



UNCP

Universidad Nacional del Centro del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016

Chircca Perez, Hernán Claudio
Villanueva Hurtado, Melina Mariluz

Tarma
2018

Chircca P.; Villanueva H. (2018) Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo – 2016 (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas Especialidad Hotelería y Turismo). Universidad de Nacional del Centro del Perú Facultad de Ciencias Aplicadas, Tarma - Perú.





Esta obra está bajo una licencia

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

[Repositorio Institucional - UNCP](#)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS
ESPECIALIDAD HOTELERÍA Y TURISMO**



TESIS

**RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO – 2016**

PRESENTADA POR:

CHIRCCA PEREZ, Hernán Claudio
VILLANUEVA HURTADO, Melina Mariluz

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIDAD HOTELERÍA Y TURISMO

**TARMA – PERÚ
2018**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

Ciudad Universitaria Carretera Central Km. 4 – Pomachaca
 Telefax 323918 - Teléf. 321302



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

DE LA BACHILLER: Don (ña) **CHIRCCA PEREZ HERNAN CLAUDIO**

FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPECIALIDAD: HOTELERÍA Y TURISMO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION ESPECIALIDAD: HOTELERÍA Y TURISMO.

En la Sala de Sustentación de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los **diecisiete días del mes de mayo del año dos mil dieciocho**, Con la presencia del jurado examinador conformado por los siguientes Catedráticos:

PRESIDENTE : Dr. Bécquer Frauberth Camayo Lapa
 SECRETARIA : Mg. Rocio Pomasunco Huaytalla
 VOCAL : Mg. Gabriel Pastor Medrano Osorio
 VOCAL : Lic. Antonio Eleodoro Palomino Crispín
 VOCAL : Mg. Ana María Victoria Romero

El Presidente del jurado examinador de la sustentación de tesis, siendo las: **9:20 a.m.** ordenó dar comienzo al Acto de Sustentación ante el Jurado nombrado por Resolución N° **044-2018/O/F.A.C.A.P./UNCP/T**

El sustentante procedió a la exposición de la tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO - 2016**; la cual fue asesorada por el Lic. **Antonio Eleodoro Palomino Crispín**.

Los señores miembros del Jurado procedieron a realizar las observaciones del caso, las que fueron absueltas por el sustentante. Acto seguido el Señor Presidente dispuso que el sustentante y el público asistente se sirvan abandonar la sala para su respectiva deliberación. Se procedió a la calificación cuantitativa y obligatoria de acuerdo al Art.192 ,193 y 194 del Reglamento Académico General 2016 con el siguiente resultado:

Nº	ASPECTO COGNITIVO	PUNTAJE
1	Absuelve las preguntas de los jurados, con claridad, relacionando sus resultados con el marco teórico.	4
2	Absuelve las preguntas del jurado con claridad, resaltando sus hallazgos con datos cuantitativos y/o cualitativos.	3
3	Sustenta con claridad la comprobación de las hipótesis.	3
SUB TOTAL		10
Nº	ASPECTOS PROCEDIMENTALES	PUNTAJE
4	Manejo adecuado del material de exposición.	2
5	Presentación apropiada del material de exposición.	2
6	Manejo del escenario.	1
7	Expone el trabajo de tesis o suficiencia profesional en el tiempo asignado.	1
SUB TOTAL		6
Nº	ASPECTOS ACTITUDINAL	PUNTAJE
8	Tono de voz apropiado.	2
9	Postura adecuada.	2
10	Maneja adecuadamente el lenguaje.	2



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

Ciudad Universitaria Carretera Central Km. 4 – Pomachaca
 Telefax 323918 - Teléf. 321302



11	Su presentación personal es adecuada.	3
12	Su comportamiento es apropiado.	1
SUB TOTAL		4
PUNTAJE TOTAL		25

Por consiguiente, el resultado final del proceso de sustentación es:

Aprobado por unanimidad

El jurado pidió que la sustentante, pase al estrado para escuchar el resultado lo que fue anunciado por el Señor Presidente, y acto seguido se da por terminado la sustentación, siendo las ... 10: 50. a.m. ...

Ana María Victoria Romero
 Mg. Ana María Victoria Romero
 VOCAL

Antonio Eleodoro Palomino Crispin
 Lic. Antonio Eleodoro Palomino Crispin
 VOCAL

Gabriel Pastor Medrano Osorio
 Mg. Gabriel Pastor Medrano Osorio
 VOCAL

Kocio Pomasunco Huaytalla
 Mg. Kocio Pomasunco Huaytalla
 SECRETARÍA GENERAL

Bécquer Frauberth Camayo Lapa
 Bécquer Frauberth Camayo Lapa
 DECANO PRESIDENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

Ciudad Universitaria Carretera Central Km. 4 – Pomachaca
 Telefax 323918 - Teléf. 321302



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

DE LA BACHILLER: Don (ña) **VILLANUEVA HURTADOMELINA MARILUZ**
 FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPECIALIDAD: HOTELERÍA Y TURISMO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION ESPECIALIDAD:
 HOTELERÍA Y TURISMO.

En la Sala de Sustentación de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional
 del Centro del Perú, a los **diecisiete días del mes de mayo del año dos mil dieciocho**,
 Con la presencia del jurado examinador conformado por los siguientes Catedráticos:

PRESIDENTE : Dr. Bécquer Frauberth Camayo Lapa
 SECRETARIA : Mg. Rocio Pomasunco Huaytalla
 VOCAL : Mg. Gabriel Pastor Medrano Osorio
 VOCAL : Lic. Antonio Eleodoro Palomino Crispín
 VOCAL : Mg. Ana María Victoria Romero

El Presidente del jurado examinador de la sustentación de tesis, siendo las: *9:30 a.m.*...ordenó
 dar comienzo al Acto de Sustentación ante el Jurado nombrado por Resolución
 N° *044-2018/D/FACAP/UNC.P/T*

La sustentante procedió a la exposición de la tesis titulada: **RELACION ENTRE
 ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
 HUANCAYO - 2016**; la cual fue asesorada por el **Lic. Antonio Eleodoro Palomino
 Crispín**.

Los señores miembros del Jurado procedieron a realizar las observaciones del caso, las que
 fueron absueltas por la sustentante. Acto seguido el Señor Presidente dispuso que la
 sustentante y el público asistente se sirvan abandonar la sala para su respectiva deliberación.
 Se procedió a la calificación cuantitativa y obligatoria de acuerdo al Art.192 ,193 y 194 del
 Reglamento Académico General 2016 con el siguiente resultado:

Nº	ASPECTO COGNITIVO	PUNTAJE
1	Absuelve las preguntas de los jurados, con claridad, relacionando sus resultados con el marco teórico.	5
2	Absuelve las preguntas del jurado con claridad, resaltando sus hallazgos con datos cuantitativos y/o cualitativos.	4
3	Sustenta con claridad la comprobación de las hipótesis.	4
SUB TOTAL		13
Nº	ASPECTOS PROCEDIMENTALES	PUNTAJE
4	Manejo adecuado del material de exposición.	2
5	Presentación apropiada del material de exposición.	2
6	Manejo del escenario.	2
7	Expone el trabajo de tesis o suficiencia profesional en el tiempo asignado.	1
SUB TOTAL		7
Nº	ASPECTOS ACTITUDINAL	PUNTAJE
8	Tono de voz apropiado.	2
9	Postura adecuada.	2
10	Maneja adecuadamente el lenguaje.	2



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

Ciudad Universitaria Carretera Central Km. 4 – Pomachaca
 Telefax 323918 - Teléf. 321302



11	Su presentación personal es adecuada.	2
12	Su comportamiento es apropiado.	3
SUB TOTAL		10
PUNTAJE TOTAL		30

Por consiguiente, el resultado final del proceso de sustentación es:

Aprobado por unanimidad.

El jurado pidió que el sustentante, pase al estrado para escuchar el resultado lo que fue anunciado por el Señor Presidente, y acto seguido se da por terminado la sustentación, siendo las *10:50 a.m.*

Ana María Victoria Romero
 Mg. Ana María Victoria Romero
 VOCAL

Antonio Eleodoro Palomino Crispín
 Lic. Antonio Eleodoro Palomino Crispín
 VOCAL

Gabriel Pastor Medrano Osorio
 Mg. Gabriel Pastor Medrano Osorio
 VOCAL

Rocio Tomasunco Huaytalla
 Mg. Rocio Tomasunco Huaytalla
 SECRETARIA

Bécquer Rauberth Camayo Lapa
 Bécquer Rauberth Camayo Lapa
 DECANO PRESIDENTE

DEDICATORIA

Con mucho amor a nuestros padres que nos dieron la vida y confiaron en nosotros y que día tras día nos apoyaron con el único objetivo de darnos la mejor herencia de ser profesionales, por todo este apoyo los amamos mucho

ASESOR

LIC. ANTONIO ELEODORO PALOMINO CRISPIN

AGRADECIMIENTOS

Al culminar esta investigación de arduos obstáculos y finalmente culminado, es para nosotros un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles nuestros agradecimientos.

Gracias a la vida por dejarnos ser parte de ella

También de corazón a esta Universidad Nacional de Centro del Perú “FACAP TARMA” por la formación profesional que nos brindó.

De igual forma a nuestro asesor Antonio Eleodoro Palomino Crispín por el apoyo en la investigación y culminación de esta tesis.

Gracias a todos nuestros compañeros que compartimos los cinco años por sus apoyos incondicionales.

Y por último a todas las personas que son parte de nuestras vidas profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en cada parte de nuestras vidas diaria. Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos y nuestro corazón, sin importar en donde estén gracias por formar y ser parte nuestras vidas.

RESUMEN

El trabajo tuvo por objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, fue un estudio correlacional con diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por los 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, el muestreo fue no probabilístico. Para el recojo de datos se utilizó la técnica de encuesta, con el cuestionario de estrés laboral y clima organizacional como instrumento, la cual cuenta con validez y confiabilidad. Los resultados de esta investigación muestran que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Palabras clave: estrés, laboral, clima, organización.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the relationship between work stress and organizational climate in the workers of the Provincial Municipality of Huancayo in 2016, a correlational study with descriptive correlational design. The sample was formed by the 100 workers of the Provincial Municipality of Huancayo, the sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey technique was used with the questionnaire of work stress and organizational climate as an instrument that has validity and reliability. The results of this research show that there is no relationship between work stress and organizational climate in the workers of the Provincial Municipality of Huancayo in 2016.

Key words: stress, labor, climate, organization.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial están inmersas en escenarios cambiantes en diferentes aspectos de la actividad humana, también conlleva a estar inmersos en diferentes problemas de diversas índoles la cual influye de manera directa e indirecta y de diferentes maneras en el comportamiento de los integrantes de una organización, pudiendo afectar en la productividad o el servicio que brindan.

El estudio surgió por la necesidad de analizar si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Huancayo, razón por la cual se formuló el problema general: ¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016? También se formuló preguntas específicas en base a las dimensiones del estrés laboral.

El objetivo principal que se persiguió en el estudio fue: Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

La hipótesis principal que se contrastó fue: Si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

El estudio es correlacional y el diseño es correlacional, la muestra estuvo conformado por 100 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, el muestreo fue no probabilístico. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron en cuestionario de estrés laboral y de clima organizacional la cual cuenta con validez y confiabilidad. El trabajo está organizado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se considera el planteamiento del estudio, donde se encuentra: la determinación del problema, el objetivo general y específico de la investigación y la justificación e importancia.

El capítulo II, trata del marco teórico, donde se consideran los antecedentes del estudio, teorías básicas, desarrollo de la variable, hipótesis de investigación y variables.

El capítulo III, comprende la metodología de investigación, donde se desarrolló lo siguiente: tipo y nivel de la investigación, métodos de investigación, diseño

de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, técnicas de procesamiento de información.

Y el capítulo IV, comprende los resultados obtenidos, abarca la presentación, análisis e interpretación de datos, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Agradezco a todas las personas que apoyaron directa e indirectamente a culminar este trabajo esta investigación, especialmente a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. General	3
1.2.2. Específicos	3
1.3. Objetivos de investigación	4
1.3.1. General	4
1.3.2. Específicos	4
1.4. Justificación e importancia	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de investigación	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Estrés laboral	13
2.2.2. Clima organizacional	17
2.3. Variables de investigación	21
2.4. Hipótesis de investigación	23
2.4.1. General	23
2.4.2. Específicos	23
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1. Tipo y nivel de investigación	24
3.2. Métodos de investigación	24
3.3. Diseño de investigación	25
3.4. Población y muestra	26

3.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información.....	26
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento.....	27
3.7. Técnicas de procesamiento de información.....	28
CAPÍTULO IV	29
RESULTADO	29
4.1. Análisis e interpretación del estrés laboral	29
4.2. Análisis de resultados por variables	31
4.4.1. Estrés laboral	31
4.4.2. Clima organizacional.....	33
4.3. Prueba de hipótesis.....	36
4.5.1. Hipótesis general	36
4.5.2. Hipótesis específicas	38
4.4. Discusión	42

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Determinación del problema

Todas las organizaciones a nivel mundial están inmersas en escenarios complejos producto de transformaciones en diferentes aspectos, esto a la vez también conlleva a estar inmersos en diferentes problemas de diversas índoles la cual influye de manera directa e indirecta y de diferentes maneras en el comportamiento de los integrantes de una organización, pudiendo afectar en la productividad o el servicio que brindan.

En este contexto, las diferentes organizaciones deben estar conformados por profesionales altamente calificados, con capacidades intelectuales,

personales y laborales, es decir, personas que propongan soluciones en base las exigencias y expectativas del entorno. Por ello, es imprescindible que los miembros de una organización laboren de manera armoniosa donde exista un clima que brinde las condiciones adecuadas para realizar un buen trabajo del personal, buena comunicación, tolerancia, respeto, desarrollo profesional, etc.

Al respecto, Perozo (2003) menciona que el clima organizacional tiene que ver con la motivación de los trabajadores, ya que esta va a permitir que existan relaciones de interés y satisfacción de las personas además de estar satisfechos y animados al momento de realizar su labor. También considera que el clima es cambiante según a la situación en que se encuentra, ya que esta va a reflejar en la motivación de los trabajadores.

En los últimos años, a nivel estatal hay cambios significativos y la municipalidad provincial de Huancayo no es ajena a ello, pero el tratar de cumplir los objetivos establecidos tanto a nivel general como particular, sumada el trabajo rutinario, bajas remuneraciones, preocupaciones familiares y otros posibles factores podrían repercutir en los trabajadores causando estrés laboral, a la vez que ello afectaría el clima organizacional.

Al respecto, Keith y Newstrom (1999), plantea que el estrés, es casi inevitable en muchos trabajos ya que el efecto negativo de las emociones, del pensamiento y de la condición física es producto de la presión acumulada. Si esto se vuelve excesivo, los trabajadores mostrarán diversos síntomas y a la vez que su desempeño en el trabajo y su salud pueden verse afectados.

En este sentido, el estrés laboral y el clima organizacional en la municipalidad provincial de Huancayo constituyen un aspecto fundamental a estudiar teniendo información concreta de las circunstancias en las que se desenvuelven los trabajadores. Además, que debe proporcionar información para sobre ello se tomen decisiones en favor de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?

1.2.2. Específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?

- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?

- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. General

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

1.3.2. Específicos

- a. Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

- b. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

- c. Identificar la relación existe entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

1.4. Justificación e importancia

La investigación cobra importancia porque permitirá a aproximarnos a conocer el nivel de estrés de los trabajadores, así como su implicancia en el clima organizacional dentro de la gerencia de seguridad ciudadana, para a partir de ello analizar y controlar los diferentes factores que no permiten un desenvolvimiento adecuado en las tareas realizadas.

En lo social, aporta con información sobre la relación de estrés laboral y el clima organizacional en la municipalidad provincial de Huancayo, y esta constituye en un indicador de calidad dentro de la gestión municipal, para sobre ello tomar decisiones en mejora de un buen servicio a los ciudadanos.

En lo administrativo, los resultados pueden ser útiles para el alcalde, gerentes de diferentes áreas y demás funcionarios públicos que buscan la mejora de la gestión municipal en beneficio de la comunidad ya que se contará con datos fiables.

En lo psicológico, se considera que el clima organizacional es un elemento que influye en lo afectivo y cognitivo de los trabajadores de la municipalidad en estudio, de allí la importancia de asumir la necesidad de generar climas favorables y estas a su vez permitir una labor donde los niveles de estrés no sean significativos.

En el aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación pueden adaptarse y utilizarse en otras investigaciones con características similares.

Resulta significativo identificar las características del clima organizacional que se presente en la Municipalidad, así como el nivel de estrés de los trabajadores para sobre ello tomar decisiones si fuese necesario en aras de mantener una buena atención al ciudadano de Huancayo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Lezama, Maryvic y Molina, Rafael (2005) estudió el “Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal” en cuyo estudio se pone de manifiesto la importancia de la percepción de los trabajadores para el estudio. Además, identificó factores que de alguna manera pueden estar incidiendo a favor o en contra de la organización en estudio y también logró conocer los niveles de estrés laboral, a la vez que señala que se cuenta con indicadores para que se busquen mecanismos que contribuyan a la salud mental, física y psicosocial del individuo.

Franco, Liseth (2008) investigó “Estrés laboral y gestión gerencial del personal directivo en educación básica del municipio Santa Rita” y arriba a las siguientes conclusiones:

- Al identificar los estresores laborales del personal directivo en educación básica del Municipio Santa Rita, se evidencio que si se cumplen los indicadores señalados, por lo tanto los actores educativos no han resuelto los conflictos de rol presentes en el plantel y la frustración producida por el estrés, ya que los mismos afectan su gestión gerencial debido al exceso de demandas y exigencias que deben afrontar en su trabajo, sobre todo cuando son incompatibles entre sí.
- Al describir las consecuencias del estrés laboral del personal directivo en educación básica del Municipio Santa Rita, se detectó que si se cumplen los indicadores señalados y los más comunes son la presencia de los problemas de salud y la tensión emocional, pues dichos actores educativos alegaron que han desmejorado su salud debido a las presiones de trabajo, sintiendo tensiones emocionales difíciles de manejar, pues no han controlado sus emociones para evitar malestar físico.

- Al identificar las funciones administrativas del personal directivo en educación básica del Municipio Santa Rita, se detectó que, si se cumplen los indicadores señalados, ya que dichos actores educativos manifiestan cumplir adecuadamente con la planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, se debe destacar que el personal docente opinó que la dirección no es ejecutada considerando el contexto que rodea al plantel.
- Al describir el comportamiento gerencial del personal directivo en educación básica del Municipio Santa Rita, se evidenció que se cumplen los indicadores de la dimensión ligeramente, pues dichos actores educativos supervisan las labores realizadas por los docentes dentro y fuera del aula. Sin embargo, demuestran desinterés para promover en los mismos la contribución y el desarrollo de capacidades para el cumplimiento de las metas organizacionales, pues no se centran en reforzar las capacidades individuales de los miembros del plantel a través del trabajo en equipo, ni se elogia el progreso alcanzado. Esto significa, que los directores deben reorientar y ofrecer oportunidades, sin embargo, ante la reiterada muestra de incapacidad, se requieren decisiones rápidas para solventar una situación de este tipo.

Castro (2012) realizó la investigación titulada “Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout”, trabajo presentado en Guatemala, arriba a las siguientes conclusiones: el 16% del personal, no presenta valores altos de cansancio emocional y despersonalización además que el 64% del personal afirma sentirse personalmente realizados. Solo el 12% considera que hay un índice de este síndrome. El 34% de los colaboradores califica respecto a clima laboral como buenos. El personal se siente bien con su trabajo, pero, un 27% están entre regular y malo.

Paredes Heller, Juan Jacobo y Pineda Lezama, Omar Bonerge (2012) estudió la “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de choloma”, concluye que existe asociación estadística significativa entre ambas variables. Pero el clima influye en la satisfacción en un 64% y se considera que se debe a factores del clima organizacional. La percepción del clima organizacional es desfavorable (61%). En cuanto a la autonomía consideran que es positiva (54%), confianza (64%), apoyo mutuo (52%) e innovación es favorable (61%). Por otro lado, los trabajadores sostienen que trabajan bajo presión (58%) y no son reconocidos (55%)

Nery Eduardo Menendez (2014) en su estudio titulado “Clima organizacional en la municipalidad del progreso, Jutiapa” presentado en la Universidad Rafael Landívar, Costa Rica, llega a las siguientes conclusiones: el espacio físico es adecuado y facilita la distribución del

espacio de trabajo, pero el aspecto negativo es la contaminación auditiva. Además, que sostener que la tecnología que cuenta es la necesaria para el trabajo. En el aspecto estructural existe un organigrama vertical pero no conocen todos los trabajadores. Cada actividad es de acuerdo a su función, además que los trabajadores mencionan que realizan sus actividades encomendadas, pero no tienen la autoridad de tomar decisiones y predomina un liderazgo democrático y en algunas áreas el autocrático. En el aspecto social prevalece el compañerismo, un regular nivel de estrés y la comunicación formal e informal. El tipo de personalidad de los trabajadores es predominantemente extrovertida, además que trabajan en equipo.

Toala Bozada, Sandra Patricia (2014) presentó la tesis titulada “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de jipijapa-2013” y arriba a las siguientes conclusiones: este municipio no presente buenas relaciones interpersonales entre los servidores públicos y autoridades, además que no brinda apoyo dentro de su dependencia. Por ello que necesitan un programa que mejore sus funciones. En cuanto a la fortaleza de este municipio es que cuenta con profesionales de rango universitario y ello permite mejorar la atención a los ciudadanos. Por ello que este estudio sirve como información para otros estudios y así mejorar el desempeño de los servidores públicos de la municipalidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

a. Concepto

El estrés laboral según Leka (2004) se da cuando una persona reacciona ante las presiones y exigencias laborales y que sobrepasan sus conocimientos y capacidades, todo ello hace que ponga de manifiesto sus capacidades para enfrentar una situación determinada.

También, el estrés, es producto de la existencia de un desequilibrio entre lo que se pide en el trabajo y los diferentes recursos que posee en trabajador para hacer frente a ello y como consecuencia de ello se genera un estado de tensión física y psicológica (García, Gelpi, Vindel y Romero, 2009).

Zavala (2008) menciona que el estrés laboral es cuando una persona reacciona porque lo que se exige en el medio laboral no se ajusta a su conocimiento y capacidad. Por ello, que se

considera que el estrés pone a prueba a la persona para enfrentar una actividad determinada.

De ello se entiende que el estrés dentro del aspecto de la gestión municipal es un conjunto de experiencias de emociones desagradables que se manifiesta a través de enfado, frustración, nerviosismo, depresión y ansiedad, que resultan de alguna actividad que realiza el trabajador cuando sobrepasa sus capacidad y conocimientos y se evidencian de cambios fisiológicos y bioquímicos.

b. Estresores

- **Relativos a la demanda del trabajo**

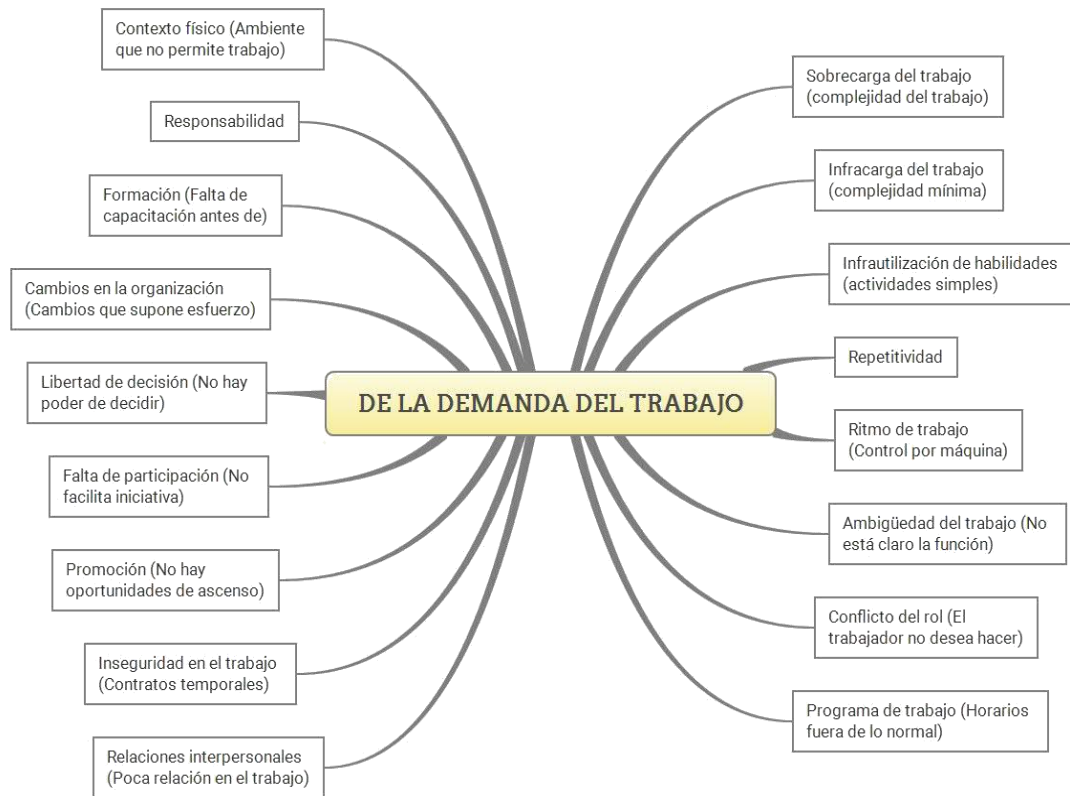


Figura 1. Esquema de estresores relativos a la demanda del trabajo (Fuente: UGT, 2001)

- **Relativo a la característica de la persona**

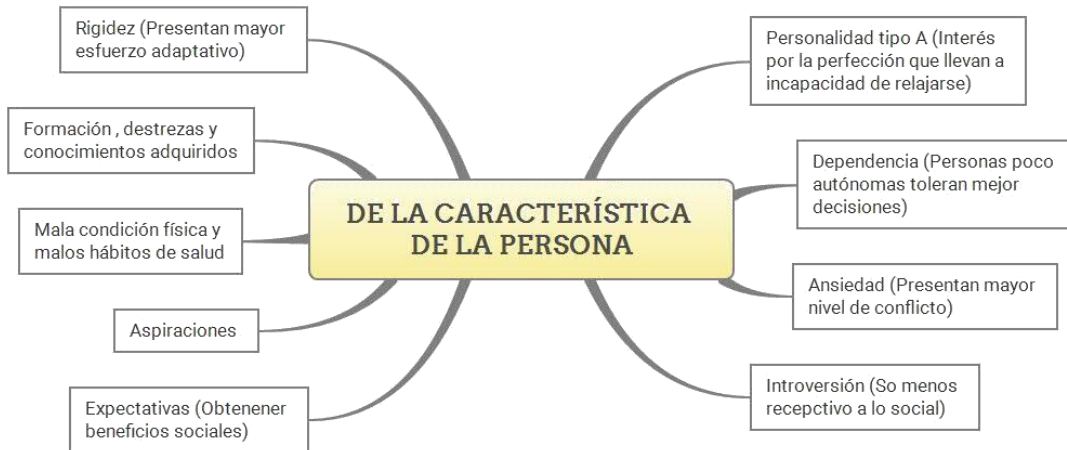


Figura2. Esquema de estresores relativos a las características de las personas (Fuente: UGT, 2001)

c. Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones de estrés laboral según Espector (s.f., p. 262) son las siguientes:

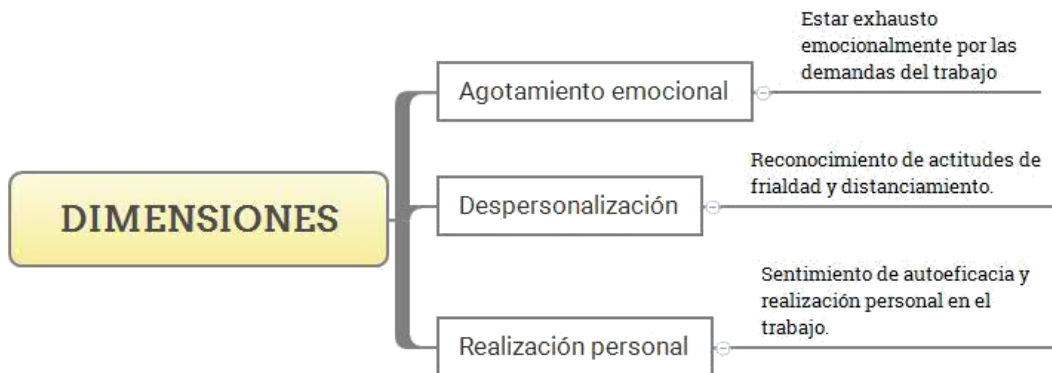


Figura 3. Dimensiones del estrés laboral

2.2.2. Clima organizacional

a. Concepto

Existen diferentes aproximaciones teóricas respecto al clima organizacional desde diferentes enfoques, a continuación, se menciona lo que se considera pertinente en el trabajo.

Lewin (1951), considera que el comportamiento de un trabajador depende solo de sus características personales (Motivación, satisfacción y actitud), sino también de la percepción que éste tiene sobre su clima laboral y de su entorno (Ramos, 2012).

Likert (1974) considera que la forma de comportarse de los trabajadores es causada por aspectos de la organización y por la forma que los trabajadores puedan percibir su medio laboral. Cualquier reacción de una persona sobre su medio laboral será en base a la perfección que el haga de dicho contexto. (Quevedo, 2003).

Por ello que Brunet (1987) define ello, como la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente organizacional y que

estás son determinadas por valores, actitudes y opiniones de los trabajadores. Dicha definición agrupa aspectos como el liderazgo, conflictos, premios y castigos, supervisión y control, además de las particularidades del entorno de la organización.

Chiavenato (1990) considera que la tecnología, estilos de liderazgo, políticas, reglamentos, etc. Tienen influencia en el comportamiento de los trabajadores afectando su productividad. De ahí que considera que el clima organizacional la atmósfera de una organización que principalmente es su medio interno.

b. Tipos de clima

Likert (1965) citado por (Edel, García y Guzmán, 2007, pp. 31-33) propone los siguientes tipos de clima:

Sistema I. Autoritarismo Explotador. Se caracteriza por no confiar en sus trabajadores, las decisiones son verticales, los trabajadores se desenvuelven previa amenaza, miedos y castigo. Y de vez en cuando hay recompensa.

Sistema II. Autoritarismo paternalista. Existe confianza con los trabajadores porque se actúa como una relación de amo a siervo, siempre se toman decisiones en la alta dirección y algunas veces en aspectos inferiores. Motiva a los trabajadores a través de castigo y recompensa. El proceso de control siempre está centralizado en la alta dirección, pero de vez en cuando se delega a cargos intermedios o inferiores.

Sistema III. Consultivo. Presenta confianza a sus trabajadores, en cuanto se toman decisiones, permiten que los subordinados también lo hagan en niveles de mando medio y bajo, además de tener comunicación descendente. Se utilizan recompensas para generar motivación en los trabajadores y además de velar por el prestigio y estima y de vez en cuando algún castigo. Se da responsabilidades en diferentes situaciones. El clima es dinámico.

Sistema IV. Participación en grupo. Se evidencia mucha confianza en los trabajadores, por ello las decisiones se dan a nivel de toda la organización a la vez que están interrelacionados. La comunicación se da a todo nivel, además que los trabajadores se sienten motivados en todos los aspectos que realizan porque hay una buena relación entre los trabajadores desde los

superiores hasta los subordinados. Básicamente en este sistema todos forman un equipo de trabajo sólido.

c. Dimensiones de clima organizacional

Está compuesto por diferentes dimensiones las cuales han sido estudiadas y definidas por diferentes investigadores, de ahí que no existe un acuerdo unánime en cuanto a las dimensiones. De ahí que Echezuria y Rivas (2001, p. 24) revisando a Brunet (1987) mencionan a diferentes autores y sus propuestas de dimensiones de clima. Pero en el caso de la investigación su considera la propuesta de García (2007) las cuales son:

- Percepción del Puesto de Trabajo
- Organización Laboral
- Horarios y Conciliación Vida Personal
- Relación con los compañeros
- Posibilidades de promoción
- Salario
- Autonomía y Participación
- Condiciones Físicas del Puesto
- Relaciones con los Jefes

2.3. Variables de investigación

2.3.1. Variable independiente

Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Estrés laboral	Agotamiento emocional	Valoración del trabajador de estar cansado o exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
	Despersonalización	Grado en que cada trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
	Realización personal	Sentimientos de autoeficacia y realización personal de cada trabajador

2.3.2. Variable dependiente

Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Percepción del Puesto de Trabajo• Organización Laboral• Horarios y Conciliación Vida Personal• Relación con los compañeros• Posibilidades de promoción• Salario• Autonomía y Participación• Condiciones Físicas del Puesto• Relaciones con los Jefes	Valoración del trabajador frente a las percepciones de las diferentes dimensiones. Escala: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo; 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. General

Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

2.4.2. Específicos

- a. Existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.
- b. Existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.
- c. Existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

El estudio es no experimental, de tipo correlacional, ya que en un contexto particular se pueda conocer la relación entre dos o más variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

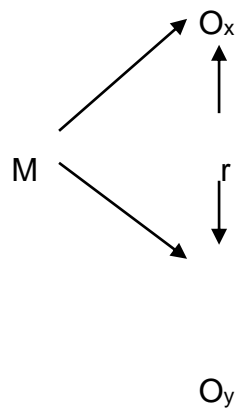
3.2. Métodos de investigación

Se utilizó el método descriptivo, que consistió en describir, analizar e interpretar sistemáticamente las variables estrés laboral y clima organizacional de acuerdo a los datos obtenidos (Sánchez y Reyes, 2006).

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, porque se relacionó la variable estrés laboral y clima organizacional.

Esquema:



Denotación:

M = Muestra. Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Ox = Observación del estrés laboral

Oy = Observación del clima organizacional

r = Relación entre ambas variables

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Conformada por 839 trabajadores de la Municipalidad provincial de Huancayo que laboran durante el periodo 2016.

3.4.2. Muestra

Se consideró a 100 trabajadores de la Municipalidad provincial de Huancayo que laboraron durante el periodo 2016. La técnica de muestreo fue no probabilístico.

3.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario de estrés laboral
Encuesta	Cuestionario de clima organizacional

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

3.6.1. Validez de contenido

Para determinar la validez de instrumento se utilizó la opinión de expertos, obteniendo los siguientes resultados

Experto	Grado	Valoración
Carlos Saúl Carhuamaca Poma	Licenciado en Administración	Bueno
Alfredo Jorge Nuñez Solís	Magíster en Administración	Bueno
Edson Jhonny De la Cruz Rojas	Doctor en Administración	Bueno

3.6.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se hizo con alfa de Cronbach teniendo en consideración la escala establecida de interpretación.

A continuación, se muestra el valor de alfa de Cronbach obtenido.

Valor del alfa de cronbach para los instrumentos

	Variable	α
1	Estrés laboral	0,815
2	Clima organizacional	0,820

3.7. Técnicas de procesamiento de información

Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva específicamente para hallar las medidas de tendencia central y la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, en este caso con la correlación según Pearson. Los datos fueron procesados por programas informáticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADO

4.1. Análisis e interpretación del estrés laboral

Tabla 1. Resultados del nivel de estrés laboral por dimensiones.

Dimensiones	Nivel de estrés						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	F	%	F	%	F	%	N	%
Agotamiento emocional	34	34	52	52	14	14	100	100
Despersonalización	0	0	9	9	91	91	100	100
Realización personal	0	0	0	0	100	100	100	100

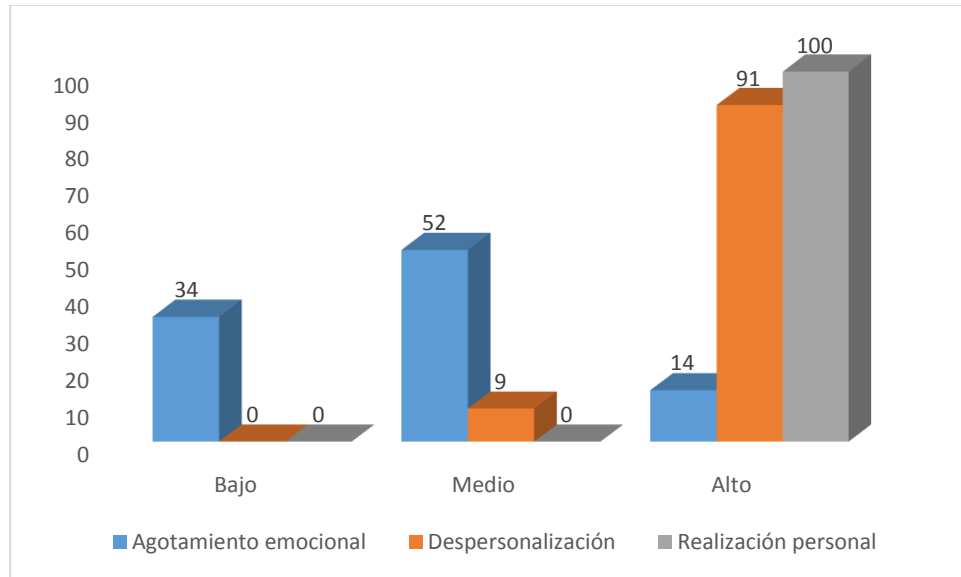


Figura 4. Gráfico del nivel de estrés laboral por dimensiones.

Interpretación:

En la Figura 1, se aprecia que el nivel de estrés de los trabajadores es bajo, por tanto, se deduce que no existe estrés de manera significativa que puedan influenciar en el rendimiento del trabajo.

En la dimensión “agotamiento emocional” se aprecia que el 34% de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo presente un nivel bajo, es decir, no se sienten agotados emocionalmente. El 52% evidencia que tiene un nivel medio de agotamiento y el 14% de trabajadores presenta un nivel alto de estrés. Se concluye que más de

50% de trabajadores no se sienten agotados emocionalmente por las demandas que exige el trabajo.

En cuanto a la dimensión “Despersonalización” se observa que el ningún trabajador de la Municipalidad Provincial de Huancayo tiene un nivel bajo, es decir, tienen actitudes de frialdad y distanciamiento. El 9% de trabajadores está en un nivel medio de despersonalización y el 91% presenta un nivel alto de actitudes de frialdad con las personas de su entorno. Se concluye, que más del 90% presenta actitudes de frialdad y distanciamiento en un nivel alto cuando se interrelaciona con los usuarios o compañeros de trabajo.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión “Realización personal” se observa que el 100% de trabajadores tiene un nivel alto de realización personal, es decir, sienten que realizan su trabajo eficazmente.

4.2. Análisis de resultados por variables

4.4.1. Estrés laboral

Tabla 2. Resultados del nivel de estrés laboral.

INTERVALO	NIVEL DE ESTRÉS	RESULTADOS	
		F	%
< 56	Bajo	63	63
57 – 76	Medio	37	37
> 77	Alto	0	0
Total		103	100

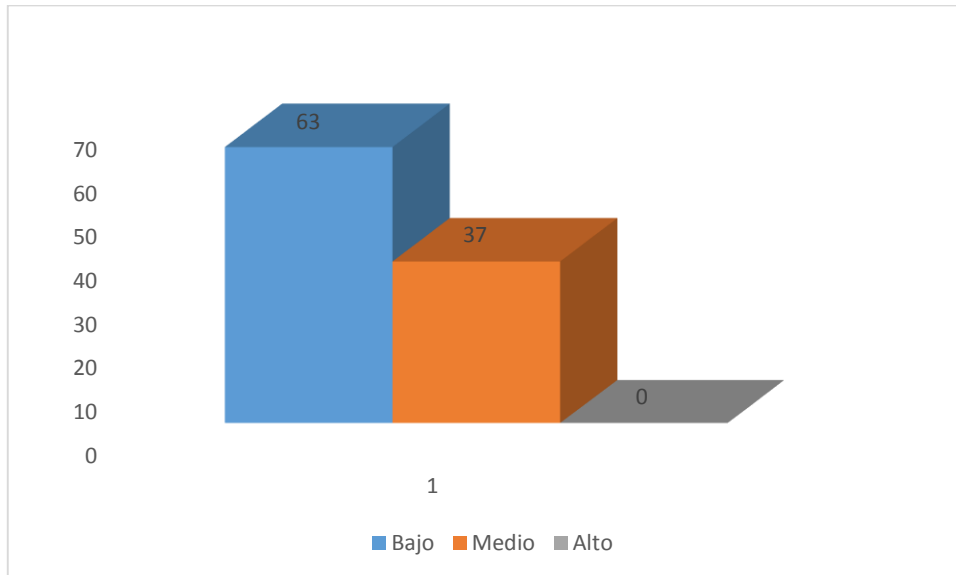


Figura 5. Gráfico del nivel de estrés laboral.

Interpretación:

En el Figura 2, se observa que el 63% consideran que el nivel de estrés laboral de los trabajadores es bajo y el 37% señalan que el nivel de estrés laboral es medio. De lo que se concluye que los trabajadores no están expuestos a niveles de estrés alto.

Tabla 3. Resultados de estadígrafos de la variable estrés laboral.

Estadígrafos	Resultados
Media	55.29
Mediana	54.50
Moda	53
Desviación estándar	6.34
Asimetría	0.678

Interpretación:

- El puntaje promedio de los trabajadores es de 55.29; por tanto, se deduce que el nivel promedio de estrés laboral es bajo.
- La mediana obtenida es de 54.50, ubicándose en el intervalo de nivel bajo, por tanto, los trabajadores presentan nivel de estrés bajo.
- El puntaje más frecuente es 53.
- La desviación estándar es 6.34, respecto a la media.
- La distribución de los puntajes obtenidos presenta un sesgo positivo, lo que implica la mayoría de datos aglomerados son mayores que la media aritmética.
- De lo mencionado se concluye que en el nivel de estrés de los trabajadores es bajo.

4.4.2. Clima organizacional

Tabla 4. Resultados del nivel de clima organizacional.

INTERVALO	NIVEL DE CLIMA	RESULTADOS	
		f	%
0 – 25	Muy Bajo	0	0
26 – 50	Bajo	0	0
51 – 75	Regular	6	6
76 – 100	Alto	53	53
100 – 125	Muy alto	41	41
Total		100	100

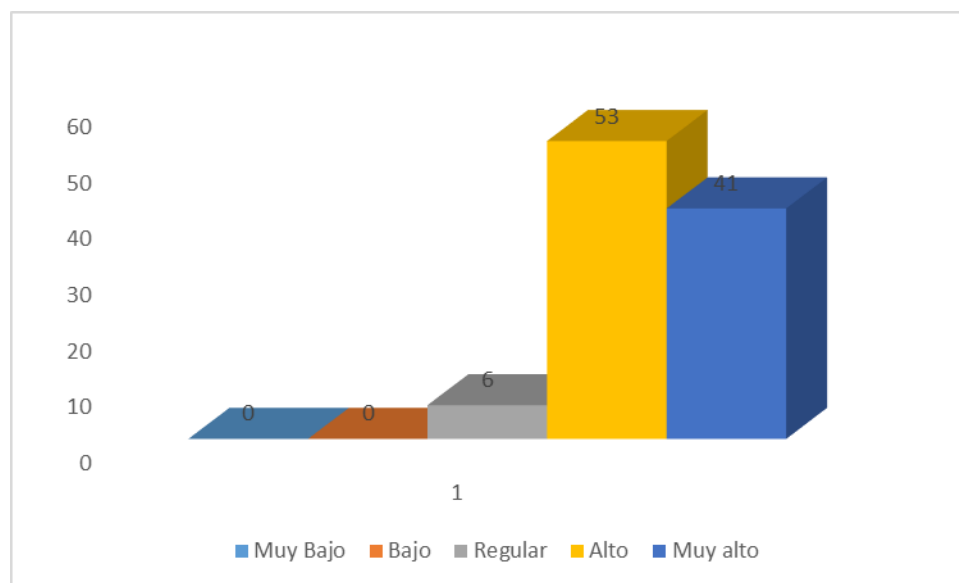


Figura 6. Gráfico del nivel de clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Huancayo.

Interpretación:

En el Figura 3, se aprecia que el 6% de trabajadores señalan que el nivel de clima organizacional es regular, el 53% señala que el nivel de clima organizacional es alto y el 41% sostiene que existe un nivel alto de clima organizacional. Se concluye que el nivel predominante de clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Huancayo es alto.

Tabla 5. Resultados de estadígrafos de la variable clima organizacional.

Estadígrafos	Resultados
Media	96.57
Mediana	99
Moda	104
Desviación estándar	10.98
Asimetría	-1.181

Interpretación:

- El puntaje promedio de los trabajadores es de 96.57; por tanto, se deduce que el nivel de clima organizacional es alto.
- La mediana obtenida es de 99, ubicándose en el intervalo de nivel alto, por tanto, la municipalidad presenta nivel de clima organizacional alto.
- El puntaje más frecuente es 104.
- La desviación estándar es 10.98, respecto a la media.
- La distribución de los puntajes obtenidos presenta un sesgo negativo, lo que implica la mayoría de datos aglomerados son menores que la media aritmética.
- De lo mencionado se concluye que en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Huancayo es alto.

4.3. Prueba de hipótesis

4.5.1. Hipótesis general

Hipótesis alterna: Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

Hipótesis nula: No existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.

A. Hipótesis Estadística

$$H_p: r_{xy} \neq 0$$

$$H_n: r_{xy} = 0$$

$$\alpha = 0.05$$

B. Fórmula Estadística

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

C. Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Figura 7. Representación gráfica de la prueba de hipótesis.

Donde:

Zona de rechazo de la hipótesis nula:

Pearson: $0.5 \leq r_{xy} \leq 1$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

E. Resultado

Tabla 6. Resultados de la prueba de hipótesis general.

		Estrés laboral	Clima organizacional
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,032
	Sig. (bilateral)		,750
	N	100	100
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,032	1
	Sig. (bilateral)	,750	
	N	100	100

F. Interpretación

El nivel crítico es superior que el nivel de significación establecido, por lo tanto, no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

4.5.2. Hipótesis específicas

a. Hipótesis específica 1

Hipótesis alterna. Existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Hipótesis nula. No existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Tabla 7. Resultados de la prueba de hipótesis específica 1

		Clima organizacional	Agotamiento emocional
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	-,277
	Sig. (bilateral)		,005
	N	100	100
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	-,277	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	100	100
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Interpretación

El nivel crítico es inferior que el nivel de significación establecido, por lo tanto, existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

b. Hipótesis específica 2

Hipótesis alterna: Existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Hipótesis nula: No existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

		Clima organizacional	Despersonalización
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,296**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	100	100
Despersonalización	Correlación de Pearson	,296*	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	100	100
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Interpretación

El nivel crítico es inferior que el nivel de significación establecido, por lo tanto, existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

c. Hipótesis específica 3

Hipótesis alterna. Existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Hipótesis nula. No existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

		Clima organizacional	Realización personal
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,247
	Sig. (bilateral)		,013
	N	100	100
Realización personal	Correlación de Pearson	,247	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	100	100

Interpretación

El nivel crítico es superior que el nivel de significación establecido, por lo tanto, no existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

4.4. Discusión

De los resultados se puede apreciar que, respecto a la pregunta general, no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016. Estos resultados no concuerdan, pero si permite confirmar algunos aspectos, con el trabajo de Lezama, Maryvic y Molina, Rafael (2005) quien, en su trabajo al analizar el estrés laboral, identifica algunos factores que pueden estar incidiendo en la productividad de la organización en estudio. Por otro lado, mencionan que conocer los niveles de estrés laboral, que experimentan los trabajadores de una organización, proporciona a la empresa indicadores para implementar programas que mejoren la salud mental, física y psicosocial de los trabajadores. Y siguiendo la línea de García, Gelpi, Vindel y Romero (2009, p. 44) quien considera que el estrés laboral es producto de la existencia de un desequilibrio entre lo que se pide en el trabajo y los diferentes recursos que posee en trabajador para hacer frente a ello y como consecuencia de ello se genera un estado de tensión física y psicológica. Se puede sostener que dichas afirmaciones aún no se dan en la Municipalidad Provincial de Huancayo y es bueno estar observando ello para poder controlarlos en beneficio de los trabajadores.

En cuanto a la primera dimensión del estrés laboral, se aprecia que existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016. Este resultado no concuerda con el de Castro (2012) quien menciona que el 16% de personas estudiadas no alcanza niveles altos de cansancio emocional y despersonalización. Tal afirmación es amparada por Leka (2004) quien considera que el estrés laboral se da cuando una persona reacciona ante las presiones y exigencias laborales y que sobrepasan sus conocimientos y capacidades, todo ello hace que ponga de manifiesto sus capacidades para enfrentar una situación determinada.

En cuanto a la segunda dimensión del estrés laboral, se observa que si existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016. Resultados que no concuerdan con el de Castro (2012) quien menciona que el 16% de personas estudiadas, no alcanza niveles altos de cansancio emocional y despersonalización. Pero además afirma que los trabajadores se sienten bien con el trabajo que realiza, sin embargo, entre regular y malo esta un 27%, las variaciones pueden ser distribución de funciones, falta de ventilación en el trabajo, falta de incentivos, entre otros. La relación que existe, conlleva a mencionar que el clima si está influyendo en la despersonalización de los trabajadores, ya que el clima

según Chiavenato (1990) considera que la tecnología, estilos de liderazgo, políticas, reglamentos, etc., influyen en el comportamiento de los trabajadores afectando su productividad. De ahí que considera que el clima organizacional la atmósfera de una organización que principalmente es su medio interno.

Y en cuanto a la tercera dimensión del estrés laboral, se aprecia que no existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016. Estos resultados también concuerdan con el de Castro (2012) quien menciona que, el 64% de personas estudiadas sostienen sentirse realizados. Y al respecto, según Espector (s.f., p. 262) una de las dimensiones que es la realización personal afirma que es el sentimiento de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Vale decir, que la realización personal no va a depender de las condiciones del clima organizacional que se dé, o en su defecto el clima que existe en la Municipalidad Provincial de Huancayo es adecuado.

Los resultados mencionados, permiten deducir que no existe correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, por tanto, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo realizan su labor de manera normal. Por lo tanto, en relación a resultados de

investigaciones internacionales se observa que concuerda con el trabajo de Lezama y Molina (2005) quienes en su estudio mencionan que si bien es cierto no encontraron relación, el estudio pone de manifiesto la importancia que tienen las percepciones de los trabajadores de una organización, pues a través de ellas se pudo conocerse el Clima organizacional de la empresa municipal y el Estrés laboral que experimentan dichos empleados y ello proporciona indicadores para la implementar programas que contribuyan a la salud mental, física y psicosocial del individuo. También concuerda indirectamente con el trabajo de Franco, Liseth (2008), de Castro (2012), Paredes y Pineda (2012) y Menendez (2014). En relación a investigaciones nacionales, los resultados del trabajo también complementan los estudios realizados por Montero (2010), Pelaes (2010), Toala (2014).

En relación a los referentes teóricos se observa que los conceptos de estrés laboral y clima organizacional se mantienen vigentes, pero que en la Municipalidad Provincial de Huancayo no se desarrolla de manera significativa, por lo que se deduce que los que dirigen controlan de manera adecuada el estrés laboral, así como fomentan un clima favorable.

Pero en un análisis dimensional se observa que solo existe relación entre la dimensión agotamiento y despersonalización del estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016. Lo que quiere decir, que el estar exhausto emocionalmente por exigencias del trabajo y las actitudes de frialdad y distanciamiento entre los compañeros de trabajo pueden afectar al clima organizacional. Por tanto, esta situación debe ser controlada para seguir manteniendo un clima organizacional favorable y que esta no repercuta en el nivel de estrés laboral.

CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel confianza del 95 %, no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, por tanto, el trabajo que realizan en esta Municipalidad es de manera adecuada.
2. Con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel confianza del 95 %, existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, por tanto, los trabajadores se sienten agotados y pueden contribuir a un clima no favorable.
3. Con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel confianza del 95 %, existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, por tanto, los trabajadores se sienten distanciados de su entorno a la vez que contribuyen a un clima no favorable.
4. Con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel confianza del 95 %, no existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en

los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, por tanto, cada trabajador se siente identificado con su labor y esta fortalece a un clima favorable

RECOMENDACIONES

1. Capacitar a los trabajadores de la Municipalidad respecto al manejo del estrés para mantener y que el trabajo sea de lo más adecuado posible.
2. Capacitar a los trabajadores de la Municipalidad respecto a mantener un clima organizacional favorable.
3. Fortalecer el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Huancayo, para seguir manteniendo un clima favorable y así seguir brindando un servicio adecuado a los usuarios.
4. Mantener el control de estrés laboral dosificando el tiempo de trabajo, manteniendo condiciones adecuadas del ambiente para que el nivel de estrés no sea significativo, principalmente fortalecer en cuanto las actitudes entre compañeros de trabajo y el manejo emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Perozo, G. (2003) *El Clima y Cultura Organizacional*. Venezuela.
2. Municipalidad Provincial de Huancayo (2015). *Plan local distrital de seguridad ciudadana Huancayo*.
3. Keith, D. y Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.
4. Nery Eduardo Menendez (2014). Clima organizacional en la municipalidad de el progreso, Jutiapa (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Costa Rica.
5. Paredes Heller, Juan Jacobo y Pineda Lezama, Omar Bonerge (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de choloma. *Innovare, UNITEC*, 1(1), 94-112.
6. Toala Bozada, Sandra Patricia (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de jipijapa-2013* (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
7. Lezama, Maryvic y Molina, Rafael (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal* (Tesis de grado II). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

8. Franco, Liseth (2008). *Estrés laboral y gestión gerencial del personal directivo en educación básica del municipio Santa Rita* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
9. Castro, L. Y. (2012) Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout (Tesis). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>
10. Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
11. García, J.; Gelpi, J.; Vindel, A. y Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Ibermutuamur.
12. Zavala, J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 7(32), 67-86.
13. Espector, P. (s.f.). *Psicología industrial y organizacional*. México: El Manual Moderno, S. A.
14. Unión General de Trabajadores (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales. Estrés laboral*. México: Consuldis, S.A.
15. Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
16. Quevedo, A. (2003). Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: Octógono. Universidad de Piura, Perú.

17. Edel, R.; García, A. y Guzmán, F. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Vol. II, Versión electrónica gratuita. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>
18. Echezuria, A. Y. y Rivas, A. L. (2001). *Estudio de clima organizacional en la unidad de recursos humanos en una muestra de organismos públicos y empresas privadas* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3607.pdf>
19. García, J.; Gelpi, J.; Vindel, A. y Romero, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Ibermutuamur.
20. García, G. E. (2007). Clima organizacional. Hacia un nuevo modelo. *Porikan*, 12, 151-177. Recuperado de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
21. Muñiz, J. y García, E. (2008). *Escala de clima laboral*. México: Universidad de Oviedo. Recuperado de http://www.profesionalizacion.org.mx/descargables/foro_oaxaca/Escala_de_Clima_Laboral_TEXTO.doc
22. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.
23. Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica* (2da reimp.). Lima: San Marcos.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO - 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?</p> <p>Problema específicos</p> <p>a. ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?</p> <p>b. ¿Existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?</p> <p>c. ¿Existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Identificar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>b. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>c. Identificar la relación que existe entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Si existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe relación entre el agotamiento emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>b. Existe relación entre la despersonalización y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p> <p>c. Existe relación entre la realización personal y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo en el año 2016.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal <p>Variable 2: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del Puesto de Trabajo • Organización Laboral • Horarios y Conciliación Vida Personal • Relación con los compañeros • Posibilidades de promoción • Salario • Autonomía y Participación • Condiciones Físicas del Puesto • Relaciones con los Jefes 	<p>Tipo de estudio: No Experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>Conformada por 839 trabajadores (campo oficina) de la Municipalidad provincial de Huancayo</p> <p>Muestra:</p> <p>Se trabajará con una muestra aleatoria con la finalidad de que todos los trabajadores de la población tengan la misma posibilidad de constituir la muestra siendo un total de 104.</p> <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Las técnicas a utilizarse para esta investigación será la encuesta con dos cuestionarios como instrumento para medir: estrés laboral y clima organizacional.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial para hallar las medidas de tendencia central y el nivel de correlación según Pearson.</p>

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

CASO	Ítems																						TOTAL
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
01	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	53
02	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	74
03	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	68
04	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	64
05	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	4	5	4	4	3	3	3	56
06	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	60
07	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	52
08	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3	50
09	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	1	54
10	2	3	4	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	54

Aplicando la fórmula o desarrollando con el programa SPSS tenemos el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	22

Interpretación:

El coeficiente Alpha obtenido es de 0.815; lo cual permite decir que el cuestionario de estrés laboral con 22 ítems tiene una fuerte confiabilidad.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CASO	Items																									TOTAL
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
01	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	68
02	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	85	
03	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2	72
04	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	71
05	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	74
06	3	4	4	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	63
07	3	4	2	3	5	5	3	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	71
08	2	3	2	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	56
09	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	65
10	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	60

Aplicando la fórmula o desarrollando con el programa SPSS tenemos el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	27

Interpretación:

El coeficiente Alpha obtenido es de 0.796; lo cual permite decir que el cuestionario de clima organizacional con 25 ítems tiene una fuerte confiabilidad.