



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Estrés laboral en los servidores públicos de la
municipalidad distrital de los olivos 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Martha Elena Campaña Shelton.

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Página del jurado

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente

Mgtr Miluska Vega Guevara
Vocal

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Secretario

Dedicatoria

Al Altísimo Señor Dios, por sostener mi mano por guiarme en esta senda; A mi madre por ser mi inspiración y ejemplo de vida digna, de valor y nobleza; A mis seres amados: mis tres caballeros: Dante, José y Juan; mi fuerza en este reto; a Oscar mi ilusión y compañero.

Agradecimiento

Gracias a mi Padre Celestial el Altísimo Señor, para tu Gloria y Honra, Agradezco a mi familia y amigos por sus muestras de solidaridad, ayuda y aliento en el logro de esta meta que me permitirá crecer profesionalmente y coadyuvar en el desarrollo de mi país.

A la Mg. Miluska Vega Guevara, a los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Martha Elena Campaña Shelton, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI 32826359; con la tesis titulada Estrés Laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2015.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de Abril del 2016.

Br. Martha E. Campaña Shelton.
DNI. N° 32826259.

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado:

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Estrés laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos 2015.

El tema investigado es de interés público, por cuanto el estrés laboral, respecto a los síntomas físicos y síntomas psicológicos identificados en los servidores públicos olivenses, a fin de ser abordados con técnicas y/o especialistas en la materia; en aras de contribuir en la gestión pública de la Entidad Edil. Este estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, y permite comprender la importancia del estrés laboral. Este trabajo tiene como finalidad adicional servir de referencia para seguir investigando en otras vertientes sobre el estrés laboral.

Así cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en siete capítulos fundamentales, que contiene el estudio realizado.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinente.

La autora.

Índice de contenido

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Antecedentes:.....	14
1.2. Fundamentación científica.....	20
1.3. Fundamentos teóricos del estrés laboral.....	25
Evolución histórica del concepto de estrés:.....	27
Contexto Actual:.....	27
1.4. Estrés Definición.....	28
1.5. Justificación de la Investigación.....	36
Justificación práctica.....	37
1.5.1. Justificación en el ámbito de la gestión pública:.....	37
Problema de investigación.....	38
1.6. Formulación del problema:.....	40
1.6.1. Problema específico.....	40
1.7. Objetivos de la investigación:.....	41
1.7.1. General:.....	41
II. MARCO METODOLOGICO.....	42
2.1. Variables:.....	43
2.1.1. Variable 1: Variable de Investigación: Estrés Laboral.....	43
2.1.2. Variable 2: Variable Interviniente: Características Individuales.....	44

2.2.	Operacionalización de las variables:	44
2.2.1.	Definición operacional de la variable Estrés Laboral:	44
2.2.2.	Definición operacional de la variable interviniente características individuales:	45
2.3.	Metodología:	47
2.4.	Diseño de investigación	48
2.5.	Población, muestra y muestreo:	48
2.5.1.	Población:.....	48
2.5.2.	Muestra y muestreo	49
2.5.3.	Criterios de selección:	50
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.6.1.	Técnicas:.....	51
2.6.2.	Instrumento.....	51
2.7.	Validación y confiabilidad del instrumento:	53
III.	RESULTADOS	56
3.1.	Presentación de Resultados Descriptivos	58
IV.	DISCUSIÓN	71
V.	CONCLUSIONES	74
VI.	RECOMENDACIONES	77
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
	APENDICE	86

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable estrés laboral</i>	46
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable Interviniente características individuales</i>	47
Tabla 3: Población de estudio de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2015.	49
Tabla 4: Jurados expertos.....	54
Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del cuestionario de Estrés Laboral	54
Tabla 6: Niveles de confiabilidad.....	55
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad.....	57
Tabla 8: Chi cuadrado	57
Tabla 9: Nivel de estrés laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de los Olivos.	58
Tabla 10: Descripción del Estrés laboral y sus dimensiones.....	59
Tabla 11: Distribución porcentual de la muestra según el género.....	60
Tabla 12: Distribución porcentual de la muestra, según la edad.....	61
Tabla 13: Distribución porcentual de la muestra, según el Estado civil	62
Tabla 14: Distribución porcentual de la muestra, según los síntomas físicos	63
Tabla 15: Distribución porcentual de la muestra, según los síntomas psicológicos.....	64
Tabla 16: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según el sexo	65
Tabla 17: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según edad.	66
Tabla 18: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según estado civil	67
Tabla 19: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos según el sexo.....	68
Tabla 20: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos según edad.	69
Tabla 21: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos según estado civil.	70

Índice de gráficos

Figura 1: Nivel de estrés laboral de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de los Olivos.....	58
Figura 2. Descripción de estrés laboral y sus dimensiones	59
Figura 3: Distribución porcentual de la muestra, según el genero	60
Figura 4: Distribución porcentual de la muestra, según la edad.....	61
Figura 5: Distribución porcentual de la muestra, según el Estado civil	62
Figura 6: Distribución porcentual de la muestra, según los síntomas físicos.....	63
Figura 7: Distribución porcentual de la muestra, según los síntomas psicológicos	64
Figura 8: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según el sexo	65
Figura 9: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según edad.	66
Figura 10: Nivel de síntomas físicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según estado civil	67
Figura 11: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según el sexo	68
Figura 12: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos según edad.	69
Figura 13: Nivel de síntomas psicológicos que presentan los servidores de la municipalidad distrital de los Olivos según estado civil.	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo medir el nivel de estrés laboral que presentan los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima; para identificar los síntomas físicos y síntomas psicológicos generados por el estrés laboral, en aras de coadyuvar con los aportes de esta investigación como proyección social de la universidad para su comunidad en la aplicación de los correctivos de la Entidad estudiada, a fin de paliar dichos síntomas y mejorar la calidad de vida en los servidores públicos en mención.

La investigación es básica descriptiva de corte transversal no experimental de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 1,519 servidores públicos; y, una muestra de 307; entre hombre y mujeres conformada entre las edades de 20 a 60 años, se empleó el muestreo simple para poblaciones finitas. Para medir la variable de estudio se empleó como técnica: la encuesta; y, como instrumento una escala de actitudes con respuesta tipo Likert. Se encontró que el mayor porcentaje de personal estresado es el sexo masculino con un 68.12%, mientras que en menor porcentaje se encuentra el sexo femenino con un 33.88%.

Al final, se recomendó ampliar la población de estudio en otras Municipalidades correspondientes a otras Regiones Geo-Políticas, para que las políticas a desarrollar en el marco de la nueva administración pública orientada al respeto irrestricto de los derechos humanos para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno.

Palabras clave: estrés laboral, síntomas físicos, síntomas psicológicos, servidores públicos.

Abstract

This research aims to measure the level of work stress presented by public servants of the Los Olivos Municipality District of, Lima; to identify the physical symptoms and psychological symptoms caused by work stress, in order to contribute to the contributions of this investigation and social projection of the university to the community in implementing corrective Entity studied in order to alleviate the symptoms and improve the quality of life in the public servants in question.

Basic research is non-experimental descriptive cross-sectional quantitative approach. The population consisted of 1,519 public servants; and a sample of 307 individuals; formed of men and women ranging in the ages of 20 to 60 years of age, the simple finite population sampling was used. To measure the variable under study was used as a technique: the interview; and as an attitude scale instrument with Likert. It was found that the highest percentage of stressed staff was males with a 68.12%, while a lesser percentage were femaleq with a 33.88%.

In the end, it was recommended to extend the study population in other for the municipalities related to other-Policy Geo, Regions for policies to be developed in the framework of the new public administration oriented unrestricted respect for human rights to provide an efficient, effective and timely.

Keywords: job stress, physical symptoms, psychological symptoms, public servants .