



**UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO**

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores
administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2020**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

M.Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

ASESOR:

Dr. Eduar Vásquez Sánchez

LAMBAYEQUE, 2023

**Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2020**

PRESENTADA POR:



M.Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

AUTOR



Dr. Eduar Vásquez Sánchez

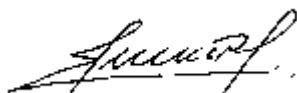
ASESOR

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el
Grado Académico de: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

APROBADO POR:



Dr. Carlos Alberto León de la Cruz
PRESIDENTE



Dr. Elmer Américo Silva Romero
SECRETARIO



Dr. César Wilbert Roncal Díaz
VOCAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

158

Siendo las 14:00^{PM} horas del día miércoles 12 de Julio del año Dos Mil Veintitres

, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 256-2023-UPG de fecha 14-03-2023, conformado por:

Dr. Carlos Alberto León De La Cruz PRESIDENTE (A)

Dr. Elmer Arnaldo Silva Romero SECRETARIO (A)

Dr. Cesar Wilbert Roncal Díaz VOCAL

Dr. Eduar Vasquez Sánchez ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "Estrés Laboral y clima organizacional en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2020".

presentado por el (la) Tesisista Gerardo Gaspar Daza Malca sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 633-2023 de fecha 06 de Julio de 2023.

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 18 puntos que equivale al calificativo de Muy Bueno.

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de: Doctor en Administración.

Siendo las 20:00^{PM} horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres, Gerardo Gaspar y María Olinda por:

Sus enseñanzas, ejemplo de vida y superación.

Hacerme comprender, que los logros son el producto del trabajo.

Su ejemplo de tenacidad, firmeza, disciplina y dedicación.

Que de ellos aprendí que, la educación es el único camino para disfrutar lo que haces.

Que, me enseñaron a vivir y convivir y gracias a ello, comprendí que nadie da lo que no tiene.

A mis hijos, Haydee, Mary, Luis, André, Jesús, Gerardo y Ricardo. Como muestra de superación

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a Eduar Vásquez Sánchez, por su amistad y acompañamiento en la presente investigación.

Especial agradecimiento a Dagoberto Paramo Morales, amigo y maestro que siempre estuvo dispuesto a compartir conocimientos, experiencias y a gerardear juntos.

A los docentes del Doctorado por compartirnos sus conocimientos y experiencias en las aulas universitarias.

A mis amigos y colegas, por ser parte de la familia universitaria y compartir juntos vivencias inolvidables en el quehacer diario.

Índice General

ACTA DE SUSTENTACIÓN (COPIA)	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO.....	17
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.2. BASE TEÓRICA	21
1.2.1. ESTRÉS LABORAL.....	21
1.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA	68
4.1. DISCUSIÓN.....	68
4.2. PROPUESTA: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS	
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG	69
4.2.1. Introducción	69
4.2.2. Análisis situacional	69

4.2.3.	<i>Objetivos</i>	70
4.2.4.	<i>Cronograma de actividades (Año 2023)</i>	76
4.2.5.	<i>Presupuesto</i>	77
4.2.6.	<i>Financiamiento</i>	77
4.2.7.	<i>Técnicas de control del programa</i>	77
CONCLUSIONES.....		78
RECOMENDACIONES.....		79
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....		80

Índice de Tablas

TABLA 1. ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG-2020, SEGÚN EL SEXO.....	41
TABLA 2. ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA EDAD.....	43
TABLA 3. ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL CARGO	45
TABLA 4. <i>ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA CONDICIÓN LABORAL</i>	47
TABLA 5. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG-2020, DE ACUERDO AL SEXO	49
TABLA 6. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA EDAD.....	49
TABLA 7. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL GRADO DE INSTRUCCIÓN.	50
TABLA 8. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL.....	50
TABLA 9. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL CARGO	51
TABLA 10. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA CONDICIÓN LABORAL.....	51
TABLA 11. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL SEXO	52
TABLA 12. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA EDAD.....	54
TABLA 13. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL CARGO	56
TABLA 14. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A CONDICIÓN LABORAL.....	59
TABLA 15. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL SEXO.....	61

TABLA 16. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA EDAD	61
TABLA 17. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL GRADO DE INSTRUCCIÓN.....	62
TABLA 18. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL	62
TABLA 19. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO AL CARGO	63
TABLA 20. NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG, DE ACUERDO A LA CONDICIÓN LABORAL	63
TABLA 21. FACTORES PSICOLÓGICOS DE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA INDIVIDUAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG	64
TABLA 22. FACTORES FISIOLÓGICOS DE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA INTERPERSONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG	64
TABLA 23. FACTORES ESTRESORES DE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA ORGANIZACIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG	64
TABLA 24. RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL, EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG.....	65

Índice de Figuras

FIGURA 1. DISPERSIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG-2020.....	66
FIGURA 2. DISPERSIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNPRG-2020.....	67

Índice de Anexos

ANEXO 1. DATOS DEL PROBLEMA.....	86
ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	87
ANEXO 3. FORMATO DE TABULACIÓN DE DATOS	89
ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	91

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Se aplicó un cuestionario de encuesta a 245 trabajadores. Se halló, que el nivel del estrés Laboral de los trabajadores es de 62% (nivel medio) y el clima organizacional es de 71% (nivel medio). Existe diferencia en el estrés laboral entre los trabajadores con función directiva. No existe diferencia en el clima organizacional entre hombres y mujeres. Existe una relación altamente significativa de los factores psicológicos y el sistema individual del clima organizacional, igualmente de los factores fisiológicos con el sistema interpersonal y los factores estresores con el sistema organizacional. Se encontró que el nivel de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional es de 61.6%. Se elaboró una propuesta de un programa de mejora del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG., describiendo sus componentes.

Palabras Clave: Estrés Laboral, Clima Organizacional.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship of work stress with the organizational climate in administrative workers of the Pedro Ruiz Gallo National University. A survey questionnaire was applied to 245 workers. It was found that the level of labor stress of the workers is 62 % (average level) and the organizational climate is 71 % (average level). There is a difference in work stress among workers with a management function. There is no difference in the organizational climate between men and women. There is a highly significant relationship between psychological factors and the individual system of the organizational climate, as well as physiological factors with the interpersonal system and stressors with the organizational system. It was found that the level of the relationship between the work stress and the organizational climate is 61.6%. A proposal was made for a program to improve the organizational climate of the administrative workers of the UNPRG, describing its components.

Keywords: Work Stress, Organizational Climate.

Introducción

El actual ambiente laboral, está determinado por: la universalidad, la inseguridad, la complejidad, las fusiones empresariales, reingeniería de personas y desarrollo tecnológico exponencial, donde es necesario reducir costos, incrementar la productividad y satisfacer al cliente. Estas presiones laborales se ven influenciadas por otros aspectos sociales que también han cambiado y que son un añadido más, por ejemplo, menor nivel de autonomía, sobrecarga de trabajo, reducción de personal, el aumento de las demandas emocionales, objetivos de trabajo mal definidos, y no se recibe feedback sobre ellos. Todos estos cambios están llevando a una serie de consecuencias económicas y personales, principalmente en materia de salud de los trabajadores.

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo (2022), en el año 2009 hubo una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debido a problemas de salud relacionados con el trabajo. “Actualmente los accidentes laborales en los últimos 10 años han disminuido en un 25 %. Sin embargo, las enfermedades relacionadas con el trabajo aún suponen alrededor de 2,4 millones de muertes al año en todo el mundo, 200.000 de estas ocurren en Europa.” Las enfermedades relacionadas con el trabajo incluyen: Trastornos musculo esqueléticos, estrés y trastornos mentales, cáncer relacionado con el trabajo, enfermedades de la piel producidas por agentes biológicos.

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA-EEUU) (2023), indica, que en 1970 fallecieron aproximadamente 14,000 personas realizando sus labores, esto es, alrededor de 38 por día. En 2021, la Oficina de Estadística Laboral informó que ese valor había bajado a 5,190, es decir, 14 personas por día. Asimismo, los puestos de trabajo en EE.UU. ha aumentado al doble, con más de 143 millones de empleados. El índice de incidentes de heridas y enfermedades de riesgo que tienen relación con el trabajo se ha reducido, de 10.9 por 100 trabajadores en 1972 a 2.7 por 100 en 2021. La pérdida de recursos debido al aumento en los problemas de salud, pérdida en días de trabajo, bajas laborales, ausentismo y abandono, incrementan los costos directos en las organizaciones.

Acero (2020), encontró, que el estrés laboral genera, alteraciones cardiovasculares, dermatológicas, problemas en el sistema digestivo, en la salud mental: Ansiedad, depresión, insomnio, consecuentemente es un tema que no debe ser ignorado.

Álvarez Silva & Espinoza Samaniego (2018), concluyeron, “que las personas están expuestas a condiciones de trabajo recargadas: Alta cantidad de horas de trabajo, poco

descanso, tenso clima laboral, liderazgo enfocado en resultados, alto nivel de estrés laboral; generando efectos negativos en la salud de los trabajadores”.

Moreira Moreira (2018), encontró que el clima organizacional influye en la productividad del Talento Humano.

Barbosa, et. al (2018), investigó la influencia del ambiente institucional en el estrés laboral, encontrando que, la unión entre colegas es el agente más positivo del clima organizacional, el factor de apoyo de la Jefatura fue el único predictor de estrés en el trabajo. “Estos dos factores conforman lo que se conoce en Psicología como soporte social, lo cual tiene que ver con la calidad en las relaciones interpersonales. Así mismo se determinó que la mejor fuente de soporte social son los compañeros de trabajo”.

Visitación, M. (2017), buscó, determinar la relación del estrés con la satisfacción laboral, encontrando que, hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Se ha observado, que: existe ausentismo, demora en los tramites , la colaboración entre las diferentes dependencias es escasa; cuando un trabajador sale de vacaciones, falta o solicita licencia, nadie asume sus funciones y los clientes tienen que esperar su reincorporación, los documentos se elaboran mal, los ambientes son reducidos y además están mal distribuidos, lo que genera hacinamiento, gran parte de los trabajadores en horas de trabajo se encuentran en los quioscos comiendo o tomando alguna bebida, también se observa poca camaradería y colaboración y existen camarillas o grupos informales que obstruyen el trabajo de los demás.

Toda esta problemática, nos motivó a realizar la presente investigación, formulándonos como problema. ¿Cuál es la relación del estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG-2020?; como preguntas específicas. ¿Cuál es la relación de los factores Psicológicos con el sistema individual?, ¿Cuál es la relación de los factores Fisiológicos con el sistema interpersonal? y ¿Cuál es la relación entre de los factores estresores y el sistema organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG?

Objetivo, determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG. Los objetivos específicos, determinar la relación de los factores psicológicos con el sistema individual, determinar la relación de los factores fisiológicos con el sistema interpersonal y Determinar la relación de los factores estresores con el sistema organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG.

Investigación correlacional descriptiva, diseño no experimental transversal, población 770 trabajadores; para diseñar el tamaño de muestra, se consideró un 95% de confiabilidad se asumió que el 50% de trabajadores tenían estrés laboral alto, y un error de muestreo del 6 %,

lo que hacen una muestra de 245 trabajadores. Muestreo aleatorio, en la recopilación de datos se usó la encuesta, aplicada de manera online, tomando en cuenta que al contestar los trabajadores se daba por entendido su consentimiento de la información que consignaría.

Instrumentos utilizados; para el estrés laboral el Inventario de Burnout de Maslash (MBI) de 27 ítems y para el clima organizacional la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) desarrollado y validado por Juana Patlán Pérez y Rosa Flores Herrera (2013), de 29 ítems y valoraciones con escala de Likert: 1= Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre; debidamente validados.

El procesamiento se realizó con los programas informáticos Excel XP y SPSS v.26 y el análisis estadístico, se realizó con distribución de frecuencias absolutas porcentuales, el promedio, la desviación estándar y el chi cuadrado para la contratación de hipótesis.

La tesis está estructurada en cuatro capítulos; en el primero se presenta los antecedentes, bases teóricas y la hipótesis; en el segundo se indica el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas y los instrumentos utilizados; en el tercero se presentan los resultados y en el cuarto se realiza la discusión y propuesta; así mismo se indican las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y anexos.

Capítulo I. Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

Acero, M. (2020), realizó una investigación en la ciudad de Bogotá, buscando determinar las circunstancias en la interna del ámbito laboral que producen efectos físicos y psicológicos a causa del estrés laboral. “El estudio fue de tipo cualitativo, descriptivo, correlacional. Los hallazgos muestran que, el estrés laboral es causa de muchas enfermedades en la salud física: afecciones cardiovasculares, enfermedades digestivas, problemas dermatológicos; en la salud mental: Ansiedad, depresión, insomnio, síndrome de Burnout”. En resumen, el estrés laboral no es un tema que debe ser ignorado.

Álvarez, P. (2019), ejecutó una tesis con el objetivo de analizar el Síndrome de Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento del estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. Instrumentos utilizados; MBI-HSS para Burnout y para satisfacción laboral S20/23, cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE), para Indicadores físicos y psicoemocionales de estrés y cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO-ISTAS 21. Se encontró un pequeño porcentaje de funcionarios afectados por SBO, los empleados quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO y los funcionarios que presentan el síndrome de burnout utilizan como técnicas de afrontamiento la focalización en la solución del problema.

Álvarez, L. y Espinoza, C. (2018), presentaron un artículo para identificar el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores de una de las zonas mercantiles de la ciudad de Guayaquil; se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud); aplicado a 243 trabajadores (95%). con 0.93 alfa de Cronbach. Se concluyó, “que las personas están expuestas a condiciones de trabajo recargadas: Alta cantidad de horas de trabajo, escasez de días de descanso, tenso clima laboral, liderazgo enfocado en resultados, existe un alto nivel de estrés laboral; esto puede causar efectos negativos potenciales en la salud de los trabajadores”.

Barbosa, et. al (2018), elaboraron un artículo científico, buscando evaluar el impacto del ambiente institucional en el estrés en el trabajo. Se utilizaron los instrumentos EET, CO y Ficha Sociodemográfica en 206 trabajadores técnicos del área administrativa. Los resultados indican que, el 82.9% tienen niveles tolerables de estrés, el 17% con niveles mortales. “La cohesión entre compañeros es el factor más positivo del clima organizacional, y el factor de apoyo de la Jefatura fue el único predictor de estrés en el trabajo. Estos dos factores conforman

lo que se conoce en la Psicología como soporte social, que se manifiesta en la calidad de relaciones interpersonales “. Se encontró que la mejor fuente de soporte social son los colegas, la más deficiente el apoyo de los superiores, generadora de estrés. Se sugiere, para minimizar el estrés, que el soporte social sea una política de gestión de la universidad.

Ferraz, M. (2020), realizó un estudio para cuantificar los elementos originados por el trabajo que tienen incidencia en el estado mental, satisfacción y estrés en el equipo enfermero que forma parte del área quirúrgica hospitalaria. Investigación cuantitativa, descriptiva/observacional transversal; se utilizó el cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28); cuestionario de satisfacción laboral (S10/12) de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989) y la escala de estrés percibido (Perceived Stress Scale, PSS), con escalas Likert dicotómicas y policotómicas. Se encontró, que la relación entre la Satisfacción Laboral y el Estrés laboral y la relación entre la Satisfacción Laboral y Salud general, son negativas. “El Estrés Laboral y la Salud General, presentan una asociación positiva con un rho-Spearman de un 0.683% y $p=0.001$. Se concluyó que, el nivel de Bienestar Psicológico es óptimo”.

Moreira, L. (2018), efectuó una investigación, para establecer cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas de la Provincia de Manabí. investigación cuantitativa, descriptiva-transversal se aplicó 370 encuestas entre el personal docente y administrativo. alfa de Cronbach 0.964, “Se encontró que el clima organizacional influye en la productividad laboral del Talento Humano”.

Ortega, J. (2017), realizó un estudio con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional, la justicia organizacional y la satisfacción laboral, aplicada en el ámbito universitario de Ecuador. “Se creó una nueva escala de medición para el clima organizacional fundamentada en el diagnóstico organizacional. Se encontró que, en el contexto universitario del Ecuador, los niveles de clima organizacional y de justicia organizacional inciden en la satisfacción laboral de los empleados”.

Ospina, A. (2016), llevó a cabo una investigación, en donde realizó una identificación y comparación de los síntomas y niveles de estrés estudiantil femenino y masculino, las estrategias de afrontamiento en una institución de educación superior militar de Bogotá D.C., estudio cuantitativo, correlacional y comparativo. En 261 estudiantes, 43 mujeres y 218 hombres de 18 a 24 años, en condiciones adecuadas de salud física y psicológica, no presentaban ningún tipo de antecedente judicial o administrativo. Se utilizó Un Cuestionario de estrés, tercera versión (Villalobos, 2010) y la Escala de estilos y estrategias de afrontamiento (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009). Se aplicó la “t de Student”, y el “rho de Pearson”, la “h de

Tukey”. Los resultados indican que no hay diferencias significativas entre los dos sexos. Tanto los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento son similares en ambos sexos en todas las carreras y semestres.

Portero, S. (2019), presentó una tesis con el objetivo de realizar una evaluación de la probable conexión entre el estrés observado, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales de los empleados del equipo sanitario del área de urgencias hospitalarias con respecto a su condición de salud general. Fue una investigación descriptiva transversal, la muestra 235 profesionales de Enfermería y Medicina. Se utilizó un cuestionario para las variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory, para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. “Resultados, el nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, la estrategia más usada fue la de afrontamiento centrado en el problema, el nivel de agotamiento emocional es bajo, los niveles de despersonalización y realización personal son moderados y el nivel de satisfacción laboral es moderado”.

Vidal, V. (2019), expuso un artículo de las Pymes de la provincia de Zaragoza, en el que estudió el estrés laboral. El estudio fue descriptivo-inferencial. Resultados: “Más del 50% de los trabajadores sufren de estrés laboral (nivel intermedio, estrés puro y alto nivel de estrés), dato alarmante y preocupante para la sociedad, por lo que debería considerarse, como un problema de salud pública. Dada la repercusión que el estrés tiene sobre el mundo laboral”.

Aguilar, D. y Concha, I. (2020), llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer la correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los colaboradores del Centro de Salud Carmen de la Legua -Callao, investigación cuantitativa descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal, muestra 41 trabajadores, muestreo probabilístico aleatorio, técnica la encuesta, instrumentos: la Escala de Burnout de Maslach de 22 ítems y el cuestionario EDCO-MINSA-2011 de 28 ítems, para procesar los datos se usó el SPSS- 24 y Microsoft Excel. Se encontró, que existe un nivel medio (65.9%) de estrés laboral y el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar (58.5%). P tiene un valor = 0.280 y Rho Spearman =0.173; se concluyó, que no existe relación entre estrés laboral y clima organizacional.

Albinagorta, S. (2019), presentó un estudio con el objetivo de determinar la relación existente entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en 130 trabajadores del régimen 728 de

la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura. Para medir el estrés laboral se utilizó la Escala de Patricia Curibanco y Maribel Medina (2008), para el trabajo en equipo el Instrumento de IPAE adaptado. Se encontró que, la significancia bilateral en el p-valor es $0.003 < 0.05$, en tanto la hipótesis H_0 se rechaza, el valor del RHO de Spearman fue -0.40 asumiendo que existe relación inversa y moderada.

Castro, F. (2017), llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer el nivel de correlación entre el estrés laboral y clima organizacional, en trabajadores administrativos de ESSALUD - red asistencial Huancavelica; investigación cualitativa correlacional, no experimental transversal, muestra censal 50, técnica la encuesta, se utilizó dos cuestionarios con escala Likert, MBI de Maslach y Jackson y el cuestionario de Araujo (2009), se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Resultados, El 94% de los colaboradores presentan estrés laboral medio y el 68% consideran que el clima organizacional es regular. Se concluye que: “existe una relación inversa media de 37.3% entre el estrés laboral y el clima organizacional; relación inversa media de 44.3% entre el agotamiento emocional y clima organizacional; relación positiva media de 44.2% entre realización personal y clima organizacional”.

Crucinta, E. (2018), desarrolló una tesis doctoral con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral con el clima organizacional del docente universitario en la universidad nacional de “san Antonio abad”. La investigación fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental transversal, aplicada en una muestra de 263 personas. Se concluyó que, existe una correlación alta, inversa y significativa entre el clima organizacional y los niveles de estrés laboral que padecen los docentes universitarios.

Domínguez, D. (2019), realizó un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero, tipo descriptivo, correlacional, propositiva, no experimental transversal, población 78 docentes, la muestra fue 72, muestreo censal; técnicas; encuesta, entrevista y observación; los instrumentos: cuestionario, ficha de entrevista y de observación. “Se encontró que, el clima organizacional tiene una correlación inversa y débil con el estrés laboral; según Rho Spearman, se determinó $p = 0.047 < 0.05$, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

González, N. (2020), logró desarrollar una tesis, buscando determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote; investigación cuantitativa, con un diseño correlacional no experimental trasversal, la muestra

fue de 300 docentes, los que fueron encuestados mediante un cuestionario. “Se utilizó la rho Spearman, encontrándose que, la variable clima laboral tiene una relación directa altamente significativa ($r_s = 0.699$ y $p < 0.01$) con la variable satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote”.

Pajares, E. (2020), en su estudio buscó determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout con el clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, investigación básica-correlacional, no experimental transversal, método hipotético deductivo. muestra 81 médicos, instrumentos; cuestionario de Maslach y el CL – SPC en base a los estándares establecidos en la escala de Likert. Se encontró que existe una correlación inversamente proporcional alta significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral ($\rho = -,417$). La magnitud de esta correlación es de 41,7% ($\rho = -,417$). El coeficiente de determinación indica que la variable Síndrome de Burnout explica a la variable clima organizacional en un 17,39 %, el 82.61 % restante se debe a variables extrañas, como desempeño profesional, autoestima, nivel remunerativo, turno de trabajo.

Visitación, M. (2017), presentó una investigación en la que buscó identificar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, diseño no experimental, correlacional, transversal, de tipo explicativo prospectivo; población 60 colaboradores, técnica la encuesta, se usó dos cuestionarios, de 19 ítems cada uno con escala tipo Likert, validados por expertos (V Elkin 1) y el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad), Resultados: “Existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, se aplicó la prueba de Kolmogorov y el Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación $-0,124$, $p=0,344$, $p>0,05$), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores”.

1.2. Base Teórica

1.2.1. Estrés Laboral

1.2.1.1. Aspectos generales

Etimología: la palabra estrés viene de la palabra griega *stringere*, y significa, ‘provocar tensión’.

1.2.1.2. Definición de estrés

Para definir al estrés, se ha tenido en cuenta tres enfoques:

Primero, como una serie de incentivos, hay algunas situaciones ambientales que nos ponen tensos y/o se pueden percibir como aterradoras o riesgosas. Entonces el estrés se define como una característica del ambiente (estímulo). (Cannon, 1932, citado en Holmes y Rahe, 1967).

Segundo, el estrés es una respuesta/estado de tensión que se manifiesta en una parte psicológica y otra fisiológica (elevación del aurosal o activación corporal) (Selye, 1960).

Tercero, es un proceso que incluye al factor que genera el estrés, la respuesta y la interrelación del ser humano con el entorno; esta operación presupone un influjo entre estos dos elementos. (Folkman, y Valdés, 1986).

Toro (1983) define el estrés. “Como un fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la concepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad”.

Hans (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud. “Como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome, que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Guerrero (1999, citado en Sánchez, 2010) plantea que, “El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de forma adecuada al tiempo que perciben las necesidades de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles”. (p. 2).

1.2.1.3. Teorías del estrés

A. Teoría fisiológica.

Cannon en su teoría pudo observar la réplica de ataque-huida, que son dos tipos de reacciones automáticas emitidas por un organismo ante un estímulo amenazante externo o interno (Cannon, 1932).

B. Teoría del Síndrome General de Adaptación (SGA).

El SGA es la manera en que un ser vivo se comporta al momento de hacer frente a un estresor. Para afrontar algún incremento de las solicitudes efectuadas hacia él, el organismo reacciona con estereotipos, que conlleva

activar el eje hipotálamo-hipófiso-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo (Selye, 1960). Este suceso se da en tres etapas:

De alarma.

De resistencia.

De agotamiento.

C. Teoría del Proceso.

(Lazarus 1986), el estrés es un proceso que se entiende, mediante las interpretaciones que la persona hace sobre la capacidad estresora de los eventos. Así también los autores (Folkman y Valdés, 1986) distinguen tres tipos de evaluación: Primaria, secundaria y reevaluación.

1.2.1.4. Definición de estrés laboral

“El estrés laboral es producido por la intercomunicación entre el empleado y su entorno laboral, que implican que las demandas de dicho ámbito desbordan el límite de reacción del trabajador, lo que genera que se des controle” (Lazarus y Folkman, 1986).

La OIT (2016), “El estrés laboral es la presión que tiene el ser humano ante las demandas e imposiciones, al no poder acomodarse a aptitudes y saberes; comienza a disponer del talento en dirección a actuar en contra del estrés” (p. 2).

La OMS en el 2004, define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.37).

Martínez (2004) señala que, “estrés laboral es un modo propio de actuar; en el ámbito del empleo se puede reconocer una secuencia de circunstancias o causantes generales, dadas solas o en contiguas de forma estresante. Sus consecuencias se presentan en el trabajo, en relaciones personales y familiares” (p. 30-40).

Para Gil-Monte (2005), el estrés laboral se genera como un suceso activo de interacción entre un ser humano y el ambiente, que se genera en el momento, en que se ha identificado una inestabilidad entre los requerimientos del medio y la capacidad de respuesta en situaciones que no se obtiene el éxito confrontando esas demandas, esto es, el fracaso en el intento, trayendo efectos negativos para las personas.

Gutiérrez y Yara (2012), el estrés laboral es un proceso de alta complejidad que comprende factores que fomentan en el colaborador la creencia de no poder desenvolverse en el trabajo en situaciones difíciles o amenazantes, haciendo que

experimente miedo, angustia, ira, desilusión, generando una baja en su rendimiento laboral, dificultades, ocasionando malestares de salud o siniestros.

Karasek (1981) “El estrés, es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (p. 75)

Cooper (2000) “La disfuncionalidad del estrés, ocasiona en el trabajador un estado debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual conduce a momentos de frustración o apatía al trabajo, lo que le impide realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional” (p. 45).

Gordon (1997) “Las respuestas tanto fisiológicas como psicológicas frente a una circunstancia estresante puede consumir la satisfacción, imaginación y rendimiento de una persona. Generalmente estos cambios de comportamiento, pueden ir aumentando el nivel de estrés del individuo, lo cual lleva a una reducción de su efectividad” (p. 50).

1.2.1.5. Modelos del estrés laboral

En el modelo transaccional, se concibe al estrés laboral, como un estado de tensión personal o displacer que padece un individuo, como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral (O’Brien, 1998).

El modelo de ajuste persona-ambiente o modelo del ambiente social, plantea que se presentan 4 elementos en el desarrollo de resultados finales del estrés: Aptitudes físicas y sociales, la sensación subjetiva en el ambiente objetivo, la recopilación de contestación del empleado, el efecto en la salud física y mental.

El modelo cíclico de estrés laboral de Mcgrath (1976), plantea que los componentes principales son: “la situación propiamente dicha, la situación percibida por los empleados, la selección de la respuesta por parte del individuo ante la situación laboral y la conducta en sí misma”. En cambio, en el modelo exigencias-control-apoyo de (Karasek y Tores, 1990), indican que, se interrelaciona dos aspectos básicos en el contexto laboral: las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas.

Siegrist (1996), en su modelo esfuerzo-recompensa: asume que el esfuerzo en el trabajo es parte de un contrato basado en la reciprocidad social, donde las recompensas se dan en términos de reconocimiento, salario y oportunidades.

Peiró (1993), plantea el modelo integrador, en el cual se valoran seis factores como: la variable ambiental incluido causas estresantes y los medios; particularidades

del ser humano; vivencia subjetiva, contestación de la persona como planificación del confrontamiento; efecto de vivencia de estrés; secuela del estrés. El planteamiento del modelo en relación con el estrés laboral es bastante completo, precisa que, una de las causas decisivas del estrés, es el desacuerdo. (p. 118)

1.2.1.6. Síntomas del estrés laboral

Brunet (1999) plantea lo siguiente:

A. Sintomatología psicológica

Problemas psicosomáticos, síntomas físicos que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.

Actitud negativa hacia sí mismo, tiene actitud mala y negativa de su persona, desarrollando depresión.

La ansiedad, un síntoma frecuente. Ira, emoción que exhibe una persona porque tiene poco control sobre su entorno.

Aburrimiento, sentimiento que resulta de la monotonía del trabajo. Con baja tolerancia a la frustración, el individuo no acepta sus propios errores o fracasos en la realización del trabajo.

B. Sintomatología organizacional.

Se manifiesta en disminución del desempeño, falta de deseo o estímulo para realizar actividades laborales, que puede ser el resultado de cambios drásticos en la empresa; actitudes negativas hacia los clientes por falta de concentración y mal humor, aumento de quejas; sentirse incómodo o fuera de clases, por lo que hay una alta tasa de rotación.

C. Sintomatología ambiental.

Presentando una actitud negativa frente a la vida en general, las personas con estrés laboral muestran una actitud negativa frente al trabajo, lo que también afecta su hogar y el entorno del amical; la calidad de vida personal disminuye debido a la disminución del bienestar personal y social.

D. Síntomas fisiológicos.

Dolores en el cuello, espalda, problemas gastrointestinales, digestivos o del colon, ulcera péptica, acidez, dificultades respiratorias, dolores de cabeza, trastornos para dormir, problemas cardíacos, cambios de apetito y problemas relacionados con la función de los órganos reproductivos (impotencia, frigidez).

E. Síntomas de comportamiento social.

Dificultades con la familia, otras personas, trabajo, silencio, desinterés y soledad.

F. Síntomas intelectuales y laborales.

Sentimientos de sobrecarga laboral, dificultad para concentrarse, incremento en accidentes de trabajo, sentimiento de frustración por no haber hecho lo que quería en su vida, cansancio, desgano, disminución del rendimiento en el trabajo, poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso, poco interés con lo que hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de trabajo.

Exceso de trabajo, falta de concentración, aumento de accidentes en el trabajo, no hacer lo que quiere en la vida que conduce a la depresión, fatiga, bajo rendimiento, pérdida del trabajo, comportamiento errático, renuencia a ir al trabajo, baja confiabilidad, bajo interés. Dependiendo de su trabajo, es difícil decidir qué hacer y querer cambiar de trabajo.

G. Síntomas psicoemocionales.

Sentimientos de soledad, miedo, irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. Angustia, preocupación, tristeza; consumo de drogas, alcohol, café, cigarrillos. Sentimiento de que está perdiendo la razón. Comportamiento rígido, obstinación y Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

1.2.1.7. Factores generadores de Estrés Laboral

Peiró (1991) plantea lo siguiente:

Factores intrínsecos al trabajo; condiciones físicas, tensión en el trabajo.

Factores de estrés dependientes del desempeño de roles en el trabajo; ambigüedad de rol, conflicto de roles, responsabilidad sobre otras personas, falta de participación en la toma de decisiones y apoyo por parte de la dirección, otros.

Factores inherentes a las relaciones interpersonales en el trabajo; tanto con superiores, con subalternos y compañeros de rango similar.

Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera; promoción, incongruencia entre la preparación con el puesto ocupado y la inseguridad del trabajo.

Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional;(falta de participación en las decisiones, restricciones en la conducta, supervisión estrecha y falta de autonomía.)

Factores externos a la organización que afectan a la familia; crisis personales, problemas económicos, creencias personales, otros.

Keith & Newstrom (1999), plantea que existen los siguientes factores generadores de estrés laboral:

Desempeño profesional. Ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.

Dirección. Inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo de los trabajadores.

Organización. Poca información, planeación inapropiada, administración inadecuada y autoridad conflictiva.

Tareas y actividades. monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.

Medio ambiente de trabajo. pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.

Jornada laboral. periodos largos de trabajo, constante rotación en los turnos.

Empresa y entorno social. incumplimiento con las normas y políticas del régimen o leyes laborales.

1.2.1.8. Afrontamiento del estrés laboral

a. Afrontamiento activo o centrado en el problema, la persona emplea acciones directas que van dirigidas a mejorar la situación problemática y minimizar las consecuencias negativas. Las estrategias psicológicas utilizadas pueden ser: buscar información sobre el problema, visualizar las diferentes opciones de solución que existen, evaluando cuál puede ser la más efectiva, planificar la estrategia de acción, organizar cómo llevar a cabo los distintos pasos que conducen a la solución, buscar apoyo en otras personas para que brinden información, sugerencias y acompañamiento.

b. El afrontamiento pasivo o centrado en la emoción. Busca minimizar las consecuencias emocionales negativas del problema, aminorando su impacto. Las estrategias psicológicas utilizadas en este estilo de afrontamiento son buscar apoyo emocional en amigos y familiares (empatía, comprensión), desahogarse, orar, identificar el lado positivo del problema (¿Qué puedo aprender?), aceptación del problema.

c. El afrontamiento de Evitación. Se trata de evitar pensar en el problema, esperar que el problema se resuelva por sí mismo, distraerse con otras actividades para evitar pensar en el problema, Las estrategias psicológicas de afrontamiento son la negación (no ha sucedido nada), evitar actividades que le recuerden el problema, no poner excusas, evitar consumo de sustancias, utilizar el humor para minimizar el problema. Es en la mayoría de los casos un estilo de afrontamiento desadaptativo pues impide poner en marcha estrategias (activas y/o pasivas) para superar el problema.

1.2.2. Clima Organizacional

1.2.2.1. Definición del clima organizacional

Son las percepciones que los miembros de la organización comparten, son elementos comunes y percepciones referentes a las políticas, procesos y prácticas organizacionales. “También son las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales” (Hernández, Martínez y Patlán, 2012).

Segredo (2013), menciona que es la interacción entre características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa, debido a que el empleado se convierte en el núcleo de la organización, donde el éxito depende de un buen clima laboral, que incluye aptitudes, emociones, moral y convivencia, aspectos que contribuyen a la productividad.

Para García (2009), es una serie de propiedades, características o peculiaridades, que tienen cierta permanencia de un entorno laboral específico, que perciben, siente o experimentan individuos que forman parte de una empresa y que tienen influencia en su comportamiento.

Pérez de Maldonado (1997; 2000; 2004), propone que el ámbito laboral o clima organizacional se puede entender como una manifestación comunitariamente edificada,

que nace de las interrelaciones sujeto-equipo-índoles laborales, derivando en un concepto de las costumbres individuales y grupales, puesto que, lo ocurrido en la compañía impacta e interacciona con todo.

Álvarez (1992), plantea que, el clima organizacional hace referencia a características como: los valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte. También indica que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales, grupales, condiciones externas que proveen las organizaciones y las expectativas generadas por dicha interacción.

El termino clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista (Brunet,1987).

Hall (1998), “clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que influyen en su conducta”.

Goncalves (2000), plantea que son una serie de características internas de la organización y las percepciones de los integrantes de la misma.

Hampton (1998), indica que no existe un acuerdo con respecto al concepto del término y que las definiciones tienen que ver con agentes institucionales como la estructura, objetivos, políticas, reglas y percepciones.

Litwin y Stringer, citados en Brunet (1999, p. 182). mencionan que “son los efectos subjetivos percibidos del sistema, se forman por el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales relacionados con las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.

1.2.2.2. Teorías del Clima Organizacional

A. Teoría de Rensis Likert

La teoría de Clima Organizacional de Likert (1968), indica que la conducta asumida por los subalternos obedece de forma directa del comportamiento administrativo y de las circunstancias empresariales que ellos logran percibir. Es por ello que se puede afirmar que la respuesta se determina por la apreciación. Hay elementos que tienen influencia en el ambiente empresarial, tales como: los parámetros ligados al contexto, la tecnología, la estructura

organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa en la organización, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima. Postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías de la motivación, las que estipulan, que la participación motiva a las personas a trabajar. Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tiene un rendimiento superior. Los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento de los empleados, influyen sobre la percepción de clima. Es por ello, que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema basado en una trilogía de variables causales, intermediarias y finales, que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

Según Likert existen tres variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

Variables de causalidad. Marcan la dirección en la que una organización se mueve y logra resultados; Incluye estructuras organizacionales y administrativas, reglas, decisiones, habilidades y actitudes.

Variables intermedias. Miden el estado interno de la empresa reflejado en; motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones, estas variables forman los procesos de la organización.

Variables finales. Son el resultado del efecto de las variables intermedias y causales. Tales como: la productividad, ganancia, pérdida.

Variables finales. Son el resultado de los efectos de variables intermedias y causales. Tales como: rendimiento, ganancia, pérdida.

Likert plantea que existen dos tipos de clima organizacional, cada uno con dos variantes:

a. Clima autoritario: Conformado por: el autoritario explotador y el autoritario paternalista. El primero, es caracterizado por el directorio no confiar en sus trabajadores, observándose miedo, sanciones,

intimidaciones, de vez en cuando premios, la satisfacción de las necesidades perdura en el nivel mental y certeza y la intercomunicación entre los altos mandos y los subalternos es casi cero. Los dictámenes y metas son tomadas solamente por los gerentes. En este tipo de clima, existe un ambiente estable en el que la comunicación entre la gerencia y sus empleados existe solo en forma de instrucciones e instrucciones específicas; en el segundo, hay confianza entre los directivos y sus empleados. La mayoría de las directivas son tomadas por la dirección y solamente unas cuantas, en los escalafones bajos. Los premios y las sanciones se usan como fundamento para motivar a los colaboradores; Se utilizan dispositivos de control, los mismos pueden ser delegados a niveles intermedios e inferiores. En este entorno, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, se siente como trabajar en un entorno estable y estructurado. En este tipo de clima se desarrollan grupos informales, que casi siempre no apoyan los objetivos de la organización.

- b. Clima participativo:** Conformado por: el consultivo y el participativo en grupo. El clima participativo consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados. Se permite a los empleados tomar decisiones específicas, y se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima, utilizándose recompensas y castigos sólo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Hay interacción moderada de tipo superior-subordinada, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, los cuales no siempre apoyan los fines de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. En un clima de participación, los empleados tienen plena confianza, la toma de decisiones se disemina por toda la organización y la comunicación fluye de abajo hacia arriba y de lado a lado. La motivación de los empleados se da: por su participación y participación, por el establecimiento de objetivos, por el desempeño, por la mejora de los métodos de trabajo y

por la evaluación del desempeño de acuerdo con los objetivos. Las relaciones de trabajo bajo la supervisión de un supervisor se basan en la amistad, la confianza y la responsabilidad compartida. Los grupos formales e informales suelen ser los mismos. Actuar sobre el trabajo en equipo, que es el medio para el logro de los objetivos.

Likert (1968), propone que el clima organizacional está compuesto por ocho (8) dimensiones.

Métodos de mando: Estilo que utiliza el líder para influir en los empleados.

Motivación: Son las estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Comunicación: Son las formas de comunicación que se practican en la empresa.

Interacción e influencia: Es la manera como se relacionan supervisor-subordinado, para establecer y cumplir los objetivos.

Resolución de problemas y toma de decisiones: Referido a la pertenencia y fundamentación de los insumos, en los que se basan las decisiones y también como se manejan los problemas.

Planificación: Estrategias utilizadas para establecer los objetivos directrices organizacionales.

Control: Se refiere a como se supervisa y evalúa la ejecución de las funciones, actividades y tareas.

Capacitación y adiestramiento: Tiene que ver con los objetivos de rendimiento, desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

B. Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Esta teoría plantea, que existen nueve dimensiones para explicar el clima organizacional.

Estructura: Representada por la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras restricciones que enfrentan los trabajadores al realizar su trabajo. El grado en que la organización enfatiza la burocracia o un ambiente de trabajo libre, informal y desestructurado.

Responsabilidad: Es el sentir de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la

forma de supervisión que reciben, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Es la percepción de los trabajadores sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: Es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de los retos que impone el trabajo. Es el estilo en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la percepción de los trabajadores acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Pone énfasis en el puesto de trabajo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Es la predisposición de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, y de cómo aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y al grupo de trabajo. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

C. Teoría de Pritchard y Karasick (1973)

Los autores plantean medir el clima organizacional a través de once (11) dimensiones (Sandoval, 2004):

Autonomía: Es el grado de libertad que el individuo tiene para tomar decisiones y de solucionar problemas.

Conflicto y cooperación: Se refiere al nivel de colaboración que se da entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y el apoyo material y humano que reciben de su organización.

Relaciones sociales: Es la atmósfera social y de amistad que se existe en la organización.

Estructura: Son las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Remuneración: Son las formas en que se recompensa a los trabajadores (los salarios, beneficios sociales, etc.).

Rendimiento: Trata de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho acorde a las habilidades del ejecutante.

Motivación: Son las formas motivacionales que desarrolla la organización con sus empleados.

Estatus: Son las diferencias jerárquicas (superiores-subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación: Es el estilo de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones: Se refiere a la manera, de cómo la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo: Es el tipo de apoyo que la alta dirección da a los empleados frente a problemas relacionados o no con el trabajo. (citada en Brunet, 2004, p.47).

1.2.2.3. Como medir el clima organizacional

Ordóñez (2007), indica que, el clima organizacional se puede cuantificar a través de:

Aumento ausentismo: Ocurre cuando los empleados no se presentan a trabajar porque perciben un ambiente y clima hostil, afectando su motivación y desempeño.

Aumento de rotación externa: la gestión inadecuada del clima organizacional conduce a la migración y rotación de empleados a otras organizaciones. Se debe tener en cuenta que los colaboradores no renuncian a la organización, pero muchas veces a sus jefes inmediatos ya su forma y forma particular de administrar la organización.

Aumento de rotación interna: cuando el clima organizacional no está bien administrado, observamos molestias e inconvenientes en los empleados, lo que genera una rotación de empleados entre las áreas de trabajo.

Aumento de las quejas de los clientes: la gestión inadecuada del clima organizacional conduce a una baja satisfacción laboral y a la frecuente pérdida de motivación de los empleados, lo que puede conducir a reducciones intencionales en el rendimiento y afectar la satisfacción del cliente.

Productividad baja: un clima organizacional inadecuado tiene impactos significativos en la productividad, esto implica sobre costos en tiempo y recursos, debido a la falta de sentimientos positivos de los trabajadores hacia la organización, generando falta de atención, concentración en el trabajo, pérdida de materiales, mermas y otros aspectos que no contribuyen a la eficiencia.

Baja productividad: el clima organizacional inadecuado tiene un impacto significativo en la productividad, está relacionado con el costo del tiempo y los recursos, debido a la falta de simpatía de los empleados por la organización, generando falta de atención, concentración en el trabajo, pérdidas materiales, mermas y otros aspectos que no contribuyen a la eficiencia.

Falta de participación: La ausencia de sentimientos agradables de los colaboradores, implica una falta de compromiso e identificación con la organización, generando escasa participación en actividades formales e informales.

Conflictividad: La ausencia de sentimientos positivos en los colaboradores, producto de una mala gestión del clima organizacional, ocasiona fricciones y ambientes tensos.

Flores Herrera & Patlán Pérez (2013), plantean, que el clima se puede medir a través de los siguientes factores. En el 2013 desarrollaron y validaron un Instrumento de 29 ítems con escala tipo Likert: 1= Nunca 2=A veces 3=Casi siempre 4=Siempre; Le denominaron Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

Satisfacción de los empleados: Grado en que los empleados perciben que son reconocidos por su trabajo y se sienten satisfechos con el logro de metas y objetivos, gracias a un ambiente agradable.

Autonomía en el trabajo: Grado en que los trabajadores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de cómo hacer sus actividades.

Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Grado en que los trabajadores perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmósfera de amistad y camaradería, existiendo una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización. Así como la percepción que tienen de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, favoreciendo el sentimiento de trabajo en equipo.

Consideración de directivos: Grado en que los trabajadores perciben que su superior les brinda apoyo; se dirige, comunica con respeto y amabilidad brindando trato humano.

Beneficios y recompensas: Grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incremento de salarios, vacaciones, incentivos, bonos y otros premios que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo.

Motivación y Esfuerzo: Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que permiten el trabajo. Estos aspectos se reflejan en la responsabilidad y compromiso que siente el trabajador para realizar su trabajo, preocupándose y esforzándose por la calidad de sus actividades.

Liderazgo de directivos: Grado en el que los trabajadores perciben un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus superiores, es el cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores.

1.2.2.4. Características del Clima Organizacional

Brunet (2004), plantea lo siguiente:

Son propiedades percibidas directa o indirectamente por los integrantes de una organización.

Las características de una organización, que son relativamente permanentes en el tiempo, varían de una organización a otra y de una división a otra dentro de la misma empresa. Sus elementos están sujetos a cambios, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.

El clima, junto con las estructuras, características organizacionales e individuos que lo componen, constituye un sistema interdependiente altamente dinámico.

El clima es un concepto molecular y sintético al igual que la personalidad.

El clima es una configuración específica de variables situacionales.

El clima se define principalmente por las características, comportamientos, aptitudes, expectativas de los trabajadores y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

El clima es una fenomenología exterior al individuo que, sintiéndose agente, contribuye a su naturaleza.

El clima es fenomenológicamente distinto de la tarea, por lo que se pueden observar diferentes climas en individuos que realizan la misma tarea.

1.2.2.5. Funciones del Clima Organizacional

Desvinculación: Lograr que un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza, se comprometa.

Obstaculización: Lograr que los miembros que están agobiados con deberes de rutina y que se consideran inútiles, se vuelvan útiles.

Espíritu: Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad: Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.

Alejamiento: Se refiere a reducir la distancia "emocional" entre el jefe y sus subordinados.

Énfasis en la producción: Este es un comportamiento administrativo, caracterizado por una estrecha supervisión.

Motivación: Se refiere al comportamiento gerencial caracterizado por esfuerzos para "hacer que la organización se mueva" y promover con el ejemplo.

Consideración: Comportamiento caracterizado por la voluntad de tratar a los miembros como humanos y hacer algo por ellos.

Estructura: Opiniones de los trabajadores sobre los límites, reglas y procedimientos existentes.

Responsabilidad: Sentir que cada uno es su propio jefe; Cuando tenga un trabajo que hacer, sepa que es su trabajo.

Recompensa: Sentirse recompensado por hacer un buen trabajo; Reconocimiento positivo en lugar de castigo.

Riesgo: Sensación de riesgo y motivación en los negocios y en la organización.

Calidez: En el ambiente del grupo de trabajo reina un sentimiento de cercanía mutua; centrarse en lo que la gente quiere; perpetuidad de grupos sociales informales y amistosos.

Soporte: obtenga ayuda de los gerentes y otros empleados del equipo; apoyo mutuo, de arriba abajo.

Normas: Conciencia de objetivos implícitos y explícitos, estándares de desempeño; énfasis en hacer un buen trabajo; Los estímulos están representados por metas individuales y colectivas.

Conflicto: sentir que el jefe y los compañeros de trabajo quieren escuchar opiniones diferentes; Énfasis en sacar a la luz los problemas y no esconderlos.

Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización y de ser un miembro valorado de un equipo de trabajo.

Inconsistencia: la medida en que las políticas, los procedimientos, los estándares de desempeño y las pautas son inconsistentes o se aplican de manera inconsistente.

Formalización: la medida en que las políticas de práctica estándar y las responsabilidades de cada puesto están claramente formalizadas

Adecuación del plan: la medida en que los planes se consideran apropiados para lograr los objetivos de la misión.

Selección basada en la capacidad y el mérito: la medida en que los criterios de selección se basan en la capacidad y los logros, en lugar de opiniones políticas, carácter o calificaciones académicas.

Tolerancia a fallas: el grado en que los errores se manejan de una manera que alienta y aprende, en lugar de amenazar, castigar o culpar.

Estos antecedentes teóricos y de investigación permiten plantear la hipótesis de que el estrés laboral está relacionado con el clima organizacional del personal administrativo de la UNPRG.

Capítulo II. Métodos y Materiales

Investigación correlacional descriptiva con enfoque cualitativo y diseño no experimental.

La población es de 770 trabajadores administrativos de la UNPRG. Para diseñar el tamaño de muestra, se consideró un 95% de confiabilidad se asumió que el 50% de trabajadores tenían estrés laboral alto, y un error de muestreo del 6 %, lo que hacen una muestra de 245 trabajadores. Muestreo aleatorio, no se eligió quien responda.

Como técnica se utilizó la encuesta, aplicada de manera online, tomando en cuenta que al contestar los trabajadores se daba por su consentimiento de la información que consignaría.

Los instrumentos empleados fueron: Para estrés laboral, el Maslash Burnout Inventory (MBI) de 27 ítems y para el clima organizacional, la escala multidimensional de clima organizacional (EMCO) desarrollada por Juana Patlán Pérez y Rosa Flores Herrera (2013) desarrollo y validación (2013), que incluye 29 ítems y escala: 1=Nunca, 2=Algunas veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre; validados.

El procesamiento se realizó con los programas informáticos Excel XP y SPSS versión 26, en el análisis estadístico, se empleó la distribución de frecuencias absolutas porcentuales, el promedio, desviación estándar y el chi cuadrado para la contratación de hipótesis.

Capítulo III. Resultados

Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos UNPRG

Tabla 1.

Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG-2020, según el sexo

	1: Nunca				Femenino				Masculino			
	2: A veces											
	3: Casi Siempre				(n= 138) %				(n= 107) %			
	4: Siempre				1	2	3	4	1	2	3	4
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.	10,1	63,8	15,2	10,9	16,8	59,8	14,0	9,3				
2. Se siente constantemente tenso.	31,2	45,7	19,6	3,6	24,3	45,8	28,0	1,9				
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.	1,4	18,8	48,6	31,2	1,9	19,6	41,1	37,4				
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.	0,7	8,7	38,4	52,2	1,9	8,4	25,2	64,5				
5. Se siente capaz de tomar decisiones.	2,9	11,6	40,6	44,9	1,9	7,5	29,9	60,7				
6. Siente que no logra resolver sus dificultades.	18,8	69,6	9,4	2,2	29,0	50,5	14,0	6,5				
7. Disfruta las actividades en su vida diaria.	4,3	27,5	44,9	23,2	4,7	26,2	37,4	31,8				
8. Se siente triste o deprimido.	9,4	73,2	13,0	4,3	9,3	76,6	11,2	2,8				
9. Siente usted que no vale nada.	74,6	22,5	2,2	0,7	84,1	11,2	2,8	1,9				
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño.	21,0	62,3	9,4	7,2	30,8	57,9	8,4	2,8				
11. Siente dolores de cabeza.	17,4	60,1	15,9	6,5	31,8	56,1	9,3	2,8				
12. Se cansa fácilmente en el trabajo.	32,6	56,5	8,7	2,2	45,8	45,8	3,7	4,7				
13. Siente molestias estomacales.	18,8	66,7	8,0	6,5	29,9	58,9	6,5	4,7				
14. Tiene dificultad para levantarse en las mañanas.	27,5	52,9	11,6	8,0	51,4	41,1	3,7	3,7				
15. Siente menor capacidad de trabajo.	39,9	50,7	8,7	0,7	50,5	43,0	1,9	4,7				
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos.	10,9	46,4	29,0	13,8	21,5	52,3	17,8	8,4				
17. Siente que el corazón le late más rápido.	40,6	44,2	12,3	2,9	46,7	45,8	4,7	2,8				
18. Se siente mentalmente agotado.	22,5	63,8	9,4	4,3	35,5	58,9	2,8	2,8				
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo.	29,0	47,8	13,0	10,1	43,9	38,3	13,1	4,7				
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio.	28,3	52,9	10,9	8,0	33,6	47,7	13,1	5,6				
21. Le incomoda tener demasiado trabajo	26,1	48,6	18,1	7,2	31,8	50,5	10,3	7,5				
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente.	26,1	50,7	13,0	10,1	42,1	43,0	11,2	3,7				
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona.	26,1	52,9	15,2	5,8	36,4	46,7	14,0	2,8				
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.	23,2	52,2	16,7	8,0	33,6	49,5	9,3	7,5				
25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.	12,3	52,2	23,2	12,3	21,5	57,0	14,0	7,5				
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales.	23,2	41,3	23,9	11,6	31,8	49,5	12,1	6,5				
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo.	20,3	61,6	11,6	6,5	28,0	52,3	13,1	6,5				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En cuanto al estrés manifestado por los trabajadores de ambos sexos, no se ha encontrado indicadores que manifiesten diferencia, en cuanto a sus tensiones y preocupaciones en el sueño, siendo capaces de tener buena concentración para enfrentar los problemas, así como también han podido tomar decisiones adecuadas en sus actividades cotidianas sin sentirse deprimidos, estas percepciones brindadas por los entrevistados nos permiten afirmar, de que entre hombres y mujeres no existen diferencias en sus comportamientos en relación a los indicadores considerados como estresores.

En tabla 1, se observa que, las mujeres de acuerdo a los factores psicológicos se preocupan, se sienten tensas constantemente, han sentido que no logran resolver sus dificultades y a veces se sienten deprimidas, sin embargo, casi siempre han sido capaces de concentrarse, de disfrutar las actividades realizadas, siempre han enfrentado los problemas siendo capaces de tomar decisiones y nunca han sentido que no valen nada. En cambio, los varones reflejaron menor porcentaje de preocupación, tensión, y de sentir negativo en relación a la resolución de sus dificultades, aunque sienten mayor tristeza o depresión, sin embargo, siempre tuvieron mayor capacidad para enfrentar sus problemas y tomar sus decisiones. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres siempre y casi siempre resuelven sus problemas mejor que los varones.

De acuerdo a los factores fisiológicos, las mujeres reflejan que la mayoría de ellas tienen trastornos neurológicos (dificultad para dormir, dolores de cabeza y cansancio), además presentan trastornos gastrointestinales y cardiovasculares como palpitaciones, dolores en la región del cuello, hombros y brazos sintiendo agotamiento y dificultad para pensar claramente. En cambio, los varones reflejaron menor porcentaje en relación al indicador trastornos neurológicos, es decir, no tienen tanta dificultad para dormir, dolores de cabeza y cansancio), de igual manera presentan menos trastornos gastrointestinales y un alto porcentaje de ellos presentan dolores en la región del cuello, hombros y brazos, pero pocas palpitaciones y agotamiento (trastornos cardiovasculares). Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres a veces y casi siempre sienten dolores de cabeza, en la región de cuello, hombros y brazos, es decir muestran estrés fisiológico mucho más que los varones.

De acuerdo a los factores estresores, las mujeres reflejan que la mayoría de ellas han sentido carga laboral puesto que tienen demasiado trabajo, pero el tiempo y los plazos son limitados; sintiendo insatisfacción ya que hacen cosas contrarias a sus criterios, sienten tensión por los conflictos laborales de sus compañeros, existe poca capacitación y falta de vacaciones. En cambio, los varones mencionaron en su mayoría que a veces también han sentido carga

laboral, sintiendo insatisfacción en su trabajo, conflictos laborales; además existe poca capacitación, falta de vacaciones, todo ello en porcentajes menores. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres a veces y casi siempre les tensiona el trabajo apremiante por el tiempo y los plazos impidiéndoles desarrollar actividades recreativas o sociales, demostrando mayor estrés por factores estresores que los varones.

Tabla 2.

Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la edad

	20 - 40				40 - 70			
	(n= 42) %				(n= 203) %			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1: Nunca 2: A veces 3: Casi Siempre 4: Siempre								
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.	9,5	73,8	11,9	4,8	13,8	59,6	15,3	11,3
2. Se siente constantemente tenso.	28,6	42,9	23,8	4,8	28,1	46,3	23,2	2,5
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.	0,0	16,7	59,5	23,8	2,0	19,7	42,4	36,0
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.	0,0	7,1	35,7	57,1	1,5	8,9	32,0	57,6
5. Se siente capaz de tomar decisiones.	2,4	2,4	40,5	54,8	2,5	11,3	35,0	51,2
6. Siente que no logra resolver sus dificultades.	23,8	54,8	9,5	11,9	23,2	62,6	11,8	2,5
7. Disfruta las actividades en su vida diaria.	7,1	28,6	40,5	23,8	3,9	26,6	41,9	27,6
8. Se siente triste o deprimido.	14,3	69,0	9,5	7,1	8,4	75,9	12,8	3,0
9. Siente usted que no vale nada.	76,2	19,0	0,0	4,8	79,3	17,2	3,0	0,5
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño.	26,2	59,5	9,5	4,8	25,1	60,6	8,9	5,4
11. Siente dolores de cabeza.	31,0	47,6	11,9	9,5	22,2	60,6	13,3	3,9
12. Se cansa fácilmente en el trabajo.	33,3	47,6	11,9	7,1	39,4	52,7	5,4	2,5
13. Siente molestias estomacales.	19,0	59,5	11,9	9,5	24,6	64,0	6,4	4,9
14. Tiene dificultad para levantarse en las mañanas.	31,0	45,2	11,9	11,9	39,4	48,3	7,4	4,9
15. Siente menor capacidad de trabajo.	45,2	40,5	7,1	7,1	44,3	48,8	5,4	1,5
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos.	23,8	40,5	19,0	16,7	13,8	50,7	25,1	10,3
17. Siente que el corazón le late más rápido.	45,2	40,5	9,5	4,8	42,9	45,8	8,9	2,5
18. Se siente mentalmente agotado.	31,0	50,0	9,5	9,5	27,6	64,0	5,9	2,5
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo.	31,0	57,1	9,5	2,4	36,5	40,9	13,8	8,9
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio.	40,5	42,9	9,5	7,1	28,6	52,2	12,3	6,9
21. Le incomoda tener demasiado trabajo.	21,4	45,2	19,0	14,3	30,0	50,2	13,8	5,9
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente	26,2	47,6	14,3	11,9	34,5	47,3	11,8	6,4
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona.	31,0	52,4	7,1	9,5	30,5	49,8	16,3	3,4
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.	28,6	47,6	14,3	9,5	27,6	51,7	13,3	7,4
25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.	26,2	50,0	11,9	11,9	14,3	55,2	20,7	9,9
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales.	26,2	40,5	16,7	16,7	27,1	45,8	19,2	7,9
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo.	19,0	59,5	11,9	9,5	24,6	57,1	12,3	5,9

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 2, se puede observar que el estrés por factores psicológicos, en los trabajadores administrativos de 20-40 años de edad reflejan a veces cansancio, pero no

presentan trastornos de concentración ya que han tenido la capacidad para enfrentar sus problemas y de tomar decisiones, aunque a veces no lograron resolver sus dificultades y se hayan sentido deprimidos, han disfrutado de sus actividades diarias y nunca han sentido que no valen nada. En cambio, los trabajadores de 40 a 70 años reflejaron que a veces sintieron cansancio, pero que tienen mayor capacidad de concentración, de enfrentar los problemas y de tomar decisiones, disfrutando de sus actividades, aunque a veces hayan sentido no poder resolver sus dificultades y se hayan deprimido, nunca sintieron que no valen nada. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres siempre y casi siempre se han concentrado bien en sus quehaceres, han enfrentado sus problemas y han tenido la capacidad de tomar decisiones mejor que los varones, aunque los varones muestran en mayor porcentaje que casi siempre y siempre resuelven sus problemas mejor que las mujeres, pero que se han sentido casi siempre deprimidos.

En relación a los factores fisiológicos, se observa que los trabajadores de 20-40 años de edad, a veces sienten dolores de cabeza, dificultad para dormir y cansancio, sumado a ello, sienten molestias estomacales, y por ende agotamiento, teniendo dificultad para levantarse en las mañanas y sintiendo dolor en la región del cuello, hombros y brazo, como consecuencia han tenido menor capacidad de trabajo. En cambio, los de 40 – 70 años de edad, han sentido en mayor porcentaje dolores de cabeza, dificultad para dormir, cansancio con facilidad, molestias estomacales y agotamiento, teniendo como consecuencia dificultades para levantarse en las mañanas, y sensación de dolor en la parte del cuello, hombros y brazos teniendo como resultado menor capacidad de trabajo. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los varones a veces y casi siempre sienten dolores en la región de cuello, hombros y brazos, además han tenido capacidad de trabajo mucho más que las mujeres.

Según los factores estresores, se observa que los trabajadores de 20-40 años de edad, a veces tienen carga laboral, sintiendo a veces insatisfacción laboral al querer satisfacer a las personas, incluso a veces sienten tensión por los conflictos laborales e incluso les cuesta trabajar o decidir algo porque la capacitación brindada es poca, hay falta de vacaciones. En cambio, los trabajadores de 40 a 70 años reflejaron que a veces bastante carga laboral donde incluye el trabajo apremiante y la falta de tiempo, mayor insatisfacción en sus labores, conflictos laborales y a la poca capacitación que hay para desarrollar un trabajo óptimo y falta de vacaciones. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los varones a veces y casi siempre les tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos, aunque casi siempre y siempre han logrado desarrollar actividades recreativas o sociales mucho más que las mujeres.

Tabla 3.*Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al cargo*

	Directivo - profesional				Técnico				Auxiliar			
	(n= 29) %				(n= 52) %				(n= 164) %			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.	10,3	48,3	20,7	20,7	9,6	73,1	13,5	3,8	14,6	61,0	14,0	10,4
2. Se siente constantemente tenso.	41,4	31,0	24,1	3,4	32,7	42,3	17,3	7,7	24,4	49,4	25,0	1,2
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.	0,0	24,1	51,7	24,1	3,8	23,1	40,4	32,7	1,2	17,1	45,7	36,0
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.	0,0	13,8	41,4	44,8	5,8	11,5	30,8	51,9	0,0	6,7	31,7	61,6
5. Se siente capaz de tomar decisiones.	0,0	17,2	27,6	55,2	5,8	9,6	48,1	36,5	1,8	8,5	33,5	56,1
6. Siente que no logra resolver sus dificultades.	31,0	58,6	0,0	10,3	17,3	69,2	11,5	1,9	23,8	59,1	13,4	3,7
7. Disfruta las actividades en su vida diaria.	13,8	20,7	34,5	31,0	7,7	30,8	44,2	17,3	1,8	26,8	42,1	29,3
8. Se siente triste o deprimido.	3,4	75,9	13,8	6,9	5,8	82,7	11,5	0,0	11,6	72,0	12,2	4,3
9. Siente usted que no vale nada.	72,4	24,1	0,0	3,4	76,9	19,2	3,8	0,0	80,5	15,9	2,4	1,2
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño.	17,2	44,8	20,7	17,2	19,2	76,9	3,8	0,0	28,7	57,9	8,5	4,9
11. Siente dolores de cabeza.	20,7	51,7	13,8	13,8	21,2	67,3	11,5	0,0	25,0	56,7	13,4	4,9
12. Se cansa fácilmente en el trabajo.	37,9	44,8	6,9	10,3	40,4	53,8	5,8	0,0	37,8	52,4	6,7	3,0
13. Siente molestias estomacales	27,6	44,8	10,3	17,2	23,1	67,3	9,6	0,0	23,2	65,2	6,1	5,5
14. Tiene dificultad para levantarse en las mañanas.	31,0	55,2	3,4	10,3	42,3	46,2	5,8	5,8	37,8	47,0	9,8	5,5
15. Siente menor capacidad de trabajo.	37,9	51,7	6,9	3,4	40,4	57,7	1,9	0,0	47,0	43,3	6,7	3,0
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos.	13,8	34,5	24,1	27,6	9,6	59,6	17,3	13,5	17,7	48,2	26,2	7,9
17. Siente que el corazón le late más rápido.	31,0	51,7	13,8	3,4	42,3	42,3	13,5	1,9	45,7	44,5	6,7	3,0
18. Se siente mentalmente agotado	17,2	65,5	6,9	10,3	25,0	63,5	7,7	3,8	31,1	60,4	6,1	2,4
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo.	34,5	34,5	13,8	17,2	42,3	36,5	13,5	7,7	33,5	47,6	12,8	6,1
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio.	34,5	37,9	13,8	13,8	26,9	63,5	5,8	3,8	31,1	48,8	13,4	6,7
21. Le incomoda tener demasiado trabajo.	31,0	34,5	24,1	10,3	28,8	44,2	19,2	7,7	28,0	53,7	11,6	6,7
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente.	24,1	55,2	10,3	10,3	32,7	40,4	17,3	9,6	34,8	48,2	11,0	6,1
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona.	24,1	55,2	13,8	6,9	32,7	46,2	19,2	1,9	31,1	50,6	13,4	4,9
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.	20,7	41,4	20,7	17,2	28,8	50,0	15,4	5,8	28,7	53,0	11,6	6,7
25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.	24,1	41,4	10,3	24,1	11,5	48,1	32,7	7,7	16,5	58,5	16,5	8,5
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales.	24,1	41,4	10,3	24,1	26,9	40,4	26,9	5,8	27,4	47,0	17,7	7,9
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo.	27,6	48,3	6,9	17,2	23,1	59,6	13,5	3,8	23,2	58,5	12,8	5,5

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 3, se observa que el estrés por factores psicológicos, en los Directivos – profesionales, a veces han tenido dificultad para descansar, pero han tenido la capacidad de concentración, siempre han enfrentado sus problemas y han tomado decisiones, aunque a veces no lograron resolver sus dificultades y se hayan sentido deprimidos, han disfrutado de sus actividades diarias y nunca sintieron que no valen nada. En cambio, los trabajadores con dependencia laboral técnica tuvieron mayor dificultad para descansar, pero tienen capacidad de

concentración, para enfrentar los problemas y de tomar decisiones, disfrutando de sus actividades, aunque a veces hayan sentido no resolver sus dificultades y se hayan deprimido, nunca sintieron que no valen nada. Además, los que tienen dependencia laboral Auxiliar también sintieron gran dificultad para descansar, pero tienen capacidad de concentración, para enfrentar siempre los problemas y de tomar decisiones, disfrutando de sus actividades, aunque a veces hayan sentido no resolver sus dificultades y se hayan deprimido, nunca sintieron que no valen nada. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los directivo-profesional siempre y casi siempre resuelven sus problemas mejor que los técnicos y auxiliares.

De acuerdo a los factores fisiológicos, se observa que los trabajadores con dependencia laboral Directivo - profesional, a veces sienten dolores de cabeza, dificultad para dormir y cansancio, sumado a ello, sienten molestias estomacales, y por ende agotamiento, teniendo dificultad para levantarse en las mañanas y sintiendo dolor en la región del cuello, hombros y brazo, como consecuencia han sentido menor capacidad de trabajo. En cambio, los trabajadores con dependencia laboral técnica han sentido en mayor porcentaje dolores de cabeza, dificultad para dormir, cansancio con facilidad, molestias estomacales y agotamiento, teniendo como consecuencia dificultades para levantarse en las mañanas, y sensación de dolor en la parte del cuello, hombros y brazos teniendo como resultado menor capacidad de trabajo. Además, los trabajadores con dependencia laboral auxiliar también sintieron gran dificultad para dormir, dolores de cabeza, cansancio con facilidad, molestias estomacales y agotamiento, teniendo como consecuencia dificultades para levantarse en las mañanas, y sensación de dolor en la parte del cuello, hombros y brazos teniendo como resultado menor capacidad de trabajo. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los técnicos casi siempre y siempre sienten dolores en la región de cuello, hombros y brazos, además han sentido la capacidad de trabajo mucho más que los directivo-profesional y los auxiliares.

De acuerdo a los factores estresores, se observa que los trabajadores con dependencia laboral Directivo - profesional, a veces tienen carga laboral, sintiendo a veces insatisfacción laboral al querer satisfacer a las personas, incluso a veces sienten tensión por los conflictos laborales e incluso les cuesta trabajar o decidir algo porque la capacitación brindada es nula, además a veces han sentido falta de vacaciones. En cambio, los trabajadores con dependencia laboral técnica a veces han tenido un poco más de carga laboral, sintiendo a veces insatisfacción laboral al querer satisfacer a las personas, a veces sienten tensión por los conflictos laborales e incluso les cuesta trabajar o decidir algo porque la capacitación brindada es nula, además a veces han sentido falta de vacaciones. Además, los trabajadores con dependencia laboral

auxiliar han sido los que en mayor porcentaje han tenido carga laboral, sintiendo a veces insatisfacción laboral al querer satisfacer a las personas, a veces sienten tensión por los conflictos laborales e incluso les cuesta trabajar o decidir algo porque la capacitación brindada es nula, además a veces han sentido falta de vacaciones. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los técnicos casi siempre y siempre les tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos mucho más que los directivo-profesional y los auxiliares.

Tabla 4.

Estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la condición laboral

	1: Nunca				Nombrado				Contratado			
	2: A veces											
	3: Casi Siempre				(n= 177) %				(n= 68) %			
	4: Siempre				1	2	3	4	1	2	3	4
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.	10,2	60,5	18,1	11,3	20,6	66,2	5,9	7,4				
2. Se siente constantemente tenso.	28,8	46,3	22,6	2,3	26,5	44,1	25,0	4,4				
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.	2,3	19,8	39,5	38,4	0,0	17,6	60,3	22,1				
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.	1,7	8,5	30,5	59,3	0,0	8,8	38,2	52,9				
5. Se siente capaz de tomar decisiones.	2,8	10,2	35,6	51,4	1,5	8,8	36,8	52,9				
6. Siente que no logra resolver sus dificultades.	25,0	52,9	13,2	8,8	22,6	64,4	10,7	2,3				
7. Disfrutar las actividades en su vida diaria.	4,4	26,5	41,2	27,9	4,5	27,1	41,8	26,6				
8. Se siente triste o deprimido.	14,7	70,6	11,8	2,9	7,3	76,3	12,4	4,0				
9. Siente usted que no vale nada.	80,9	17,6	0,0	1,5	78,0	17,5	3,4	1,1				
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño.	30,9	61,8	4,4	2,9	23,2	59,9	10,7	6,2				
11. Siente dolores de cabeza.	30,9	51,5	11,8	5,9	20,9	61,0	13,6	4,5				
12. Se cansa fácilmente en el trabajo.	39,7	45,6	8,8	5,9	37,9	54,2	5,6	2,3				
13. Siente molestias estomacales.	23,5	60,3	8,8	7,4	23,7	64,4	6,8	5,1				
14. Tiene dificultad para levantarse en las mañanas.	32,4	50,0	7,4	10,3	40,1	46,9	8,5	4,5				
15. Siente menor capacidad de trabajo.	50,0	38,2	7,4	4,4	42,4	50,8	5,1	1,7				
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos.	20,6	42,6	19,1	17,6	13,6	51,4	26,0	9,0				
17. Siente que el corazón le late más rápido.	52,9	39,7	4,4	2,9	39,5	46,9	10,7	2,8				
18. Se siente mentalmente agotado.	33,8	55,9	2,9	7,4	26,0	63,8	7,9	2,3				
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo.	44,1	41,2	10,3	4,4	32,2	44,6	14,1	9,0				
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio.	42,6	44,1	8,8	4,4	26,0	53,1	13,0	7,9				
21. Le incomoda tener demasiado trabajo.	32,4	36,8	16,2	14,7	27,1	54,2	14,1	4,5				
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente.	35,3	44,1	10,3	10,3	32,2	48,6	13,0	6,2				
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona.	35,3	47,1	11,8	5,9	28,8	51,4	15,8	4,0				
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.	30,9	47,1	13,2	8,8	26,6	52,5	13,6	7,3				
25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.	25,0	51,5	8,8	14,7	13,0	55,4	23,2	8,5				
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales.	32,4	36,8	16,2	14,7	24,9	48,0	19,8	7,3				
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo.	26,5	51,5	14,7	7,4	22,6	59,9	11,3	6,2				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 4, se aprecia que el estrés por factores psicológicos según la condición laboral, los nombrados reflejan que a veces cansancio, pero no presentan trastornos de concentración ya que han tenido capacidad para enfrentar sus problemas y a veces de tomar decisiones, aunque a veces no lograron resolver sus dificultades y se hayan sentido deprimidos, han disfrutado de sus actividades diarias y nunca han sentido que no valen nada. En cambio, los contratados reflejaron en mayor porcentaje que a veces sintieron cansancio, pero que tienen mayor capacidad de concentración, de enfrentar los problemas y de tomar decisiones, disfrutando de sus actividades, aunque a veces hayan sentido no resolver sus dificultades y se hayan deprimido, nunca sintieron que no valen nada. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los contratados casi siempre y siempre resuelven sus problemas, concentrándose bien, enfrentando sus problemas y tomando decisiones mejor que los nombrados.

De acuerdo a los factores fisiológicos, se observa que los trabajadores nombrados, a veces sienten dolores de cabeza, dificultad para dormir y cansancio, sumado a ello, sienten molestias estomacales, y por ende agotamiento, teniendo dificultad para levantarse en las mañanas y sintiendo dolor en la región del cuello, hombros y brazo. En cambio, los contratados, han sentido en mayor porcentaje dolores de cabeza, dificultad para dormir, cansancio con facilidad, molestias estomacales y agotamiento, teniendo como consecuencia dificultades para levantarse en las mañanas, y sensación de dolor en la parte del cuello, hombros y brazos, y han sentido palpitaciones teniendo como resultado menor capacidad de trabajo. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los contratados a veces y casi siempre sienten dolores en la región de cuello, hombros y brazos, además casi siempre y siempre han sentido la capacidad de trabajo mucho más que los nombrados.

De acuerdo a los factores estresores, los nombrados, a veces tienen mucha carga laboral, sintiendo a veces insatisfacción laboral al querer satisfacer a las personas, a veces sienten tensión por los conflictos laborales e incluso les cuesta trabajar o decidir algo porque la capacitación brindada es nula, además a veces han sentido falta de vacaciones. En cambio, los contratados reflejaron en mayor porcentaje que a veces tuvieron más carga laboral donde incluye el trabajo apremiante y la falta de tiempo, mayor insatisfacción en sus labores sumado a los conflictos laborales y a la capacitación nula que hay para desarrollar un trabajo óptimo, además a veces existe falta de vacaciones. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los contratados a veces y casi siempre les tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos mucho más que los contratados.

Tabla 5.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG-2020, de acuerdo al sexo

Estrés Laboral		Femenino		Masculino		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	41	29,7	45	42,1	86	35,1
Medio	108 – 189	93	67,4	58	54,2	151	61,6
Alto	189 - 270	4	2,9	4	3,7	8	3,3
Total		138	100,0	107	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		126.78 ± 40.83		117.46 ± 45.18		122.78 ± 43.03	
t = 2,695				P < 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 5 se visualiza que, el 62% de los trabajadores administrativos de la UNPRG, según sexo tienen un estrés laboral medio. Además, existe una diferencia altamente significativa entre los géneros de los empleados respecto al estrés, reflejando también que son las mujeres las que sufren mayor estrés laboral.

Tabla 6.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la edad

Estrés Laboral		20 - 40		40 - 70		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	16	38,1	70	34,5	86	35,1
Medio	108 – 189	23	54,8	128	63,1	151	61,6
Alto	189 - 270	3	7,1	5	2,5	8	3,3
Total		42	100,0	203	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		132.57 ± 51.95		131.64 ± 44.94		131.80 ± 46.22	
t = 0,934				P > 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 6, el 62% de los empleados del área administrativa de la UNPRG, según el rango de edad de 20 - 70 años tienen un estrés laboral de nivel medio y no existe una diferencia significativa entre los trabajadores de 20 - 40 y 40 -70.

Tabla 7.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al grado de instrucción.

Estrés Laboral		Secundaria		Técnica		Superior		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	6	46,2	20	31,3	60	35,7	86	35,1
Medio	108 – 189	7	53,8	44	68,8	100	59,5	151	61,6
Alto	189 - 270	0	0,0	0	0,0	8	4,8	8	3,3
Total		13	100,0	64	100,0	168	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		111.11 ± 40.37		123.18 ± 37.54		123.42 ± 52.54		122.71 ± 43.03	
Secundaria - superior		t = - 5,945				P < 0.01			
Superior- técnica		t = 0,234				P > 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 7, se percibe que, el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, según grado de instrucción se encuentra en un nivel medio (62%) y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores con grado de instrucción secundaria y superior, sin embargo, entre el grado de instrucción superior y técnico no se encontró diferencia significativa.

Tabla 8.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al estado civil

Estrés Laboral		Casado		Conviviente		Divorciado(a)		Soltero (a)		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	49	36,8	8	38,1	1	7,1	28	36,4	86	35,1
Medio	108 – 189	78	58,6	13	61,9	13	92,9	47	61,0	151	61,6
Alto	189 - 270	6	4,5	0	0,0	0	0,0	2	2,6	8	3,3
Total		133	100,0	21	100,0	14	100,0	77	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		122 ± 45.02		117.64 ± 39.33		142.71 ± 6.53		121.14 ± 42.52		122.71 ± 43.03	
Casado - divorciado			t = - 11.432				P < 0.01				
Casado - soltero			t = 0.904				P > 0.01				
Casado – conviviente			t = 2.790				P < 0.01				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 8, observamos que, el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al estado civil se encuentra en un nivel medio y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores casados y divorciados, también entre los casados y convivientes, sin embargo, no se encontró diferencia significativa entre los casados y solteros.

Tabla 9.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al cargo

Estrés Laboral		Directivo - profesional		Técnico		Auxiliar		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	8	27,6	17	32,7	61	37,2	86	35,1
Medio	108 – 189	20	69,0	35	67,3	96	58,5	151	61,6
Alto	189 - 270	1	3,4	0	0,0	7	4,3	8	3,3
Total		29	100,0	52	100,0	164	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		128.94 \pm 40.66		122.01 \pm 37.99		121.82 \pm 52.0		122.71 \pm 43.03	
Directivo técnico		t = 4.791				P < 0.01			
Directivo - auxiliar		t = 4.981				P < 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 9, se muestra que, el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al cargo se encuentra en un nivel medio y existe diferencia significativa entre los trabajadores con cargo de directivo – profesional, técnico y auxiliar.

Tabla 10.

Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la condición laboral

Estrés Laboral		Nombrado		Contratado		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	27 – 108	55	31,1	31	45,6	86	35,1
Medio	108 – 189	117	66,1	34	50,0	151	61,6
Alto	189 - 270	5	2,8	3	4,4	8	3,3
Total		177	100,0	68	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		125.61 ± 41.23		115.14 ± 46.56		122.71 ± 43.03	
		t = 11.230		P < 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 10, se muestra que el nivel de estrés laboral de acuerdo a la condición laboral del personal administrativos de la UNPRG, se encuentra en un nivel medio y existe diferencia significativa entre los trabajadores nombrados y contratados.

Tabla 11.*Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al sexo*

	1: Nunca 2: A veces 3: Casi Siempre 4: Siempre				Femenino (n= 138), %				Masculino (n= 107), %			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Se siente satisfecho con sus actividades.	5,8	24,6	44,2	25,4	6,5	18,7	41,1	33,6				
2. Se siente realizado en su trabajo.	5,8	39,1	37,0	18,1	4,7	31,8	41,1	22,4				
3. Disfruta realizar sus actividades en la Universidad.	6,5	41,3	39,1	13,0	4,7	35,5	43,9	15,9				
4.No le gusta sus actividades que realiza.	36,2	55,8	5,1	2,9	36,4	53,3	8,4	1,9				
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.	10,1	37,0	35,5	17,4	15,9	32,7	34,6	16,8				
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo.	8,0	40,6	32,6	18,8	8,4	30,8	32,7	28,0				
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.	6,5	43,5	31,9	18,1	6,5	32,7	34,6	26,2				
8. Los trabajadores se llevan bien.	2,9	31,2	38,4	27,5	4,7	29,0	38,3	28,0				
9. En la universidad existe compañerismo.	5,1	37,7	29,0	28,3	4,7	26,2	39,3	29,9				
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.	8,0	51,4	28,3	12,3	6,5	41,1	35,5	16,8				
11. Cuándo ingresan nuevos trabajadores, se integran inmediatamente en el grupo.	4,3	27,5	38,4	29,7	4,7	27,1	37,4	30,8				
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo.	8,0	41,3	31,2	19,6	5,6	32,7	43,9	17,8				
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	2,9	23,9	38,4	34,8	5,6	24,3	40,2	29,9				
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable.	3,6	29,7	28,3	38,4	5,6	21,5	37,4	35,5				
15. Sus superiores lo tratan bien.	2,9	26,1	34,8	36,2	7,5	24,3	30,8	37,4				
16. Los superiores tratan con respeto. A los trabajadores.	0,7	21,0	34,8	43,5	4,7	22,4	34,6	38,3				
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades.	3,6	34,8	33,3	28,3	12,1	33,6	35,5	18,7				
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.	65,2	29,0	5,1	0,7	52,3	35,5	10,3	1,9				
19. En la universidad, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	68,8	25,4	2,9	2,9	59,8	32,7	5,6	1,9				
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.	68,8	24,6	2,9	3,6	64,5	24,3	7,5	3,7				
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho.	31,9	48,6	13,0	6,5	36,4	44,9	12,1	6,5				
22. En la Universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño.	69,6	24,6	4,3	1,4	68,2	26,2	4,7	0,9				
23. hay muchas maneras, de recompensar a los empleados.	44,9	31,2	13,0	10,9	40,2	35,5	15,0	9,3				
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo.	1,4	44,2	38,4	15,9	0,9	43,0	35,5	20,6				
25. Haces tu tarea con gusto.	1,4	38,4	42,8	17,4	2,8	31,8	41,1	24,3				
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.	0,7	27,5	45,7	26,1	2,8	26,2	37,4	33,6				
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir sugerencias relacionadas con el trabajo.	2,2	33,3	32,6	31,9	8,4	31,8	24,3	35,5				
28. Recibe el apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones.	7,2	44,2	28,3	20,3	10,3	34,6	29,0	26,2				
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización.	6,5	38,4	27,5	27,5	10,3	32,7	27,1	29,9				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 11, se observa que de acuerdo al sistema individual según, las trabajadoras, siempre se sintieron satisfechas con sus actividades, a veces disfrutaban cuando realizan sus actividades, porque tienen autonomía para elegir como realizarlas, tienen libertad para solucionar problemas. En cambio, los trabajadores reflejaron que siempre se sintieron satisfechos con sus actividades, disfrutaron de ellas, se sintieron realizados, aunque a veces las realizaron con desagrado, además siempre gozan de autonomía para elegir como hacer su trabajo, libertad para solucionar problemas relacionados a ellos. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres casi siempre y siempre realizan con agrado sus actividades mejor que los varones. En relación al sistema interpersonal, se observa que las trabajadoras siempre se llevan bien, a veces hay compañerismo y casi siempre tienen confianza para platicar, además existe unión y apoyo entre ellas, puesto que casi siempre tienden a integrar rápidamente a nuevas trabajadoras, a veces se sienten parte del mismo equipo, uniéndose siempre para resolver problemas y creando siempre un ambiente agradable de trabajo. Los trabajadores también siempre se llevan bien entre ellos, siempre existe compañerismo, teniendo a veces confianza para platicar, además existe mayor unión y apoyo entre ellos, ya que casi siempre incorporan de inmediato al grupo a nuevos trabajadores, se han sentido parte de un mismo equipo, uniendo esfuerzos cuando surgen problemas, creando así un ambiente agradable de trabajo. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que entre los varones casi siempre y siempre hay compañerismo entre ellos y se sienten de un mismo equipo mejor que las mujeres.

En el sistema organizacional se observa en mayor porcentaje que las trabajadoras siempre notaron y recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos e incluso a veces los han apoyado en la realización de sus actividades, pero nunca recibieron beneficios y recompensas, a pesar de ello, las trabajadoras casi siempre mostraron motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas aunque a veces hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron una actitud abierta para recibir propuestas, guiar y apoyarles en sus tareas. Los trabajadores indican que, también reciben consideración y trato humano por parte de los directivos, pero nunca recibieron beneficios, a pesar de ello, los trabajadores casi siempre mostraron motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas, aunque a veces hubo liderazgo de los directivos, donde siempre mostraron a sus trabajadores una actitud abierta para recibir propuestas incluso a veces guiar y apoyarles en sus tareas. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres casi siempre y siempre han mencionado que sus jefes las ha tratado de manera humanizada y con agrado, pero no han recibido incentivos ni estímulos para mejorar su trabajo a diferencia de los varones.

Tabla 12.
Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la edad

	1: Nunca				20 - 40				40 - 70			
	2: A veces											
	3: Casi Siempre				(n= 42), %				(n= 203), %			
	4: Siempre				1	2	3	4	1	2	3	4
1. Se sienten satisfecho con sus actividades.					9,5	73,8	11,9	4,8	13,8	59,6	15,3	11,3
2. Se siente realizado en su trabajo.					28,6	42,9	23,8	4,8	28,1	46,3	23,2	2,5
3. Disfruta realizar sus actividades en la universidad.					0,0	16,7	59,5	23,8	2,0	19,7	42,4	36,0
4.No le gusta sus actividades que realiza.					0,0	7,1	35,7	57,1	1,5	8,9	32,0	57,6
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.					2,4	2,4	40,5	54,8	2,5	11,3	35,0	51,2
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo.					23,8	54,8	9,5	11,9	23,2	62,6	11,8	2,5
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.					7,1	28,6	40,5	23,8	3,9	26,6	41,9	27,6
8. Los trabajadores se llevan bien.					14,3	69,0	9,5	7,1	8,4	75,9	12,8	3,0
9. En la universidad existe compañerismo					76,2	19,0	0,0	4,8	79,3	17,2	3,0	0,5
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.					26,2	59,5	9,5	4,8	25,1	60,6	8,9	5,4
11. Cuando ingresan nuevos trabajadores se integran inmediatamente en el grupo.					31,0	47,6	11,9	9,5	22,2	60,6	13,3	3,9
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo.					33,3	47,6	11,9	7,1	39,4	52,7	5,4	2,5
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					19,0	59,5	11,9	9,5	24,6	64,0	6,4	4,9
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable.					31,0	45,2	11,9	11,9	39,4	48,3	7,4	4,9
15. Sus superiores lo tratan bien.					45,2	40,5	7,1	7,1	44,3	48,8	5,4	1,5
16. Los superiores tratan con respeto a los trabajadores.					23,8	40,5	19,0	16,7	13,8	50,7	25,1	10,3
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades.					45,2	40,5	9,5	4,8	42,9	45,8	8,9	2,5
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.					31,0	50,0	9,5	9,5	27,6	64,0	5,9	2,5
19.En la Universidad el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.					31,0	57,1	9,5	2,4	36,5	40,9	13,8	8,9
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.					40,5	42,9	9,5	7,1	28,6	52,2	12,3	6,9
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho.					21,4	45,2	19,0	14,3	30,0	50,2	13,8	5,9
22. En la Universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño.					26,2	47,6	14,3	11,9	34,5	47,3	11,8	6,4
23. Hay muchas maneras, de recompensar a los empleados.					31,0	52,4	7,1	9,5	30,5	49,8	16,3	3,4
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo.					28,6	47,6	14,3	9,5	27,6	51,7	13,3	7,4
25. Haces tu tarea con gusto.					26,2	50,0	11,9	11,9	14,3	55,2	20,7	9,9
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.					26,2	40,5	16,7	16,7	27,1	45,8	19,2	7,9
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir sugerencias relacionadas con el trabajo.					19,0	59,5	11,9	9,5	24,6	57,1	12,3	5,9
28. Recibe apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones.					4,8	21,4	47,6	26,2	6,4	22,2	41,9	29,6
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización.					2,4	33,3	42,9	21,4	5,9	36,5	37,9	19,7

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 12, en el sistema individual se observa que los trabajadores de 20 – 40 años de edad reflejan, que a veces se sienten satisfechas y realizadas con sus actividades, disfrutando

casi siempre de lo que hacen, aunque siempre las realizan con desagrado, siempre gozan de autonomía para elegir como hacer, casi siempre han propuesto como las realizarán y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. En cambio, los trabajadores de 40 – 70 años indican que, a veces sienten satisfacción con sus actividades, sintiéndose realizados, disfrutando de ellas, aunque siempre las realizan con desagrado, además siempre gozan de autonomía para elegir como hacer sus tareas, casi siempre han propuesto como las realizarán y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que las mujeres casi siempre y siempre realizan con desagrado sus actividades, aunque casi siempre y siempre gozan de libertad para elegir como realizarlas a diferencia de los varones.

En el sistema interpersonal, se observa que las trabajadoras de 20 – 40 años a veces se llevan bien, nunca hay compañerismo y a veces tienen confianza para platicar, a veces existe unión y apoyo entre ellas, puesto que a veces tienden a integrar rápidamente a nuevas trabajadoras, sintiéndose parte de un mismo equipo, uniendo esfuerzos para solucionar problemas y creando ambiente agradable. En cambio, los trabajadores de 40 – 70, también a veces se llevan bien, nunca existe compañerismo, a veces tuvieron confianza para platicar, unión y apoyo entre ellos, incorporando de inmediato al grupo a nuevos trabajadores, sintiéndose a veces parte de un equipo, uniéndose cuando surgen problemas y a veces creando un ambiente agradable. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los varones casi siempre y siempre no se han sentido parte de un mismo equipo, aunque a veces y casi siempre se han llevado bien entre ellos a diferencia de las mujeres.

En el sistema organizacional se observa que los trabajadores de 20 – 40 años nunca notaron ni recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos e incluso mencionaron que tampoco los han apoyado en la realización de sus actividades, aunque a veces recibieron beneficios, ellos mostraron motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas, aunque casi siempre hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron a veces una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre guiaron y apoyaron en sus tareas. En cambio, los trabajadores de 40 – 70 años reflejaron en mayor porcentaje que a veces recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos ya que los han apoyado en la realización de sus actividades, aunque a veces recibieron recompensas, ellos mostraron esfuerzo en la realización de sus tareas, aunque manifestaron en menor porcentaje que hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron a veces una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre éstos guiaron y apoyaron en sus tareas. Siendo la tendencia mostrada

porcentualmente que los trabajadores de 40-70 años a diferencia de las mujeres que han mencionado que casi siempre y siempre sus superiores las han tratado de manera respetuosa, es decir sin indiferencia, aunque no han recibido apoyo para la realización de su trabajo.

Tabla 13.

Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al cargo

	1: Nunca				2: A veces				3: Casi Siempre				4: Siempre			
	Directivo - profesional				Técnico				Auxiliar							
	(n= 29) %				(n= 52) %				(n= 164) %							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Se siente satisfecho con sus actividades.	10,3	48,3	20,7	20,7	9,6	73,1	13,5	3,8	14,6	61,0	14,0	10,4				
2. Se siente realizado en su trabajo.	41,4	31,0	24,1	3,4	32,7	42,3	17,3	7,7	24,4	49,4	25,0	1,2				
3. Disfruta realizar sus actividades en la universidad.	0,0	24,1	51,7	24,1	3,8	23,1	40,4	32,7	1,2	17,1	45,7	36,0				
4. No le gusta sus actividades que realiza.	0,0	13,8	41,4	44,8	5,8	11,5	30,8	51,9	0,0	6,7	31,7	61,6				
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.	0,0	17,2	27,6	55,2	5,8	9,6	48,1	36,5	1,8	8,5	33,5	56,1				
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo.	31,0	58,6	0,0	10,3	17,3	69,2	11,5	1,9	23,8	59,1	13,4	3,7				
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.	13,8	20,7	34,5	31,0	7,7	30,8	44,2	17,3	1,8	26,8	42,1	29,3				
8. Los trabajadores se llevan bien.	3,4	75,9	13,8	6,9	5,8	82,7	11,5	0,0	11,6	72,0	12,2	4,3				
9. En la universidad existe compañerismo.	72,4	24,1	0,0	3,4	76,9	19,2	3,8	0,0	80,5	15,9	2,4	1,2				
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.	17,2	44,8	20,7	17,2	19,2	76,9	3,8	0,0	28,7	57,9	8,5	4,9				
11. Cuándo ingresan nuevos trabajadores se integran inmediatamente en el grupo.	20,7	51,7	13,8	13,8	21,2	67,3	11,5	0,0	25,0	56,7	13,4	4,9				
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo.	37,9	44,8	6,9	10,3	40,4	53,8	5,8	0,0	37,8	52,4	6,7	3,0				
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	27,6	44,8	10,3	17,2	23,1	67,3	9,6	0,0	23,2	65,2	6,1	5,5				
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable.	31,0	55,2	3,4	10,3	42,3	46,2	5,8	5,8	37,8	47,0	9,8	5,5				
15. Sus superiores lo tratan bien.	37,9	51,7	6,9	3,4	40,4	57,7	1,9	0,0	47,0	43,3	6,7	3,0				
16. Los superiores tratan con respeto a los trabajadores.	13,8	34,5	24,1	27,6	9,6	59,6	17,3	13,5	17,7	48,2	26,2	7,9				
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades.	31,0	51,7	13,8	3,4	42,3	42,3	13,5	1,9	45,7	44,5	6,7	3,0				
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.	17,2	65,5	6,9	10,3	25,0	63,5	7,7	3,8	31,1	60,4	6,1	2,4				
19. En la Universidad el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	34,5	34,5	13,8	17,2	42,3	36,5	13,5	7,7	33,5	47,6	12,8	6,1				
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.	34,5	37,9	13,8	13,8	26,9	63,5	5,8	3,8	31,1	48,8	13,4	6,7				
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho.	31,0	34,5	24,1	10,3	28,8	44,2	19,2	7,7	28,0	53,7	11,6	6,7				
22. En la Universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño.	24,1	55,2	10,3	10,3	32,7	40,4	17,3	9,6	34,8	48,2	11,0	6,1				
23. Hay muchas maneras, de recompensar a los empleados.	24,1	55,2	13,8	6,9	32,7	46,2	19,2	1,9	31,1	50,6	13,4	4,9				
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo.	20,7	41,4	20,7	17,2	28,8	50,0	15,4	5,8	28,7	53,0	11,6	6,7				
25. Haces tu tarea con gusto.	24,1	41,4	10,3	24,1	11,5	48,1	32,7	7,7	16,5	58,5	16,5	8,5				
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.	24,1	41,4	10,3	24,1	26,9	40,4	26,9	5,8	27,4	47,0	17,7	7,9				
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.	27,6	48,3	6,9	17,2	23,1	59,6	13,5	3,8	23,2	58,5	12,8	5,5				
28. Recibe apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones.	3,4	31,0	37,9	27,6	9,6	13,5	40,4	36,5	5,5	23,2	44,5	26,8				
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización.	3,4	41,4	27,6	27,6	11,5	25,0	36,5	26,9	3,7	38,4	41,5	16,5				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 13, se puede ver que, en el sistema individual, los empleados con dependencia laboral directivo-profesional reflejan que, a veces se sintieron satisfechos, nunca se sintieron realizados, pero han disfrutado casi siempre de sus actividades, aunque siempre realizan las realizaron con desagrado, además, siempre tienen autonomía para elegir como hacer sus actividades, casi siempre han propuesto como las realizarán y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. En cambio, los trabajadores con dependencia laboral técnica en mayor porcentaje a veces están satisfechos con sus actividades, sintiéndose realizados y casi siempre disfrutaron de ellas, aunque siempre las realizaron con desagrado, casi siempre tienen autonomía para elegir como hacer sus actividades y proponer como los realizarán y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. Los trabajadores auxiliares a veces están satisfechos con sus actividades, sintiéndose realizados, casi siempre disfrutaron de ellas, aunque siempre las realizaron con desagrado, además siempre gozan de autonomía para elegir como hacer sus actividades y a veces proponer como las realizarán y casi siempre han tenido libertad para solucionar problemas.

En el sistema interpersonal, se observa que los directivos - profesionales a veces se llevan bien, pero nunca hay compañerismo, a veces tuvieron confianza para platicar, existiendo unión y apoyo entre ellos, a veces tienden a integrar rápidamente a nuevas trabajadoras, sintiéndose parte de un mismo equipo, uniendo esfuerzos para solucionar problemas y creando así un ambiente agradable. Los técnicos, reflejaron en mayor porcentaje que, a veces se llevan bien entre ellos, aunque nunca existe compañerismo, pero a veces tuvieron confianza para platicar, uniéndose y apoyándose, a veces incorporan de inmediato al grupo a nuevos trabajadores, sintiéndose a veces parte de un equipo, uniendo esfuerzos frente a los problemas y a veces creando un ambiente agradable. Los auxiliares, reflejaron que a veces se llevan bien, aunque nunca existió compañerismo, pero a veces tuvieron confianza para platicar, uniéndose y apoyándose entre ellos, a veces incorporan de inmediato al grupo a nuevos trabajadores, sintiéndose a veces parte de un equipo, uniendo esfuerzos ante los problemas y a veces creando un ambiente agradable.

Finalmente, en el sistema organizacional se observa que los trabajadores nombrados nunca notaron ni recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos e incluso mencionaron que tampoco los han apoyado en la realización de sus actividades, aunque a veces recibieron beneficios y recompensas por sus actividades, ellos mostraron a veces motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas, notaron también que a veces hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron a veces una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre

guiaron y apoyaron en sus tareas. En cambio, los trabajadores contratados reflejaron en mayor porcentaje a veces recibieron beneficios y recompensas por sus actividades, ellos mostraron a veces motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas, notaron también que a veces hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron a veces una actitud abierta para recibir propuestas, ya que los han apoyado en la realización de sus actividades, aunque a veces recibieron beneficios y recompensas, ellos mostraron motivación y esfuerzo en la realización de sus tareas, aunque manifestaron que hubo liderazgo de los directivos, donde mostraron a veces una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre éstos guiaron y apoyaron en sus tareas.

Tabla 14.

Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a condición laboral

	1: Nunca				2: A veces			
	3: Casi Siempre				4: Siempre			
	Nombrado				Contratado			
	(n= 138), %				(n= 107), %			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Se siente satisfecho con sus actividades.	20,6	66,2	5,9	7,4	10,2	60,5	18,1	11,3
2. Se siente realizado en su trabajo.	26,5	44,1	25,0	4,4	28,8	46,3	22,6	2,3
3. Disfruta realizar sus actividades en la universidad.	0,0	17,6	60,3	22,1	2,3	19,8	39,5	38,4
4.No le gusta sus actividades que realiza.	0,0	8,8	38,2	52,9	1,7	8,5	30,5	59,3
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.	1,5	8,8	36,8	52,9	2,8	10,2	35,6	51,4
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo.	25,0	52,9	13,2	8,8	22,6	64,4	10,7	2,3
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.	4,4	26,5	41,2	27,9	4,5	27,1	41,8	26,6
8. Los trabajadores se llevan bien.	14,7	70,6	11,8	2,9	7,3	76,3	12,4	4,0
9. En la universidad existe compañerismo.	80,9	17,6	0,0	1,5	78,0	17,5	3,4	1,1
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.	30,9	61,8	4,4	2,9	23,2	59,9	10,7	6,2
11. Cuándo ingresan nuevos trabajadores se integran inmediatamente en el grupo.	30,9	51,5	11,8	5,9	20,9	61,0	13,6	4,5
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo.	39,7	45,6	8,8	5,9	37,9	54,2	5,6	2,3
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.	23,5	60,3	8,8	7,4	23,7	64,4	6,8	5,1
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable.	32,4	50,0	7,4	10,3	40,1	46,9	8,5	4,5
15. Sus superiores lo tratan bien.	50,0	38,2	7,4	4,4	42,4	50,8	5,1	1,7
16.Los superiores tratan con respeto a los trabajadores.	20,6	42,6	19,1	17,6	13,6	51,4	26,0	9,0
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades.	52,9	39,7	4,4	2,9	39,5	46,9	10,7	2,8
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.	33,8	55,9	2,9	7,4	26,0	63,8	7,9	2,3
19.En la universidad, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.	44,1	41,2	10,3	4,4	32,2	44,6	14,1	9,0
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.	42,6	44,1	8,8	4,4	26,0	53,1	13,0	7,9
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho.	32,4	36,8	16,2	14,7	27,1	54,2	14,1	4,5
22. En la universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño.	35,3	44,1	10,3	10,3	32,2	48,6	13,0	6,2
23. Hay muchas maneras de recompensar a los empleados.	35,3	47,1	11,8	5,9	28,8	51,4	15,8	4,0
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo.	30,9	47,1	13,2	8,8	26,6	52,5	13,6	7,3
25. Haces tu trabajo con gusto.	25,0	51,5	8,8	14,7	13,0	55,4	23,2	8,5
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.	32,4	36,8	16,2	14,7	24,9	48,0	19,8	7,3
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir sugerencias relacionadas con el trabajo.	26,5	51,5	14,7	7,4	22,6	59,9	11,3	6,2
28. Recibe apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones.	5,9	25,0	39,7	29,4	6,2	20,9	44,1	28,8
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización.	5,9	36,8	36,8	20,6	5,1	35,6	39,5	19,8

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la Tabla 14, se observa que en el sistema individual según los trabajadores nombrados en mayor porcentaje a veces se sintieron satisfechos y realizados con sus actividades, disfrutando casi siempre de sus actividades, aunque siempre las realizaron con desagrado, además, siempre gozan de autonomía para elegir como hacer sus tareas, casi siempre han propuesto como realizarlas y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. Los trabajadores contratados reflejaron a veces satisfacción con sus actividades, sintiéndose realizados, casi siempre disfrutaron de ellas, aunque siempre los realizaron con desagrado, además casi siempre gozan de autonomía para elegir como hacer sus tareas, proponiendo como las realizarán y a veces han tenido libertad para solucionar problemas. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los nombrados a diferencia de los contratados casi siempre y siempre ejecutan con descontento sus funciones, aunque son libres de proponer la manera de realizarlas.

En el sistema interpersonal, se observa que los trabajadores nombrados, a veces se llevan bien, nunca hay compañerismo y a veces tuvieron confianza para platicar, además a veces existió unión y apoyo entre ellos, tendiendo a integrar rápidamente a nuevos trabajadores, sintiéndose parte de un mismo equipo, uniendo esfuerzos para solucionar problemas y creando a veces un ambiente agradable. Los trabajadores contratados, en mayor porcentaje a veces se llevan bien, nunca existió compañerismo, aunque a veces tuvieron confianza para platicar, uniéndose y apoyándose entre ellos, incorporando de inmediato al grupo a nuevos trabajadores, sintiéndose a veces parte de un equipo, unen esfuerzos ante los problemas y a veces crean un ambiente agradable. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los nombrados casi siempre y siempre no han logrado tener compañerismo en su trabajo, es decir su sistema interpersonal es negativo a diferencia de los contratados.

En el sistema organizacional se observa que los trabajadores nombrados nunca recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos e incluso mencionaron que tampoco los han apoyado en la realización de sus actividades, aunque a veces recibieron beneficios y recompensas, a veces motivan y esfuerzan en la realización de sus tareas, indicaron que a veces hubo liderazgo de los directivos, muestran una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre apoyaron en sus tareas. Los trabajadores contratados reflejaron en mayor porcentaje que a veces recibieron consideración y trato humano por parte de los directivos ya que los han apoyado en la realización de sus tareas, a veces recibieron recompensas, mostrando esfuerzo en la realización de sus tareas, manifestaron que a veces hubo liderazgo de los directivos, muestran una actitud abierta para recibir propuestas, y casi siempre

éstos apoyaron sus tareas. Siendo la tendencia mostrada porcentualmente que los trabajadores nombrados han mencionado que casi siempre y siempre no han recibido apoyo en la realización de sus actividades e incentivos por parte de sus directivos o jefes, y sus superiores los han tratado con indiferencia, a diferencia de los contratados.

Tabla 15.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al sexo

Clima Organizacional		Femenino		Masculino		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	15	14,0	18	13,0	33	13,5
Regular	116 – 203	72	67,3	101	73,2	173	70,6
Bueno	203 - 290	20	18,7	19	13,8	39	15,9
Total		107	100,0	138	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		163.13 \pm 49.59		160.13 \pm 45.04		161.63 \pm 47.11	
		t = 0,722		P > 0.05			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla15 se observa que, el nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, según el sexo es regular y no existe diferencia significativa entre los trabajadores varones y mujeres.

Tabla 16.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la edad

Clima Organizacional		20 - 40		40 - 70		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	7	16,7	26	12,8	33	13,5
Regular	116 – 203	30	71,4	143	70,4	173	70,6
Bueno	203 - 290	5	11,9	34	16,7	39	15,9
Total		42	100,0	203	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		155.35 \pm 46.31		162.92 \pm 47.17		161.63 \pm 47.11	
		t = -0,215		P > 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 16, se aprecia que, el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la edad es regular y no existe diferencia significativa entre los trabajadores de 20 -40 con los de 40 -70 años.

Tabla 17.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al grado de instrucción

Clima Organizacional		Secundaria		Técnica		Superior		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	4	30,8	8	12,5	21	12,5	33	13,5
Regular	116 – 203	8	61,5	47	73,4	118	70,2	173	70,6
Bueno	203 - 290	1	7,7	9	14,1	29	17,3	39	15,9
Total		13	100,0	64	100,0	168	100,0	245	100,0
Ȳ ± S		139.42 ± 50.08		160.85 ± 44.81		163.64 ± 47.90		161.63 ± 47.11	
Secundaria - técnica		t = - 10.425				P < 0.01			
Secundaria - superior		t = - 10.425				P < 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 17 se aprecia que el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la, UNPRG, según el grado de instrucción es regular y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores con instrucción secundaria y técnica, y también entre los de instrucción secundaria y superior.

Tabla 18.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al estado civil

Clima Organizacional		Casado		Conviviente		Divorciado(a)		Soltero (a)		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	14	10,5	4	19,0	4	28,6	11	14,3	33	13,5
Regular	116 – 203	96	72,2	16	76,2	9	64,3	52	67,5	173	70,6
Bueno	203 - 290	23	17,3	1	4,8	1	7,1	14	18,2	39	15,9
Total		133	100,0	21	100,0	14	100,0	77	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		165.38 \pm 45.50		147.07 \pm 40.59		140.85 \pm 15.30		162.88 \pm 49.45		161.63 \pm 47.11	
Casado-divorciado			t = 13.345				P < 0.01				
Casado-conviviente			t = 11.642				P < 0.01				
Casado-soltero			t = 2.548				P < 0.01				

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 18, se observa que, el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, según el estado civil es regular y se encontró que existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores casados y divorciados, también entre los casados y convivientes, y entre los casados y solteros.

Tabla 19.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo al cargo

Clima Organizacional		Directivo - profesional		Técnico		Auxiliar		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	5	17,2	8	15,4	20	12,2	33	13,5
Regular	116 – 203	21	72,4	33	63,5	119	72,6	173	70,6
Bueno	203 - 290	3	10,3	11	21,2	25	15,2	39	15,9
Total		29	100,0	52	100,0	164	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		153.5 \pm 45.29		164.51 \pm 52.34		162.15 \pm 45.75		161.63 \pm 47.11	
Directivo - técnico		t = - 6.729		P < 0.01					
Directivo - auxiliar		t = - 6.353		P < 0.01					

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 19, se observa el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, según el cargo es regular en un 71 % y se encontró que existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores directivos – profesionales y técnico, también entre el directivo –profesional y el auxiliar.

Tabla 20.

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG, de acuerdo a la condición laboral

Clima Organizacional		Nombrado		Contratado		Total	
		n	%	n	%	n	%
Bajo	29 – 116	22	12,4	11	16,2	33	13,5
Regular	116 – 203	125	70,6	48	70,6	173	70,6
Bueno	203 - 290	30	16,9	9	13,2	39	15,9
Total		177	100,0	68	100,0	245	100,0
$\bar{Y} \pm S$		161,63 \pm 37,74		163,07 \pm 41,26		161.63 \pm 47.11	
		t = -0,262		P > 0.01			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 20, el 71% de los trabajadores administrativos de la UNPRG tienen un clima organizacional regular y no existe diferencia significativa entre los trabajadores contratados y nombrados.

Tabla 21.

Factores psicológicos de estrés laboral y sistema individual de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG

Rho de Spearman	Sistema individual	Factores psicológicos	
		Coefficiente de correlación	-,891
		Sig. (bilateral)	,000
		N	247

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

La relación entre los factores psicológicos de estrés laboral y sistema individual de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG es altamente significativa ($p < 0.01$).

Tabla 22.

Factores fisiológicos de estrés laboral y sistema interpersonal de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG

Rho de Spearman	Sistema interpersonal	Factores fisiológicos	
		Coefficiente de correlación	-,778
		Sig. (bilateral)	,000
		N	247

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

La relación entre los factores fisiológicos de estrés laboral y sistema interpersonal de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG es altamente significativa ($p < 0.01$).

Tabla 23.

Factores estresores de estrés laboral y sistema organizacional de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG

Rho de Spearman	Sistema organizacional	Factores estresores	
		Coefficiente de correlación	-,807
		Sig. (bilateral)	,000
		N	247

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

La relación entre los factores estresores de estrés laboral y sistema organizacional de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG es altamente significativa ($p < 0.01$).

Tabla 24.

Relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, en los trabajadores administrativos de la UNPRG

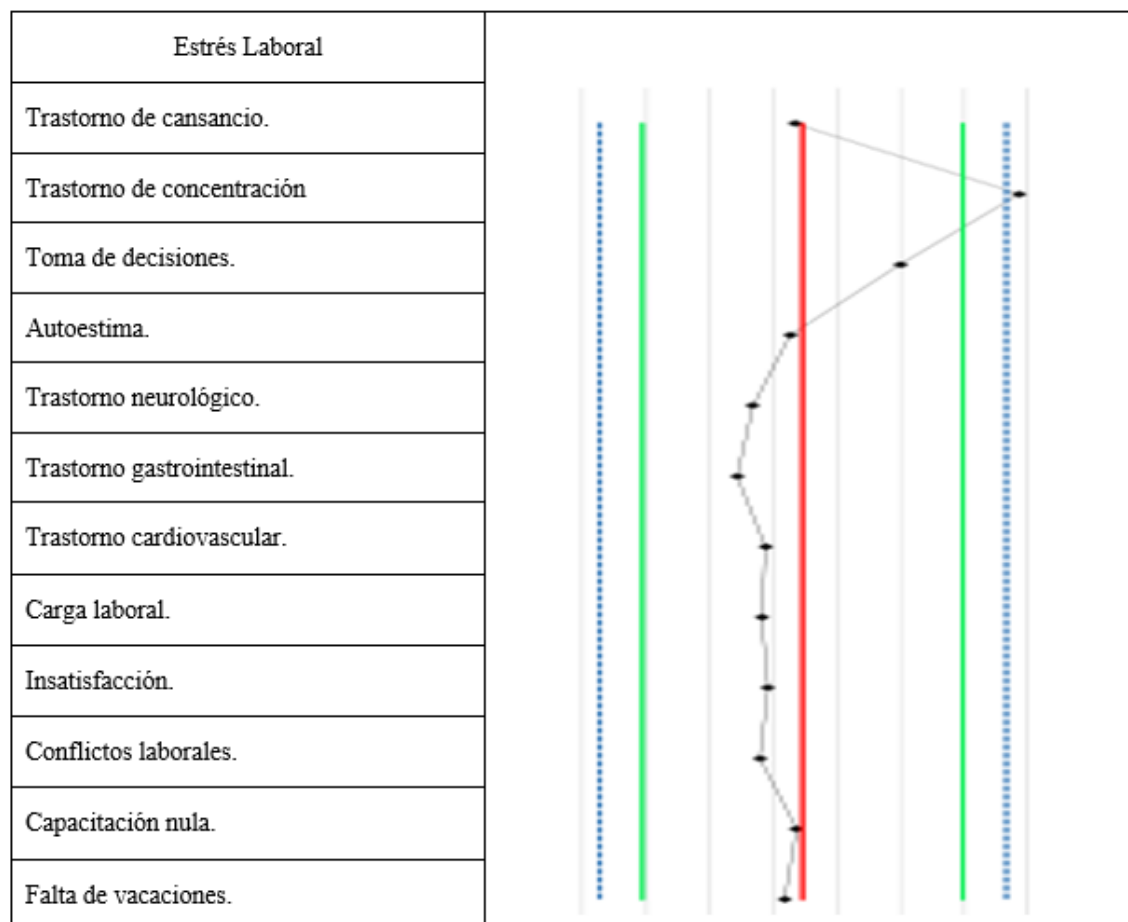
Estrés laboral		Clima organizacional						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		29 - 116		116 - 203		203 - 290			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	27 - 108	10	4,1	55	22,4	21	8,6	86	35,1
Medio	108 - 189	21	8,6	114	46,5	16	6,5	151	61,6
Alto	189 - 270	2	0,8	4	1,6	2	0,8	8	3,3
Total		33	13,5	173	70,6	39	15,9	245	100,0
X² = 9,564						P < 0.05			

Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la tabla 24, se observa que existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG.

Figura 1.

Dispersión de Estrés Laboral en los trabajadores administrativos de la UNPRG-2020

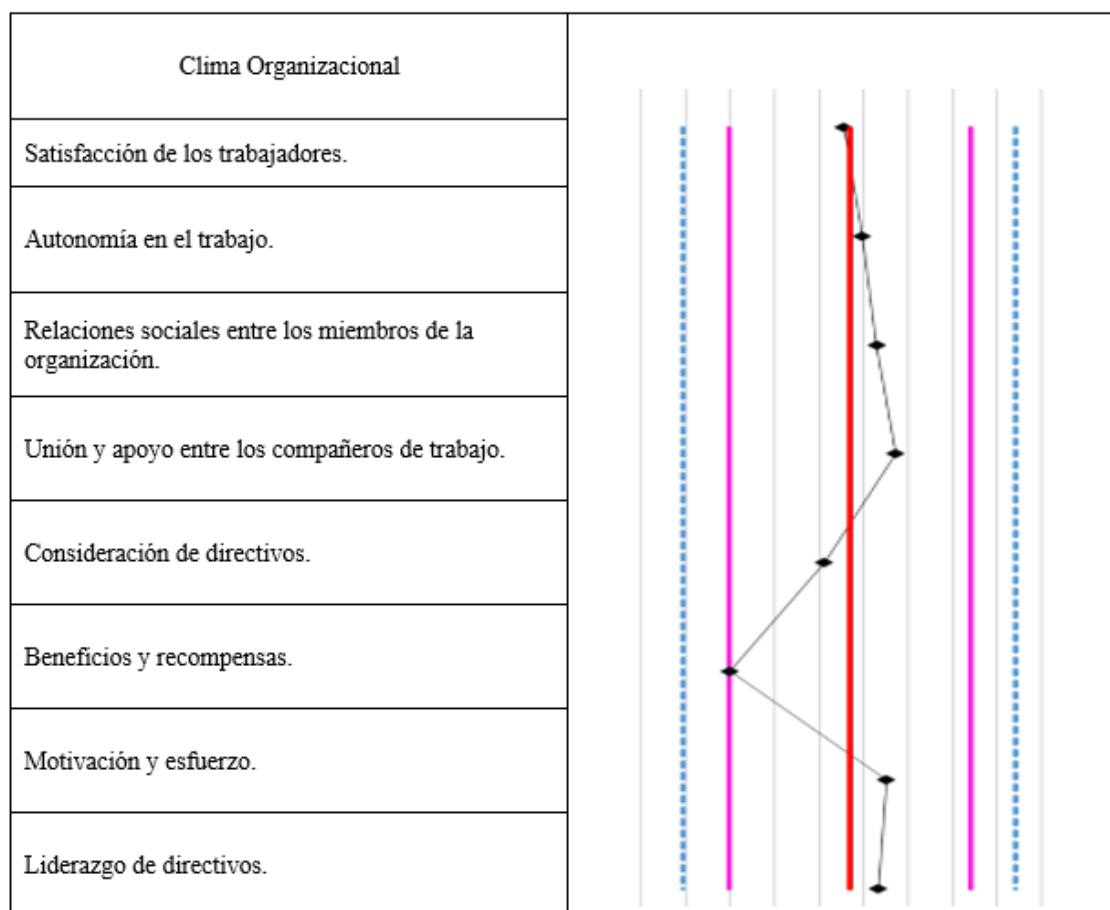


Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

En la figura 1 se observa que los trabajadores administrativos de la UNPRG, tienen trastornos neurológicos, gastrointestinales y cardiovasculares, la carga laboral, la insatisfacción y los conflictos laborales en promedio se encuentran por debajo de la media; en cambio la escasa capacitación, la falta de vacaciones, la autoestima y el cansancio se encuentran muy ligeramente por debajo de la media; sin embargo, la concentración y la toma de decisiones están en un nivel de óptimo.

Figura 2.

Dispersión de Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG-2020



Nota: cuestionario aplicado el 22 de julio del 2021

La autonomía en el trabajo, las relaciones interpersonales, la unión, el apoyo, la motivación, el esfuerzo y el liderazgo de los directivos, en promedio se encuentran por encima de la media; la consideración está por debajo de la media y las recompensas se encuentran en un nivel crítico.

Capítulo IV. Discusión y propuesta

4.1. Discusión

Se encontró que, el 62% de los trabajadores administrativos de la UNPRG, según sexo tienen un estrés laboral medio. Además, existe una diferencia altamente significativa de los trabajadores de sexo masculino y femenino respecto al estrés, reflejando también que son las mujeres las que sufren mayor estrés laboral; a diferencia de lo encontrado por Ospina, A. (2016), en su investigación, en donde realizó una identificación y comparación de los síntomas y niveles de estrés estudiantil femenino y masculino. Los resultados indican que no hay diferencias significativas entre los dos sexos.

De igual manera el 62%, según el rango de edad de 20 - 70 años tienen un estrés laboral de nivel medio y no existe una diferencia significativa entre los trabajadores de 20 - 40 y 40 - 70; así mismo que, el nivel de estrés laboral, según grado de instrucción se encuentra en un nivel medio (62%) y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores con grado de instrucción secundaria y superior, sin embargo, entre el grado de instrucción superior y técnico no se encontró diferencia significativa. De igual manera el nivel de estrés laboral, de acuerdo al estado civil se encuentra en un nivel medio y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores casados y divorciados, también entre los casados y convivientes, sin embargo, no se encontró diferencia significativa entre los casados y solteros. También el estrés laboral, de acuerdo al cargo se encuentra en un nivel medio y existe diferencia significativa entre los trabajadores con cargo de directivo – profesional, técnico y auxiliar; así mismo, el nivel de estrés laboral de acuerdo a la condición laboral se encuentra en un nivel medio y existe diferencia significativa entre los trabajadores nombrados y contratados, estos resultados concuerdan con lo hallado por Aguilar, D. y Concha, I. (2020), quien encontró que existe un nivel medio (65.9%) de estrés laboral.

El grado de clima organizacional dentro del personal administrativo de la UNPRG, por género, es regular y no difiere significativamente entre hombres y mujeres; Además, el clima organizacional por edad es regular y no difiere significativamente entre los 20-40 años y los 40-70 años; por otro lado el grado de clima organizacional de acuerdo al nivel de educación, es regular y existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores con instrucción secundaria y técnica, y también entre los de instrucción secundaria y superior; asimismo el nivel de clima organizacional, de acuerdo al estado civil es regular y se encontró que existe diferencia altamente significativa entre los trabajadores casados y divorciados, también entre

los casados y convivientes, y entre los casados y solteros; por otro lado el nivel de clima organizacional, de acuerdo al cargo es regular en un 71 %, existiendo diferencia altamente significativa entre los trabajadores directivos – profesionales y técnico, también entre el directivo –profesional y el auxiliar, también el 71% de los trabajadores tienen un clima organizacional regular y no existe diferencia significativa entre los trabajadores contratados y nombrados. Los hallazgos, coinciden con lo encontrado por (Ruíz, 2021). El clima laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio.

Se encontró que, existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG. Estos resultados concuerdan con lo hallado por (Espinel, Sarmiento y Sarmiento, 2023), quienes encontraron que, existe una relación estadística significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral a diferencia de lo encontrado por Aguilar, D. y Concha, I. (2020), quienes encontraron que no existe relación entre estrés laboral y clima organizacional. Asimismo, Castro, F. (2017), encontró que, “existe una relación inversa media de 37.3% entre el estrés laboral y el clima organizacional”.

4.2. Propuesta: Propuesta de un programa de mejora del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG

4.2.1. Introducción

El presente programa, tiene como finalidad: Contar con un instrumento de gestión que permita mejorar el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Su alcance es a todos los órganos y unidades orgánicas de la institución. Para su elaboración se utilizó el análisis documental y la encuesta. El programa, comprende: introducción, análisis situacional, objetivo, estrategias, actividades, cronograma, presupuesto, financiamiento y técnicas de control del programa.

4.2.2. Análisis situacional

El nivel del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG, fue de 71% calificado como regular, (medio o moderado), conseguido como promedio de sus dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional.

Por lo que se justifica la elaboración de un programa de mejora del clima organizacional del personal administrativo de la UNPRG.

4.2.3. Objetivos

4.2.3.1. Objetivo general

Mejorar el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG

4.2.3.2. Objetivos específicos

A. Objetivos específicos para mejorar el sistema individual.

Objetivo 1: Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos

Estrategias de acción

Estrategia A: Proporcionar incentivos laborales a los trabajadores administrativos

Actividades

a.1. Elaborar un plan de incentivos laborales cuantitativos para los trabajadores administrativos

Fecha: febrero 2023

Responsable: Dirección de recursos humanos

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	6,000
Bienes	3,000
Servicios	1,000
Total	10,000

Objetivo 2: Mejorar la autonomía en el trabajo de los trabajadores administrativos

Estrategias de acción

Estrategia B: Realizar análisis de puestos de trabajo, para fijar grados de autonomía en sus labores a los trabajadores administrativos

Actividades

b.1. Elaborar formularios de descripción y especificación de puestos de trabajo de los trabajadores administrativos

Fecha marzo: 2023

Responsable: Oficina de Racionalización-UNPRG

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	4,000
Bienes	2,000
Servicios	1,000
Total	7,000

B. Objetivos específicos para mejorar el sistema interpersonal

Estrategia C: Actualizar los perfiles de puestos de los trabajadores administrativos

Actividades

c.1. Actualizar los perfiles de puestos y funciones en todos los niveles organizacionales, de los trabajadores administrativos

Fecha marzo: 2023

Responsable: Oficina de Racionalización-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	5,000
Bienes	1,500
Servicios	1,500
Total	8,000

Objetivo 3: Mejorar las relaciones sociales entre los miembros de la organización

Estrategias de acción

Estrategia D: Realizar eventos sociales fuera del ámbito de trabajo

Actividades

d.1. Realizar cenas de confraternidad

Fecha: julio, diciembre 2023

Responsable: Dirección de Bienestar Universitario-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	5,000
Bienes	20,000
Servicios	5,000
Total	30,000

d.2. Realizar eventos deportivos de básquet, fútbol y vóleibol.

Fecha: junio 2023

Responsable: Dirección de Bienestar Universitario-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	6,000
Bienes	7,000
Servicios	2,000
Total	15,000

Estrategia E: Proporcionar capacitación en habilidades sociales

Actividades

e.1. Realizar curso- taller sobre comunicación efectiva

Fecha: agosto 2023

Responsable: Dirección de Recursos humanos-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	5,000
Bienes	3,000
Servicios	1,000
Total	9,000

e.2. Realizar curso taller sobre escucha activa.

Fecha: setiembre 2023

Responsable: Dirección de Recursos humanos-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	4,000
Bienes	3,000
Servicios	1,000
Total	8,000

C. Objetivos específicos para mejorar el sistema organizacional

Objetivo 4: Mejorar la consideración de los directivos

Estrategias de acción

Estrategia F: Hacer uso del enfoque orientado a las personas

Actividades

f.1. Realizar curso taller de gestión orientada a las relaciones humanas

Fecha: setiembre 2023

Responsable: Dirección de Recursos humanos-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	4,000
Bienes	2,000
Servicios	1,000
Total	7,000

Objetivo 5: Mejorar los beneficios y recompensas

Estrategias de acción

Estrategia G: Otorgar reconocimientos honoríficos al personal administrativo

Actividades

g.1. Otorgar el reconocimiento honorífico de “El trabajador del año”

Fecha: diciembre 2023

Responsable: Dirección de Calidad-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	3,000
Bienes	2,000
Servicios	1,000
Total	6,000

Objetivo 6: Mejorar la motivación y esfuerzo de los trabajadores administrativos

Estrategias de acción

Estrategia H: Hacer uso de enfoques de motivación laboral

Actividades

f.1. Realizar curso taller enfoque de las necesidades y la equidad

Fecha: octubre 2023

Responsable: Dirección de Recursos humanos-UNPRG.

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	2,500
Bienes	1,500
Servicios	2,000
Total	6,000

Objetivo 7: Mejorar el liderazgo de los directivos

Estrategias de acción

Estrategia I: Hacer uso de enfoques de liderazgo aplicados a trabajadores del sector público.

Actividades

i.2. Realizar curso taller el enfoque del Empowerment

Fecha: noviembre 2023

Responsable: Dirección de Recursos humanos-UNPRG

Costo:

Rubro	Total (S/.)
Personal	4,000
Bienes	2,500
Servicios	1,500
Total	8,000

4.2.5. Presupuesto

Rubros	Total (S/.)
Personal	48,500
Bienes (Materiales)	47,500
Servicios	18,000
Total	114,000

4.2.6. Financiamiento

Fuentes	S/.	%
-Tesoro público	68,400	60
-Recursos Directamente Recaudados	45,600	40
Total	114,000	100

4.2.7. Técnicas de control del programa

Se utilizará el diagrama de GANT para el control, así como la técnica PER.

Conclusiones

1. El nivel del estrés Laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, es de 62% (nivel medio). El nivel del clima organizacional es de 71% (nivel medio).
2. Existe diferencia en el estrés laboral entre los trabajadores administrativos de la UNPRG con función directiva. No existe diferencia en el clima organizacional entre hombres y mujeres.
3. Existe una relación altamente significativa entre los factores psicológicos y el sistema individual, existe una relación altamente significativa entre los factores fisiológicos y el sistema interpersonal, asimismo existe una relación altamente significativa entre los factores estresores y el sistema organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG.
4. El nivel de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG es de 61.6% (nivel de asociación).
5. Se elaboró una propuesta de un programa de mejora del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG., describiendo sus componentes.

Recomendaciones.

1. En la UNPRG, para dirigir a los trabajadores administrativos, se debe hacer uso del enfoque de las relaciones humanas, del enfoque conductista y del enfoque por competencias.
2. Implementar la propuesta del programa de mejora del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la UNPRG.
3. Desarrollar un trabajo de investigación sobre el clima organizacional y su efecto en el rendimiento funcional de los trabajadores administrativos de la UNPRG. (para seguir con la línea de investigación).

Referencia Bibliográficas

- Acero Montoya, M. A. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Monografía, Fundación Universidad de América, Facultad de Educación Permanente y Avanzada, Especialización en Gerencia del Talento Humano, Bogotá. Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. (2023). *Todo sobre la OSHA*. EE.UU. Obtenido de <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osh3173.pdf>
- Agencia de la Unión Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (8 de Noviembre de 2022). *Osha*.
- Aguilar Bravo, D. M., & Concha Hilares, I. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua - Callao 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao, Escuela de Posgrado, Callao. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5325>
- Albinagorta Chang de Huamán, S. C. (2019). *Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la corte superior de justicia de Huaura*. Tesis Maestral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3874/TESIS%20SANDRA%20ALBINAGORTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Cabrera, P. L. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Álvarez Silva, L. A., & Espinoza Samaniego, C. E. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2). Obtenido de <https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15>
- Álvarez, G. (1992). El Constructo “Clima Organizacional”: Concepto, Teorías, Acciones Investigaciones y Resultados Relevantes. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1-2).

- Barbosa, S., Nascimento Martins, K. Y., Souza, S., & Souza Moreira, J. (Enero de 2018). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en psicología*, 38(1), 61-79. Obtenido de <https://alternativas.me/27-numero-38-agosto-2017-enero-2018/157-clima-organizacional-y-estres-laboral-en-funcionarios-tecnico-administrativos-universitarios>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México D.F., México: Editorial Trillas. Obtenido de <https://corganizaciona1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F., México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F., México: Editorial Trillas.
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. New York: Norton.
- Castro Chauca, F. (2019). *Estrés laboral y su relación con el clima organizacional en el personal administrativo de ESSALUD - Red Asistencial Huancavelica, 2017*. Tesis en Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica, Escuela de Posgrado, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2894>
- Cooper, C. (2000). *Theories of organizational stress*. Oxford University Press.
- Crucinta Ugarte, E. (2018). *El estrés laboral del docente universitario y su relación con el clima organizacional en la Universidad Nacional de "San Antonio Abad" del Cusco, año 2016*. Tesis en Doctorado, Universidad Alas Peruanas, Escuela de Postgrado, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/7585>
- Domínguez Escudero, D. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019*. Tesis en Doctorado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Chicla. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43192>
- Espinel, J., Sarmiento, A., & Sarmiento, D. (Enero-Febrero de 2023). Incidencia del Síndrome de Bournout en el clima laboral de los servidores públicos de una institución de educación superior. *Ciencia Latina*, 7(1), 5856-5876. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4889
- Ferraz Mesa, M. (2020). *Factores Laborales que Inciden sobre el Estado de Bienestar Psicológico, Satisfacción y Estrés en el Personal de Enfermería dentro del Área*

- Quirúrgica Hospitalaria*. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia, Escuela Internacional de Doctorado. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/85870/1/Mar%c3%ada%20de%20los%20c3%81ngeles%20Ferraz%20Mesa%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Flores Herrera, R., & Patlán Pérez, J. (5 de Septiembre de 2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 48(15), 131-139. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Folkman, S., Lazarus, R., & Valdés Miyar, M. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- García Solarte, M. (Julio-Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 1(42), 43-62. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf;jsessionid=DBC48606385497190CB62077C687DC06?sequence=1>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Goncalves, A. (2000).
- González Rueda, N. D. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. Tesis en Doctorado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44451>
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México. Obtenido de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=5782>
- Gutiérrez, R., & Yara, Á. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas.
- Hall, R. (1998). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados* (2da. ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.
- Hampton, R. D. (1998). *Administración*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández Hernández, R., Martínez Torres, E., & Patlán Pérez, J. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2094718
- Holmes, T., & Rahe, R. (Agosto de 1967). The Holmes and Rahe Stress Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.

- Karasek, R. (1981). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-311. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2392498>
- Karasek, R., & Tores, T. (1990). Healthy Work Stress Productivity and Reconstruction of working life. *Basic Books*.
- Keith, & Newstrom. (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo* (4ta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/53710>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston, USA: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.
- Londoño Ardila, L. F. (Marzo de 2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Scielo*, 17(17), 39-59. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci_abstract
- Martinez, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson.
- Mcgrath. (1976). *Stress and behavior in organizations*. Chicago: Rand McNally.
- Moreira Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí - Ecuador*. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado, Lima. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- O'brien. (1998). *El estrés laboral como factor determinante de la salud*.
- OIT. (2016). *Estrés laboral*. Tema Especial. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Ordóñez Ordóñez, M. (2007). *La nueva gestión de los recursos humanos*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=1271>
- Organización Mundial de la Salud. (19 de Octubre de 2020). *Who*. Obtenido de <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>

- Ortega Santos, J. P. (2017). *Incidencia del clima organizacional y de la justicia organizacional en la satisfacción laboral de los empleados: análisis para dos instituciones de educación superior en Ecuador*. Tesis Doctoral, Universidad del Rosario, Escuela de Administración, Bogotá. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18533>
- Ospina Stepanian, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá D. C. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10983/3161>
- Pajares Huaripata, E. (2020). *Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca - 2018*. Doctorado en Psicología, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Escuela de Posgrado UPAGU, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1237/TESI%20FINAL%2007%20EDWIN%2007%20DE%20FEBRERO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiró Silla, J. M. (1991). *Psicología de la organización*. Madrid: Ed. Uned.
- Peiró Silla, J. M. (1993). *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención*. Madrid. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework
- Pérez de Maldonado, I. (1997; 2000; 2004). *Pérez de Maldonado, I. El clima y la Satisfacción en el Trabajo como fundamentos del éxito de principios del próximo milenio*. Conferencia presentada en la 1er. Simposio Colombiano sobre Clima Organizacional, Medellín.
- Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Tesis Doctoral con Mención Internacional, Universidad de Córdoba, Departamento de Enfermería, Programa de Doctorado en Biomedicina, Córdoba. Obtenido de <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019*. Trabajo de Investigación de Magíster, Universidad del Pacífico, Escuela de Postgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sandoval Caraveo, M. (Mayo-Agosto de 2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82. doi:<https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Segredo Pérez, A. M. (Abril-Junio de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Science*, 692-699.
- Siegrist. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *J Occup Health Psychol*, 1(1), 27-41. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9547031/>
- Toro, J. (1983). *Estrés y Enfermedad. En Psicobiología. Interrelación de Aspectos Experimentales*. Barcelona: Herder.
- Vidal Lacosta, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004
- Villalobos, G. (2010). *Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera Versión*. Manual de Usuario, Bogotá.
- Visitación Florián, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8727>

ANEXOS

Anexo 1. Datos del problema

El estrés laboral, es la reacción del trabajador ante exigencias y presiones del trabajo que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El clima organizacional, son las percepciones que los trabajadores de la empresa o institución comparten, son aspectos comunes y puntos de vista respecto a las políticas, procesos y prácticas organizacionales. Son las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones conjuntas.

Existe una gran cantidad de investigaciones referentes al estrés y el clima organizacional aplicado las empresas, sin embargo, existen pocas investigaciones de este tema aplicado a los trabajadores administrativos de las universidades. Lo cual constituiría nuestro GAP.

En la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se pudo observar que:

- Existe ausentismo, demora en los tramites documentarios desarrollados por los trabajadores administrativos.
- La colaboración de los trabajadores administrativos entre las diferentes dependencias es escasa
- Cuando un trabajador administrativo sale de vacaciones, falta o solicita licencia, nadie asume sus funciones y los usuarios tienen que esperar su reincorporación.
- Los ambientes físicos de trabajo de los trabajadores administrativos, son reducidos y mal distribuidos.
- Un elevado porcentaje de trabajadores administrativos se encuentra estresado.

En base a lo descrito, se formuló el Problema de investigación: **¿Cuál es la relación del estrés laboral con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UNPRG?**

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de encuesta aplicado a los trabajadores administrativos de la UNPRG

El presente cuestionario de encuesta tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la tesis “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2020”. El cuestionario es anónimo, por lo que las respuestas no se pueden vincular directamente a ningún trabajador de la mencionada institución

I. Información general

1. Género: a. Hombre () b. Mujer ()
2. Edad:
3. Condición laboral: a. Nombrado () b. Contratado ()

II. Estrés laboral

Dimensiones / Items	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
Estrés psicológico				
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.				
2. Se siente constantemente tenso.				
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.				
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.				
5. Se siente capaz de tomar decisiones.				
6. Siente que no logra resolver sus dificultades				
7. Disfruta las actividades en su vida diaria.				
8. Se siente triste o deprimido.				
9. Siente usted que no vale nada.				
Estrés fisiológico				
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño				
11. Siente dolores de cabeza				
12. Se cansa fácilmente en el trabajo				
13. Siente dolencias estomacales				
14. Tiene dificultad para levantarme en las mañanas				
15. Siente menor capacidad de trabajo				
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos				
17. Siente que el corazón le late más rápido				
18. Se siente mentalmente agotado				
Estresores				
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo				
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio				
21. Le incomoda tener demasiado trabajo				
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente				
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona				
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.				

25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos				
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales				
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo				

III. Clima organizacional

Dimensiones / Items	Nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
Sistema individual				
1. Se siente satisfecho con sus actividades.				
2. Se siente realizado en su trabajo.				
3. Disfruta realizar sus actividades en la Universidad.				
4. No le gusta sus actividades que realiza.				
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.				
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo				
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.				
8. Los trabajadores se llevan bien.				
9. En la universidad existe compañerismo.				
Sistema interpersonal				
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.				
11. Cuando ingresan nuevos trabajadores, se integran inmediatamente en el grupo.				
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo				
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales				
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable				
15. Sus superiores lo tratan bien.				
16. Los superiores tratan con respeto. A los trabajadores.				
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades				
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.				
Sistema organizacional				
19. En la universidad, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada				
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.				
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho				
22. En la Universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño				
23. Hay muchas maneras, de recompensar a los empleados.				
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo				
25. Haces tu tarea con gusto.				
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.				
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir sugerencias relacionadas con el trabajo				
28. Recibe el apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones				
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización				

Anexo 3. Formato de tabulación de datos

I. Estrés laboral

[illegible]

Anexo 4. Validación del instrumento de recolección de datos

Título de la investigación:

Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2020

I. Estrés laboral

Dimensiones / Items	Pregunta validada	Pregunta no validada	Observaciones
Estrés psicológico	X		
1. Deja de dormir por sus preocupaciones.	X		
2. Se siente constantemente tenso.	X		
3. Puede concentrarse bien en lo que hace.	X		
4. Es capaz de enfrentar sus problemas.	X		
5. Se siente capaz de tomar decisiones.	X		
6. Siente que no logra resolver sus dificultades	X		
7. Disfruta las actividades en su vida diaria.	X		
8. Se siente triste o deprimido.	X		
9. Siente usted que no vale nada.	X		
Estrés fisiológico			
10. Tiene dificultad para conciliar el sueño	X		
11. Siente dolores de cabeza	X		
12. Se cansa fácilmente en el trabajo	X		
13. Siente dolencias estomacales	X		
14. Tiene dificultad para levantarme en las mañanas	X		
15. Siente menor capacidad de trabajo	X		
16. Tiene dolor en el cuello, hombros y brazos	X		
17. Siente que el corazón le late más rápido	X		
18. Se siente mentalmente agotado	X		
Estresores			
19. Le cuesta trabajar con materiales de riesgo	X		
20. Siente tener que hacer cosas, que son contrarias a su criterio	X		
21. Le incomoda tener demasiado trabajo	X		
22. Le pone nervioso tener que responder a tanta gente	X		
23. Es difícil para usted asumir la responsabilidad del trabajo de otra persona	X		
24. Te arrepientes de hacer cosas en las que un error te costaría muy caro.	X		
25. Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	X		
26. Su trabajo le impide desarrollar actividades sociales	X		
27. Le tensiona los conflictos de sus compañeros de trabajo	X		

II. Clima organizacional

Dimensiones / Items	Pregunta validada	Pregunta no validada	Observaciones
Sistema individual			
1. Se siente satisfecho con sus actividades.	X		
2. Se siente realizado en su trabajo.	X		
3. Disfruta realizar sus actividades en la Universidad.	X		
4. No le gusta sus actividades que realiza.	X		
5. Tiene la libertad de elegir cómo hacer sus actividades.	X		
6. Eres libre de ocuparte de tus problemas relacionados con el trabajo	X		
7. Propone usted la forma en que desea realizar sus actividades.	X		
8. Los trabajadores se llevan bien.	X		
9. En la universidad existe compañerismo.	X		
Sistema interpersonal	X		
10. Hay confianza entre los compañeros para discutir cualquier tipo de tema.	X		
11. Cuando ingresan nuevos trabajadores, se integran inmediatamente en el grupo.	X		
12. En la universidad, los trabajadores se sienten parte de un equipo	X		
13. En la universidad, se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	X		
14. En la universidad, la unión entre compañeros promueve un ambiente agradable	X		
15. Sus superiores lo tratan bien.	X		
16. Los superiores tratan con respeto. A los trabajadores.	X		
17. Los jefes asisten a los empleados en el desempeño de sus actividades	X		
18. El jefe trata a sus subordinados con indiferencia.	X		
Sistema organizacional	X		
19. En la universidad, el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada	X		
20. Te inspiran a hacer bien tu trabajo.	X		
21. Todos los trabajadores tienen el potencial de beneficiarse de un trabajo bien hecho	X		
22. En la Universidad se incentiva a los trabajadores a mejorar su desempeño	X		
23. Hay muchas maneras, de recompensar a los empleados.	X		
24. Realiza usted sus actividades con entusiasmo	X		
25. Haces tu tarea con gusto.	X		
26. Haces lo mejor que puedes para hacer tu trabajo.	X		
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir sugerencias relacionadas con el trabajo	X		
28. Recibe el apoyo de su jefe en el desempeño de sus funciones	X		
29. El jefe guía a los empleados para lograr los objetivos de la organización	X		

Luego de evaluar el instrumento de recolección de datos:

Procede su aplicación (X) No procede su aplicación ()

Expertos A, B, C.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **EDUAR VÁSQUEZ SÁNCHEZ**, asesor del estudiante de doctorado **M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca** cuya tesis titulada **ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de junio del 2023



EDUAR VÁSQUEZ SÁNCHEZ

NOMBRES Y APELLIDOS

DNI: 16525869

ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital.



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Gerardo Gáspar Deza Malca
Título del ejercicio:	Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores ad...
Título de la entrega:	Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores ad...
Nombre del archivo:	dministrativos_de_la_Universidad_Nacional_Pedro_Ruiz_Gall...
Tamaño del archivo:	985.61K
Total páginas:	80
Total de palabras:	22,626
Total de caracteres:	122,223
Fecha de entrega:	16-jun.-2023 04:43p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2117503517



Dr. Eduar Vásquez Sánchez
ASESOR

Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

ÍNDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

1library.co

Fuente de Internet

1%

4

zaguan.unizar.es

Fuente de Internet

1%

5

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.somoshalcones.com

Fuente de Internet

1%

7

riaa.uaem.mx

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet



Dr. Eduar Vásquez Sánchez
ASESOR