



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CANSANCIO EMOCIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA GERENCIA MACRO REGIONAL NORTE DEL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. ALEJANDRO CLODOVEO RÍOS VINCES

ASESOR

Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

TALENTO HUMANO

PIMENTEL – PERÚ

2015

PÁGINA DE JURADO

Mg. María Rosa Cruzado Puente

Presidente

Mg. William Pérez Delgado

Secretario

Dr. Pedro Soplapuco Montalvo

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Alejandro Clodoveo Ríos Vínces egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 06723761

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **CANSANCIO EMOCIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA MACRO REGIONAL NORTE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 11 de octubre del 2016

Alejandro Clodoveo Ríos Vínces
06723761

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que he tenido, gracias por estar siempre a tu lado amado padre.

Mi Tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi esposa Susy Crespo Dávila por su apoyo incondicional durante todo este tiempo que implico sacrificio y largas noches de desvelo.

Alejandro

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor: Mg. Luis Arturo Montenegro Camacho, por su asesoría, orientación y por su apoyo incondicional durante el desarrollo del presente proyecto de investigación. Para que se haga realidad nuestro anhelo de ser Magister

A los Profesores de la Escuela De Post Grado por brindarnos todos sus conocimientos y experiencias demostrando el alto grado de profesionalismo cultivado en las aulas de nuestras prestigiosa escuela.

A los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud por haber participado en el presente trabajo de investigación.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: CANSANCIO EMOCIONAL Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA MACRO REGIONAL NORTE DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD 2015, lo cual constituye un interesante aporte a la Gerencia Macro Regional del Seguro Integral de Salud cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para dar a conocer las deficiencias que existen en la institución.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El autor

INDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi

Pág.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1 .PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Justificación.....	17
1.4. Antecedentes	18
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Clima Institucional	24
2.1.1. Definición de Clima Institucional.....	24
2.1.2. Características generales del clima institucional.	27
2.1.3. Enfoques teóricos del clima institucional	28
2.1.4. Modelo de Litwin y Stinger	29
2.1.5. Enfoque estructural y humanista del clima institucional, según Martín.	32
2.1.6. Tipos de clima Institucional.	33
2.1.7. Dimensiones del clima institucional.....	34
2.2. Cansancio emocional	37
2.2.1. Definiciones.....	37
2.2.2. Síntomas y consecuencias del cansancio emocional	44
2.2.3. Modelos de procesos del cansancio emocional.....	44
2.3. Marco Conceptual	47
2.3.1. Clima Institucional.....	47
2.3.2. Cansancio emocional.....	47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLÓGICO	49
3.1. Hipótesis	49
3.2. Variables	49
3.3. Operacionalización de las variables	50
3.4. Metodología	51
3.4.1. Tipo de estudio.....	51
3.4.2. Diseño de estudio	51
3.5. Población y muestra.....	51
3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra.....	52
3.6. Método de investigación.....	52
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.7.1. Instrumento	53
3.7.2. Instrumento 2	54
3.8. Métodos de análisis de datos	55

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4. RESULTADOS	57
4.1. Descripción de los resultados.....	57
4.2. Discusión de los resultados	61
4.3. Contrastación de la hipótesis	63

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones.....	65
Sugerencias	66
Referencias Bibliográficas	67
ANEXOS	70
VALIDACIÓN	78

RESUMEN

El motivo de la presente investigación se enfocó relacionar las variables cansancio emocional y clima institucional en los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 120 trabajadores, de los cuales se obtuvo la información necesaria para el presente trabajo, y que laboran en la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud distribuidos en las diferentes áreas.

Para lograr los objetivos descritos, se tuvo que: 1). Identificar el nivel del Clima Institucional en los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud - 2015, 2). Conocer el nivel del Cansancio Emocional en los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud - 2015, y finalmente, 3). Analizar la relación entre el cansancio emocional con las dimensiones del clima institucional en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.

Se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales estuvieron conformados por dos cuestionarios. Uno midió el clima institucional, compuesto por 30 reactivos y el otro midió cansancio emocional, compuesto por 9 reactivos.

Finalmente se determinó que existe relación inversa de grado fuerte (-0.583) entre el Clima Institucional con el Cansancio Emocional en los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud y con estos resultados la institución antes mencionada tomaran medidas correctivas con la finalidad de brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Palabras clave:

Clima Institucional, Cansancio Emocional.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to relate the variables emotional exhaustion and institutional climate in Northern workers Macro Management Regional Comprehensive Health Insurance for the purpose of recommending best practices to optimize administrative management.

The sample of this study consisted of 120 workers, whom the information was taking in order to continue with the study, these people work for the Macro North Regional Management Comprehensive Health Insurance, and placed in some areas. To achieve the outlined objectives, where it is found:

1). Identify the Institutional situation related to the Macro North Regional Management Comprehensive Health Insurance workers, 2). Knowing the emotional performance related to the Macro North Regional Management Comprehensive Health Insurance workers, and finally, 3). Analyzing the relationship between the emotional performance and institutional situation dimensions related to the Public Ministry of Chiclayo in 2015.

We proceeded to the application of two instruments for data collection, which are composed of two questionnaires. One measured the institutional climate, consisting of 30 items and the other serves measured emotional exhaustion, composed of 9 reagents.

Finally it was determined that there is strong inverse relationship degree (-0.583) between the institutional climate to emotional exhaustion in workers Macro Northern Regional Comprehensive Health Insurance Management and with these results the aforementioned institution to take corrective measures in order to provide better service to their user.

Keywords:

Institutional climate, Emotional Exhaustion

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los trabajadores se ven expuestos a altas demandas del medio ambiente laboral y social, las cuales generan un desgaste y agotamiento en ellos. Dentro de ellos, el estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae el hombre que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

Este estudio se ha realizado para medir la relación entre el Clima institucional con el cansancio emocional en los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud, por lo que se ha decidido investigar estas variables definidas como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta y además como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud que se ve influenciada por su percepción en función de su empleo, cuyo resultado me va a permitir recomendar acciones preventivas y/o correctivas en la gestión administrativa de los trabajadores de la Gerencia Macro Regional Norte del Seguro Integral de Salud.

En el primer capítulo menciona, sobre la realidad problemática, la formulación del problema, siguiendo con la justificación, la cual pretende responder a las razones del porque se realiza el presente estudio, así mismo se especifican los objetivos a encontrar y las limitaciones de este trabajo.

En el segundo capítulo indica, los antecedentes de las variables en estudio encontradas en un contexto internacional, nacional y local, se desarrollará la temática de la investigación de ambas variables en estudio y se definirán teóricamente los términos principales.

En el tercer capítulo del Marco Conceptual muestra, el tipo y diseño de investigación utilizada en el estudio, se describirá el muestreo y las características de la población, así mismo se plantearán las hipótesis y la descripción de las variables, se explicará el método y las técnicas utilizadas para la obtención de la información, así mismo se describirá los instrumentos utilizados y cómo se organizó estadísticamente la información obtenida.

En el cuarto capítulo se consideran los resultados obtenidos, la interpretación de los mismos, el procesamiento de la información y se mostrarán los gráficos de las tablas obtenidas.

En último lugar están las conclusiones y recomendaciones consideradas por los autores, teniendo en cuenta que se han tomado como base los resultados obtenidos en la investigación.