoque cuantitativo como descriptivo correlacional; y por lo tanto, es no experimental, que permitió ponderar la relación entre las dos variables; la muestra señalada fue de 195 taxistas, para lo cual se ha establecido como instrumento un cuestionario sobre el clima laboral y el test de Hamilton para medir el nivel de estrés.

Se aprecia que el nivel de Clima Laboral es limitado en opinión del 85% de los trabajadores; secuencialmente estrés es moderado en un 41,0% de los taxistas; y el 10,8% presentan un nivel de estrés grave. Se concluyó que existe relación entre el nivel de estrés y el nivel de depresión.

4 Objetivos

- 4.1. Identificar el clima laboral en la institución educativa “Neptali Valderrama”
- 4.2 Precisar el nivel de estrés en la institución educativa “Neptali Valderrama”
- 4.3 Establecer la relación entre el clima laboral y el estrés de los trabajadores de la institución educativa “Neptali Valderrama”.

5.-Hipótesis

Dado que, el docente al desempeñarse en una institución educativa, interactúa con los actores pedagógicos, pero si el ambiente se torna inadecuado para su desempeño, se generan efectos nocivos para su adecuado equilibrio psicológico.

“Es probable que en la institución Educativa “Neptali Valderrama” el clima laboral influya en el estrés académico que padecen sus trabajadores”.

III Planteamiento operacional

1. Técnicas e instrumentos de verificación

1.1. Para la variable independiente

Se empleará la técnica del “Cuestionario”

- **Se esquematiza la técnica**, de la siguiente forma: Es un cuestionario que se sustenta en la variable del clima laboral, su estructura comprende dos aspectos: Clima laboral; y, percepción de la imagen institucional. Se aplica mediante la motivación previa y es de carácter individual.

Contiene un esquema de reactivos, que se ciñen a cinco posibilidades de respuestas, de la siguiente forma:

- Totalmente de acuerdo → 1
- De acuerdo → 2
- NR/NS → 3
- En desacuerdo → 4
- Totalmente desacuerdo → 5

De tal manera que, los reactivos están centrado en ponderar con un alto grado de desacuerdo, por ello el punta 5, es para la respuesta totalmente en desacuerdo, lo que conllevará a determinar que el Clima Laboral y percepción de su imagen es negativa, por ente dirigida hacia la captación de un mal clima laboral.

- **Descripción de la Técnica:** Es un técnica de aplicación grupal, para conseguir resultados agrupados, no individuales. Se aplica en las siguientes fases:
 - a) Información previa, a los investigados, sobre el fin, la fidelidad, la reserva de los resultados y su utilidad para la Institución Educativa.
 - b) Motivación, para que respondan a los reactivos con la mayor sinceridad posible.
 - c) Individualidad de trabajo, por ser opiniones de experiencias individuales.

- **Estructura del Instrumento:**

Se ha estructurado en relación a dos aspectos, y en cada una de ellos operan 3 dimensiones cada una de ellas con tres reactivos de la siguiente forma:

- I.- Clima organizacional** con los siguientes indicadores:

- 1.- Política de gestión y liderazgo: con 3 reactivos
- 2.-Capacidad de decisión:
- 3.- Práctica de motivación:

- II.- Clima psicológico:**

1. Independencia e identidad

2. Dependencia y sumisión
3. Agresividad y conflicto

III.- Cultura organizacional:

- 1.-Comunicación
- 2.-Comparten valores
- 3.-Creencias y expectativas

Variable Percepción de la imagen institucional, con las siguientes dimensiones:

I.-Dimensión Gestión, con los siguientes indicadores:

- 1.-Planifica
- 2.-Ejecuta
- 3.-Evalúa

II.-Dimensión Nivel profesional:

- 1.-Desempeño
- 2.-Eficacia
- 3.-Investigación

III.-Dimensión Servicios

- 1.-Satisfactorio
- 2.-Puntualidad
- 3.-Desinteresado

En la página siguiente adjuntamos un ejemplar del instrumento.

CLIMA LABORAL

Fecha de aplicación:

Docente:

Especialidad:

Nivel: Inicial ()

Primaria ()

Secundaria ()

Auxiliar de Educación()

Instrucción: Tenga la amabilidad de seleccionar una respuesta, el mejor que represente el grado con el que está de acuerdo con las afirmaciones; y en la escala de 1 al 5 marque con una X el número que corresponde. Le hago recordar que la presente encuesta es absolutamente anónima.

Escala

Totalmente de acuerdo → 1

De acuerdo → 2

NR/NS → 3

En desacuerdo → 4

Totalmente en desacuerdo → 5

Variable 1: Clima laboral

Dimensión 1. Clima organizacional

Indicador 1: Política de gestión y liderazgo

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Considero que la Dirección de la I.E, fomenta las mejores relaciones humanas con su personal y los pacientes/usuarios.					
2	La Dirección de la I.E., trata con amabilidad a su personal y a los pacientes/usuarios.					
3	El estilo de gestión de la Dirección de la I.E., me influye positivamente.					

Indicador 2: Capacidad de decisión

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E., resuelven de inmediato los problemas de los docentes y estudiantes, y trabajadores administrativos.					
2	Las decisiones que toman las autoridades en la I.E., contribuyen a la mejora de la imagen institucional.					
3	Las decisiones que toman las autoridades en la I.E., son transparentes y democráticas.					

Indicador 3: Prácticas de motivación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Me siento motivado(a) siendo un miembro de la I.E.					
2	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución, no me quedaría de la I.E.					
3	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución.					

Dimensión 2.Clima psicológico

Indicador 1: Independencia e identidad

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Me siento orgulloso(a) de pertenecer a la I.E.					
2	A los miembros de la I.E. los considero como mis amigos.					
3	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos de la I.E.					

Indicador 2: Dependencia y sumisión

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Existen profesores y trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales.					
2	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad de la I.E.					
3	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren.					

Indicador 3: Agresividad y conflicto

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre docentes, estudiantes y administrativos. Y, entre autoridades y trabajadores administrativos.					
2	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución.					
3	Las autoridades corruptas deben ser echadas de la institución con agresión verbal y física.					

Dimensión 3: Cultura organizacional

Indicador 1: Comunicación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la I.E.					
2	Las autoridades de la I.E. fomentan la comunicación oportuna entre los miembros de la institución.					
3	Las autoridades de la I.E. toman en cuenta mis ideas y opiniones.					

Indicador 2: Comparten valores

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los miembros de la I.E. cultivan la ayuda mutua					
2	Los miembros de la I.E. desarrollan labores en beneficio de la comunidad.					
3	A los miembros de la I.E. los une la honestidad y la transparencia.					

Indicador 3: Creencias y expectativas

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Con el paso del tiempo mejorará el status social y económico de los miembros de la institución educativa.					
2	Las metas y objetivos de los miembros de la I.E. se alcanzará pronto.					
3	Los miembros de la I.E. buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades.					

Variable 2: Percepción de la imagen institucional

Dimensión 1: Gestión.

Indicador 1: Planifica

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E. planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas					
2	Las autoridades de la I.E. planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución.					
3	Las autoridades de la I.E. le ponen mucha importancia a la planificación institucional.					

Indicador 2: Ejecuta

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E. ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.					
2	Las autoridades de la I.E. realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.					
3	Las autoridades de la I.E. realmente están preparadas para dirigir la institución hospitalaria.					

Indicador 3: Evalúa

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Creo que las autoridades de la I.E. realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecuta.					
2	Creo que las autoridades de la I.E. realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan					
3	Creo que las autoridades de la I.E. valoran en demasía el acto de la evaluación.					

Dimensión 2: Nivel profesional

Indicador 1: Desempeño

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Realmente, el desempeño del equipo docente y administrativos es de Calidad.					
2	La atención que reciben los estudiantes y público en general en la I.E. les servirá para alcanzar la recuperación de su salud y otras exigencias.					
3	Los docentes y administrativos muestran indicios claros de que están satisfechos con la atención que reciben en la institución.					

Indicador 2: Eficacia

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La eficacia de la capacidad profesional del equipo médico, paramédico y administrativos que imparten en la I.E. son de alta calidad.					
2	En las diferentes fases de la atención hospitalaria los agentes internos de la I.E. dan a conocer que tienen bases de última generación.					
3	Con las atenciones que reciben los pacientes/usuarios de la I.E., se podría decir que pueden competir adecuadamente con la calidad de otras instituciones educativas de la región.					

Indicador 3: Investigación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los docentes, administrativos de la I.E., realizan investigación cada uno en sus especialidades y campos.					
2	Los docentes desarrollan investigación según sus especialidades					
3	Las autoridades de la I.E. han implementado políticas de investigación para docentes, auxiliares y administrativos.					

Dimensión 3: Servicio

Indicador 1: Satisfactorio

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los servicios que recibo de la I.E. me satisfacen.					
2	A las autoridades de la I.E. les interesa mucho, dar buenos servicios a los pacientes y usuarios.					
3	Los servicios que brinda en la I.E. son mejores a los de Otras instituciones educativas de la ciudad de Arequipa.					

Indicador 2: Puntual

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las solicitudes u otros trámites que presento en mesa de partes de la I.E. son atendidas con puntualidad.					
2	En la atención en las oficinas de la I.E. respetan el horario de trabajo.					
3	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en la I.E.					

Indicador 3: Desinteresado

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los servicios que se realizan en la I.E. son desinteresados					
2	El trato que recibo en los servicios de otros docentes y administrativos de la I.E. es amable.					
3	Las autoridades de la I.E. están interesadas en mejorar los servicios que brinda la institución.					

BAREMO.

El baremo se ha construido en base a la escala propuesta por Rensis Likert (1999); en el siguiente proceso.

EL CLIMA LABORAL

Contiene 6 dimensiones, (clima organizacional, clima psicológico, cultura organizacional, gestión, nivel profesional y servicios) cada una con 3 indicadores y éstos con 3 reactivos; en total son 9 preguntas por cada dimensión.

Dimensiones	Indicadores	Reactivos (preguntas)
6	18	54

Teniendo en cuenta que se han dado la posibilidad de 5 posibles respuestas en relación a la siguiente escala. Y considerando que las respuestas valoradas con las positivas, se consigna el siguiente puntaje:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo 1	→ 5
De acuerdo 2	→ 4
NR/NS 3	→ 3
En desacuerdo 4	→ 2
Totalmente en desacuerdo 5	→ 1

Por lo tanto, si un encuestado responde a todos los reactivos marcando el número 1, obtiene un total de 54 puntos ($54 \times 5 = 270$).

Contrariamente, si marca a todos los reactivos en el número 5, obtiene sólo 54 puntos ($1 \times 54 = 54$).

Entonces el límite superior (l.s.) es 270 puntos

Y, el límite inferior (l.i.) es 54 puntos.

Si consideramos los puntajes reales, que se deduce de restar $270 - 54 = 216$.

Así 216 es el puntaje “puro” entre los que se desarrolla la ponderación. Pero teniendo en cuenta que son cinco la escala, dividimos $162/5 = 32$, este es el puntaje que sirve de intervalo para construir el BAREMO.

RESPUESTAS	NIVELES	PUNTAJES
Totalmente de acuerdo	Nivel excelente	de $226 + 43 = 270$
De acuerdo	Nivel bueno	de $183 + 43 = 225$
NR/NS	Nivel ambivalente	de $140 + 43 = 182$
En desacuerdo	Nivel limitado	de $97 + 43 = 139$
Totalmente en desacuerdo	Nivel negativo	de $54 + 43 = 96$

EL BAREMO

NIVELES	PUNTAJES
Excelente	226 a 270
Bueno	183 a 225
Ambivalente	140 a 182
Limitado	97 a 139
Negativo	54 a 96

Para la presentación de los resultados en tablas estadísticas, se procederá de la siguiente forma:

- Por cada dimensión tienen que dar una respuesta, por los tres indicadores implica que cada investigado da 3 respuestas, como son 3 indicadores por cada dimensión; entonces, acumula 3 respuestas por cada dimensión.
- En consecuencia en una dimensión los 36 investigados “entregan” tres respuestas, que con 5 posibles respuestas dan 108 respuestas en total; esta es la frecuencia acumulada.
- Luego se tiene que aplicar la regla de tres simple inversa, para volver a la frecuencia simple de 36 (f.)

1.2.- Para la Variable dependiente

Se empleará la técnica del Cuestionario.

• **Esquematización de la técnica.**

Nivel de estrés con escala ED-6, estandarizada para el Perú en el 2009, se esquematiza en cinco factores:

- Ansiedad
- Depresión
- Creencias desadaptativas
- Presiones
- Desmotivación
- Mal afrontamiento.

Se toma a estos factores como los componentes como los vitales en la génesis de un estrés académico.

Descripción de la técnica

La técnica se establece a través de un test cuya ficha técnica ha sido aprobada por el Ministerio de Salud del Perú en el 2009, y es de uso generalizado en las instituciones de salud y afines. Su aplicación permite contar con un diagnóstico disgregado por cada factor a través del puntaje obtenido, el percentil que le corresponde según la escala y la categoría asignada a cada factor; luego, se reúnen las puntuaciones y se establece el estrés docente. Si los resultados se ubican por debajo del percentil 20, indican la presencia de estrés definido; si fuere entre el percentil 20 al 40, implicará un estrés de término medio; y, 41 a mayor percentil indica un estado normal.

• **Estructura del instrumento.**

El instrumento se presenta a la persona en tres hojas, con las instrucciones, la modalidad de contestación, lo importante es que cada factor está en colores. En la página siguiente adjuntamos el modelo de test los lineamientos de la puntuación al final.

TEST PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ESTRÉS

NEXO I

ESCALA ED-6

Instrucciones: a continuación va a encontrar una serie de afirmaciones acerca de las cuales usted deberá mostrar su acuerdo en una escala de cinco números de forma que el 1 indicará el máximo acuerdo y el 5 el total desacuerdo, utilice los números intermedios de forma adecuada. Recuerde que no existen contestaciones buenas o malas, por lo cual sea sincero. La contestación es anónima y confidencial. Muchas gracias por su colaboración.

Corrección de erratas: el 19 de enero de 2006 se han intercambiado los dos encabezamientos de las columnas (desacuerdo y acuerdo), que estaban equivocados en la versión original de la siguiente tabla

	Total desacuerdo		Total acuerdo		
	1	2	3	4	5
Me cuesta tranquilizarme tras los contratiempos laborales	1	2	3	4	5
Recurso al consumo de sustancias (tila, fármacos, etc.) para aliviar mi malestar.	1	2	3	4	5
Al pensar en el trabajo me pongo intranquilo.	1	2	3	4	5
Me paso el día pensando en cosas del trabajo.	1	2	3	4	5
Me acelero con cuestiones laborales que realmente no son tan urgentes.	1	2	3	4	5
En muchos momentos de la jornada laboral me noto tenso.	1	2	3	4	5
La tensión del trabajo está alterando mis hábitos de sueño.	1	2	3	4	5
Me perturba estar expuesto a cambios en el trabajo sobre los que no tengo ningún control.	1	2	3	4	5
Me cuesta concentrarme cuando me pongo a trabajar	1	2	3	4	5
La tensión laboral hace que visite el baño con más frecuencia de la normal.	1	2	3	4	5
Creo que los problemas laborales están afectando mi estado de salud físico.	1	2	3	4	5
Ante los problemas en el trabajo noto que se me altera la respiración.	1	2	3	4	5
Hay tareas laborales que afronto con temor.	1	2	3	4	5
Debería de actuar con más calma en las tareas laborales.	1	2	3	4	5
En el centro se dan situaciones de tensión que hacen que me entren sudores fríos.	1	2	3	4	5
Los problemas laborales me ponen agresivo.	1	2	3	4	5
Pierdo fácilmente la paciencia con las cosas del trabajo.	1	2	3	4	5
La tensión en el trabajo está alterando mis hábitos alimenticios.	1	2	3	4	5
En el centro se dan situaciones de tensión que hacen que se me acelere el pulso.	1	2	3	4	5
A menudo siento ganas de llorar	1	2	3	4	5
Me entristezco demasiado ante los problemas laborales	1	2	3	4	5

Tiendo a ser pesimista ante los problemas del trabajo	1	2	3	4	5
Me siento triste con más frecuencia de lo que era normal en mí.	1	2	3	4	5
Me cuesta trabajo tirar por la vida.	1	2	3	4	5
Tengo la sensación de estar desmoronándome	1	2	3	4	5
Siento que los problemas en el trabajo me debilitan.	1	2	3	4	5
Me falta energía para afrontar la labor del profesoro.	1	2	3	4	5
A veces veo el futuro sin ilusión alguna.	1	2	3	4	5
A veces pienso que el mundo es una basura.	1	2	3	4	5
Creo que no hay buenos o malos profesores, sino buenos o malos alumnos.	1	2	3	4	5
Me pagan por enseñar no por formar personas.	1	2	3	4	5
Lo mejor de la enseñanza son las vacaciones.	1	2	3	4	5
El salario del profesor es muy poco motivador.	1	2	3	4	5
Socialmente se valora muy poco nuestro trabajo.	1	2	3	4	5
Creo que los problemas de la enseñanza no tienen arreglo.	1	2	3	4	5
Incluir alumnos con N.E.E. en el aula es un error que perjudica el rendimiento del resto.	1	2	3	4	5
Ser profesor tiene más desventajas que ventajas.	1	2	3	4	5
La política educativa pide mucho a cambio de poco.	1	2	3	4	5
La mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar.	1	2	3	4	5
La evaluación que los alumnos puedan hacer del profesor la considero poco fiable.	1	2	3	4	5
La mayoría de los padres exigen al profesor más de lo que éste puede dar.	1	2	3	4	5
Realizar Adaptaciones Curriculares me resulta difícil.	1	2	3	4	5
A medida que avanza la jornada laboral siento más necesidad de que ésta acabe.	1	2	3	4	5
En mis clases hay buen clima de trabajo. *	1	2	3	4	5
Los alumnos responden sin ningún problema a mis indicaciones. *	1	2	3	4	5
Hay clases en las que casi empleo más tiempo en reñir que en explicar.	1	2	3	4	5
Acabo las jornadas de trabajo extenuado.	1	2	3	4	5
Se me hace muy duro terminar el curso.	1	2	3	4	5
A algunos alumnos lo único que les pido es que no me molesten mientras enseño a los demás.	1	2	3	4	5
Me siento desbordado por el trabajo.	1	2	3	4	5
A veces trato de eludir responsabilidades.	1	2	3	4	5
Creo la mayoría de mis alumnos me consideran un profesor excelente. *	1	2	3	4	5
Me siento quemado por este trabajo.	1	2	3	4	5
Mi trabajo contribuye a la mejora de la sociedad. *	1	2	3	4	5
Estoy lejos de la autorrealización laboral.	1	2	3	4	5
He perdido la motivación por la enseñanza.	1	2	3	4	5
En igualdad de condiciones económicas cambiaría de trabajo.	1	2	3	4	5
Conservo en muchos aspectos la ilusión del principiante. *	1	2	3	4	5

Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo.	1	2	3	4	5
Ante muchas de mis tareas laborales me inunda la desgana.	1	2	3	4	5
Los padres me valoran positivamente como profesor. *	1	2	3	4	5
Estoy bastante distanciado del ideal de profesor con el que comencé a ejercer	1	2	3	4	5
El trabajo me resulta monótono.	1	2	3	4	5
Los malos momentos personales de los alumnos me afectan personalmente.	1	2	3	4	5
Considero el reciclaje profesional un aspecto imprescindible en este trabajo *	1	2	3	4	5
Me animo fácilmente cuando estoy triste. *	1	2	3	4	5
El aula (o las aulas) en la que trabajo me resulta acogedora. *	1	2	3	4	5
Siempre me he adaptado bien a los cambios que me han surgido en el trabajo.*	1	2	3	4	5
Mis relaciones con los “superiores” son difíciles.	1	2	3	4	5
La organización del centro me parece buena. *	1	2	3	4	5
Mis compañeros cuentan conmigo para lo que sea. *	1	2	3	4	5
Resuelvo con facilidad los problemas del trabajo. *	1	2	3	4	5
Mis relaciones sociales fuera del centro (familia, pareja, amigos, etc.) son muy buenas. *	1	2	3	4	5
Dispongo de los medios necesarios para ejercer mi labor como yo quisiera. *	1	2	3	4	5
El trabajo afecta negativamente otras facetas de mi vida.	1	2	3	4	5
Afronto con eficacia los problemas que a veces surgen con los compañeros. *	1	2	3	4	5
Busco ayuda o apoyo cuando tengo problemas laborales. *	1	2	3	4	5

	Puntuación directa	Percentil	Categoría
Ansiedad (morado)			
Depresión (verde)			
Creencias desadaptativas (amarillo)			
Presiones (azul)			
Desmotivación (naranja)			
Mal afrontamiento (gris)			
Estrés docente			

Instrucciones de corrección.

Para la corrección de esta prueba el primer paso ha de ser sumar las contestaciones a cada uno de los ítems de cada subescala, de manera que, por ejemplo, se sumarán en primer lugar todas las contestaciones de los ítems que en el cuestionario están sombreados en color morado y que corresponden al factor Ansiedad. La puntuación resultante será la puntuación directa que habrá de colocarse en la casilla correspondiente de la tabla que se encuentra al final del cuestionario

De la misma forma se procederá en el resto de subescalas, con la excepción de las tres últimas (Presiones, Desmotivación y Mal afrontamiento) en las cuales se puede observar, en algunos de los ítems asteriscos al final de los mismos. Estos asteriscos indican que estos ítems están invertidos, de forma que al sumar las contestaciones igualmente han de invertirse. De este modo, si en estos ítems se ha contestado un 1 se sumará 5, si se ha contestado 2 se sumará 4, si se contesta 3 se sumará igualmente 3, si se contesta 4 se suma 2 y, finalmente, si se contesta 5 se suma 1.

Una vez calculadas las puntuaciones directas de cada subescala, se procede a la suma de todas ellas siendo la puntuación resultante la correspondiente a la puntuación directa de “estrés docente”. De esta forma, quedará completada la totalidad de la primera columna de la tabla de resultado.

El siguiente paso, consistiría en consultar en la tabla de correspondencias el percentil al que equivale esa puntuación directa para cada subescala y para la escala en su conjunto (estrés docente). Así, esos percentiles se colocarán en la segunda de las columnas.

Establecidos los percentiles, la última operación a realizar es convertir estos en categorías cualitativas que facilitarán la comunicación de los resultados. En general, percentiles inferiores a 20 indicarían un nivel muy bajo en la subescala o en la escala en su conjunto, entre 21 y 40 sería un nivel bajo, entre 41 y 60 normal, entre 61 y 80 moderado y más de 80 alto

BARENO DEL TEST
Tabla de correspondencias

Percentil	Ansiedad	Depresión	Creencias desadaptativas	Presiones	Desmotivación	Mal afrontamiento	Estrés docente	Percentil
5	22	12	23	16	18	19	126	5
10	25	13	25	19	20	21	138	10
15	27	14	26	21	21	22	142	15
20	29	15	27	22	23	23	147	20
25	30	16	28	23	24	24	149	25
30	---	---	29	---	26	25	155	30
35	32	17	30	24	27	26	161	35
40	34	18	31	25	28	27	164	40
45	35	20	---	26	29	28	167	45
50	36	---	32	27	30	29	178	50

55	37	21	33	29	31	30	185	55
60	39	22	---	30	32	31	189	60
65	---	25	36	---	35	32	193	65
70	42	---	37	31	36	33	199	70
75	44	26	38	32	38	34	204	75
80	48	27	40	33	40	36	212	80
85	51	31	42	34	42	37	222	85
90	54	33	44	36	43	38	229	90
95	60	37	45	39	45	41	240	95

1.3.- Cuadro de coherencias:

VARIABLE Y DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
1.-Clima laboral			
1.1.-Clima organizacional	1.1.1.- Política de gestión y liderazgo. 1.1.2.-Capacidad de decisión. 1.1.3.- Práctica de motivación.		11. <u>Clima organizacional</u> . 1.1.1. Gestión: con 3 reactivos 1.1.2.Capacidad/decisión: 3 reactivos 1.1.3.Práctica/motivación: 3 reactivos.
1.2.-Clima psicológico	1.2.1.Independencia e identidad. 1.2.2.Dependencia y sumisión. 1.2.3.Agresividad y conflicto.	Técnica: Cuestionario. Instrumento: Formulario de preguntas	1.2. <u>Clima psicológico</u> : 1.2.1.Independencia: 3 reactivos. 1.2.2.Dependencia: 3 reactivos. 1.2.3.Agresividad: 3 reactivos.
1.3.-Cultura organizacional	1.3.1.-Comunicación 1.3.2.-Comparten valores 1.3.3.-Creencias y expectativas		1.3. <u>Cultura organizacional</u> : 1.3.1.Comunicación: 3 reactivos. 1.3.2.Comparten valores: 3 reactivos. 1.3.3.-Creencias: 3 reactivos.
1.4.-Gestión	1.4.1.-Planifica 1.4.2.-Ejecuta 1.4.3.-Evalúa		1.4.- <u>Gestión</u> : 1.4.1.Planifica: 3 reactivos 1.4.2.Ejecuta: 3 reactivos 1.4.3.Evalúa: 3 reactivos
1.5.-Nivel profesional	1.5.1.-Desempeño 1.5.2.-Eficacia 1.5.3.-Investigación		1.5.- <u>Nivel profesional</u> : 1.5.1.Desempeño: 3 reactivos. 1.5.2.Eficacia: 3

1.6.-Servicios	1.6.1.-Satisfactorio 1.6.2.-Puntualidad 1.6.3.-Desinteresado		reactivos. 1.5.3.Investigación: 3 reactivos. 1.6.- <u>Servicios</u> : 1.6.1.Satisfactorio: 3 reactivos. 1.6.2.-Puntualidad: 3 reactivos. 1.6.3.Desinteresado:3 reactivos.
2.-Estrés Académico			
2.1.-Ansiedad	2.1.1.- Conducta en relación al estrés.		2.1.Ansiedad: 19 reactivos.
2.2.-Depresión	2.2.1.- Conducta en relación al estrés.		2.2.Depresión: 10 reactivos
2.3.-Creencias desadaptativas	2.3.1.- Conducta en relación al estrés.	Técnica: Test ED-6	2.3.Creencias: 12 reactivos
2.4.-Presiones	2.4.1.- Conducta en relación al estrés.	Instrumento: Escala de preguntas	2.4.Presiones: 10 reactivos.
2.5.- Desmotivación	2.5.1.- Conducta en relación al estrés.		2.5.Desmotivación: 14 reactivos.
2.6.-Mal afrontamiento.	2.6.1.- Conducta en relación al estrés		2.6.Mal afrontamiento:12 reactivos

1.4. Modelo del consentimiento informado

Yo, __

_____ He leído y comprendido la información, referente a el clima institucional y su incidencia en el estrés del personal de la I.E.PNP “Neptalí Valderrama Ampuero”; y he respondido con la mayor sinceridad posible en forma anónima. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante.

Fecha: _____

Firma del investigador.

Fecha: _____

2. Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial

El estudio se realizará en la institución educativa de la PNP., Neptali Valderrama Ampuero, situada en Av. Pizarro N° 132, del centro poblado de Porongoche, en el distrito de Paucarpata.

2.2 Ubicación Temporal

El horizonte temporal del estudio está referido al presente entre noviembre y diciembre del 2017; por lo tanto es un estudio coyuntural.

2.3 Unidades de estudio

Las unidades de estudio están constituidas por los docentes, auxiliares de educación y administrativos de la institución educativa “Neptali Valderrama” con sede en Arequipa. El universo, está conformada por los docentes y administrativos de la I.E. “Neptalí Valderrama”, en el presente año académico de 2017 y que son:

Categoría	Frecuencia
Docentes Nivel Inicial	08
Docentes Nivel Primaria	18
Docentes Nivel Secundaria	30
Auxiliares de educación	12
Administrativos	04
TOTAL	72

Muestra

En la presente investigación se tomará la muestra no probabilísticas, pues se considera esta selección informal y derivada de un proceso arbitrario.

Del universo previo de 72 actores de docentes, auxiliares de educación y administrativos, se ejecutó la selección de la muestra, por el número de componentes y el carácter semi privado de la institución educativa, adoptándose el criterio de selección no probabilístico, porque se iban a aplicar cuestionarios, que demandaba un enfoque cuantitativo; mediante la selección sistemática con enfoque aleatorio simple, se determinó captar el 50% de los agentes, es decir el criterio del azar riguroso; de esta forma todos tuvieron la oportunidad de ser incluidos. Además, se trazó la calidad de los resultados para ser proyectados. En consecuencia la muestra fue la siguiente:

MUESTRA PROBABILÍSTICA POR SELECCIÓN SISTEMÁTICA AL AZAR RIGUROSO DEL 50% DE LOS AGENTES EDUCATIVOS DE LA I.E. “NEPTALÍ VALDERRAMA”

CATEGORIA DE LOS AGENTES EDUCATIVOS	f. 100% Universo	f. 50% Muestra
1.Docentes del nivel inicial	08	04
2.Docentes del nivel primario	18	09
3.Docentes del nivel secundario	30	15
4. Auxiliares de educación.	12	06
5.Administrativos	04	02
TOTAL	72	36

FUENTE: Elaboración propia

Estando debidamente fundamentada la muestra, esta se centró en 36 actores educativos, que al ser el 50% del total, le da calidad y notable representatividad al universo.

Dadas las características de la población y teniendo en cuenta a Hernández (2002), consideramos una muestra censal al azar riguroso, es

decir todos los docentes, auxiliares de educación y administrativos, debidamente representados.

3 Estrategia de recolección de datos

3.1 Organización

Para la ejecución de la investigación se coordinará con el Director y los profesores de la Institución Educativa Neptali Valderrama, para la aplicación de la recolección de datos.

3.2. Recursos

- **Humanos:** La plana jerárquica de la Institución Educativa, para sus aportes de gestión y motivación
- **Académicos:** Los catedráticos asesores de la Universidad en la Escuela de Postgrado.

- **Materiales**

BIENES

Bienes	Precio total
- Material Bibliográfico (libros, revistas, etc.).	S/. 400,00
- Material de oficina (papel bond, plumones, resaltadores, etc.)	S/. 200,00
- Pasajes y viáticos	S/. 300.00
	S/. 900,00

SERVICIOS

Servicios	Precio total
- Fotocopias	S/. 200,00
- Empaste	S/. 100,00
- Servicio de computadora	S/. 200.00
	S/. 500,00

TOTAL

S/. 1 400.00

El costo será asumido por el investigador.

- **Instrumentales**

El instrumento que se utilizará la ficha de encuesta para el clima laboral, tal como se adjunta en páginas anteriores. y, para el estrés académico, el test de la Escala ED-6.

3.4. Criterio para el manejo de resultados.

Se adoptará el criterio estadístico. Para verificar la hipótesis se aplicará la prueba estadística no paramétrica Ji cuadrada (X^2) o Chi cuadrado de Pearson. Y, el estilo para el presente trabajo de investigación se utilizará el Estilo APA.

3.5 Validación de instrumentos

Para la validación de los instrumentos se aplicará una prueba piloto, en la I.E.PNP “7 de agosto”, que está ubicado en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, en la Urbanización Casablanca; para lo cual se contará con el apoyo de 5 docentes, para la prueba piloto.

IV.-Cronograma de trabajo 2017

ACTIVIDADES	NÚMERO DE SEMANAS DE NOVIEMBRE- ENERO.											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Validación de los instrumentos	x											
Aplicación de la prueba piloto		x										
Coordinaciones			x									
Aplicación de los instrumentos				x	x	x						
Procesamiento de la información							x					
Presentación de resultados								x				
Formulación de conclusiones									x			
Planteamiento de sugerencias										x		
Presentación de la propuesta											x	
Elaboración del informe final												x

ANEXO N° 2.- MATRIZ DE LA VARIABLE DEL CLIMA LABORAL

Dimensión 1. Clima organizacional

Indicador 1: Política de gestión y liderazgo

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Considero que la Dirección de la I.E, fomenta las mejores relaciones humanas con su personal y los pacientes/usuarios.	13	17	6	0	0
2	La Dirección de la I.E., trata con amabilidad a su personal y a los pacientes/usuarios.	12	18	6	0	0
3	El estilo de gestión de la Dirección de la I.E., me influye positivamente.	11	17	6	1	0

Indicador 2: Capacidad de decisión

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E., resuelven de inmediato los problemas de los docentes y estudiantes, y trabajadores administrativos.	10	20	4	2	0
2	Las decisiones que toman las autoridades en la I.E., contribuyen a la mejora de la imagen institucional.	11	19	3	3	
3	Las decisiones que toman las autoridades en la I.E., son transparentes y democráticas.					

Indicador 3: Prácticas de motivación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Me siento motivado(a) siendo un miembro de la I.E.	15	14	5	2	0
2	Si tuviera la oportunidad de irme a otra institución, no me quedaría de la I.E.	12	16	8	0	0
3	Las autoridades estimulan a los miembros que sobresalen en la institución.	11	20	5	0	0

Dimensión 2. Clima psicológico

Indicador 1: Independencia e identidad

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Me siento orgulloso(a) de pertenecer a la I.E.	22	14	0	0	0
2	A los miembros de la I.E. los considero como mis amigos.	20	16	0	0	0
3	Tengo independencia para ejecutar mis proyectos de la I.E.	10	18	8	0	0

Indicador 2: Dependencia y sumisión

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Existen profesores y trabajadores que se someten a las autoridades para sacar ventajas personales.	0	0	0	22	14
2	El reparto de cargos remunerados, los horarios especiales para el trabajo y los beneficios económicos son los motivos por los que los subordinados se someten a la autoridad de la I.E.	0	0	2	15	19
3	Los subordinados beneficiados por la autoridad cuidan los intereses del jefe y éste los deja hacer lo que ellos quieren.	0	0	6	16	14

Indicador 3: Agresividad y conflicto

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La jerarquización burocrática y autoritaria de la organización; conlleva a los enfrentamientos entre docentes, auxiliares y administrativos. Y, entre autoridades y trabajadores administrativos.	0	0	6	15	15
2	El diálogo es la clave para resolver los conflictos en la Institución.	22	14	0	0	0
3	Las autoridades corruptas deben ser echadas de la institución con agresión verbal y física.	0	0	8	18	10

Dimensión 3: Cultura organizacional

Indicador 1: Comunicación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Estoy oportunamente comunicado sobre las actividades que realizan las autoridades de la I.E.	19	11	6	0	0
2	Las autoridades de la I.E. fomentan la comunicación oportuna entre los miembros de la institución.	18	10	7	0	0
3	Las autoridades de la I.E. toman en cuenta mis ideas y opiniones.	20	10	6	0	0

Indicador 2: Comparten valores

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los miembros de la I.E. cultivan la ayuda mutua	15	14	7	0	0
2	Los miembros de la I.E. desarrollan labores en beneficio de la comunidad.	10	08	18	0	0
3	A los miembros de la I.E. los une la honestidad y la transparencia.	11	17	9	0	0

Indicador 3: Creencias y expectativas

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Con el paso del tiempo mejorará el status social y económico de los miembros de la institución educativa.	14	16	6	0	0
2	Las metas y objetivos de los miembros de la I.E. se alcanzará pronto.	06	10	20	0	0
3	Los miembros de la I.E. buscan la tranquilidad para ejecutar sus actividades.	11	19	6	0	0

Variable 2: Percepción de la imagen institucional

Dimensión 1: Gestión.

Indicador 1: Planifica

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E. planifican adecuadamente las actividades administrativas y académicas	6	21	9	0	0
2	Las autoridades de la I.E. planifican los medios para alcanzar las metas y los objetivos de la institución.	5	22	9	0	0
3	Las autoridades de la I.E. le ponen mucha importancia a la planificación institucional.	7	23	6	0	0

Indicador 2: Ejecuta

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las autoridades de la I.E. ejecutan con conocimiento técnico y científico las actividades que les corresponde.	8	12	16	0	0
2	Las autoridades de la I.E. realizan acciones brillantes para mejorar la imagen institucional.	9	21	6	0	0
3	Las autoridades de la I.E. realmente están preparadas para dirigir la institución educativa.	16	13	7	0	0

Indicador 3: Evalúa

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Creo que las autoridades de la I.E. realizan autoevaluación respecto a las actividades que ejecuta.	6	16	14	0	0
2	Creo que las autoridades de la I.E. realizan una evaluación permanente respecto a las actividades que desarrollan	13	20	3	0	0

3	Creo que las autoridades de la I.E. valoran en demasía el acto de la evaluación.	15	14	7	0	0
---	--	----	----	---	---	---

Dimensión 2: Nivel profesional

Indicador 1: Desempeño

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Realmente, el desempeño del equipo docente y administrativos es de Calidad.	22	14	0	0	0
2	La atención que reciben los estudiantes y público en general en la I.E. les servirá para alcanzar una buena formación e información y otras exigencias.	18	10	8	0	0
3	Los docentes y administrativos muestran indicios claros de que están satisfechos con la atención que reciben en la institución.	19	11	6	0	0

Indicador 2: Eficacia

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	La eficacia de la capacidad profesional del personal docente, auxiliares de educación y administrativos que actúan en la I.E. son de alta calidad.	9	13	14	0	0
2	En las diferentes fases de la atención por los agentes internos de la I.E. dan a conocer que tienen bases de última generación.	8	12	16	0	0
3	Con las atenciones que reciben los estudiantes/usuarios de la I.E., se podría decir que pueden competir adecuadamente con la calidad de otras instituciones educativas de la región.	20	11	5	0	0

Indicador 3: Investigación

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los docentes, auxiliares y administrativos de la I.E., realizan investigación cada uno en sus especialidades y campos.	08	12	14	2	0
2	Los docentes desarrollan investigación según sus especialidades	12	10	10	4	0
3	Las autoridades de la I.E. han implementado políticas de investigación para docentes y administrativos.	08	11	14	0	0

Dimensión 3: Servicio

Indicador 1: Satisfactorio

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los servicios que recibo de la I.E. me satisfacen.	22	14	0	0	0
2	A las autoridades de la I.E. les interesa mucho, dar buenos servicios a los agentes educativos y usuarios.	18	15	3	0	0
3	Los servicios que brinda en la I.E. son mejores a los de otras instituciones educativas de la ciudad de Arequipa.	10	11	15	0	0

Indicador 2: Puntual

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Las solicitudes u otros trámites que se presentan en mesa de partes de la I.E. son atendidas con puntualidad.	22	14	0	0	0
2	En la atención en las oficinas de la I.E. respetan el horario de trabajo.	30	6	0	0	0
3	La puntualidad en la atención, es de interés prioritario en la I.E.	25	11	0	0	0

Indicador 3: Desinteresado

Nº	Reactivo	1	2	3	4	5
1	Los servicios que se realizan en la I.E. son desinteresados	10	20	6	0	0
2	El trato que recibo en los servicios de otros docentes y administrativos de la I.E. es amable.	21	12	3	0	0
3	Las autoridades de la I.E. están interesadas en mejorar los servicios que brinda la institución.	20	11	5	0	0

ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN: ESTRÉS POR DIMENSIONES
FRECUENCIAS POR SUBVARIABLES: DIMENSIÓN ANSIEDAD

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f.	f.	f.
Me cuesta tranquilizarme tras los contratiempos laborales	14	13	6	2	1
Recurso al consumo de sustancias (tila, fármacos, etc.) para aliviar mi malestar.	32	1	1	1	1
Al pensar en el trabajo me pongo intranquilo.	23	7	3	3	0
Me paso el día pensando en cosas del trabajo	0	12	8	13	3
Me acelero con cuestiones laborales que realmente no son tan urgentes	6	12	12	5	1
En muchos momentos de la jornada laboral me noto tenso	8	17	3	6	2
La tensión del trabajo está alterando mis hábitos de sueño	9	9	6	7	5
Me perturba estar expuesto a cambios en el trabajo sobre los que no tengo ningún control	8	14	6	6	2
Me cuesta concentrarme cuando me pongo a trabajar	17	15	2	2	0
La tensión laboral hace que visite el baño con más frecuencia de la normal	17	6	10	2	1
Los problemas laborales están afectando mi estado de salud físico	10	11	4	7	4
Ante los problemas en el trabajo noto que se me altera la respiración	18	10	5	3	0
Hay tareas laborales que afronto con temor	17	12	4	2	1
Debería de actuar con más calma en las tareas laborales	3	7	8	18	0
En la I.E. se dan situaciones de tensión que hacen que me entren sudores fríos	24	6	3	2	1
Los problemas laborales me ponen agresivo	20	10	4	2	0
Pierdo fácilmente la paciencia con las cosas del trabajo	16	17	3	0	0
La tensión en el trabajo está alterando mis hábitos alimenticios.	11	13	0	7	5
En la I.E. se dan situaciones de tensión que hacen que se me acelere el pulso	17	12	5	2	0

FRECUENCIAS POR SUBVARIABLES: DIMENSIÓN DEPRESIÓN

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f.	f.	f.
A menudo siento ganas de llorar	25	8	3	0	0
Me entristezco demasiado ante los problemas laborales	16	10	6	4	0
Tiendo a ser pesimista ante los problemas del trabajo	23	9	3	1	0
Me siento triste con más frecuencia de lo que era normal en mí	24	7	2	2	1
Me cuesta trabajo tirar por la vida	17	14	5	0	0
Tengo la sensación de estar desmoronándome	22	8	2	2	2
Siento que los problemas en el trabajo me debilitan.	11	16	4	4	1
Me falta energía para afrontar la labor de profesor	16	12	5	3	0
A veces veo el futuro sin ilusión alguna	15	11	6	4	0
A veces pienso que el mundo es una basura	27	4	2	2	1

FRECUENCIAS POR SUBVARIABLES: DIMENSIÓN CREENCIAS

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f.	f.	f.
Creo que no hay buenos o malos profesores, sino buenos o malos alumnos	23	8	5	0	0
Me pagan por enseñar no por formar personas	33	1	1	0	0
Lo mejor de la enseñanza son las vacaciones	16	15	4	0	1
El salario del profesor es muy poco motivador	3	6	9	14	4
Socialmente se valora muy poco nuestro trabajo	5	8	3	13	7
Creo que los problemas de la enseñanza no tienen arreglo	23	10	1	1	1
Incluir alumnos con problemas de aprendizaje (N.E.E.) en el aula es un error que perjudica el rendimiento del resto.	11	16	4	4	1
Ser profesor tiene más desventajas que ventajas	16	9	6	4	1
La política educativa pide mucho a cambio de poco.	3	12	8	12	1
La mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar	2	1	1	22	10
La evaluación que los alumnos puedan hacer del profesor la considero poco fiable.	5	9	12	8	2
La mayoría de los padres exigen al profesor más de lo que éste puede dar.	2	9	7	13	5

FRECUENCIAS POR SUBVARIABLES: DIMENSIÓN PRESIONES

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f.	f.	f.
Realizar Adaptaciones Curriculares me resulta difícil	14	12	5	5	0
A medida que avanza la jornada laboral siento más necesidad de que ésta acabe	8	12	9	6	1
En mis clases hay buen clima de trabajo	0	2	3	21	10
Los alumnos responden sin ningún problema a mis indicaciones	1	14	5	14	2
Hay clases en las que casi empleo más tiempo en reñir que en explicar	8	14	5	7	2
Acabo las jornadas de trabajo extenuado	5	5	7	12	7
Se me hace muy duro terminar el curso	9	21	4	2	0
A algunos alumnos lo único que les pido es que no me molesten mientras enseño a los demás	11	13	6	5	1
Me siento desbordado por el trabajo.	14	9	5	7	1
A veces trato de eludir responsabilidades	22	11	1	2	0

FRECUENCIAS POR SUBVARIABLES: DIMENSIÓN DESMOTIVACIÓN

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f..	f.	f.
Creo la mayoría de mis alumnos me consideran un profesor excelente	0	3	10	19	4
Me siento quemado por este trabajo	19	11	4	2	0
Mi trabajo contribuye a la mejora de la sociedad	0	1	0	14	21
Estoy lejos de la autorrealización laboral	12	18	5	1	0
He perdido la motivación por la enseñanza	24	8	1	2	1
En igualdad de condiciones económicas cambiaría de trabajo	15	12	3	5	1
Conservo en muchos aspectos la ilusión del principiante	4	8	5	17	2
Pocas cosas me hacen disfrutar en este trabajo	13	18	3	2	0
Ante muchas de mis tareas laborales me inunda la desgana	11	21	4	0	0
Los padres me valoran positivamente como profesor	1	2	8	20	5
Estoy bastante distanciado del ideal de profesor con el que comencé a ejercer	13	13	3	6	1
El trabajo me resulta monótono	7	17	8	4	0
Los malos momentos personales de los alumnos me afectan personalmente	5	13	7	10	1
Considero el reciclaje profesional un aspecto imprescindible en este trabajo	0	0	1	7	28

FRECUENCIAS SUBVARIABLES: DIMENSIÓN MAL AFRONTAMIENTO

Reactivos	En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	f.	f.	f.	f.	f.
Me animo fácilmente cuando estoy triste	1	6	5	16	8
El aula (o las aulas) en la que trabajo me resulta acogedora	0	2	4	24	6
Siempre me he adaptado bien a los cambios que me han surgido en el trabajo	3	2	3	11	17
Mis relaciones con los "superiores" son difíciles	19	13	1	2	1
La organización de la I.E. me parece buena	3	5	3	20	5
Mis compañeros cuentan conmigo para lo que sea	0	0	2	18	16
Resuelvo con facilidad los problemas del trabajo	0	2	4	23	7
Mis relaciones sociales fuera del centro (familia, pareja, amigos, etc.) son muy buenas	2	1	0	11	22
Dispongo de los medios necesarios para ejercer mi labor como yo quisiera.	0	10	4	16	6
El trabajo afecta negativamente otras facetas de mi vida	16	11	2	5	2
Afronto con eficacia los problemas que a veces surgen con los compañeros	5	1	0	26	4
Busco ayuda o apoyo cuando tengo problemas laborales	1	3	4	20	8

ANEXO N° 4.- RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO

Para precisar la calidad, eficacia y factibilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba piloto a 10 docentes de la I.E. PNP. “7 de Agosto”, ubicada en la Urbanización “Santa Catalina”, Mz. H, lote 12, del distrito de Paucarpata; merced al permiso de su Directora, la mayor PNP. Carmen Aponte Mariño. Teniendo en cuenta que, lo que importó fue la operatividad de los instrumentos, no el diagnóstico; y, sabiendo que esta entidad tiene las mismas características administrativas, gestión y jerarquía, que la I.E. PNP “Neptalí Valderrama”, la prueba piloto nos permitió determinar que:

- a) Que, todos lograron una adecuada comprensión de los instrumentos.
- b) Funcionó la sinceridad de las respuestas.
- c) La tabulación de los resultados funcionó de acuerdo a lo establecido en el proyecto.
- d) En 4 de los docentes, se dedujo un Clima Laboral bueno; y, sólo en un diagnóstico de regular.
- e) En cuanto al estrés en 4 docentes no se encontró un diagnóstico alarmante, por lo que su nivel fue Muy Bajo; y sólo en uno en nivel Normal.
- f) Por lo que la relación piloto, no llevó a la comprobación de un buen Clima Laboral y bajo nivel de Estrés

De esta forma se pudo contar que los instrumentos eran operativos, garantizando su validez y confiabilidad.

Alfa de Cronbach

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbrach	Alfa de Cronbrach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,682	0,698	10

INTERPRETACIÓN

Una vez sometidos los dos instrumentos al análisis de alfa de Cronbach, nos dio el siguiente resultado:

- No es confiable si sale – 1 a 0
- Baja confiabilidad: 0.01 a 0.49
- **Moderada confiabilidad de 0.5 a 0.75**
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Se aprecia que, nuestro grado de confiabilidad es muy fuerte, es decir que si aplicamos los instrumentos a nuestra muestra y procesamos los datos de confiabilidad está asegurada por tener una confiabilidad de **0,682**; estos resultados según la prueba piloto aplicada a 10 agentes educativos, 6 docentes, 3 auxiliares de educación y 1 administrativo.