



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CLIMA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL EN
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA JOHN F. KENNEDY,
HUARAL, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BACH. EVELYN PAMELA IPANAQUE SALAZAR

ASESOR

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

HUACHO – PERÚ

2018

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. Viviana Inés Vellón Flores
Presidente

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Carlos Máximo Gonzáles Añorga
Secretario

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Félix Gil Caro Soto
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres, Pablo y Carmen, por brindarme su apoyo para lograr mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Facultad de Ciencias
Empresariales.

A los jurados de tesis y mi asesor.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	07
ÍNDICE DE FIGURAS	08
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.5. Delimitación del estudio	16
1.6. Viabilidad del estudio	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Definiciones conceptuales	36
2.4. Formulación de las hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis General	38
2.4.2. Hipótesis Específicas	39

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	40
3.1.1. Tipo de investigación	40
3.1.2. Nivel de investigación	40
3.1.3. Diseño	40
3.1.4. Enfoque	40
3.2. Población y muestra	41
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.4.1. Técnicas a emplear	42
3.4.2. Descripción de los instrumentos	42
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	43

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	44
---	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	57
5.2. Conclusiones	59
5.3. Recomendaciones	60

CAPÍTULO VI FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	62
6.2. Fuentes electrónicas	63

ANEXO

1. Cuestionario	65
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy	44
Tabla 2.	Edad de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy	45
Tabla 3.	Sistema individual	46
Tabla 4.	Sistema interpersonal	47
Tabla 5.	Sistema organizacional	48
Tabla 6.	Factores del entorno	49
Tabla 7.	Factores de la organización	50
Tabla 8.	Factores individuales	51
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	52
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral y estrés laboral	53
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema individual y estrés laboral	54
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema interpersonal y estrés laboral	55
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema organizacional y estrés laboral	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy	44
Figura 2.	Edad de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy	45
Figura 3.	Sistema individual	46
Figura 4.	Sistema interpersonal	47
Figura 5.	Sistema organizacional	48
Figura 6.	Factores del entorno	49
Figura 7.	Factores de la organización	50
Figura 8.	Factores individuales	51

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el clima laboral influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018. **Métodos:** La población está representada por 21 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional, factores del entorno, factores de la organización y factores individuales. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,840). Se utilizó la Correlación de Pearson. **Resultados:** Respecto al clima laboral el 42,9% menciona que no se siente satisfecho por trabajar en la I.E.P., el 23,8% menciona que no manejan buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, 52,4% del personal manifestó que la I.E.P. no motiva a sus trabajadores. Así mismo, respecto al estrés laboral el 29% menciona que les genera estrés la incertidumbre económica, el 33,3% menciona que les genera estrés las presiones que se les imputan por el rol que desempeñan dentro de la I.E.P., el 33,3% determinó que sus problemas familiares le causan estrés. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,567$), por lo que se concluye que el clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Palabras claves: *sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional, factores del entorno, factores de la organización y factores individuales.*

ABSTRACT

Objective: To establish in what way the work environment influences the work stress of the personnel in the John F. Kennedy Private Educational Institution, Huaral, 2018.

Methods: The population is represented by 21 workers. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The dimensions were considered: individual system, interpersonal system, organizational system, environmental factors, organizational factors and individual factors. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.840). The Pearson Correlation was used. **Results:** Regarding the work environment, 42.9% mentioned that they do not feel satisfied with working on the IEP, 23.8% mentioned that they do not manage good social relations with their co-workers, 52.4% of the staff said that the IEP it does not motivate its workers. Likewise, with respect to work-related stress, 29% mentioned that economic uncertainty generates stress, 33.3% mentioned that they are stressed by the pressures attributed to them for the role they play within the IEP, 33.3% I determine that your family problems cause you stress. **Conclusion:** It was determined that there is a moderate and very significant correlation ($p = 0.007 < 0.05$, $r = 0.567$), so it is concluded that the work environment significantly influences the work stress of the personnel in the Private Educational Institution John F Kennedy, Huaral, 2018

Keywords: *individual system, interpersonal system, organizational system, environmental factors, organizational factors and individual factors.*

INTRODUCCIÓN

El ambiente de trabajo se encuentra constituido por diversas ventajas, apariencias individuales y profesionales específicos, formas de vida y distintas maneras de apreciar el mundo. Por ende, es inexacto especular que los colaboradores de una organización ostenten valores uniformes y definiciones, el cual diluciden y reaccionen de igual forma a las normativas, políticas y costumbres como organización, o que posean la propia energía de reacción o aprobación referente a los mismos sucesos de la vida profesional.

Dichos discernimientos compartidos son designados como clima laboral, logrando estar, dentro de una organización, en un instante establecido distintos climas, ocasionados por los mismos hechos, y por ende con diferentes efectos en las áreas organizacionales, ocasionando impresiones negativas y para otras positivas, alcanzando originar de dicha manera a los trabajadores el estrés laboral.

Se planteó la hipótesis que el clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Es así que la presente investigación tiene como objetivo general establecer de que manera el clima laboral influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, y la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Conforme a distintos estudios desarrollados se ha logrado establecer que hay una analogía inversa en medio del clima laboral y el estrés laboral, es decir, que tiene una relación significativa el clima laboral de la institución con el estrés laboral de los trabajadores, no obstante, se ha logrado comprobar que cuando el trabajo es muy bajo tiene un alto nivel de eficiencia el estrés mostrado. En el momento en que los trabajadores de la Institución descubren un clima organizacional positivo, el nivel del estrés mostrado es bajo, sin embargo para que ello se conserve es indispensable razonar en promover políticas, con respecto al clima laboral se debería implementar nuevas estrategias como precisar de forma clara las características de la labor que se desarrollara, facilitar de todos los materias y medios precisos para que de manera satisfactoria se pueda cumplir con las tareas delegadas, establecer de cada uno de los trabajadores las responsabilidades, asimismo se pueden promover programas el cual contribuyan a los colaboradores a maniobrar de forma positiva el estrés con el propósito de desarrollar para sus colaboradores una la calidad de vida.

Se revelan los valores, las aptitudes y las creencias de los trabajadores a través del clima por lo que su apreciación de un colaborador a otro pueda cambiar conforme al cargo que desempeña y a su profesión dentro de la institución. Un clima laboral negativo tiene como contestación un enfoque negativo frente al desarrollo de las faenas laborales la cual inquieta de forma directa en la productividad de la institución.

Presentan un alto nivel de estrés los trabajadores de una institución cuando descubren que dentro de su centro de labores no tienen la posibilidad de promociones, y sus opiniones no se le considere cuando se va tomar una determinación, la insatisfacción, la inestabilidad laboral por las labores que desarrolla son factores el cual favorecen a que sea negativo el clima laboral

distinguido por los trabajadores y por resultado estos trabajadores trabajan bajo un estrés laboral el cual se va manifestando en la depreciación de la productividad y el no cumplimiento de las metas de la institución. Sin embargo, en el momento en que es positivo el clima laboral los niveles de producción y la satisfacción se acrecientan.

Cuando se habla de clima laboral se estima a las políticas gerenciales, los recursos humanos, las condiciones de trabajo y el ambiente en la cual se despliega el trabajador; sin embargo cuando hablamos de estrés laboral se considera el papel que el trabajador desarrolla dentro de la institución, la carga laboral, y para el desarrollo de sus labores las condiciones, la estructura organizacional, la influencia, la tecnología el cual el líder realiza, el respaldo del grupo, las relaciones sociales, entre otros factores que afectan el clima laboral y al trabajador directamente.

El clima laboral se determina por una serie de atributos, características o cualidades la cual se vinculan concisamente de forma permanente con el entorno laboral y que son experimentadas o distinguidas por los trabajadores el cual forman parte de dicha institución y asimismo posee una repercusión en el comportamiento de éstos. El clima laboral es significativo por el dominio que ello ejecuta en el comportamiento de los trabajadores que trabajan en la institución, por lo que es significativo desarrollar el respectivo diagnóstico para establecer el diseño de gestión de recursos humanos que sea el más apropiado. En la Institución Educativa Privada John F. Kennedy luego de una observación, se ha concretado que hay variables que se encuentran afectando de forma negativa en el clima laboral como la comunicación en medio de los directivos y los trabajadores de un rango menor es restringida al no comprenderse el mensaje, una información incompleta, no se encuentra motivado el personal y no es considerada su colaboración en la toma de decisiones, la cual está originando que no se efectúe con las metas de la institución, no se encuentra comprometido el personal con la institución originando que no cumplan en los tiempos determinados con sus labores que afecta a los usuarios de ésta Institución.

El estrés laboral se estima que es originado por el aumento de la presión dentro del ambiente laboral, que podría producir una congestión mental o física en el trabajador, que concibe diferentes consecuencias que afectan al entorno laboral y la salud del trabajador. El estrés laboral surge como consecuencia de la escasez de recursos para confrontar a las distintas situaciones a las que el trabajador se le presenta o la escasez de recursos elementales para cumplir con las labores

encomendadas de forma satisfactoria. Cuando un colaborador se encuentra estresado muestra ciertos indicios que pueden ir a partir de una irritabilidad hasta manifestar un cuadro depresivo, que van acompañados por cansancio físico y mental en muchas ocasiones.

Los trabajadores que presentan estrés laboral muestran un bajo nivel de producción y sufre una caída su calidad de vida, mostrando en momentos escasos de motivación. En la Institución Educativa Privada John F. Kennedy se presentan casos de estrés laboral que se ha visto concebido por la demasía en la carga laboral, es alto el nivel de responsabilidad, colocando a prueba la capacidad del trabajador, asimismo es originado por vínculos no agradables en ciertas situaciones, la mezcla de uno o más de estos componentes establece una circunstancia que se vuelven más difíciles con el tiempo de tratar. Otros componentes que están originando estrés en los colaboradores de esta Institución son la remuneración distinguida por las tareas desarrolladas que no es la conforme, son insatisfactorios los horarios de trabajo para los comportamientos negativos, los trabajadores producto del estrés laboral suelen ser emocionales, cognitivas, fisiológicas y asimismo exteriorizan en el trabajador una frustración por no sentirse apto de tener control referente a las situaciones o circunstancia que pueden concebir estrés.

Entonces, para que proporcione un clima laboral satisfactorio la Institución Educativa Privada John F. Kennedy para sus trabajadores y que no presente estrés laboral estos debe estimar optimizar la remuneración conforme a las labores o los cargos que realicen; conservar y promover políticas el cual contribuyan a conservar en sus trabajadores el bajo el nivel de estrés; implementar tácticas que optimicen la calidad de vida de sus subordinados comprobando que cuenten con todos los materiales y medios indispensables para un desempeño satisfactorio; para un buen manejo del estrés en los trabajadores promocionar programas; impartir talleres que instruyan ejercicios que contribuyan a descartar la tensión; promocionar escuchar música antiestrés o que contribuya a la relajación; asimismo se puede considerar talleres para aprender a manejar una buena meditación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el clima laboral influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el sistema individual influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018?
- b. ¿De qué manera el sistema interpersonal influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018?
- c. ¿De qué manera el sistema organizacional influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el clima laboral influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera el sistema individual influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.
- b. Establecer de que el sistema interpersonal influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.
- c. Establecer de qué manera el sistema organizacional influye en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por su conveniencia, ya que la investigación busca conocer como se viene dando el clima laboral dentro de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy de Huaral y así poder establecer que manera esto influye en el estrés laboral de los trabajadores, siendo esto un tema importancia para la misma Institución Educativa Privada John F. Kennedy

1.5. Delimitación del estudio

- La presente investigación se realizó en en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy.
- Delimitación geográfica: La investigación se desarrollará en el distrito de Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima.
- Delimitación social: La investigación comprende a los trabajadores en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy.
- Delimitación semántica: Clima laboral y Estrés laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

(Quispe S. , 2016) realizó la tesis titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, la cual fue aprobada por la Universidad Autónoma del Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. La tesis es una investigación descriptiva-transversal. La población fue 168 trabajadores. Como instrumento de medición de la investigación se utilizó la escala de estrés laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson. Los resultados estudiados revelan que existe un bajo nivel de estrés laboral en los colaboradores obteniendo como resultado que del 100% de la muestra total, por otro lado, el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés. Se recomienda por tal motivo que a partir de los hallazgos encontrados se recomienda a la empresa, trabajar en mejorar el clima laboral en la empresa con la finalidad de disminuir los niveles de estrés laboral.

(Albañil, 2015) realizó la tesis titulada “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura”, la cual fue aprobada por la Universidad De Piura. La investigación tuvo como objetivo general describir el clima de trabajo que se vive en la Institución educativa Enrique López Albújar de Piura, los factores y dimensiones que el profesorado de la institución señala como influyentes para su configuración. La tesis es una investigación transversal descriptiva con un enfoque de tipo cuantitativo. La investigación conto como instrumento utilizado la encuesta con un cuestionario. La población fue 67 trabajadores, así mismo con una muestra de 58 trabajadores. Los resultados estudiados revelan que la evaluación

global del clima en opinión de los docentes que fueron encuestados va de regular a bueno en la institución, sin embargo, no es del todo satisfactorio, puesto que los factores importantes del clima laboral como el reconocimiento que reciben por parte de la comunidad educativa de la institución es de tendencia entre regular a muy bajo, así como el reconocimiento que perciben los profesores por parte del equipo directivo que va de regular a bajo.

(González, 2014) realizó la tesis titulada “Estrés y desempeño laboral” la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La tesis es una investigación explicativa. La población fue 100 trabajadores. Para el trabajo de campo se utilizó la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Los autores de esta prueba son J.L. Fernández y M. Mielgo Robles. Los resultados estudiados revelan que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

(Pereira, 2014) realizó la tesis titulada “Clima laboral y servicio al cliente”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general el de establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. La tesis es una investigación descriptiva. La investigación utilizó como instrumento el cuestionario. La población 30 trabajadores. Los resultados estudiados revelan que el clima laboral incide en el servicio al cliente en los hospitales privados.

(Quispe, 2014) realizó la tesis titulada “Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público Juan Velasco Alvarado”, la cual fue aprobada por la Universidad San Martín de Porres. La investigación tuvo como objetivo general analizar de qué manera el clima laboral guarda relación con la percepción de la imagen. La tesis es una investigación cuantitativa - correlacional, no experimental, descriptivo. La técnica utilizada fue la

encuesta por muestreo aleatorio simple. Como instrumento se aplicó un cuestionario. La población fue 784 personas, entre profesores, alumnos y administrativos. Así mismo se obtuvo un muestreo de 365 personas. Los resultados estudiados de clima laboral revelaron que existe una relación importante entre las variables clima laboral y percepción de la imagen institucional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Juan Velasco Alvarado”.

(Díaz & Gaviria, 2013) realizó la tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Martín. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería. El trabajo de investigación es descriptivo correlacional. La población fue 60 enfermeros(as), y la muestra estuvo representada por 10 enfermos. Como conclusión no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos, otra conclusión sería que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

(Williams, 2013) realizó la tesis titulada “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”, la cual fue aprobada por la Universidad Autónoma de Nuevo León. La investigación tuvo como objetivo general de conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. La tesis es una investigación transversal descriptiva. La investigación utilizó como instrumento la encuesta. La investigación tuvo como población y muestra de personas de dicha dependencia municipal entre recepcionista, asistente, coordinador entre otros. Los resultados estudiados de clima laboral revelan que la motivación se ve demasiado afectada; en cuanto al liderazgo en la institución, se está afectando cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados; revela también que las dimensiones que se han evaluado se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

(Uribe, 2015) menciona que es complejo y multidimensional el clima organizacional, vinculado con la conducta poco clara, que podría instruirse como causa, efecto o como posición intermediaria y que perenemente se describe a la representación gráfica que construyen los individuos desde las situaciones colectivas en las cuales habitan.

(Chiavenato, 2015), es la sumatoria o la calidad de características ambientales distinguidas o experimentadas por los constituyentes del trabajo.

(Louffat, 2012) menciona que el clima organizacional es el reconocimiento a nivel de satisfacción del trabajador con vinculación a muchos componentes de la administración del potencial humano y del proceso administrativo.

A. Dimensiones del clima laboral

(Uribe, 2015) indica que está integrado el clima laboral por ocho factores en tres niveles, los cuales son los siguientes:

a. Sistema individual

- Satisfacción de los trabajadores

Nivel en que distinguen que son reconocidos los trabajadores por su labor y si se sienten satisfechos estos con la consecución de los objetivos y las metas en el trabajo, como consecuencia de un entorno atractivo y para el trabajo de satisfacción.

- Autonomía en el trabajo

Nivel en que descubren sentirse autónomos los colaboradores en su trabajo y tienen la independencia de decidir y elegir la manera más beneficiosa de desarrollar sus tareas dentro del trabajo.

b. Sistema interpersonal

- Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Nivel en que distinguen la labor los colaboradores con sus compañeros de acuerdo a un ambiente de camaradería y amistad, la cual haya una excelente comunicación para desarrollar una labor en equipo.

- Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Nivel de compromiso, comunicación e integración que hay en medio de los integrantes de la organización. Así como la apreciación que los colaboradores tienen de recibir una contribución y apoyo de sus compañeros, la cual beneficia el sentimiento de laborar en equipo.

c. Sistema organizacional

- Consideración de los directivos

Nivel en que distinguen los colaboradores que otorga apoyo superior a los trabajadores, se administra y notifica con amabilidad y respeto con sus empleados y les ofrece el trato más humanitario que se pueda lograr.

- Beneficios y recompensas

Nivel en que distinguen los colaboradores que busca recompensar el trabajo la organización a través de recompensas y estímulos tales como aumento de incentivos, salarios, bonos, vacaciones y demás premiaciones que hacen distinguir la satisfacción a los colaboradores, así como conseguir reconocimiento por la calidad por su labor desarrollado.

- Motivación y esfuerzo

Nivel en que son entusiasmados a los colaboradores por las condiciones y la organización que hacen que laboren de forma penetrante los colaboradores. Estos ámbitos se irradian en que se siente responsable el trabajador de desarrollar su labor, comprometido en su trabajo y se inquieta por la calidad de sus tareas, por ende, dentro de un ámbito laboral busca esforzarse.

- Liderazgo de directivos

Nivel en el que distinguen una maniobra inteligente los colaboradores, de manera alentadora y responsable por lado de sus directores, la manera en

cómo el don de mando y la capacidad de toma de decisiones influye en el progreso de las tareas de los colaboradores.

B. Tipos de clima organizacional

(Martínez, 2013) indica que los tipos de clima organizacional mencionaremos a continuación:

a. Clima de tipo autoritario

- Autoritarismo explotador

No les tiene confianza a sus miembros este tipo de clima la dirección. Se toman los objetivos y las decisiones en la cúspide de la organización y se comercian de manera clara descendente. Los colaboradores laboran en el interior de un espacio de temor, de amenazas, castigos, casualmente de la satisfacción de las necesidades y recompensas en la cual persiste en los niveles de seguridad y psicológicos. Se encuentran enérgicamente concentrados los procesos de control en la cumbre, habitualmente se despliega una empresa informal la cual se resiste a las terminaciones de la empresa formal.

Muestra un escenario aleatorio y estable este tipo de clima en la que la comunicación de la dirección con sus colaboradores no hay más que de una forma de instrucciones concretas y de directrices.

Métodos de mando: rigurosamente autocrático sin ningún vínculo de confianza en medio de sus subordinados y superiores.

Fuerzas motivacionales:

- Temor, dinero y estatus.
- Son discrepantes las actitudes y se estima a los colaboradores con esclavos.
- Casi no hay sentimiento de responsabilidad y predomina la desconfianza más que en los superiores de la jerarquía.

Proceso de influencia:

- Hay poco predominio mutuo, pero no hay trabajo en equipo.

- No hay más que un predominio descendente, templado, regularmente subestimada.

Proceso de toma de decisiones: indagación a nivel medio de los objetivos y pocas probabilidades de formación.

Proceso de control:

- El control no se consume más que en la cúspide.
- Los componentes son muchas bastante inadecuados o falsos.
- Existe una empresa informal y averigua como reducir el control formal.

- Autoritarismo paternalista

La dirección tiene una familiaridad servicial en sus colaboradores, como la de un siervo con su amo. La gran parte de las determinaciones se toman en la cúspide, sin embargo, ciertas de ellas se toman en las graderías inferiores.

Las recompensas, y los castigos en ciertas ocasiones, son las metodologías empleadas por excelencia como motivación a los colaboradores. Las interacciones en medio de los trabajadores y los superiores se instituyen con generosidad por el lado de los dirigentes y con cautela por el lado de los colaboradores. El control, es la cima.

Métodos de mando: de naturaleza autoritaria con una mínima relación de confianza en medio de los subordinados y supervisores.

Fuerzas motivacionales:

- Los motivos se fundamentan en el requerimiento de capital, del poder, del ego, del estatus y ciertas ocasiones en el temor.
- Las actitudes son constantemente discrepantes, sin embargo, en ciertas ocasiones propicias hacia la empresa.
- Tiene una confianza acidulante la dirección hacia sus colaboradores, como la de un jefe hacia su colaborador.
- Los colaboradores no se sienten comprometidos de la consecución de las finalidades.

Procesos de influencia:

- Hay mínima labor de equipo y pequeño predominio ascendente, excepto por medio de canales informales.
- Referente a la influencia descendente, se encuentra en sobre todo mediana.

Objetivos de resultados y formación: con pocas posibilidades de formación la investigación de objetivos elevados.

Proceso de toma de decisiones:

- Las políticas se establecen en la cúspide, sin embargo, ciertas determinaciones referente a su aplicación se realizan en los niveles más inferiores, que se fundamentan en la informalización justa y apropiada.

Proceso de control:

- Se efectúa el control en la cúspide.
- Los componentes son periódicamente incompletos e inapropiados. En algunas ocasiones se despliega una empresa informal, no obstante, esta puede contribuir en parte o resistirse a los propósitos de la organización.

b. Clima de tipo participativo

- Consultivo

Tiene confianza la dirección en sus colaboradores. Se toman generalmente la política y en las decisiones en la cúspide, sin embargo, consiente a los subordinados que tomen determinaciones concretas en los niveles inferiores. Es un tipo descendente la comunicación. Ocasionalmente los castigos y las recompensas se emplean para incentivar a los colaboradores; se refiere además de satisfacer sus necesidades de estima y de prestigio.

Se delegan de arriba hacia abajo dichos procesos de control, con el efecto de responsabilidad en los niveles inferiores y superiores. Presenta un entorno muy dinámico este tipo de clima en la cual la administración se da acorde a la forma por obtener los objetivos.

- Participación en grupo

Las direcciones poseen una confianza plena en sus colaboradores. Se encuentran dispersos los procesos de toma de decisiones en toda la empresa y en cada uno de los niveles muy bien integrados. La comunicación únicamente no es descendente o ascendente sino del mismo modo lateral. Los colaboradores se encuentran motivados por la integración y la participación, por la instauración de propósitos de rendimiento, por la optimización de las metodologías de trabajo y en relación de los objetivos por la estimación del rendimiento. Se distingue un despejado vínculo de amistad.

C. Utilización de las teorías de la motivación dentro del clima laboral

(Chiavenato, 2015), estas teorías brindan oportunidades para que mejoren las empresas el clima laboral. Hay cuatro componentes elementales que se debe considerar:

a. Las recompensas monetarias

Es una teoría muy sencilla de Maslow, referente a las necesidades básicas y Lawler patentizó que es un encantador motivador el dinero en los individuos por tres motivos:

- Podría desempeñar como asistencia ya que se encuentra agregado a las necesidades de vivienda, alimento y recreación que lo requiere todo individuo.
- El dinero desempeña como motivación o incentivo, se dice que es un incentivo en el momento en que se da previo de la acción del individuo y recompensa luego de llegar a desarrollar apropiadamente una labor en esta situación.
- Podría utilizarse para disminuir las dificultades económicas que es una intranquilidad enorme y habitual al mismo tiempo.

El dinero es una motivación grandemente admitida por los colaboradores, en la medida que se efectúen algunas condiciones: crea el

trabajador que cubrirá sus necesidades y gastos el dinero y que conseguirlo requiera energía de su parte.

b. Las recompensas extra monetarias

Se vinculan con el prestigio, los reconocimientos y el estatus. Las responsabilidades que se desarrollan en grupo, son más favorables y apropiados para la organización, ya que se motivan entre los mismos miembros para que logren una ayuda y recompensa al desarrollo de la empresa.

c. El enriquecimiento de las tareas

Es una manera que el trabajo trascienda motivador por sí mismo, para ello es indispensable vincularlo con el desempeño gradual que el trabajador va adquiriendo, existen dos tipos de enriquecimiento el horizontal y el vertical. El enriquecimiento vertical consigna de fijar tareas mucho más significativas o complejas y la exclusión progresiva de las diligencias más simple o con escasez de significancia.

El enriquecimiento horizontal es la migración lateral con dirección a distintas funciones, sin embargo, con la semejante dificultad, importancia o complejidad.

En otras palabras, el enriquecimiento vertical hace que crezca la labor y se torne más compleja, a diferencia de que el enriquecimiento horizontal hace que se vuelva multifuncional la labor.

D. El clima laboral en la productividad

(Uribe, 2015), concreta al clima laboral como una serie muy compleja, vinculado muy poco claro con la cultura y que se edifica desde las realidades colectivas la cual se encuentran. Las variables relacionadas con el clima laboral son las siguientes:

a. Evitación del trabajo

La definición de evitación de trabajo se describe a tales conductas de los colaboradores que no componen a los propósitos organizacionales, así

como la impuntualidad de la salida y entrada, prolongados alejamientos, simulación de la labor, enfermedad. Así como tareas no vinculadas con los deberes con las obligaciones del puesto así tenemos como las conversaciones extensas con los colegas, exceso del teléfono, el baño, la computadora o, reducción de la energía del desempeño.

b. Bienestar emocional

Estiman al bienestar emocional como reacciones de modo cognitivos, fisiológicas, efectivas vinculadas con expresiones de congoja, sueño, preocupación, salud y energía que plantean que es el resultado del recorrido de la satisfacción en el trabajo y justicia organizacional.

c. Sensibilidad a la justicia

Es moderada la reacción de los sujetos a la percepción de la justicia organizacional por la sensiblería que poseen referente a la falta de equidad.

Proponen los autores frente a la sensibilidad los sujetos pueden catalogarse en: autorizados, benevolentes y sensibles. Reportan encontrarse satisfechos los terceros cuando experimentan culpa al ser sobre compensados y son sub compensados; experimentan insatisfacción o estrés los sensibles en el momento que son sub compensados; experimentan culpa los sensibles al ser sobre compensados y asimismo sienten culpa en la situación de ser sobre compensados; y muestran satisfacción los autorizados en el momento en que son sobre compensados y al ser sub compensados una insatisfacción.

d. Justicia organizacional interpersonal

Procede de la teoría de la equidad de Adams (1965) que plantea que están incentivados los individuos por ser tratados de forma ecuánime en analogía con el resto de sus colegas de trabajo. Conforme a Hosmer y Kiewitz (2005), se describe a la percepción de los colaboradores a la justicia organizacional sobre qué tan razonable es el trato que absorben por el lado de la organización.

e. Satisfacción en el trabajo

Aquella es una de las condiciones que ha recibido una alta atención, aludiendo el clásico concepto de Locke en 1976, en la que asevera se refiere a una reacción efectiva y cognitiva que deriva de la estimación de la experiencia laboral y lleva a una placentera etapa emocional, por ende, la satisfacción es la apreciación del sujeto referente que tanto provee el puesto.

f. Involucramiento con el puesto

Es la significación que posee un puesto en concreto dentro del autoestima del colaborador.

Asimismo, puede estimarse como una etapa cognitiva que manifiesta el nivel de reconocimiento psicológica con un puesto.

2.2.2. Estrés laboral

(Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016), indican que el estrés es la respuesta del sujeto frente a un estímulo muy enérgico y que por lo usual se presenta después de un ciclo denominado síndrome de adaptación general.

(Werther, Davis, & Guzmán, 2014) muestran que el estrés deriva ser un resultado adaptativo por el lado de los individuos, que nos favorece en primera instancia para una contestación más eficientemente y ligera a escenarios que lo requieren.

(Guizar, 2013) señala que el estrés es como un estado de sobreexcitación la cual se someten los procesos mentales, las emociones y la condición física de los individuos

(Griffin, Administración, 2011) escribe que el estrés laboral es la contestación de un sujeto a un fuerte estímulo, denominado estresor.

A. Dimensiones del estrés laboral

(Chiavenato, 2015) indica que, debido a los pedidos del entorno laboral de hoy, es indispensable que en el trabajo ocurra presión. Un grado

de presión que considere admisible el colaborador puede incluso guardarlo como alerta, originado y en situaciones de aprender y laborar, dependiendo de los recursos la cual acomode y de sus características individuales. El estrés brota en el momento en que esa presión se hace difícil o enorme de inspeccionar. Por ende, proyecta tres dimensiones o factores con los que el estrés laboral se pueda medir, las cuales son:

a. Factores del entorno

Hace referencia a los componentes ambientales y externos que tienen en los individuos y las empresas un recóndito efecto. Son aquellos que se ubican en el exterior de la organización y son aquellos factores en general que se tropiezan en el ambiente del mismo y que trastornan el desarrollo de su personal como política, incertidumbre financiera y tecnológica. Estos son:

- Incertidumbre económica

Sucedan en el momento en que se adstringe la economía de un país fundando constantes disminuciones de la fuerza laboral, disminuciones de presupuesto, despidos, inflación, cambios monetarios, entre otros, transponiendo como secuela que los individuos se fastidien más por su seguridad.

- Incertidumbre política

Se suscitan en el momento en que se desarrollan transformaciones políticas fundando cambios de personal directivo y reestructuraciones de gabinetes políticos asimismo transponiendo como resultado de presiones en el personal y destituciones de colaboradores.

- Incertidumbre tecnológica

Se originan puesto que pueden retornar obsoletas las invenciones tecnológicas en la experiencia de los trabajadores y las destrezas en un periodo muy fugaz, los sistemas robóticos, los computadores, la sistematización y otras invenciones son para muchos sujetos un ultimátum y le incitan estrés.

b. Factores de la organización

Hace a las referencias de las energías concernientes a la empresa en sí. Pese a que las empresas se encuentran compuestas por conjuntos de personas, constan de dimensiones macroscópicas el cual marchan como componentes aleatorios de estrés. Son las coacciones aquello que procrean por la consecuencia de impedir faltas o concluir labores en un tiempo determinado, el exceso de labores, los escasos de equipos y materiales, en el trabajo la falta de satisfacción y la ausencia de información. En medio de los primordiales factores organizacionales encontramos:

- Demandas de las tareas

Son elementos el cual conciernen con la función de un individuo. Comprenden el diseño del puesto (independencia, diversidad de labores, nivel de sistematización), contextos profesionales y habilidad física laboral.

- Demandas de las funciones

Indican que son las coacciones que se atribuyen a un individuo por el papel que desempeñan en la empresa.

- Demandas interpersonales

Se indica que son coacciones el cual practican otros trabajadores. Las malas afinidades interpersonales y la ausencia de apoyo de los acompañantes podrían promover bastante estrés, fundamentalmente dentro de los colaboradores con enormes requerimientos sociales.

- Estructura organizacional

Precisa el nivel de diferencia de la empresa, el nivel de las normativas, reglamentos y en la cual se ejecutan las determinaciones de la cual perturban a los trabajadores.

- Liderazgo organizacional

Personifica el modo gerencial de los grandes directivos de la empresa, aquellos que formulan una cultura caracterizada de causar ansiedad, rigidez y miedo.

c. Factores individuales

Las discrepancias en fisonomías de personalidad asimismo podrían originar estrés. Particularidades como el absolutismo, el rigor, la reflexión, la sensibilidad, la tolerancia a incertidumbre, la naturalidad, la necesidad de desarrollo y la angustia son componentes terminantes de la rigidez. Son todos aquellos factores impropios al trabajo, pero que pueden ser regularizados hacia la conducta de la persona en el interior del ámbito laboral. Dichos factores son primariamente algunos que son concernientes a la vida individual del colaborador. se pueden indicar interiormente de los factores individuales:

- Problemas familiares

Las dificultades conyugales, el rompimiento de un vínculo y los conflictos de comportamiento de los hijos, son ciertos modelos de dificultades de vínculos el cual ocasionan en los colaboradores dicho estrés.

- Problemas económicos

Nacen en el momento en que las personas rebosan sus recursos económicos; son pésimos administradores de su dinero ciertos trabajadores o poseen aspiraciones que a opinión exageran perenemente de su contenido de conquistarlos.

- Personalidad

Son aquellos que se originan en el mismo individuo. Hay colaboradores que tienden a sobresalir los aspectos negativos del mundo en general y eso los lleva a manifestar comportamientos que los estimula a reducir su rendimiento en el trabajo.

B. Causas del estrés laboral

(Newstrom, 2007) indica que el primer camino de prevenir es prestar atención y comprender los orígenes del estrés. Las circunstancias el cual a veces origina la rigidez y nombra tensores. A pesar que únicamente un tensor podría producir demasiado estrés, generalmente se mezclan los

tensores para imponer a un subordinado de diferentes maneras incluso a que se desarrollan grandes impresiones de estrés.

Este ejemplo revela un anómalo habitual: en medio de los subordinados, los orígenes elementales de estrés se fraccionan equivalentemente en factores organizacionales y el ambiente no laboral. Dichos orígenes duales que se distinguen las discrepancias personales en medio de los subordinados harán que ciertos de ellos traducen dichas sintomatologías como estrés positivo (la cual los estimula), pero también algunos distinguen estrés negativo (que a sus esfuerzos quita virtudes). Consecuentemente, para la organización hay secuencias constructivas o destructivas tanto como para el subordinado. Estas consecuencias podrían ser en un periodo corto y reducir ágilmente explorado las causas d este relacionadas con el puesto.

Asimismo, casi cualquier situación laboral origina estrés, no obstante, la resistencia de cada subordinado a este es inconstante. Así como, uno admite un procedimiento laboral nuevo y no siente ningún estrés o muy poco, por ende, que otro distingue una preocupación dolorosa con la misma actividad. Porción de la discrepancia reside en las apariencias generales, experiencias y expectativas de cada subordinado, aquellas las cuales son factores internos. No obstante, ciertas situaciones de trabajo generan en los subordinados generalmente estrés.

Las restricciones de tiempo y el exceso de trabajo imponen a los subordinados y conciben estrés. Frecuentemente, dichos apremios proceden de la administración, la cual provoca estrés su mala calidad. Como ejemplos de componentes productores de estrés emparentados con la administración podrían indicar un supervisor autocrático, un inseguro ambiente laboral, carencia de inspección referente al mismo puesto y una jurisdicción que no es adecuada en relación con las responsabilidades.

También relacionan con el estrés la ambigüedad de roles y el conflicto. En circunstancias de ese modelo, los individuos poseen distintas perspectivas en cuestión de las labores de un subordinado en un cargo, de forma que ello no sabe realizar y no tiene la capacidad de cumplimiento en

expectativas. Asimismo, como no está determinado claramente el puesto, no cuenta con un patrón representativo del cual estar dependiendo.

Reside en la diferenciación un origen adicional de estrés en medio de las prácticas éticas de la organización y los valores, manifestamos en la cultura de la empresa con periodicidad y la ética y los valores de los subordinados. Las enormes diferenciaciones generan una tensión mental demostrativa en el momento en que se tiene que desarrollar un impulso para nivelar los requerimientos de ambos grupos de valores.

Generan mayor estrés que otros ciertos puestos, lo que compromete que una labor en tiempos rotativos, un trabajo rutinario y repetitivo, labores hechas a la prontitud de máquinas o entonos difíciles se vinculan con enorme estrés. Los empleados que pasan bastante tiempo diariamente delante de los monitores de computadoras asimismo alcanzan altos niveles de estrés. Asimismo, la demostración señala que los orígenes de estrés prorrogan de acuerdo al nivel de la empresa. La tensión nace en los directivos debido a la presión que se muestra cuando deben obtener resultados financieros a corto plazo o al temor en una pretensión de controlar hostilmente. Experimentan tensión los administradores de nivel medio en el momento que inminentes en sus empresas amenazan su seguridad laboral con las noticias de reducciones de personal. En medio de los estresores a nivel de supervisión resaltan las coacciones y así incrementar el servicio y la calidad al cliente, la ayuda imperativa a juntas cuantiosas y el compromiso por el trabajo del resto. Los empleados experimentan tensores del bajo estatus, escasas de apreciación de control, la falta de recursos y la demanda de un grandioso volumen laboral libre de faltas.

C. Limitar el estrés

(Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016) dadas las posibles derivaciones que puede tener el estrés es razonado conjeturar que las personas y las organizaciones estén interesadas en hallar

la forma de restringir sus efectos más perjudiciales. Infinidad de planteamientos e opiniones han sido planteados a efecto de manipularlos.

El ejercicio es un camino para que manejan el estrés las personas. Quienes con regularidad lo practican se sienten menos estresadas, en sí mismas tienen más confianza y son más optimistas. Hace también que sean menos susceptibles a muchas enfermedades comunes su buena condición física. Se sienten por lo general estresadas quienes no hacen con regularidad ejercicio y tienen mucha posibilidad de que sientan deprimidas. Asimismo, es más posible que sufran infartos y, se enfermen dada su condición física.

La relajación es otra metodología empleada para manejar el estrés. Se pueden adaptar a este quienes se relajan y, por ende, lo pueden manejar óptimamente. Existe muchas maneras para lograr la tranquilidad, por ejemplo, desarrollar los fines de semana actividades que no tienen que ver con el trabajo y tomar como consecuencia vacaciones. Descubrió un estudio reciente que la actitud de las personas mejorada en medida sustancial hacia diversas características del centro laboral después de un fin de semana en la cual se habían desconectado completamente de las diligencias de su empleo.

Como mencionamos antes, también administran su tiempo las personas para controlar el estrés. La idea de ello es como resulta reducir o descartar varias de las presiones cotidianas si esos factores administran mejor. Por último, pueden manejarlo recorriendo a grupos de apoyo. Ello puede ser sencillamente un grupo de amigos o de parientes. Por ejemplo, ir al cine con un par de compañeros después del trabajo o concurrir a un partido de baloncesto sirve para aliviar la tensión acumulada en él. Pueden ayudar la familia y las amistades a alguien a contender con el estrés de la forma permanente o en momentos de crisis. Por ejemplo, una empleada que se acaba de enterar que no recibirá el ascenso por el que había venido luchando durante muchos meses podría encontrar consuelo en una buena amiga, alguien con quien puede hablar y sacar su frustración. Pueden también acudir las personas a grupos de apoyo más juiciosos. Por ejemplo, las iglesias o los centros comunitarios podrían tener grupos especialistas para individuos que acaban de pensar en un divorcio, la muerte de un ser querido o alguna otra circunstancia complicada.

Las organizaciones asimismo se están dando cuenta de que deben intentar de contribuir a los empleados a lidiar con el estrés. Un testimonio a favor de lo anterior menciona que es la responsable como la empresa, cuando menos es parte, de generarlo, debe contribuir a tranquilizarlos. Otro argumento menciona que cuestan a la compañía una cantidad considerable de dinero las reclamaciones de seguros relacionadas con esa tensión las cuales presentan los trabajadores. Otro más dice que funcionan de forma más efectiva los empleados que sufren niveles más bajos de estrés nocivo. AT&T ha creado una sucesión de talleres y seminarios para contribuir a su personal a lidiar con la presión que en su trabajo tienen. La empresa toma la decisión de hacerlo a la luz de los tres motivos que hemos indicado.

Un programa de bienestar sin estrés es un fragmento especial de la organización que específicamente ha sido creado como contribución para lidiar con este problema. Las compañías han arrojado programas para maniobrarlos, programas para provocar la salud y otras clases de ellos para tal finalidad. El de seminarios de AT&T que indicamos antes se parece a esa representación, no obstante, los verdaderos programas de bienestar son permanentes actividades que contienen numerosos componentes. Por lo habitual contienen operaciones vinculadas con el ejercicio, así en aulas como enseñanza que chocan asuntos como dejar de manejar el estrés, fumar, bajar de peso y en general.

D. Consecuencias del estrés laboral

(Griffin, Administración, 2011) precedentemente se indicó que pueden ser positivos o negativos los resultados del estrés. Los negativos podían ser médicos, conductuales y psicológicos.

El conductual podría desaguar en operaciones perniciosos, como comer en exceso, fumar, en momentos de tensión, consumir alcohol y/o drogas. Otras conductas incitadas por el estrés son la propensión a la violencia contra uno mismo o contra otros a sufrir accidentes, y los desórdenes alimentarios.

El empleo excesivo de ciertas sustancias nocivas sería una probable derivación. Interfieren con la salud mental y en el bienestar de un individuo las consecuencias psicológicas. Ciertas de ellas podrían ser la depresión, la alteración del sueño, la disfunción sexual y los problemas con la familia.

Tienen en especial los directores a las diferenciaciones del sueño en el momento en que experimentan tensión laboral. Las derivaciones médicas inquietan el bienestar fisiológico. Se menciona que los derrames cerebrales y los infartos pueden estar enlazados al estrés, al igual que el dolor de espalda, las jaquecas, los problemas de la piel, así como el acné y las úlceras.

Para un director, figuraría tomar determinaciones erradas y alteraciones en los vínculos laborales. Asimismo, puede ocasionar cohibición por lado de los individuos que tienen dificultades con la tensión en su trabajo tienen mala posibilidades de reportarse enfermas o que dejen la organización. Algunas maneras más ventajosas de retraining asimismo pueden suceder. Un director alcanzaría a dejar de cumplir con los tiempos límites o tomarse mayor tiempo a la hora de comer. Los colaboradores asimismo se pueden comunicar desplegando sentimientos de indiferencia. La rabia que exteriorizan las personas sometidas a bastante tensión puede dificultar la posibilidad de llevarse con ellas. Pueden verse afectados como resultados de niveles excesivos de estrés la satisfacción laboral, el ánimo y el compromiso, al igual que la motivación para desempeñarse.

Otra derivación es el agotamiento (Burnout), una impresión de cansancio que se puede exteriorizar en el momento en que alguien distingue excesivo estrés durante un largo tiempo.

2.3. Definiciones Conceptuales

Clima laboral

El clima laboral es la sumatoria o la calidad de particularidades ambientales experimentadas o distinguidas por los miembros del trabajo (Chiavenato, 2015).

Satisfacción de los trabajadores

Nivel en que distinguen los colaboradores que son reconocidos por su labor y si con la consecución de objetivos y las metas dentro del trabajo estos se sienten satisfechos, como consecuencia de un entorno atractivo y de satisfactorio para el trabajo (Uribe, 2015).

Autonomía en el trabajo

Nivel en que distinguen sentirse autónomos los colaboradores dentro de su trabajo y tienen la libertad de decidir y de elegir la manera más provechosa de desarrollar sus labores en el trabajo (Uribe, 2015).

Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Nivel en que distinguen el trabajo los colaboradores con sus colegas acorde a un ambiente de camaradería y amistad y la cual hay una excelente comunicación (Uribe, 2015).

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Nivel de compromiso, comunicación e integración que hay en medio de los integrantes de la organización (Uribe, 2015).

Consideración de los directivos

Nivel en que distinguen los colaboradores que concede apoyo su superior a los trabajadores, se dirige e informa con amabilidad y respeto con sus empleados y les ofrece el trato más humano que sea viable (Uribe, 2015).

Beneficios y recompensas

Nivel en que distinguen los colaboradores que la organización busca recompensar la labor a través de recompensas y estímulos tales como aumentos salariales, incentivos, vacaciones, bonos y demás premiaciones que conciben sentirse satisfechos, así como conseguir reconocimiento por la calidad de su labor desarrollado (Uribe, 2015).

Motivación y esfuerzo

Nivel en que son alentados los colaboradores por la organización y las circunstancias que hacen que los colaboradores laboren de forma penetrante (Uribe, 2015).

Liderazgo de directivos

Nivel en el que distinguen los colaboradores una conducción inteligente, alentador y responsable por lado de sus dirigentes, la manera en cómo el don de mando y la capacidad de toma de decisiones interviene en el progreso de las diligencias (Uribe, 2015).

Estrés laboral

El estrés es la respuesta del sujeto frente a un estímulo muy enérgico y que por lo usual se presenta después de un ciclo denominado síndrome de adaptación general (Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016).

Factores del entorno

Se describe a los componentes ambientales y externos que poseen un recóndito efecto en los individuos y las organizaciones (Chiavenato, 2015).

Factores de la organización

Se describe a las energías vinculadas en sí con la organización. Pese a que las organizaciones se encuentren compuestas por conjuntos de sujetos, encontramos dimensiones macroscópicas que marchan como componentes de estrés (Chiavenato, 2015).

Factores individuales

Las discrepancias en fisonomías de personalidad asimismo pueden originar estrés. Características como la rigidez, el autoritarismo, la extraversión, la emotividad, la tolerancia a incertidumbre, la espontaneidad, la ansiedad y la necesidad de ejecución son elementos concluyentes de la tensión (Chiavenato, 2015).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. El sistema individual influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.
- b. El sistema interpersonal influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.
- c. El sistema organizacional influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo transversal, correlacional causal. Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único. Es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo. Porque tiene “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.4. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2. Población y muestra

La población está conformada por 21 trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral.

Por ser una población significativa para el estudio no fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Clima laboral	<i>Sistema individual</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los trabajadores. - Autonomía en el trabajo.
	<i>Sistema interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones sociales entre los miembros de la organización. - Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.
	<i>Sistema organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Consideración de los directivos. - Beneficios y recompensas. - Motivación y esfuerzo. - Liderazgo de directivos.

Fuente: Adaptado de (Uribe, 2015).

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente: Estrés laboral	<i>Factores del entorno</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Incertidumbre económica. - Incertidumbre política. - Incertidumbre tecnológica.
	<i>Factores de la organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas de las tareas. - Demandas de las funciones. - Demandas interpersonales. - Estructura organizacional. - Liderazgo organizacional.
	<i>Factores individuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas familiares. - Problemas económicos. - Personalidad.

Fuente: Adaptado de (Chiavenato, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario.

Validez del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.761). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,761
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	660,661
	Gl	171
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Para efectos del análisis de confiabilidad del instrumento (consistencia de los datos) se utilizó el Método de Alfa de Cronbach, para tal fin se considera que la dimensión que tiene 0.8 en adelante de Alfa de Cronbach será confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	19

Como se puede apreciar el resultado es de 0,840 con lo cual se determina confiable.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS.

Los resultados se presentaron en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Descripción y análisis del personal encuestado

Tabla 1

Género de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	28,6
Válidos Femenino	15	71,4
Total	21	100,0

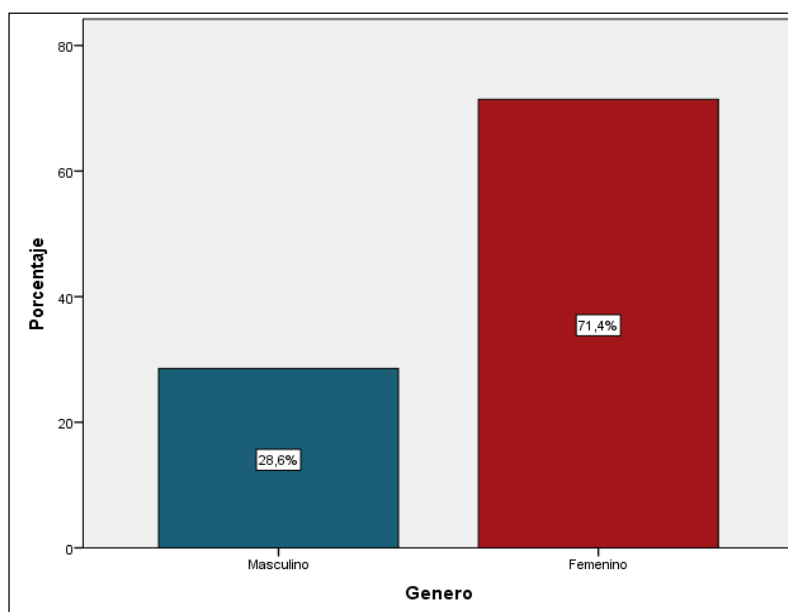


Figura 1. Género de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy.

Se observa en la Tabla 1 que el 28,6% de los trabajadores son del género masculino y el 71,4% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	10	47,6
Entre 25 años a 31 años	5	23,8
Válidos Entre 32 años a 45 años	3	14,3
Más de 45 años	3	14,3
Total	21	100,0

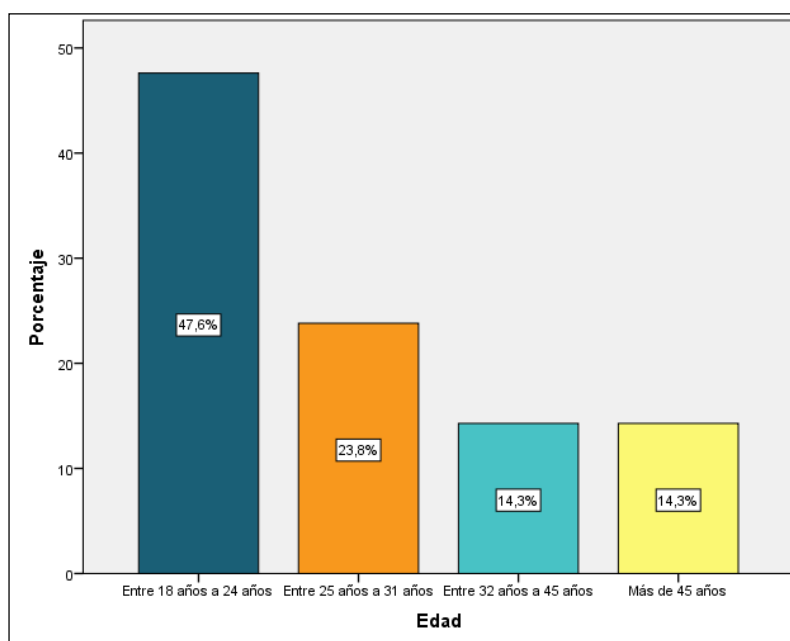


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Institución Educativa Privada John F. Kennedy.

Se observa en la Tabla 2 que el 47,6% se encuentra en un rango entre 18 años a 24 años de edad, el 23,8% tiene entre 25 años a 31 años, el 14,3% tiene entre 32 años a 45 años y el 14,3% está representado por los que tienen más de 45 años.

B. Análisis de la variable “Clima laboral”

Tabla 3

Sistema individual

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
1. ¿Te sientes satisfecho por trabajar en la I.E.P. John F. Kennedy?	9	42,9	1	4,8	2	9,5	1	4,8	8	38,1
2. ¿En tu centro laboral te brindan la autonomía necesaria para que realices tu trabajo cómodamente?	9	42,9	1	4,8	0	0,0	2	9,5	9	42,9

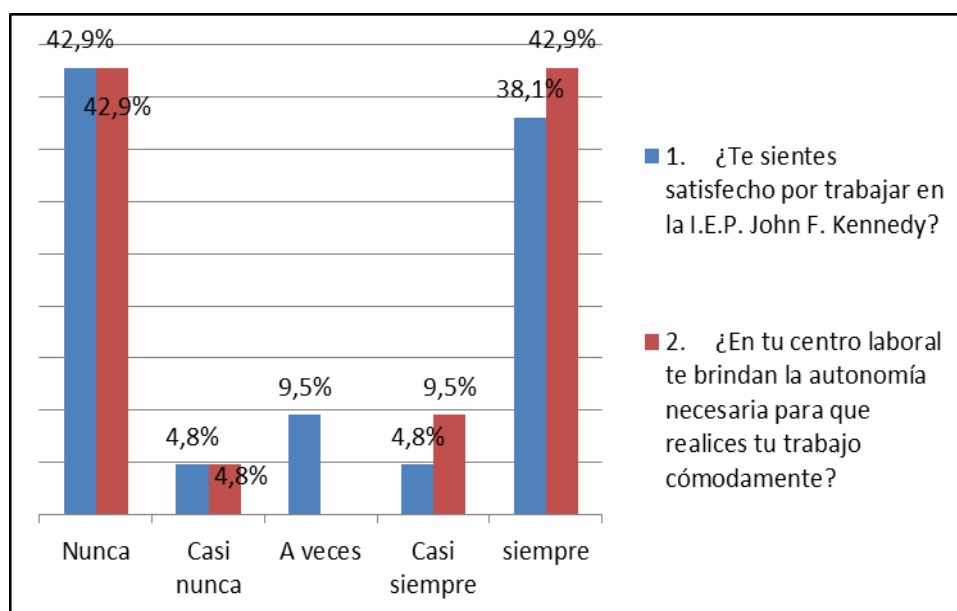


Figura 3. Sistema individual.

Se observa en la Tabla 3 que dentro de los aspectos del sistema individual el 42,9% mencionó que no se sienten satisfechos por trabajar en la I.E.P. John F. Kennedy, asimismo, sienten que en su centro laboral no les brindan la autonomía necesaria para realizar su trabajo cómodamente.

Tabla 4
Sistema interpersonal

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
3. ¿Manejas buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo de la I.E.P. John F. Kennedy?	5	23,8	6	28,6	1	4,8	4	19,0	5	23,8
4. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la I.E.P. John F. Kennedy?	10	47,6	1	4,8	3	14,3	1	4,8	6	28,6

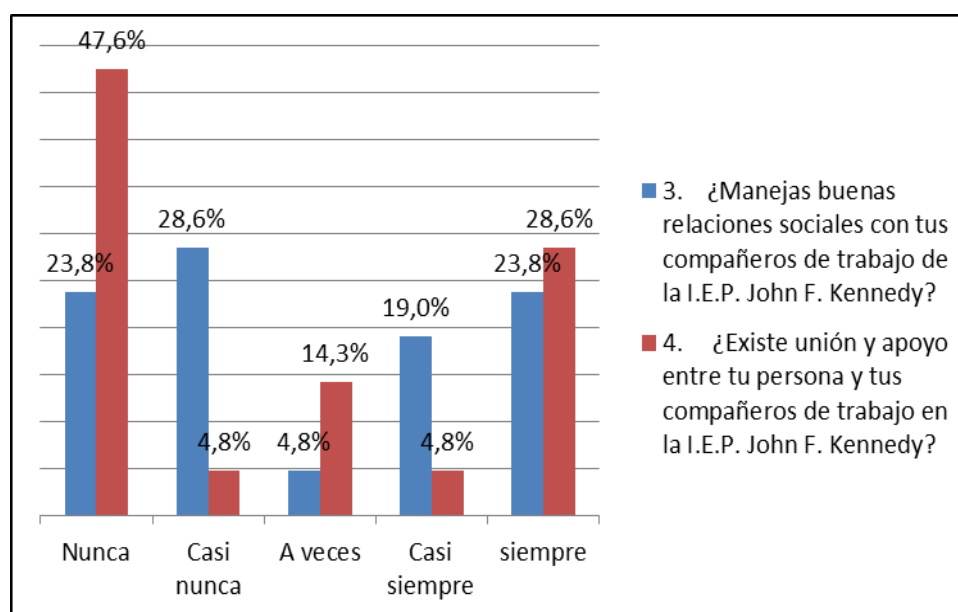


Figura 4. Sistema interpersonal.

Se observa en la Tabla 4 que en el aspecto del sistema interpersonal el 23,8% mencionó que no manejan buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo, en el caso del 47,6% resaltó que no existe unión y apoyo entre su persona y sus compañeros de trabajo.

Tabla 5
Sistema organizacional

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
5. ¿Los directivos de la I.E.P. John F. Kennedy te apoyan, se dirigen y comunican con respeto y amabilidad a tu persona con la finalidad de brindarte un trato más humano?	5	23,8	6	28,6	1	4,8	4	19,0	5	23,8
6. ¿La I.E.P. John F. Kennedy te otorga beneficios y recompensas por tu eficiente desempeño laboral que realizas?	10	47,6	1	4,8	3	14,3	1	4,8	6	28,6
7. ¿La I.E.P. John F. Kennedy motiva a sus trabajadores con la finalidad de que se esfuercen aún más para tener un rendimiento eficiente al momento de realizar sus actividades laborales?	11	52,4	1	4,8	4	19,0	0	0,0	5	23,8
8. ¿Tú jefe desarrolla de manera eficiente su capacidad de liderazgo?	3	14,3	7	33,3	0	0	0	0	11	52,4

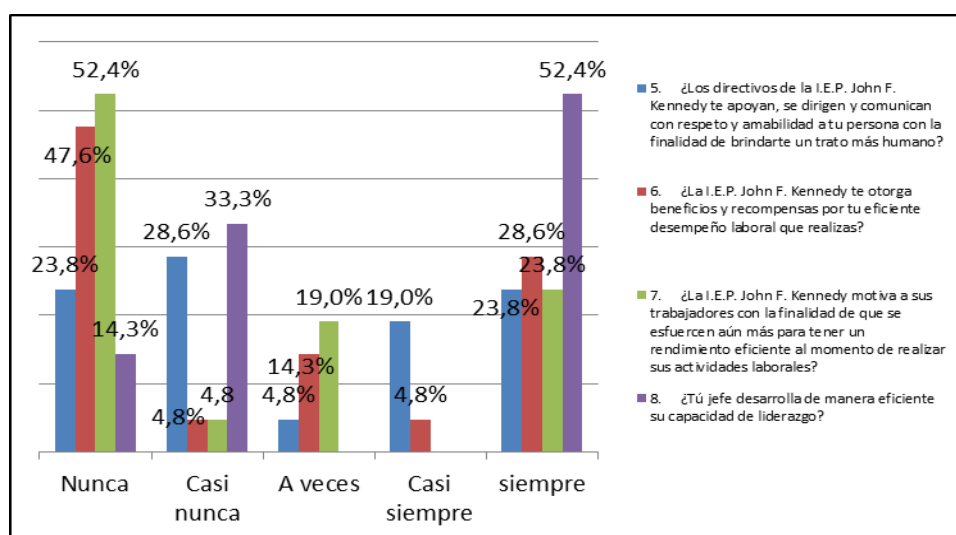


Figura 5. Sistema organizacional.

Se observa en la Tabla 5 que dentro del aspecto del sistema organizacional que el 52,4% del personal manifestó que la I.E.P. John F. Kennedy no motiva a sus trabajadores con la finalidad de que se esfuercen aún más para tener un rendimiento eficiente al momento de realizar sus actividades laborales, en el caso del 47,6% mencionó que no otorga beneficios y recompensas por el eficiente desempeño laboral que realizan y el 23,8% mencionó que los directivos no apoyan, mucho menos se dirigen y comunican con respeto y amabilidad a su personal.

C. Análisis de la variable “Estrés laboral”

Tabla 6
Factores del entorno

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
9. ¿Te genera estrés la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros?	3	14,3	7	33,3	5	23,8	4	19,0	2	9,5
10. ¿Te genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos y presiones?	2	9,5	7	33,3	6	28,6	5	23,8	1	4,8
11. ¿Te genera estrés la incertidumbre tecnológica, teniendo en cuenta que las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas tus habilidades y experiencias?	8	38,1	3	14,3	7	33,3	3	14,3	0	0

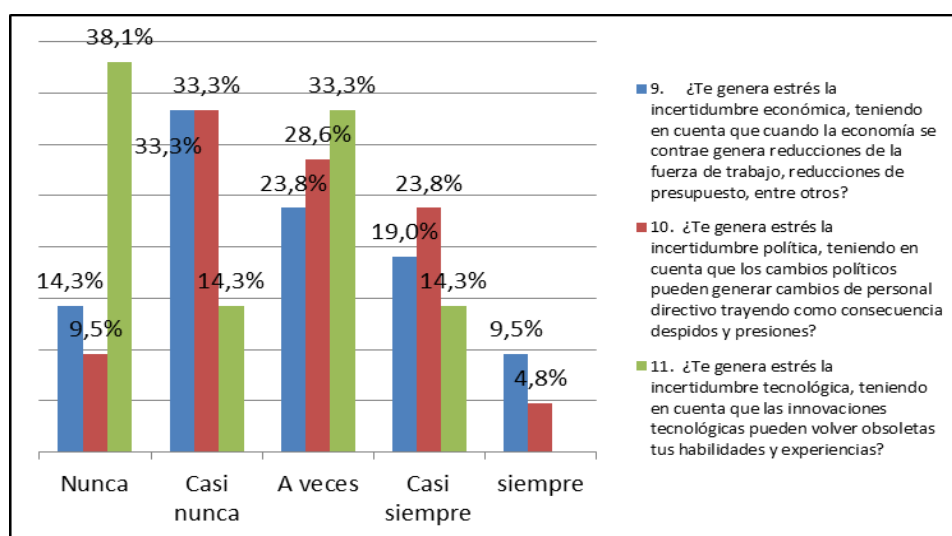


Figura 6. Factores del entorno.

Se observa en la Tabla 6 que en los factores del entorno el 29% mencionó que les genera estrés la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros. En el caso del 28,6% les genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos y presiones.

Tabla 7
Factores de la organización

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
12. ¿Te genera estrés las demandas de las tareas que te asignan?	6	28,6	5	23,8	9	42,9	1	4,8	0	0
13. ¿Te genera estrés las presiones que se te imputan por el rol que desempeñas dentro de la I.E.P. John F. Kennedy?	7	33,3	3	14,3	4	19,0	4	19,0	3	14,3
14. ¿Te genera estrés las relaciones interpersonales que tienes con tus colegas de trabajo?	9	42,9	1	4,8	8	38,1	3	14,3	0	0
15. ¿Te genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se manejan dentro de tu centro laboral?	11	52,4	3	14,3	3	14,3	3	14,3	1	4,8
16. ¿Te genera estrés el estilo que tienen para liderar los altos cargos de la I.E.P. John F. Kennedy?	4	19,0	2	9,5	7	33,3	6	28,6	2	9,5

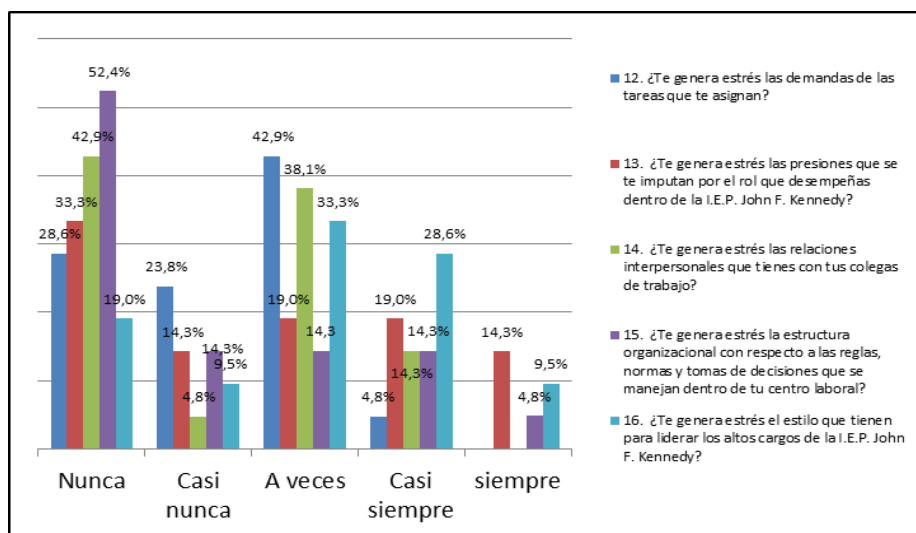


Figura 7. Factores de la organización.

Se observa en la Tabla 7 que entre los factores de la organización el 33,3% mencionó que les genera estrés las presiones que se les imputan por el rol que desempeñas dentro de la I.E.P. John F. Kennedy y en el caso del 38,1 determinó que les genera estrés el estilo que tienen para liderar los altos cargos de la I.E.P. John F. Kennedy.

Tabla 8
Factores individuales

Preguntas	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
17. ¿Tus problemas familiares te causan estrés?	7	33,3	3	14,3	4	19,0	4	19,0	3	14,3
18. ¿Tus problemas económicos te causan estrés?	9	42,9	1	4,8	8	38,1	0	0	3	14,3
19. ¿Tu personalidad te causa estrés?	11	52,4	3	14,3	3	14,3	3	14,3	1	4,8

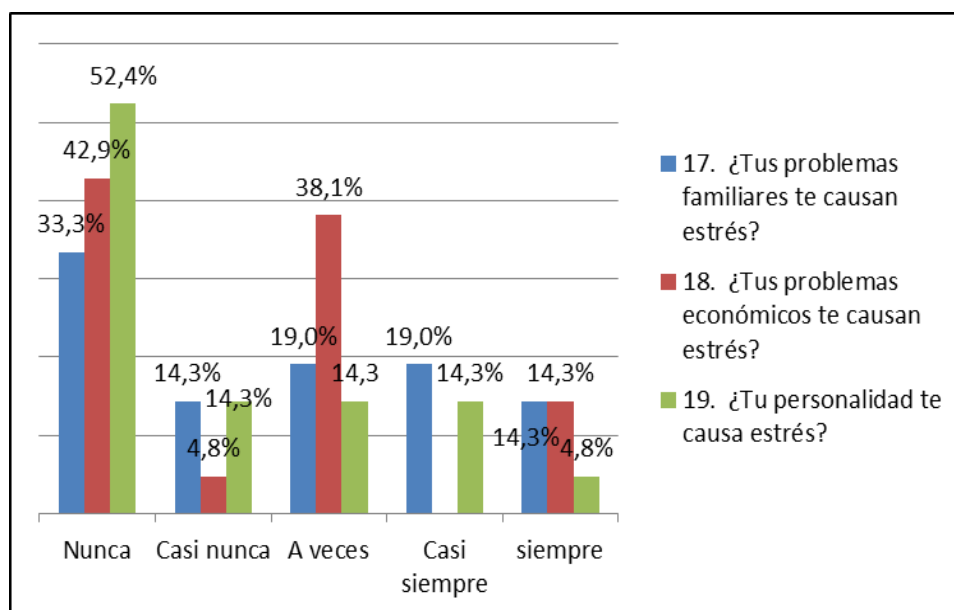


Figura 8. Factores individuales.

Se observa en la Tabla 8 que dentro de los factores individuales el 33,3% determinó que sus problemas familiares le causan estrés, el 14,3% mencionó que sus problemas económicos y el 19,6% mencionó que la causa es su personalidad.

D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Shapiro-Wilk (para muestras < 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la tabla 9 se observa que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar estadística no paramétrica.

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,804	21	,001
Sistema individual	,736	21	,000
Sistema interpersonal	,818	21	,001
Sistema organizacional	,862	21	,007
Estrés laboral	,895	21	,028

a. Corrección de la significación de Lilliefors

E. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: El clima laboral no influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Ha: El clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral y estrés laboral

		Clima laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
	Clima laboral Sig. (bilateral)	.	,007
	N	21	21
	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
	Estrés laboral Sig. (bilateral)	,007	.
	N	21	21

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

Se observa en la Tabla 10 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,567$), por lo que se concluye que el clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Hipótesis Específica 01

Ho: El sistema individual no influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Ha: El sistema individual influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Tabla 11
Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema individual y estrés laboral

		Sistema individual	Estrés laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
	Sistema individual Sig. (bilateral)	.	,004
	N	21	21
	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
	Estrés laboral Sig. (bilateral)	,004	.
	N	21	21

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

Se observa en la Tabla 11 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,004 < 0,05$; $r = 0,601$), por lo que se concluye que el sistema individual influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Hipótesis Específica 02

Ho: El sistema interpersonal no influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Ha: El sistema interpersonal influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema interpersonal y estrés laboral

		Sistema interpersonal	Estrés laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Sistema interpersonal	Sig. (bilateral)	,576**
		N	,006
		N	21
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	21
		Sig. (bilateral)	,576**
		,006	1,000
		21	21

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

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,006 < 0,05$; $r = 0,576$), por lo que se concluye que el sistema interpersonal influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Hipótesis Específica 03

Ho: El sistema organizacional no influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Ha: El sistema organizacional influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre el clima laboral en el sistema organizacional y estrés laboral

		Sistema organizacional	Estrés laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Sistema organizacional	Sig. (bilateral)	,576**
		N	,006
			21
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	21
		Sig. (bilateral)	,576**
		,006	1,000
		21	21

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

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,006 < 0,05$; $r = 0,576$), por lo que se concluye que el sistema organizacional influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

(Quispe S. , 2016) realizó la tesis titulada “Niveles de Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de una empresa privada de Lima”, expuso la definición de estrés laboral es originado por la interacción en medio del colaborador y su ámbito laboral, en las que sobrepasan las exigencias del ambiente la capacidad de contestación del colaborador, y en él ocasionando la quebranto en el control.

Es complejo el clima organizacional debido a que se pretende optimizar el ambiente de trabajo, consiguiendo acrecentar la productividad sin descuidar a su personal de trabajo. El ambiente en la cual se desempeña el colaborador cotidianamente y se vincula con sus colegas de trabajo como con los clientes, acorde al clima laboral.

Mediante el clima se manifiestan, las aptitudes, los valores y las creencias de los colaboradores por lo que su apreciación de un colaborador a otro puede cambiar conforme al cargo y a su profesión el cual realiza en el interior de la institución. Tiene como respuesta un clima laboral negativo una posición negativa frente al desarrollo de las tareas laborales la cual inquieta de forma directa en la productividad de la organización.

Presentan un alto nivel de estrés los trabajadores de una institución en el momento en que distinguen que dentro de su centro de labores no se toma en cuenta sus opiniones en la toma de decisiones, no tienen la posibilidad de promociones, insatisfacción por las tareas y la inestabilidad laboral que desarrolla son componentes que ayudan a que el clima laboral distinguido por los colaboradores sea perjudicial y por resultado estos trabajadores laboran con un estrés laboral que se ve irradiado en el no cumplimiento de las metas de la institución y la depreciación de la

productividad. No obstante, cuando es positivo dentro del clima laboral se incrementan los niveles de producción y la satisfacción.

Cuando nos referimos de clima laboral se considera las políticas gerenciales, los recursos humanos y el ambiente, las condiciones de trabajo donde se despliega el trabajador; pero en el momento en que hablamos de estrés laboral se estima el papel que realiza dentro de la institución el trabajador, las condiciones para el desarrollo de sus labores, la carga laboral, la tecnología, la estructura organizacional, la influencia que despliega el líder, el respaldo del grupo, las relaciones sociales, entre otros componentes que afectan al trabajador directamente y el clima laboral.

El clima laboral es establecido por una serie de atributos, caracteres o particularidades que se conciernen directamente de forma indisoluble con el ambiente de trabajo y que son experimentadas o percibidas por los colaboradores que constituyen en una institución y que tiene consecuencia en el comportamiento de ellos. El clima laboral es significativo por el dominio que ello despliega en la conducta de los colaboradores que laboran en la institución, por lo que es importante realizar el diagnóstico respectivo para determinar el diseño de gestión de recursos humanos que sea el más adecuado. En la Institución Educativa Privada John F. Kennedy después de una observación, se ha concluido que hay variables que están afectando de forma negativa en el clima laboral ya que a criterio de un 52,4% mencionó que existe una información incompleta, en el caso del 57,2% mencionó que la comunicación en medio de los trabajadores y los directivos de menor categoría es restringida al no comprender el mensaje, asimismo el 47,7% del personal no se encuentra motivado por lo que su contribución no es considerada al momento de tomar una determinación, lo que está produciendo que no se efectúe con las metas de la institución, el 47,7% personal asimismo indicó que con la institución no se encuentra comprometido, originando que no cumplan en los tiempos establecidos con sus labores que afecta a los usuarios de ésta institución.

El estrés laboral se considera que es originado en el ambiente laboral por el acrecentamiento de la presión, que puede producir una congestión mental o física en el trabajador, que ocasiona distintas derivaciones que afectan al entorno laboral y la salud del trabajador. El estrés laboral surge como consecuencia de los escasos recursos para confrontar a las distintas circunstancias a las que el trabajador se presenta o la falta de recursos elementales para cumplir con las labores

encomendadas de forma satisfactoria. Cuando un colaborador se encuentra estresado manifiesta ciertos indicios que pueden ir desde irritación hasta presentar un cuadro depresivo, que en varias circunstancias van custodiados por cansancio físico y mental.

Algunos de los trabajadores que presentan estrés laboral exteriorizan un bajo nivel de producción y sufre una caída su calidad de vida, exteriorizando en momentos falta de motivación. En la Institución Educativa Privada John F. Kennedy se presentan casos de estrés laboral como en el 33,3% generado por el exceso en la carga laboral, en el caso de 19,1% es el nivel de responsabilidad es alto, poniendo a prueba la capacidad del trabajador, asimismo es originado por relaciones no placenteras en el 14,3% de ciertas situaciones, la combinación de uno o más de estos factores establece un escenario que se vuelven con el tiempo más complicados de tratar. Otros factores que están originando estrés en ciertos trabajadores representados por el 14,3% son la remuneración distinguida por las labores desarrolladas que no es la conforme, los horarios de trabajo son para los trabajadores insatisfactorios, suelen ser cognitivas, emocionales, fisiológicas los comportamientos negativos producto del estrés laboral, y además presentan frustración en el trabajador por no sentirse capaz de tener control referente a la situación o circunstancias que pueden concebir el estrés.

5.2. Conclusiones

- Con el estudio se estableció que existe una correlación moderada y muy significativa ($p=0,004 < 0,05$; $r = 0,601$), por la cual se determina que el sistema individual influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018. Ello involucra que, si demuestra desinterés la organización con su personal al no reconocerlos por cada objetivo cumplido o logro de meta concediéndoles la autonomía de determinar la manera más provechosa al desarrollar sus labores en el trabajo, entonces no se aminorará las manifestaciones originadas por el estrés laboral en los trabajadores.
- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p=0,006 < 0,05$; $r = 0,576$), por la cual se determina que el sistema

interpersonal influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018. Ello implica que si la organización demuestra desinterés en su personal al no concebir un ambiente de camaradería y amistad la cual existe una excelente comunicación para desarrollar en equipo el trabajo, entonces no se aminorará las manifestaciones originadas en los trabajadores por el estrés laboral.

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,006 < 0,05$; $r = 0,576$), por lo que se concluye que el sistema organizacional influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018. Esto implica que, si la organización demuestra desinterés en su personal al no demostrarle su apoyo, así como mantener una comunicación con respeto y amabilidad, entonces no se atenuarán las manifestaciones causadas en los trabajadores por el estrés laboral.

Por lo expuesto anteriormente:

- Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,007 < 0,05$; $r = 0,567$), por la cual se determina que el clima laboral influye significativamente en el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral, 2018.

5.3. Recomendaciones

- Revisar perennemente los niveles requeridos de las competencias de cada puesto para instituir un reconocimiento por cada meta y objetivo cumplida con el propósito de reducir progresivamente o de conservar un bajo nivel de estrés en sus trabajadores.
- Efectuar perennemente programas de ocio constructivo en medio de los empleados para concebir una atmosfera de camaradería y amistad dando como consecuencia una buena comunicación para desarrollar el trabajo en equipo, con el propósito de reducir progresivamente o de conservar un bajo nivel de estrés en sus trabajadores.

- Promover políticas y estrategias en la participación activa en medio del personal y la alta dirección para evitar que se siga presentando de forma asimétrica y de dicho modo reducir progresivamente o de conservar un bajo nivel de estrés en sus trabajadores.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7 ed.). México: Mc Graw – Hill.

6.2. Fuentes electrónicas

- Albañil, A. (2015). *El clima Laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Tesis, Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf?sequence=1
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. Tesis, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADAZ%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Quispe, D. (2014). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional en el instituto de educación superior tecnológico público Juan Velasco Alvarado*. Tesis, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/682/3/quispe_d.pdf
- Quispe, S. (2016). *Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Tesis, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULY%20ROSSMERY.pdf>

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima Laboral en una dependencia pública*. Tesis, Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado el 10 de Julio de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXO N°1
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el clima laboral y el estrés laboral del personal en la Institución Educativa Privada John F. Kennedy, Huaral. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género	
Masculino	
Femenino	

b. Edad	
Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CLIMA LABORAL					
DIMENSIÓN: SISTEMA INDIVIDUAL					
1. ¿Te sientes satisfecho por trabajar en la I.E.P. John F. Kennedy?					
2. ¿En tu centro laboral te brindan la autonomía necesaria para que realices tu trabajo cómodamente?					

DIMENSIÓN: SISTEMA INTERPERSONAL					
3. ¿Manejas buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo de la I.E.P. John F. Kennedy?					
4. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la I.E.P. John F. Kennedy?					
DIMENSIÓN: SISTEMA ORGANIZACIONAL					
5. ¿Los directivos de la I.E.P. John F. Kennedy te apoyan, se dirigen y comunican con respeto y amabilidad a tu persona con la finalidad de brindarte un trato más humano?					
6. ¿La I.E.P. John F. Kennedy te otorga beneficios y recompensas por tu eficiente desempeño laboral que realizas?					
7. ¿La I.E.P. John F. Kennedy motiva a sus trabajadores con la finalidad de que se esfuercen aún más para tener un rendimiento eficiente al momento de realizar sus actividades laborales?					
8. ¿Tú jefe desarrolla de manera eficiente su capacidad de liderazgo?					
ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIÓN: FACTORES DEL ENTORNO					
9. ¿Te genera estrés la incertidumbre económica, teniendo en cuenta que cuando la economía se contrae genera reducciones de la fuerza de trabajo, reducciones de presupuesto, entre otros?					
10. ¿Te genera estrés la incertidumbre política, teniendo en cuenta que los cambios políticos pueden generar cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos y presiones?					
11. ¿Te genera estrés la incertidumbre tecnológica, teniendo en cuenta que las innovaciones					

tecnológicas pueden volver obsoletas tus habilidades y experiencias?					
DIMENSIÓN: FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN					
12. ¿Te genera estrés las demandas de las tareas que te asignan?					
13. ¿Te genera estrés las presiones que se te imputan por el rol que desempeñas dentro de la I.E.P. John F. Kennedy?					
14. ¿Te genera estrés las relaciones interpersonales que tienes con tus colegas de trabajo?					
15. ¿Te genera estrés la estructura organizacional con respecto a las reglas, normas y tomas de decisiones que se manejan dentro de tu centro laboral?					
16. ¿Te genera estrés el estilo que tienen para liderar los altos cargos de la I.E.P. John F. Kennedy?					
DIMENSIÓN: FACTORES INDIVIDUALES					
17. ¿Tus problemas familiares te causan estrés?					
18. ¿Tus problemas económicos te causan estrés?					
19. ¿Tu personalidad te causa estrés?					

Fuente: Elaboración propia en base a (Uribe, 2015) & (Chiavenato, 2015)