

ESCUELA DE POSTGRADO



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

“SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. ELSA VIOLETA ROJAS ARANA

ASESOR

Mg. JOSÉ M. PUICÁN CARREÑO

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA:

A mis padres Walter Rojas Pereyra y Luzmila Arana de Rojas; por su ejemplo de perseverancia; a mi compañero Cesar Barrio de Mendoza Torrejón por su comprensión y apoyo emocional y a mis hijos Marisol Katherine, Bryan Stefano y Diana Antonella; que son mi inspiración y fortaleza para perseverar en el logro de mis objetivos profesionales y personales.

Elsa

AGRADECIMIENTO:

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por su colaboración y participación activa en la elaboración del presente trabajo; por el interés expresado.

Elsa

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado “Síndrome de Estrés Laboral y Clima Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca”, desarrollado con el objetivo de determinar cómo influyen ambos factores en el desarrollo laboral de los trabajadores ediles y el cumplimiento de las metas institucionales de acuerdo a sus competencias; cual es la percepción que ello genera y a su vez que decisiones podrían resultar siendo idóneas para lograr que los niveles de estrés laboral influyan de manera favorable y el clima laboral resulte siendo el adecuado a efectos de lograr una gestión por resultados acorde a las políticas de gobierno.

La problemática que involucra tanto a entidades privadas como públicas en cuanto se refiere al desempeño de sus recursos humanos es evidente; percibiéndose mucho más en éstas últimas, como sucede en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en la cual los índices de resultados respecto a las metas programadas no alcanzan los niveles esperados.

El objetivo del presente trabajo es determinar si el síndrome de estrés laboral y el clima laboral son los factores que están coadyuvando a que esta problemática se agudice; para que a partir de ésta determinar se desarrollen propuestas de solución.

Señores miembros del Jurado desearía que tengan la anuencia de revisar la investigación y si de encontrar alguna observación estoy dispuesta a enmendarlas.

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimientos..... | iii |
| Presentación..... | iv |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Introducción..... | 11 |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1. Planteamiento del Problema..... | 14 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 17 |
| 1.3. Justificación..... | 17 |
| 1.4. Antecedentes..... | 18 |
| 1.5. Objetivos..... | 30 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 30 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 30 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Marco Teórico..... | 33 |
| 2.2. Marco Conceptual..... | 43 |
| CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. Hipótesis..... | 50 |
| 3.2. Variables..... | 50 |
| 3.2.1. Definición conceptual..... | 50 |

| | |
|---|---------------|
| 3.2.2. Definición operacional..... | 51 |
| 3.2.3. Operacionalización de las variables..... | 52 |
| 3.3. Metodología..... | 52 |
| 3.3.1. Tipo de Investigación..... | 52 |
| 3.3.2. Diseño de estudio..... | 52 |
| 3.4. Población y muestra..... | 53 |
| 3.4.1. Población..... | 53 |
| 3.4.2. Muestra..... | 53 |
| 3.5. Método de investigación..... | 54 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| 3.7. Método de análisis de datos..... | 61 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | |
| 4.1. Descripción..... | 63 |
| 4.2. Discusión de los resultados..... | 73 |
| 4.3. Contrastación de la hipótesis..... | 75 |
| CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS | |
| Conclusiones..... | 76 |
| Sugerencias..... | 77 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 80 |
| ANEXO..... | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Tabla 1.- Relación entre el síndrome de estrés laboral y el Clima laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. | 63 |
| Gráfico 1.- Relación entre el síndrome de estrés laboral y el Clima laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 64 |
| Tabla 2- Nivel del síndrome de estrés laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. | 65 |
| Gráfico 2.- Nivel del síndrome de estrés laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca | 66 |
| Tabla 3- Nivel de los factores del Clima Laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. | 67 |
| Gráfico 3.- Nivel de los factores del Clima Laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. | 69 |
| Tabla 4.- Relación entre la dimensión cansancio emocional del síndrome de estrés laboral y los factores del Clima Laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. | 70 |
| Tabla 5- Relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de estrés laboral y los factores del Clima Laboral (autorrealización, | |

involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. 71

Tabla 6.- Relación entre la dimensión realización personal del síndrome de estrés laboral y los factores del Clima Laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. 72

RESUMEN

Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, como gobierno local son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido y el clima laboral.

El estudio se realizó la Municipalidad Provincial de Cajamarca, entre agosto y octubre del año 2014.

La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 324 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a las encuestas aplicadas. Se utilizó para evaluar el Clima laboral el Test Escala de Opiniones (Clima Laboral C.L. – S.P.C) y para medir el estrés laboral el Test – MBI (Inventario de Burnout de Malash); obteniéndose como resultado que existe alto grado de estrés en los trabajadores, y estos se encuentran interrelacionados; generados y vinculándose en dichos resultados la personalidad, actitud, percepción y motivación y el Síndrome de Bornout, en el que destaca la fatiga emocional, despersonalización y la realización personal

Y finalmente se llegó a la conclusión de que existe relación inversa de grado moderado entre el síndrome de estrés laboral y el Clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Palabras clave: Estrés laboral, Clima Laboral, Gobierno Local, Trabajadores Municipales, recursos humanos.

ABSTRACT

This study was undertaken to identify the situations in the field of the Provincial Municipality of Cajamarca, as local government are perceived as stressful by workers, explore the relationship between perceived stress and working climate.

Studying the Provincial Municipality of Cajamarca, between August and October 2014 was performed.

The research is a correlational design. Selected participants were 324 male and female workers who responded to the surveys. It was used to assess the labor Weather Reviews Scale Test (Work Climate CL - SPC) and to measure job stress Test - MBI (Malash Burnout Inventory); the result being that there is high degree of stress on workers, and these are interrelated; generated and linking these results in personality, attitude, perception and motivation and Bornout syndrome, which emphasizes the emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment

And finally it was concluded that there is moderate inverse relationship between job stress syndrome and Work Climate on workers of the Provincial Municipality of Cajamarca.

Keywords: Job Stress, Organizational Climate, Local Government, Municipal and human resources.