



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO
DE CHICLAYO – 2015**

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

AUTOR:

Br. GRANDA TUME MARITZA ELIZABETH

ASESOR:

Dr. MAX FERNANDO URBINA CARDENAS

PIMENTEL – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios ser supremo y divino que a diario me regala infinitos paquetes bendiciones y me colma de su fuerza y fe para superar todos los obstáculos y alcanzar cada uno de mis objetivos.

A mí adorada Madre quien estuvo a mi lado incondicionalmente brindándome su amor, comprensión, apoyo y la confianza en el avance y conquista de mis metas.

María Tume Yovera de Granda.

A mí amado Padre por ser mi ángel, guía y luz desde el cielo.

Armando Granda Vivanco.

A mí querido hermano por su ejemplo, apoyo moral e ímpetu para terminar este proyecto.

Ing. Mg. Luis A. Granda Tume.

A mi niño que con su amor y ternura es mi fuente inspiración y motivación para seguir luchando por mis ideales.

Víctor Miguel Casanova Colmenares.

Maritza

AGRADECIMIENTO

A mí estimado asesor: Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas, por su conocimiento, persistencia, motivación durante la evolución del presente proyecto de investigación. Para que se cristalice nuestro anhelo de ser Magister.

A los Docentes de la Escuela De Post Grado por brindarnos todos sus conocimientos y experiencias demostrando su excelente profesionalismo cultivado en las aulas de nuestras prestigiosa escuela.

A Mi Querida Escuela de Post Grado que me acogió en sus aulas y me enseñó que la Gestión Pública no solo es para las ciencias sino para toda la vida.

A todo el personal del Ministerio Público, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación a efectos de obtener resultados positivos en la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestra vida.

Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos y corazones, sin importar en donde estén, queremos darles las gracias por formar parte de nosotros por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

La autora

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: Clima Organizacional y su relación con el estrés laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo – 2015 lo cual constituye un interesante aporte al Ministerio público Chiclayo cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación examina, estudia el clima organizacional y su relación con el estrés laboral estas dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, a efectos de observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre el clima organizacional, y el estrés laboral en el personal del Ministerio público así obtener la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

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

La autora

INDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	Pag
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Justificación.....	18
1.4. Antecedentes.....	19
1.5. Objetivos.....	25
1.5.1. Objetivo general.....	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	26
2. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Clima Organizacional.....	27
2.1.1. Definición de Clima Organizacional.....	27
2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional.....	28
2.1.3. Comportamiento Organizacional.....	30
2.1.4. Importancia del Clima Organizacional.....	31
2.1.5. Factores que Influyen en el Clima Organizacional.....	33
2.1.6. Componentes y características del Clima Organizacional.....	34
2.1.7. Elementos del Clima Organizacional.....	35
2.1.8. Teoría de Clima Organizacional de Rensis Likert.....	38
2.2. Estrés Laboral.....	41
2.2.1. Definiciones.....	41
2.2.2. Componentes Del estrés laboral.....	43
2.2.3. Modelos de procesos de estrés laboral.....	51
2.3. Marco Conceptual.....	55
2.3.1. Clima Organizacional.....	55
2.3.2. Estrés Laboral.....	55
2.3.3. Salud física.....	55
2.3.4. Salud Mental (emocional/cognitivo).....	56

3. MARCO METODOLÓGICO.....	59
3.1. Hipótesis	59
3.2. Variables	59
3.2.1. Definición conceptual	59
3.2.2. Definición operacional	59
3.2.3. Definición conceptual	60
3.2.4. Definición operacional.....	60
3.3. Operacionalización de las variables.....	61
3.4. Metodología.....	62
3.4.1. Tipo de estudio.....	62
3.4.2. Diseño de estudio.....	62
3.5. Población y muestra.....	63
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Muestra.....	63
3.6. Método de investigación.....	64
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
Los instrumentos a utilizarse son:.....	64
3.7.1. Instrumento.....	64
3.7.2. Instrumento 2.....	66
3.8. Métodos de análisis de datos.....	68
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	69
4. Resultados.....	70
4.1. Descripción de los resultados	70
4.2. Discusión de los resultados.....	77
4.3. Contrastación de la hipótesis	81
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIA.....	82
Conclusiones.....	82
Sugerencias	84
Referencias Bibliográficas.....	85
ANEXOS	88
VALIDACIÓN.....	93

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<u>Tabla 01</u> Relación entre el Clima Organizacional con el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	70
<u>Gráfico 01</u> Gráfico de dispersión sobre la relación entre el Clima Organizacional con el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	71
<u>Tabla 02</u> Nivel del Clima Organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	72
<u>Gráfico 02</u> Nivel del Clima Organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	72
<u>Tabla 03</u> Nivel del Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	73
<u>Gráfico 03</u> Nivel del Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	73
<u>Tabla 04</u> Relación entre la dimensión cansancio emocional del estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	74
<u>Tabla 05</u> Relación entre la dimensión realización personal del estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores del ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	75
<u>Tabla 06</u> Relación entre la dimensión realización personal del estrés laboral con las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo - 2015.....	76

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables del clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los trabajadores en el Ministerio Público- Chiclayo, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 241 trabajadores. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es la escala para medir la escala de motivación – MLPA (Logro, Poder y Afiliación) de Steers Y Braunstein, compuesto por 36 elementos y el otro sirve para medir el clima organizacional, compuesto por 22 elementos.

Finalmente se determinó que existe relación inversa de grado fuerte (-0.771) entre el Clima Organizacional con el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Chiclayo – 2015 y Por tanto, estos resultados ayudarán a mejorar la gestión y la Administración del Ministerio Publico con ello mejorar la calidad del servicio que se les brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Clima organizacional, estrés laboral, calidad del servicio

ABSTRAC

His purpose of this research is to obtain information that relates the variables of the organizational climate and its relationship with occupational stress in workers at the Ministry Public-Chiclayo, in order to recommend the best practices for optimizing the administration.

The sample of this study consisted of 241 workers. To achieve the objectives outlined we proceeded to the application of two instruments for data collection, which are composed of two tests. One is the scale to measure the scale of motivation - MLPA (Achievement, Power and Affiliation) Steers and Braunstein, composed of 36 elements.

Finally it determined that there is a strong inverse relationship degree (-0.771) between the organizational climate to Job Stress on workers of the Public Ministry of Chiclayo - 2015 and therefore, these results will help improve the management and administration of the Public Ministry thereby improving the quality of service that is offered to its users.

Keywords:

Organizational climate, work stress, quality of service