

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL  
EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE TACNA S.A., 2017**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Cohaila Marin, Fiorella Karina**

**Copara Málaga, Adan Alexander**

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Asesor:** Mgter. Trillo Espinoza, Verónica

**Arequipa, Perú**

**2018**

I



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA  
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS**

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes: Mgter. Henry Núñez Rodríguez y Verónica Trillo Espinoza, en relación al Borrador de Tesis Titulado: "ANALISIS DE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE TACNA S.A., 2017" Presentado por los señores bachilleres: COHAILA MARIN, FIORELLA KARINA Y COPARA MALAGA, ADAN ALEXANDER.

**SE DECRETA:**

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por: COHAILA MARIN, FIORELLA KARINA Y COPARA MALAGA, ADAN ALEXANDER., de acuerdo al informe del jurado Predictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 20 de marzo de 2018

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

Dr. MARIO OSWALDO SILES NEYRA  
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MSN/DEPAE  
Rn

(5154) 382038



(5154) 252542



ucsm@ucsm.edu.pe



http://www.ucsm.edu.pe

0019436

20 MAR 2018			
Registro:			

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, a mis padres que siempre me apoyaron en cada paso que doy por la vida, por su infinito amor y dedicación que tuvieron para formarme y educarme, por no dejarme caer ante las dificultades y problemas que se me presentaron,

A mi hermana Fabiola que siempre estuvo conmigo dándome ánimos y motivándome constantemente, apoyándome en todo momento.

Fiorella

Esta tesis se la dedico a mi familia y a mis padres, a mi mamá por apoyarme siempre, a pesar de los momentos difíciles que hemos pasado, estaré eternamente agradecido por estar conmigo en las constantes caídas que tuve en estos años, por no dejarme vencer y siempre brindarme tu apoyo ante cualquier problema.

A mi papá por sus constantes consejos y ánimos que me dio para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi abuelita luz maría por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, deseo que te sientas muy orgullosa.

Y en especial a ti Fiorella gracias por todos los ánimos que me diste, por ser una inspiración y una motivación más en mi vida.

Adan

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por guiarnos por el buen camino y que nunca perdamos la fe en las dificultades que se nos haya presentado

A nuestros padres, por el infinito apoyo que nos dieron a lo largo de este camino e incitándonos a que todo se puede lograr

A los miembros del jurado, por dedicarnos de su tiempo dándonos las observaciones y recomendación oportunas para poder lograr el desarrollo de esta investigación

A nuestros amigos por darnos ánimos y su tiempo para poder aplicar nuestra tesis

A la Caja Municipal de Tacna y a sus trabajadores que nos dedicó un poco de su tiempo para poder aplicar la investigación correspondiente para la elaboración de este trabajo.

## RESUMEN

La investigación de tipo correlacional, estudió el Análisis de la Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017. Se trabajó con una muestra de 83 trabajadores de la organización, y para establecerla se hizo uso de las tablas de Arkin y Colton con un rango de error del 10%. Se utilizó una ficha documentos, además de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para medir el clima organizacional y la Escala de Burnout MBI-General Survey (MBIGS) para medir el estrés laboral.

Como producto de la investigación se estableció que en relación al clima organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A. siempre es buena la dimensión de relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la estabilidad. Nunca es bueno el estilo de dirección, la retribución y la disponibilidad de recursos. Casi siempre son buenos los valores colectivos y muy pocas veces es buena la claridad y coherencia de la dirección. El clima organizacional, en general, tiene nivel medio. Asimismo, se encontró que el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., es término medio en sus tres componentes: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización-cinismo y en la baja realización personal-eficacia profesional. El nivel de estrés laboral es término medio en promedio. De igual forma se encontró que existe influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A.

**Palabras clave:** clima organizacional, estrés laboral o síndrome de burnout.

## ABSTRACT

The correlational research, study the influence of organizational climate in the Occupational stress of workers of the Caja Municipal de Tacna S.A., 2017. We worked with a sample of 83 workers of the organization, and to establish it is made use of the tables of Arkin and Colton with a range of error of 10%. We used a Documents tab, in addition to the scale of organizational climate (EDCO) to measure the organizational climate and the scale of Burnout MBI-General Survey (MBIGS) to measure the stress.

As a product of the investigation it was established that in relation to the organizational climate of the Caja Municipal de Tacna S.A. It is always a good dimension of interpersonal relations, the sense of belonging and stability. It is never good leadership style, remuneration and the availability of resources. They are almost always good collective values and very few times is buna the clarity and coherence of the address. The organizational climate, in general, has an average level. Also, it was found that the level of occupational stress that the workers of the Caja Municipal de Tacna S.A., is average in its three components: exhaustion or emotional exhaustion, depersonalization-cynicism and in the reduced personal accomplishment-professional effectiveness. The level of stress is average in average. In the same way it was found that there is influence of organizational climate in the Occupational stress of workers of the Caja Municipal de Tacna S.A.

**Keywords:** organizational climate, stress or burnout syndrome

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional resulta de vital importancia para las organizaciones tanto públicas como privadas, ya que nos encontramos en un mundo competitivo y en consecuencia depende del entorno y estado que se encuentren sus trabajadores para la permanencia y éxito de una empresa, a partir de allí podría darse el caso que si el clima organizacional es más favorable, esto permitiría que los trabajadores desplieguen al máximo sus aptitudes y capacidades en beneficio de la empresa con el objetivo de desarrollo empresarial.

Sin embargo, cuando el clima organizacional es malo, no sólo el trabajador inhibe su talento y capacidad laboral, sino que además ello repercute en su salud física y emocional, lo que hoy en día se ha denominado Síndrome de Burnout, que es el estrés laboral, que determina el bajo rendimiento laboral del trabajador, en perjuicio de los clientes de la empresa (clientes internos y externos), siendo que muchas veces la única solución a esta problemática es retirarse de ese centro laboral.

Por el contrario, si el clima organizacional es bueno, el estrés laboral es inexistente o no será ocasionado por este factor, y permitirá que el trabajador rinda al máximo de sus capacidades en beneficio de la organización.

Es por este motivo que la investigación busca establecer el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral que se observa en los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017.

Para ello en el capítulo I se desarrolla el marco teórico, en el capítulo II se encuentra la metodología usada para la investigación y en el capítulo III se muestran los resultados y la relación entre el Clima Organizacional y Estrés Laboral en los trabajadores de dicha entidad.

## INDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>Planteamiento Teórico .....</b>	<b>1</b>
1.1.- Problema .....	2
1.2.- Descripción .....	2
1.2.1.- Campo, Área, Línea .....	3
1.2.2.- Tipo de problema .....	3
1.2.3.- Variables .....	3
a) Análisis de variables .....	3
b) Operacionalización de variables .....	3
1.2.4.- Interrogante Principal.....	5
1.3.- Justificación .....	5
1.4.- Objetivos .....	7
1.4.1.- Objetivo General .....	7
1.4.2.- Objetivos Específicos.....	7
1.5.- Marco Teórico.....	7
1.5.3.- Antecedentes .....	26
1.6.- Hipótesis. ....	27
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>28</b>
<b>Planteamiento Operacional .....</b>	<b>28</b>
2.1.- Técnicas e Instrumentos.....	29
2.1.1.- Técnicas. ....	29
2.1.2.- Instrumentos.....	29

2.2.- Estructuras de los Instrumentos .....	30
2.3.- Campo de Verificación .....	30
2.3.1.- Ámbito .....	30
2.3.2.- Temporalidad .....	30
2.3.3.- Unidades de Estudio. ....	30
2.4.- Estrategia de Recolección de Datos .....	33
2.4.1.- Autorización.....	33
2.4.2.- Validación de los Instrumentos.....	33
2.4.3.- Procesamiento de la Información.....	33
2.5.- Recursos Necesarios. ....	33
2.5.1.- Recursos Humanos.....	33
2.5.2.- Recursos Materiales.....	34
2.5.3.- Recursos Financieros. ....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>36</b>
3.1.- Clima Organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017.....	37
3.2.- Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de agotamiento- cansancio emocional, a la dimensión de despersonalización-cinismo y a la dimensión de baja realización personal-eficacia profesional.....	52
3.3.- Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017.....	58
<b>DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
ANEXO 1. FICHA DOCUMENTAL .....	69
ANEXO 2. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO).....	70
ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES: CUESTIONARIO DE MSLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) .....	80

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 RELACIONES INTERPERSONALES.....	38
TABLA 2 ESTILO DE DIRECCION.....	39
TABLA 3 SENTIDO DE PERTENENCIA.....	41
TABLA 4 RETRIBUCION.....	42
TABLA 5 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.....	44
TABLA 6 ESTABILIDAD.....	45
TABLA 7 CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION.....	47
TABLA 8 VALORES COLECTIVOS.....	48
TABLA 9 PORCENTAJES DE LAS 8 DIMENSIONES.....	50
TABLA 10 NIVEL DE ESTRES LABORAL: AGOTAMIENTO - CANSANCIO EMOCIONAL.....	52
TABLA 11 NIVEL DE ESTRES LABORAL: DESPERSONALIZACION - CINISMO.....	54
TABLA 12 NIVEL DE ESTRES LABORAL: BAJA REALIZACION PERSONAL EFICACIA PROFESIONAL.....	55
TABLA 13 NIVEL GENERAL DE ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE CAJA TACNA S.A 2017.....	57

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 CLIMA ORGANIZACIONAL CMAC TACNA S.A RELACIONES INTERPERSONALES.....	38
GRAFICO 2 CLIMA ORGANIZACIONAL – ESTILO DE DIRECCION.....	40
GRAFICO 3 CLIMA ORGANIZACIONAL SENTIDO DE PERTENENCIA .....	41
GRAFICO 4 CLIMA ORGANIZACIONAL - RETRIBUCION .....	43
GRAFICO 5 CLIMA ORGANIZACIONAL – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS .....	44
GRAFICO 6 CLIMA ORGNIZACIONAL - ESTABILIDAD Fuente: Elaboración propia .....	46
GRAFICO 7 CLIMA ORGANIZACIONAL CLARIDAD COHERENCIA.....	47
GRAFICO 8 CLIMA ORGANIZACIONAL – VALORES COLECTIVOS .....	49
GRAFICO 9 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL AGOTAMIENTO – CANSANCIO EMOCIONAL.....	53
GRAFICO 10 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DESPERSONALIZACION - CINISMO .....	54
GRAFICO 11 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL –BAJA REALIZACION PERSONA – EFICACIA PROFESIONAL .....	56

# CAPÍTULO I

## Planteamiento Teórico



### **1.1.- Problema**

Análisis de la Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017.

### **1.2.- Descripción**

Actualmente el clima organizacional resulta de vital importancia para las organizaciones tanto públicas como privadas, y a partir de allí podría darse el caso que si el clima organizacional es más favorable, esto permitiría que los trabajadores desplieguen al máximo sus aptitudes y capacidades en beneficio de la empresa con el objetivo de alcanzar el éxito empresarial.

Sin embargo, cuando el clima organizacional es malo, no sólo el trabajador inhibe su talento y capacidad laboral, sino que además le trae consecuencias a su salud física y emocional, lo que hoy en día se ha denominado Síndrome de Burnout, que es el estrés laboral, que determina el bajo rendimiento laboral del trabajador, en perjuicio de los clientes de la empresa (clientes internos y externos), siendo que muchas veces la única solución a esta problemática es retirarse de ese centro laboral. Este hecho representa una seria problemática también para la familia del trabajador y de la siempre difícil situación económica de nuestros días.

Por el contrario, si el clima organizacional es bueno, el estrés laboral es inexistente o no será ocasionado por este factor, y permitirá que el trabajador rinda al máximo de sus capacidades en beneficio de la organización.

Ese es precisamente el tema de la investigación, establecer el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral que se observa en los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017, investigación con la que se espera coadyuvar a solucionar el problema materia de estudio.

### 1.2.1.- Campo, Área, Línea

**Campo** : Administración de Empresas

**Área** : Recursos Humanos

**Línea** : Clima Organizacional y estrés laboral

### 1.2.2.- Tipo de problema

La investigación es descriptiva y de campo. El nivel de investigación es correlacional

### 1.2.3.- Variables

#### a) Análisis de variables

- **Variable dependiente:** estrés laboral

- **Variable independiente:** clima organizacional

#### b) Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables es la que se expone en el siguiente cuadro:

VARIABLE	SUB VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEM
Variable Independiente: Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensión de relaciones interpersonales</li> </ul>	Medida de socialización de los trabajadores con sus pares de trabajo.	Escala de Clima Organizacional EDCO	Preguntas 1,2,3,4 y 5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensión de estilo de dirección</li> </ul>	Medida de comportamiento o forma de dirección que tienen los directivos de la organización para conseguir influir en los trabajadores para que ejecuten sus órdenes		Preguntas 6, 7, 8, 9 y 10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensión de sentido de pertenencia</li> </ul>	Medida de la circunstancia de los trabajadores de sentir que forman parte de la organización		Preguntas 11, 12, 13, 14 y 15

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de retribución</li> </ul>	Medida que se refleja en los aspectos de: i) atraer y retener el talento; ii) estimular el rendimiento; iii) fomentar la adhesión a la empresa y su nivel de compromiso; iv) estimular el desarrollo profesional y la empleabilidad.; v) aumentar la satisfacción y mejorar el clima laboral.		Preguntas 16, 17, 18, 19 y 20
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de disponibilidad de recursos</li> </ul>	Medida de la posibilidad que tienen los trabajadores de disponer de bienes y/o servicios con el objeto de lograr su labor.		Preguntas 21, 22, 23, 24 y 25
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de estabilidad</li> </ul>	Medida de la permanencia de las características del ambiente laboral a través del tiempo		Preguntas 26, 27, 28, 29 y 30
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de claridad y coherencia en la dirección</li> </ul>	Medida de la característica de la dirección de impartir instrucciones/órdenes que sean acordes con la misión, visión y valores de la organización		Preguntas 31, 32, 33, 34 y 35
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de valores colectivos</li> </ul>	Medida del conjunto de pautas de la organización que inspiran o dan fundamento al comportamiento organizacional		Preguntas 36, 37, 38, 39 y 40
Variable Dependiente:  Estrés Laboral (síndrome de burnout)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de agotamiento-cansancio emocional</li> </ul>	Medida si la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)	Preguntas 1,2,20,22,25
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de despersonalización-cinismo</li> </ul>	Medida si el sujeto es impersonal, frío y cínico hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza.		Preguntas 4,13,27,33
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión de baja realización personal-eficacia profesional</li> </ul>	Medida si la persona experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.		Preguntas 5,6,7,9,10,15

Fuente: Elaboración Propia

### **1.2.4.- Interrogante Principal**

¿Cómo es el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017?

#### **Interrogantes básicas**

1.2.4.1.- ¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017?

1.2.4.2.- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017?

1.2.4.3 ¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de retribución y dimensión de valores colectivos?

1.2.4.4.- ¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, estabilidad y dimensión de sentido de pertenencia?

1.2.4.5.- ¿Cómo es el clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de disponibilidad de recursos, claridad y coherencia con la dirección y estilo de dirección?

1.2.4.6.- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de agotamiento- cansancio emocional, a la dimensión de despersonalización-cinismo y a la dimensión de baja realización personal-eficacia profesional?

1.2.4.7.- ¿Existe relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017?

### **1.3.- Justificación**

Se considera que la presente investigación es válida pues resulta muy importante establecer el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017. De allí también la conveniencia de la presente investigación y que ésta sirve, pues incrementa el conocimiento sobre este importante tema, que en muchas ocasiones es la causa principal del bajo rendimiento de las empresas, y en especial de las instituciones y/o empresas públicas, al sentirse los

trabajadores poco motivados a realizar su trabajo y más aún, a hacerlo de manera eficiente al servicio de los clientes.

La relevancia social o humana se da porque el mayor conocimiento sobre esta materia, contribuirá a establecer soluciones para resolver el problema de estudio. Este hecho resulta importante, ya que al establecer el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna, se podrá contribuir con soluciones a la problemática materia de estudio, en beneficio de la sociedad peruana.

En relación a la relevancia metodológica, la investigación aplicará instrumentos para la obtención de datos en el trabajo de campo. La investigación tiene también relevancia científica pues significa un aporte, es decir, un nuevo conocimiento, al establecer metodológicamente el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna, 2017. Este aporte precisamente es el que resulta de la aplicación del método científico de investigación, con lo que la Universidad aporta al desarrollo del país.

Asimismo, tiene también relevancia contemporánea, pues se ha observado que el clima organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A. es deficiente, y este hecho estaría influyendo de manera decisiva en el estrés laboral que presentan los trabajadores de esta empresa del Estado lo que traería como consecuencia un bajo rendimiento laboral de sus trabajadores.

Es de mencionar que el estrés laboral (síndrome de burnout) últimamente se ha acentuado en los trabajadores de las empresas tanto públicas como privadas, lo que además de dañar su salud, impide el buen rendimiento laboral de los trabajadores. Este hecho resulta ser un tema de permanente actualidad y de repercusión social.

Finalmente se dirá que el interés de los investigadores es genuino y la curiosidad por el problema elegido es real, lo que garantiza la culminación de la investigación; a lo que se agrega que ésta es factible realizarla y además es original.

## **1.4.- Objetivos**

### **1.4.1.- Objetivo General**

Establecer el análisis de la influencia del clima organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017

### **1.4.2.- Objetivos Específicos**

1.4.2.1.- Identificar el clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017 en las siguientes dimensiones:

- a.- Respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, dimensión de estilo de dirección, dimensión de sentido de pertenencia y dimensión de retribución.
- b.- En relación a la dimensión de disponibilidad de recursos y dimensión de estabilidad.
- c.- De la dimensión de claridad y coherencia en la dirección y dimensión de valores colectivos.

1.4.2.2.- Establecer el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de agotamiento- cansancio emocional, a la dimensión de despersonalización-cinismo y a la dimensión de baja realización personal-eficacia profesional.

1.4.2.3.- Establecer si existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017.

## **1.5.- Marco Teórico**

### **1.5.1.- Clima Organizacional**

El clima organizacional es tomado de manera seria e importante en los 70 y 80 siendo su meta realizar un estudio del aspecto humano de las empresas, lo que le vale para ser antecesor de lo que hoy se llama cultura organizacional. (Chiang, 2013)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Chiang, M. (2013). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Ediciones de la Universidad Pontificia Comillas, pág. 140-145.

Se sabe que el clima organizacional influye en las áreas moral, productiva así como también en el sentimiento de satisfacción que sienten los trabajadores de una empresa. De allí que cuando la organización atraviese dificultades es la cultura organizacional a la que hay que robustecer lo que a su vez permitirá mejorar la producción.

Entre los conceptos que existen sobre clima organizacional, con el cual no se procura agotar el tema, hace mención a que ésta engloba normas, costumbres y valores que respetan y observan los trabajadores de una empresa, que determina el control respecto de la manera que tienen de interrelacionarse con su entorno y entre sí.

El clima organizacional, además, tiene elementos que precisamente integran el medio laboral, los cuales los percibe el trabajador y determina la forma en que se comporta en su trabajo. (Villarroel, 2015)<sup>2</sup>

Hoy en día es importante para las empresas conocer su clima organizacional, ya que ello les da la oportunidad de saber cuáles son las causas que hacen que los trabajadores se comporten de determinada manera, lo cual les permite hacer cambios, que por cierto deben ser planificados. Al conocer las causas la organización puede introducir cambios en las actitudes de su personal así como también realizar ajustes en su estructura.

Lo antes expuesto permite entrever que en el concepto de clima organizacional se encuentran costumbres, actitudes y sentimientos, entre otros, además de la forma singular en que los trabajadores se relacionan al interior de las empresas.

Entonces se tiene que las organizaciones se comportan de acuerdo a la influencia de ciertas pautas en los trabajadores.

Es necesario precisar que entre las normas que hacen que los trabajadores se comporten de determinada forma, están las que de hecho existen aunque no se consiguen en documentos. Desafortunadamente, estas normas de hecho suelen ser distintas a los objetivos empresariales.

Como estrategia empresarial se sugiere estudiar los valores culturales de ésta, para tener un diagnóstico de los valores culturales y establecer aquellos que sirven a la empresa,

---

<sup>2</sup> Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-43.

con el objetivo de fortalecerlos para hacer más eficiente la comunicación en la organización, lo que es fundamental para que la empresa sea más eficiente. (Uribe, 2014)<sup>3</sup>

Cabe señalar que las empresas representan parte de la cultura social y se enmarcan en un ámbito de cambios frecuentes, que involucra todos los aspectos de la realidad, que es expresión de valores, ideas y de maneras de ser de los integrantes de la organización.

A manera de conclusión resulta posible aseverar que el clima organizacional tiene influencia directa en la rentabilidad de la empresa. (Pineda, 2012)<sup>4</sup>

#### **1.5.1.1.- Clima Organización y su Relación con Otros Conceptos.**

Con relativa frecuencia se suele admitir que la motivación y el clima organizacional son términos que guardan relación entre sí. (Uribe, 2014)<sup>5</sup>

Pensar de esta forma implica lo siguiente:

##### **a.- Satisfacción**

Es provocadora de sentimientos positivos en los trabajadores, entre los que se cuenta la satisfacción, cuya presencia informa que el colaborador de la organización siente satisfechas sus expectativas.

Por el contrario, el no experimentar satisfacción significa que el trabajador no satisface lo que espera alcanzar. (Uribe, 2014)<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el Manual Moderno, págs. 79-93.

<sup>4</sup> Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.

<sup>5</sup> Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el Manual Moderno, págs. 79-93.

<sup>6</sup> Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el Manual Moderno, págs. 79-93.

Ahora bien, cabe señalar que en vista que cada trabajador tiene una forma distinta de ver las cosas, es probable que ante los mismos resultados unos trabajadores se sientan satisfechos y otros no.

Sin embargo, experimentar que el trabajador sienta satisfacción es relativo, pues muchos trabajadores a pesar que la empresa no colma sus expectativas se contentan con lo poco que la organización les brinda lo que les sirve con esfuerzo sentirse bien a pesar de no colmar sus expectativas. (Tamayo, 2014)<sup>7</sup>

### **b.- Cultura Organizacional**

Lo relacionado a esta materia tiene relativa novedad, ya que antes de la década del 80 del siglo XX no muchos estudiaron el tema. (Tamayo, 2014)<sup>8</sup>

Quienes hablaron primero sobre el tema ya mencionaban valores, principios y creencias como elementos integrantes de lo que se denominó cultura organizacional, acepción a la que posteriormente se añadió la socialización que ocurre al interior de las empresas, lo que precisamente constituye su esencia.

Lo antes señalado significa que cada empresa tiene una forma “distinta de ser” de cualquier otra, lo que constituye su “yo personal” que la hace diferente y le permite llevar a cabo sus procedimientos de manera única, de forma diferente a otras organizaciones.

Este hecho, a su vez, se ha constituido en fuente de investigación cuyos resultados permiten que los trabajadores comprendan el significado del que hacer empresarial. (Pineda, 2012)<sup>9</sup>

Se encuentran dos corrientes que describen la cultura organizacional:

---

<sup>7</sup> Tamayo, M. (2014). *Procedimiento para gestionar el clima organizacional*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 31-44.

<sup>8</sup> Tamayo, M. (2014). *Procedimiento para gestionar el clima organizacional*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 31-44.

<sup>9</sup> Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.

A.- La primera hace referencia a que la cultura organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores: algo que se tiene. (Castellanos, 2015)<sup>10</sup>

B.- La segunda corriente expresa que cultura es una y única, al punto que identifica a la empresa y le da sentido a la organización, es algo simbólico interpretativo: Algo que se es.

Parte integrante de este enfoque es la comunicación que sirve para comunicar y hacer saber los elementos constitutivos de la cultura organizacional.

Surgida la discusión sobre cuál de las posiciones es correcta, se encuentra que lo mejor es conjugar ambas, pues las empresas presentan esos dos aspectos, ya que existen significados que comparten los trabajadores, y a su vez existen formas peculiares de hacer las cosas en las empresas, como ocurre cuando se adoptan decisiones y cuando se establece la estructura orgánica empresarial, para lo cual es indispensable la comunicación que permite al trabajador sentir que pertenece a una organización. (Castellanos, 2015)<sup>11</sup>

Cabe señalar, que la cultura organizacional es una pauta que orienta la conducta de los colaboradores para que la organización alcance sus metas y objetivos.

La cultura organizacional también señala límites, proporciona identidad a los trabajadores, establece el compromiso de los trabajadores con la organización y asimismo hace más fuerte el vínculo social que permite la unión de los trabajadores de la empresa. (Robbins, 2013)<sup>12</sup>

Precisamente la cultura organizacional permite comprender a la organización, caracterizada de la siguiente manera:

---

<sup>10</sup> Castellanos, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional: estudio de caso: facultad de ciencias agrarias de la universidad de pamplona*. España: Editorial Académica Española, 2015, págs. 54-64.

<sup>11</sup> Castellanos, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional: estudio de caso: facultad de ciencias agrarias de la universidad de pamplona*. España: Editorial Académica Española, 2015, págs. 54-64.

<sup>12</sup> Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.

- Adaptativa: facilita el entendimiento de lo que es necesario hacer para que la empresa continúe vigente y no se extinga, para lo cual se requiere la comprensión cabal de la misión empresarial.
- Legitimadora: ya que otorga sentido a la empresa haciendo más fuerte su orientación y consecución de sus fines. (Tamayo, 2014)<sup>13</sup>
- Instrumental: debido a que da la oportunidad de conseguir eficacia en la organización, como es alcanzar sus metas y objetivos.
- Reguladora (control): pues permite controlar y reorientar el comportamiento de los trabajadores, además de la posibilidad de predecir la forma de hacer las cosas en la empresa.
- Motivadora: lo que ocurre en vista que se comparten valores lo que redundará en la consecución de cooperación entre los trabajadores, lo que motiva al personal a alcanzar las metas y objetivos empresariales. (Robbins, 2013)<sup>14</sup>
- Simbólica: ello tiene estrecha relación con la forma de socializar que tienen los trabajadores por intermedio de lo cual se expresan los valores e ideales de la empresa.

#### 1.5.1.2.- Dimensiones del Clima Organizacional

Si bien no existe una única clasificación de las dimensiones del clima organizacional, a continuación se procede a exponerlas según la posición de Drovett (Drovett, 2011)<sup>15</sup> que se considera las más apropiada para efectos de la investigación:

Las dimensiones del clima organizacional son las siguientes:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de dirección
- Sentido de pertenencia
- Retribución

---

<sup>13</sup> Tamayo, M. (2014). *Procedimiento para gestionar el clima organizacional*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 31-44.

<sup>14</sup> Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.

<sup>15</sup> Drovett, S. (2012). *Organización y administración*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maechi, págs. 91-94.

- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección
- Valores colectivos

Por considerarlo importante, a continuación se desarrolla cada una de estas dimensiones:

#### **A.- Relaciones Interpersonales**

Cuando se trazan los objetivos y metas empresariales, se asignan tareas a los trabajadores, se planifica el trabajo y los procesos y se asignan recursos con tal fin, los colaboradores tienen determinadas reacciones, que precisamente es lo que comprende las relaciones interpersonales (Pineda, 2012)<sup>16</sup>

#### **B.- Estilo de dirección**

Son las habilidades y conocimientos gerenciales que se aplican para el desempeño de las funciones de cada área; métodos y características para poder guiar a individuos y grupos hacia la consecución de sus objetivos.

#### **C.- Sentido de pertenencia**

Es el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa y sus objetivos. Es tan valioso que puede llegar a marcar la diferencia con respecto a los competidores. (Robbins, 2013)<sup>17</sup>

La existencia del sentido de pertenencia es muy importante pues va a contribuir a lo siguiente:

- Incremento de la productividad y la optimización de los resultados
- Satisfacción de los clientes

---

<sup>16</sup> Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.

<sup>17</sup> Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.

- Mejorar la comunicación
- Reconocimiento y fidelidad de los clientes
- Desarrollo personal de los integrantes
- Mayor motivación y seguridad

#### **D.- Retribución**

De manera tradicional, se considera a la retribución como el pago o salario que se paga al trabajador por la labor que realiza en la organización.

Sin embargo, actualmente esta tendencia ha sido superada pues ya se habla de una retribución o salario emocional.

En efecto, los trabajadores tienen cada vez más claro que, una vez cubiertas sus necesidades básicas, ganar más, no es vivir mejor. Un incremento en la nómina, no es capaz de compensar en muchos casos las crecientes demandas y necesidades de los trabajadores, por lo que cada vez es más complicado atraer, motivar y retribuir a los buenos empleados.

Ante esta situación cada vez son más las empresas que están reevaluando la combinación de incentivos financieros y no financieros, y diseñando nuevas contraprestaciones, que le ayuden a retener a los mejores trabajadores.

Entre estas retribuciones emocionales se encuentra el hecho de sentirse respetado y reconocido en la organización, por los compañeros de trabajo y asimismo por los propios jefes. (Robbins, 2013)<sup>18</sup>

Al respecto, si bien la retribución económica sigue siendo el factor más importante para retener y fidelizar a los empleados, siendo el salario la base del contrato psicológico del empleado con la organización, también es cierto que hay otros aspectos que complementan esta retribución y que favorecen a que el trabajador esté más comprometido y motivado, y en definitiva, que rinda más.

---

<sup>18</sup> Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.

Las empresas más flexibles e inteligentes, son conscientes de que la carta salarial es mucho más que una nómina o planilla, acompañada de algunos complementos como servicio de comedor subvencionado, tickets restaurante, transporte al centro de trabajo, coche o móvil de empresa, entre otros.

La clave para retener a los mejores profesionales, especialmente si hablamos de los jóvenes del presente milenio, está cada vez más relacionada con el salario emocional: mejores horarios, mayor calidad de vida y más apoyo a la vida familiar, además de sentirse reconocido y respetado en la organización.

Estas retribuciones no salariales comprenden, entre otros, lo siguiente:

- Flexibilidad horaria
- Semanas comprimidas o bolsa de horas
- Teletrabajo
- Excedencias
- Ayudas a la formación y capacitación
- Asesoramiento legal, profesional, fiscal, etc.
- Días libres en fechas determinadas como cumpleaños, etc.
- Préstamo para adquisición de vivienda, a un interés competitivo
- Renting para el automóvil
- Cheque guardería en la escuela infantil más cercana al puesto de trabajo
- Ayuda a la educación de los hijos
- Alquiler de una plaza de garaje
- Días de vacaciones por objetivos
- Días para asuntos médicos

Poco a poco se está imponiendo la idea de que la productividad no tiene una relación directa con las horas "de presencia" en la empresa.

### **E.- Disponibilidad de recursos**

Hace referencia a que la empresa proporcione a los trabajadores los recursos materiales, de infraestructura, humanos, económicos, etc. necesarios para que realicen su labor de

manera eficiente y de esta forma coadyuven con la organización en la consecución de sus metas y objetivos. (Pineda, 2012)<sup>19</sup>

Entre estos recursos se encuentran las condiciones físicas que rodean el trabajo (buena iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden seguridad, mantenimiento locativo) y que en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **F.- Estabilidad**

Tradicionalmente la estabilidad en el empleo consiste en el derecho que se le reconoce al trabajador de permanecer en el cargo que se desempeña, a no ser despedido sin causa debidamente justificada por el funcionario competente y, en caso de despido injustificado, a ser reinstalado o indemnizado.

La estabilidad del personal propende a evitar que la eficiencia de las organizaciones se vea comprometida, en especial, por la carencia de personal capacitado.

Esta estabilidad, a su vez, incide en la estabilidad emocional del trabajador, quien necesita poseer confianza plena y real en el presente para mirar con seguridad el mañana inmediato y estar cierto de que la satisfacción de sus necesidades familiares no dependerá de la arbitrariedad y del capricho de otros hombres

Esta estabilidad significa también firmeza en las relaciones jurídicas para el trabajador que sabe que al cumplir eficientemente con sus obligaciones laborales no debe de estar expuesto al riesgo de un despido arbitrario.

Sin estabilidad, los trabajadores vivirían con la inseguridad y la psicosis del presente y del mañana. El principio de dar estabilidad en el empleo proporciona tranquilidad, sentimiento de pertenencia, experiencia laboral y seguridad jurídica, que difícilmente pueden ser arraigados del pensamiento del hombre trabajador.

El principio de estabilidad implica también el principio de seguridad para el trabajador. Ello es así, ya que evita que el trabajador se encuentre en un estado constante de riesgo

---

<sup>19</sup> Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.

de perder su empleo, de lo contrario, se ocasionaría en el trabajador y su familia de manera inmediata un cambio constante de su régimen de vida y, lugar de residencia.

El principio de seguridad hace posible que el trabajador posea un sentimiento de adhesión y colaboración con la empresa.

Sin perjuicio de lo señalado, la estabilidad también hace referencia a la capacidad de una empresa para mantenerse en condiciones financieras favorables durante un periodo determinado, de tal forma que el trabajador prevea que ésta continuará funcionando, y más aún, en crecimiento, de tal forma que le proporcione la tranquilidad de planificar su futuro y el de su familia prestando sus servicios para la organización.

### **G.- Claridad y coherencia en la dirección**

Es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa.

También se considera aquí al grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Asimismo, es la medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. (Villarroel, 2015)<sup>20</sup>

La claridad organizacional es uno de los indicadores de la calidad del liderazgo de los jefes de la empresa y es percibida por los trabajadores, quienes resultan especialmente sensibles a las acciones de sus jefaturas y de la gerencia.

### **H.- Valores colectivos**

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos la organización se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes. (Villarroel, 2015)<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-48.

<sup>21</sup> Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-48.

Entre las características de los valores se encuentran las siguientes:

- Se desarrollan en condiciones muy complejas
- Son necesarios para producir cambios a favor del progreso
- Son posibles porque muchos seguimos creyendo en ellos
- No son ni pueden ser un simple enunciado.

La importancia de los valores en una empresa radica en que se constituyen en las grandes fuerzas impulsoras del cómo cada trabajador hace su trabajo. Asimismo, los valores están relacionados con la identidad de la empresa.

La identidad recoge las variables principales de comportamiento de una organización, así como acontecimientos relevantes de la historia y la trayectoria de ésta.

Los valores deben ser compartidos para guiar la conducta cotidiana de todos en la empresa con el objetivo de alcanzar la misión y la visión empresarial, además de su identidad. Constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.

Los valores de la organización orientan la visión estratégica y aumentan el compromiso laboral de los trabajadores.

### **1.5.1.3.- Factores que Conforman el Clima Organizacional**

Tienen gran importancia para la organización ya que determinan las actitudes y comportamiento de los trabajadores en las empresas. Estos factores pueden ser internos y externos. (Villarroel, 2015)<sup>22</sup>

### **1.5.1.4.- Características del Clima Organizacional**

Las características del clima organizaciones son:

A.- Características de las influencias internas o externas, que determinan la forma de comportarse de los trabajadores de la organización.

---

<sup>22</sup> Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-48.

B.- Características de las actitudes de los colaboradores, que se relaciona con el tiempo para la consecución de metas y objetivos. (Robbins, 2013)<sup>23</sup>

A continuación se analiza las características internas y externas, entre las que se encuentran las siguientes:

#### **A.- Estructura.-**

Es la apreciación de los trabajadores de los procesos de la empresa, es decir, la forma de hacer las cosas contenidas en las normas de la organización, si son muy burocráticas o muy amplias, lo que repercute en las labores diarias.

Abarca además la sensación que tienen los trabajadores relacionadas a la dificultad para lograr sus objetivos. (Góngora, 2012)<sup>24</sup>

#### **B.- Facultamiento.-**

Se denomina así a la percepción del trabajador de ser su propio jefe, si bien tiene un supervisor. Se compone principalmente por el hecho que el trabajador decida las cuestiones relacionadas al trabajo que realiza. (Góngora, 2012)<sup>25</sup>

#### **C.- Recompensa.-**

Se llama así a la percepción que tienen los trabajadores si los premios por el deber y/o meta cumplida es mayor que el castigo, según lo cual se determina cierto tipo de comportamiento en éstos. (Góngora, 2012)<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.

<sup>24</sup> Góngora, E. (2012). *Clima organizacional*. Brasil: Ediciones IESDE Brasil S.A., págs. 31-39.

<sup>25</sup> Góngora, E. (2012). *Clima organizacional*. Brasil: Ediciones IESDE Brasil S.A., págs. 31-39.

<sup>26</sup> Góngora, E. (2012). *Clima organizacional*. Brasil: Ediciones IESDE Brasil S.A., págs. 31-39.

**D.- Desafío.-**

Debe entenderse por éste a la percepción de los trabajadores sobre los retos que implica las consecuencias de sus metas y objetivos laborales fijados por la empresa y si éstos ponen a prueba sus aptitudes y habilidades o si exceden éstas.

**E.- Relaciones.-**

Incide a las relaciones sociales de los colaboradores de la organización, siendo importante que se realicen en un ambiente de respeto mutuo, sin considerar cargos ni posiciones en ese hecho. (Góngora, 2012)<sup>27</sup>

**F.- Cooperación.-**

Es la percepción del trabajador si en la empresa existe ayuda mutua para la consecución de las metas y objetivos laborales de cada quien, al margen que se trate de trabajadores del mismo nivel jerárquico o de los directivos respecto de los subordinados.

**G.- Estándares.-**

Es la percepción de los trabajadores si la empresa se empeña en alcanzar el rendimiento o nivel previsto en las normas de la organización.

**H.- Conflictos.-**

Es la percepción que tienen los trabajadores de la manera en que se solucionan los problemas en la empresa, lo que implica además su sentimiento de ser escuchados en las opiniones que plantean para superar el conflicto. (Ruiz, 2013)<sup>28</sup>

**I.- Identidad.-**

Es el sentimiento de pertenencia que experimentan los trabajadores de una empresa, lo que se desarrolla a partir de sentirse importante en la consecución de las metas y objetivos empresariales. (Ruiz, 2013)<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Góngora, E. (2012). *Clima organizacional*. Brasil: Ediciones IESDE Brasil S.A., págs. 31-39.

<sup>28</sup> Ruiz, J. (2013). *Sociología de las organizaciones complejas*. Bilbao, España: Ediciones de la Universidad Deusto, págs. 136-147.

### 1.5.2.- Estrés Laboral o Síndrome de Burnout

Es un tema psicológico y social que ocurre debido a una exigencia laboral alta, haciéndose notoria como enfermedad y afectando el desempeño laboral de quien lo padece, en perjuicio propio y de la organización, porque marca como pauta la disminución de la eficiencia laboral a nivel cuantitativo y cualitativo. Quien la padece presenta fatiga, además de otros síntomas. (Peiró, 2014)<sup>30</sup>

A este síndrome también se le conoce como desgaste profesional u ocupacional, y ocurre en el trabajo debido a un exceso de presiones laborales que se prolongan en el tiempo, por factores que producen estrés a nivel emocional e interpersonal. (Ruiz, 2013)<sup>31</sup>

Los que presentan esta enfermedad pierden sus ideales, energía y metas laborales. Los especialistas en psicología organizacional además afirman que estos trabajadores, como producto de este síndrome, están agotados emocionalmente, se despersonalizan y además disminuyen su rendimiento laboral debido a lo cual no se sienten realizados. Una de sus características es que este síndrome se presenta en cualquier ocupación laboral. (Peiró, 2014)<sup>32</sup>

El nombre de burnout (expresión en inglés), significa “quemado”, o lo que es lo mismo, que el trabajador se siente absolutamente agotado en su desempeño laboral, situación que se presenta no sólo en nuestro país sino a nivel internacional, debido a lo cual está considerada entre las enfermedades del índice internacional de la Organización Mundial de la Salud.

---

<sup>29</sup> Ruiz, J. (2013). *Sociología de las organizaciones complejas*. Bilbao, España: Ediciones de la Universidad Deusto, págs. 136-147.

<sup>30</sup> Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia, págs. 11-20.

<sup>31</sup> Ruiz, J. (2013). *Sociología de las organizaciones complejas*. Bilbao, España: Ediciones de la Universidad Deusto, págs. 136-147.

<sup>32</sup> Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia, págs. 11-20.

### 1.5.2.1.- Definición

El burnout es un síndrome que se presenta en el trabajo, causado por un factor estresante constituido por el propio trabajo que desarrolla el individuo. (Carlín, 2014)<sup>33</sup>

Tiene como factores el Agotamiento Emocional, las conductas de Despersonalización o Cinismo hacia los clientes atendidos por el trabajador y se caracteriza además porque éste no es efectivo en sus labores experimentando a partir de allí un sentimiento de no realización personal. (Pellegrino, 2014)<sup>34</sup>

Al respecto, diversos autores en sus definiciones se observan elementos comunes como los siguientes (Carlin, 2014)<sup>35</sup>:

A.- Resaltan la fatiga emocional, la fatiga en la conducta observándose además un cuadro depresivo.

B.- Estos conceptos además resaltan alteraciones conductuales

C.- Su aparición se da en los centros de trabajo.

D.- Por lo general los afectados son personas que no tienen antecedentes de enfermedades psicológicas.

E.- Como consecuencia de las actitudes y comportamiento no positivo, se tienen un desempeño laboral que no es eficiente. (Peiró, 2014)<sup>36</sup>

El Síndrome de Burnout se desarrolla en forma progresivamente, en un proceso que avanza de manera continua.

---

<sup>33</sup> Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Editorial Wanceulen S.L., págs. 25-36.

<sup>34</sup> Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore, págs. 110-119.

<sup>35</sup> Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Editorial Wanceulen S.L., págs. 25-36.

<sup>36</sup> Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia, págs. 11-20.

Su diagnóstico, en cualquier ocupación, actualmente se hace mediante el Maslach Burnout Inventory o MBI que corresponde a la abreviatura de este instrumento. (Carlín, 2014)<sup>37</sup>,

### 1.5.2.2.- Tres Dimensiones del Estrés Laboral o Burnout

Las dimensiones son las siguientes: (Pellegrino, 2014)<sup>38</sup>

#### A.- Agotamiento Emocional.-

Hace referencia a la fatiga física y emocional que experimenta el trabajador y su sentimiento que está saturado emocionalmente o agotado en este aspecto, sin la capacidad de ofrecer algo más, lo que trae consigo sentirse frustrado y tenso debido a su ausencia de energía para realizar su rol laboral. Ello además les hace sentir incapacidad para superar este estado, se sienten irritados, ansiosos y cansados. (Pellegrino, 2014)<sup>39</sup>

#### B.- Despersonalización o Cinismo.

Esta dimensión hace hincapié a la importancia de la empatía en el quehacer laboral. Asimismo nos hace conocer las actitudes negativas y la ausencia de sensibilidad del sujeto en relación a los clientes que atiende lo que se hace extensivo incluso a sus compañeros de labor, lo que tiene como consecuencia situaciones problemáticas con sus colegas y aislamiento.

La despersonalización se caracteriza por el trato distante que acusa el sujeto que tiene por objeto evitar cualquier relación estrecha para impedir desgastarse más, para lo cual ignora las necesidades y su compromiso a quienes presta sus servicios. (Ali, 2015)<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Editorial Wanceulen S.L., págs. 25-36.

<sup>38</sup> Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore, págs. 110-119.

<sup>39</sup> Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore, págs. 110-119.

<sup>40</sup> Ali, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno, págs. 59-77.

A la vez que se despersonaliza, el sujeto se vuelve cínico, fingiendo sentimientos en su trabajo hacia los demás.

Debido al cinismo, el sujeto disminuye a límite sus emociones lo que influye negativamente cuando se presentan crisis laborales.

Estas reacciones se ocasionan por la percepción del sujeto que tiene un trabajo muy exigente ante lo cual opta por apartar sus ideales en el afán de alejarse del agotamiento físico y emocional, desarrollando comportamientos que ponen trabas y obstáculos en lugar de encontrar soluciones a los problemas y situaciones laborales. (Ali, 2015)<sup>41</sup>.

### **C.- Realización Personal.-**

Esta dimensión es una característica del burnout cuando el sujeto siente que no concretiza sus metas laborales lo que hace que se autocalifique de manera no positiva y poco competente laboralmente hablando. Asimismo, hace alusión a la problemática de su desempeño. (El Sahili, 2014)<sup>42</sup>

En esta dimensión el colaborador observa que su rendimiento ha disminuido respecto de cuando empezó a laborar, a lo que se agrega sentirse poco efectivo, que ya no se adecua al ambiente y que los objetivos nuevos no son una oportunidad de desarrollo sino de sobrecarga laboral. (El Sahili, 2014)<sup>43</sup>, (Acosta, 2014)<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> Ali, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno, págs. 59-77.

<sup>42</sup> El Sahili, L. (2014). *Burnout profesional*. México: Editorial Helénica S.A. págs. 14-18.

<sup>43</sup> El Sahili, L. (2014). *Burnout profesional*. México: Editorial Helénica S.A. págs. 14-18.

<sup>44</sup> Acosta, J. (2014). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona, España: Profit Editorial, págs. 35-40.

### 1.5.2.3.- Síntomas del Estrés Laboral o Burnout

El estrés laboral o burnout tiene los siguientes síntomas:

#### A.- Síntomas emocionales.-

Debido a ello, el trabajador experimenta depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, y supresión de sentimientos. (Calle, 2013)<sup>45</sup>

#### B.- Síntomas cognitivos.-

Tiene como característica principal la desaparición de expectativas, modificación de auto concepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo, criticismo generalizado, pérdida de la autoestima, del significado, de los valores y de la creatividad.

#### C.- Síntomas conductuales.-

Se evita la responsabilidad, ausentismo e intención de abandonar las responsabilidades, desvalorización, auto sabotaje, desconsideración al propio trabajo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre-implicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. (Calle, 2013)<sup>46</sup>

#### D.- Síntomas sociales.-

Este es el síntoma por el cual se presenta aislamiento, se evita el contacto personal y profesional. Además hay conflictos interpersonales, malhumor, formación de grupos críticos. (Calle, 2013)<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Calle, R. (2013). *Otra vez lunes, técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid, España: Ediciones Turpial, págs. 21-29.

<sup>46</sup> Calle, R. (2013). *Otra vez lunes, técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid, España: Ediciones Turpial, págs. 21-29.

<sup>47</sup> Calle, R. (2013). *Otra vez lunes, técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid, España: Ediciones Turpial, págs. 21-29.

### **E.- Síntomas psicósomáticos.-**

Es característica de éste que el sujeto padezca cefaleas, dolores osteomusculares, pérdida de apetito, cambio de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales.

#### **1.5.3.- Antecedentes**

Molina, J., 2005, en su estudio sobre “Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Empleados de una Organización del Gobierno Municipal”, Venezuela, Universidad Rafael Urdaneta, llega a las siguientes conclusiones:

- La percepción de los trabajadores de una organización es importante pues a través de ella se pudo conocer el clima organizacional de la empresa municipal y el estrés laboral que experimentan sus empleados.
- El análisis del estrés laboral permitió tener referencia de cómo marchan ciertos procesos o factores en la organización los que inciden a favor o en contra, de la productividad de la empresa.
- El conocimiento del nivel de estrés laboral que experimentan los trabajadores de la organización, proporciona a la empresa indicadores para la puesta en marcha de programas que contribuyan a la salud física, y psicosocial del individuo.

Castro, P., 2012, en su estudio sobre “Influencia del Clima Laboral en el Síndrome del Burnout”, México, Universidad Rafael Landívar, llegó a las siguientes conclusiones:

- Del 100% de la muestra de estudio, el 12% presenta un índice considerable de padecer este síndrome.
- De acuerdo a las escalas de calificación, el 34% de los colaboradores califica los aspectos evaluados en el cuestionario de clima laboral como buenos.
- Al considerar los resultados de cansancio emocional y despersonalización, se menciona que el 64% del personal afirma sentirse personalmente realizados, de acuerdo a los aspectos que evalúa el test MBI.

### 1.6.- Hipótesis.

Dado que el clima organizacional que presenta la Caja Municipal de Tacna S.A. en sus ocho dimensiones, tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Es probable que efectuando el análisis de estos hechos se puede determinar que el estrés laboral es consecuencia del clima organizacional en los trabajadores de la caja municipal Tacna S.A.



## CAPÍTULO II

# Planteamiento Operacional



## 2.1.- Técnicas e Instrumentos

### 2.1.1.- Técnicas.

- a) Para la variable independiente se empleó la observación y el cuestionario
- b) Para la variable dependiente se empleó la observación y el cuestionario

### 2.1.2.- Instrumentos.

Los instrumentos de verificación son:

- a) Para la variable independiente: Ficha documental y escala EDCO de medición de clima organizacional.
- b) Para la variable dependiente: Ficha documental y cuestionario de Maslash, para medir el nivel de estrés laboral (o síndrome de burnout).

Lo antes expuesto se observa en el siguiente cuadro:

<b>Variables</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<i>V. Independiente:</i> Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha documental</li> <li>• Escala EDCO de medición del clima organizacional</li> </ul>
<i>V. dependiente</i> Estrés laboral (síndrome de Burnout)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha documental</li> <li>• Escala de Burnout MBI-General Survey (MBIGS)</li> </ul>

Elaboración Propia

## **2.2.- Estructuras de los Instrumentos**

La estructura de los instrumentos se encuentra en el anexo

## **2.3.- Campo de Verificación**

### **2.3.1.- Ámbito**

La investigación se ubicará geográficamente en la ciudad de Tacna, que es donde se encuentra ubicada la sede principal y agencias de la Caja Municipal de Tacna S.A., que corresponde a la provincia y Región de Tacna, Perú.

### **2.3.2.- Temporalidad**

La investigación comprenderá el 2017.

### **2.3.3.- Unidades de Estudio.**

#### **Universo.**

Las unidades de estudio para la presente investigación están constituidas por los 332 trabajadores de la Caja Municipal de Tacna de la sede principal (207) y las agencias de Gregorio Albarracín (20), Coronel Mendoza (26), San Martín (45), Alto Alianza (19) y Ciudad Nueva (15).

Las áreas en que se encuentran los trabajadores son las siguientes

AREAS ADMINISTRATIVAS (Sede Principal)	Área Atención al Usuario y Reclamos	4	
	Área de Agencias	4	
	Área de Ahorros y Operaciones	6	
	Área de Asesoría Legal Interna	5	
	Área de Canales	7	
	Área De Contabilidad y Presupuesto	5	
	Área de Créditos	14	
	Área de Gestión del Capital Humano	9	
	Área de Logística	16	
	Área De Marketing E Imagen	6	
	Área de Organización, Métodos Y Procesos	3	
	Área De Planeamiento y Desarrollo	4	
	Área de Recuperaciones	20	
	Área de Seguridad	4	
	Área de Tecnología de la Información Y Comunicaciones	27	
	Área de Tesorería	5	
	Gerencia Mancomunada	3	
	Secretaria De Gerencia	6	
	Sub Gerencia de Administración	1	
	Órgano de Control Institucional	3	
	Unidad de Auditoría Interna	7	
	Unidad de Cumplimiento	3	
	Unidad de Riesgos	9	
Seguridad de la Información	3		
AGENCIAS	PRINCIPAL	Administrador de Agencia	1
		Asistente Administrativa	1
		Asistente de Caja y Operaciones	1
		Auxiliares de Operaciones	5
		Analistas de Créditos	24
		Auxiliar de Creditos	1
	GREGORIO ALBARRACIN	Administrador de Agencia	1
		Asistente de Caja y Operaciones	1
		Auxiliares de Operaciones	4
		Analistas de Créditos	14
	CORONEL MENDOZA	Administrador de Agencia	1
		Asistente de Caja y Operaciones	1
		Auxiliares de Operaciones	6
		Analistas de Créditos	18
	SAN MARTN	Administrador de Agencia	1
		Asistente Administrativa	1
		Asistente de Caja y Operaciones	1
		Auxiliares de Operaciones	11
		Analistas de Créditos	30
	ALTO DE LA ALIANZA	Auxiliar de Creditos	1
		Administrador de Agencia	1
		Asistente de Caja y Operaciones	1
		Auxiliares de Operaciones	3
	CIUDAD NUEVA	Analistas de Créditos	14
Administrador de Agencia		1	
Asistente de Caja y Operaciones		1	
Auxiliares de Operaciones		3	
Total de Trabajadores		332	

Fuente: Elaboración Propia

## b) Muestra

Para efectos de determinar el tamaño de la muestra de la investigación, se emplearán las tablas de Arkin y Colton<sup>48</sup>, y en aplicación de éstas la muestra se determina de la siguiente manera:

- Número de trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A.: 332
- En aplicación del rango de amplitud de la población de hasta 500, con un rango de error del 10%, en aplicación de las tablas de Arkin y Colton la muestra se determina en 83 trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A.

El muestreo se hará de manera aleatoria y proporcional al número de trabajadores y áreas en las que se encuentran en la sede principal y las agencias.

Amplitud de la población	Márgenes de error					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500 .....					222	83
1,000 .....				385	286	91
1,500 .....			638	441	316	94
2,000 .....			714	476	333	95
2,500 .....		1,250	769	500	345	96
3,000 .....		1,364	811	517	353	97
3,500 .....		1,458	843	530	359	97
4,000 .....		1,538	870	541	364	98
4,500 .....		1,607	891	549	367	98
5,000 .....		1,667	909	556	370	98
6,000 .....		1,765	938	566	375	98
7,000 .....		1,842	949	574	378	99
8,000 .....		1,905	976	580	381	99
9,000 .....		1,957	989	584	383	99
10,000 .....	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000 .....	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000 .....	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000 .....	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000 .....	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000 .....	9,091	2,439	1,099	621	398	100

Fuente: Tabla de Arkin y Colton

<sup>48</sup> JULIO ERNESTO PAREDES NUÑEZ: *Manual para la investigación científica*, publicado por Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú, 6ta Edición, 2006, pág. 174

## **2.4.- Estrategia de Recolección de Datos**

### **2.4.1.- Autorización.**

Será necesario cursar una solicitud dirigida a la Gerencia Mancomunada de la Caja Municipal de Tacna S.A., para que autorice la recolección de datos en los trabajadores de la empresa

### **2.4.2.- Validación de los Instrumentos.**

El Cuestionario EDCO de la variable independiente, así como el Cuestionario de Maslash, para la variable dependiente, no requieren validación, pues se trata de cuestionarios validados a nivel internacional.

La ficha documental, por su naturaleza, no requiere ser validada.

### **2.4.3.- Procesamiento de la Información**

A efectos de la investigación, para la sistematización o procesamiento de los datos obtenidos se empleará como procedimientos la seriación, la codificación, la tabulación y la graficación para la contabilización de las respuestas y la elaboración de cuadros o tablas y gráficas.

En el análisis de la información que se obtenga, se empleará el proceso de jerarquización de datos para luego establecer relaciones previas y apreciar posteriormente de manera crítica la información así ordenada y sistematizada.

Para establecer la correlación entre la variable independiente y dependiente se empleará chi cuadrado.

De esta forma el estudio de los datos observados y los que se encontrarán en el momento del análisis que se realizará, servirá de fundamento de las conclusiones de la investigación.

## **2.5.- Recursos Necesarios.**

### **2.5.1.- Recursos Humanos.**

Investigadores: Fiorella Karina Cohaila Marin

Adan Copara Málaga

### 2.5.2.- Recursos Materiales

Los materiales que se emplearán son utilería general de escritorio, material de impresión, computadora y libros según el siguiente detalle:

<b>Hojas</b>	1.5 millares
<b>Computadora</b>	Uso diario de una computadora
<b>Impresiones</b>	3 ejemplares del proyecto de investigación inicial 3 ejemplares del proyecto de investigación corregido 3 ejemplares del proyecto de tesis inicial 3 ejemplares del proyecto de tesis corregido
<b>Tinta de impresión</b>	1 toner
<b>Anillados</b>	6 anillados para el proyecto de investigación 6 anillados para el proyecto de tesis
<b>USB</b>	1 USB para almacenar la información
<b>Empastados</b>	2 Empastados para la tesis terminada

**2.5.3.- Recursos Financieros.**

Se cuenta con los recursos económicos propios de los investigadores para la adquisición de los recursos materiales y otros gastos según el siguiente detalle:

<b>Denominación</b>	<b>Costo S/.</b>
<b>Hojas</b>	45.00
<b>Impresora</b>	180.00
<b>Tinta de impresión</b>	40.00
<b>Anillados</b>	60.00
<b>Movilidad</b>	400.00
<b>Empastado</b>	50.00
<b>Libros</b>	120.00
<b>Asesoría</b>	500.00
<b>Uso de una Computadora</b>	180.00
<b>USB</b>	30.00
<b>Total</b>	<b>1605.00</b>

# CAPÍTULO III

## Resultados



### 3.1.- Clima Organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017

Con el fin de establecer cómo se presentan las 08 dimensiones del clima organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, se aplicó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) que es un instrumento compuesto por 40 preguntas que tiene respuestas de opción múltiple (escala de Likert). Las respuestas son i) siempre, ii) casi siempre, iii) algunas veces, iv) muy pocas veces, y v) nunca.

Esta Escala (EDCO) realiza una medición de las 8 escalas que componen el clima organizacional, que son i) relaciones interpersonales, ii) estilo de dirección, iii) sentido de pertenencia, iv) retribución, v) disponibilidad de recursos, vi) estabilidad, vii) claridad y coherencia en la dirección, y viii) valores.

EDCO otorga un valor a cada respuesta, contenida en su propia escala.

A continuación se exponen los resultados encontrados según los objetivos específicos planteados.

Inicialmente se procederá a expresar los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones del clima organizacional para luego con esos resultados establecer, a manera de resumen, los resultados más altos encontrados en las dimensiones del clima organizacional.

**A.- Clima Organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017 Respecto a la Dimensión de Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia y Retribución.**

**TABLA 1 RELACIONES INTERPERSONALES**

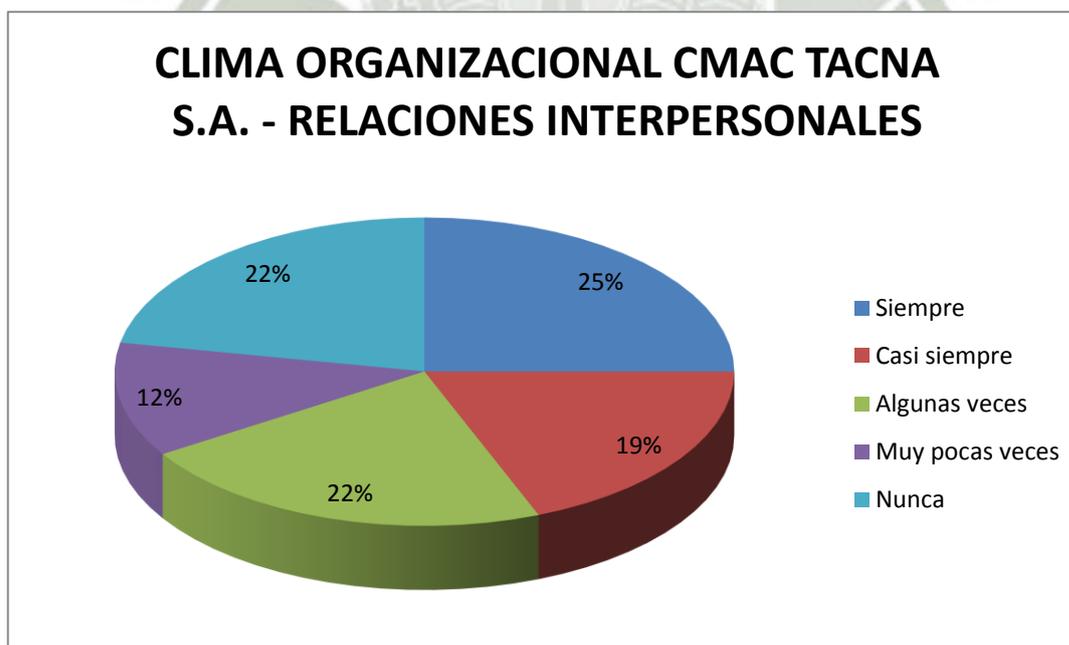
**CUADRO 1**

**RELACIONES INTERPERSONALES**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	21	25
<b>Casi siempre</b>	16	19
<b>Algunas veces</b>	18	22
<b>Muy pocas veces</b>	10	12
<b>Nunca</b>	18	22
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

**GRAFICO 1 CLIMA ORGANIZACIONAL CMAC TACNA S.A RELACIONES INTERPERSONALES**



Fuente: Elaboración propia

Según se observa en el cuadro que antecede, en la dimensión de relaciones interpersonales se encontró lo siguiente: el 25% considera que siempre es buena, seguido del 22% que considera que algunas veces es buena al igual que otro 22% que indica que nunca es buena.

El 19% es de la opinión que casi siempre es buena esta dimensión en tanto que un minoritario 12% indica que muy pocas veces lo es.

Como se observa, en esta dimensión lo que más destaca es la contradicción existente entre el 25% que indica que las relaciones interpersonales siempre son buenas y el 22% que refiere que nunca son buenas, lo que se considera se debe a las diferentes ocupaciones de los trabajadores de la organización, donde algunos son administrativos con trabajo de oficina y otros son promotores de créditos y realizan trabajo de campo.

**TABLA 2 ESTILO DE DIRECCION**

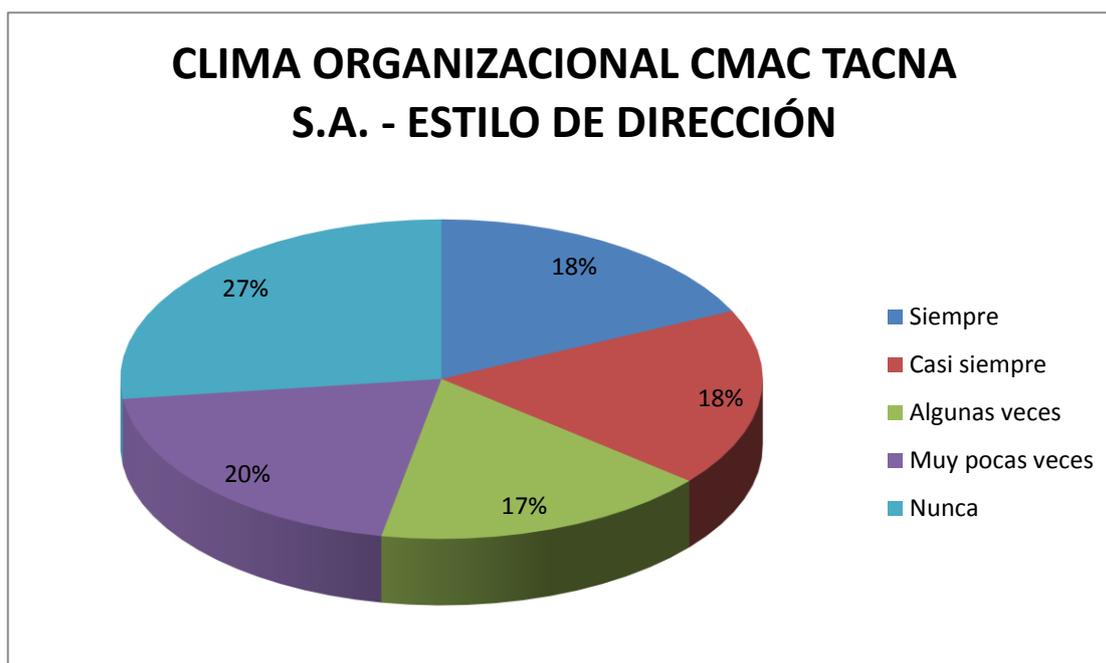
**CUADRO 2**

**ESTILO DE DIRECCIÓN**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	15	18
<b>Casi siempre</b>	15	18
<b>Algunas veces</b>	14	17
<b>Muy pocas veces</b>	17	20
<b>Nunca</b>	22	27
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

**Fuente:** Escala de clima organizacional - EDCO

GRAFICO 2 CLIMA ORGANIZACIONAL – ESTILO DE DIRECCION



**Fuente:** Elaboración Propia

En la dimensión estilo de dirección se encontró que un mayoritario 27% considera que nunca es buena, el 20% dice que muy pocas veces lo es, seguido del 18% que opina que siempre es buena esta dimensión al igual que otro 18% que manifiesta que casi siempre lo es, en tanto que atrás están los que consideran que algunas veces es buena la dimensión con el 17%

En esta dimensión se considera que los jefes no hacen llegar adecuadamente las metas y objetivos propuestos por la empresa a los trabajadores de las diferentes áreas.

**TABLA 3 SENTIDO DE PERTENENCIA**

**CUADRO 3**

**SENTIDO DE PERTENENCIA**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	22	27
<b>Casi siempre</b>	17	20
<b>Algunas veces</b>	14	17
<b>Muy pocas veces</b>	17	20
<b>Nunca</b>	13	16
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

**GRAFICO 3 CLIMA ORGANIZACIONAL SENTIDO DE PERTENENCIA**



Fuente: Elaboración Propia

En la dimensión de sentido de pertenencia se encontró que un mayoritario 27% manifiesta que éste siempre es bueno, en tanto que un 20% indica que casi siempre lo es.

Contradictoriamente también un 20% refiere que muy pocas veces es buena esta dimensión. Atrás está el 16% que expresa que algunas veces es bueno el sentido de pertenencia y el 16% que refiere que nunca es bueno éste.

Analizando estos resultados se tiene que los trabajadores mayoritariamente se sienten identificados con la organización, y que son muy pocos los que nunca se han sentido parte de la empresa.

TABLA 4 RETRIBUCION

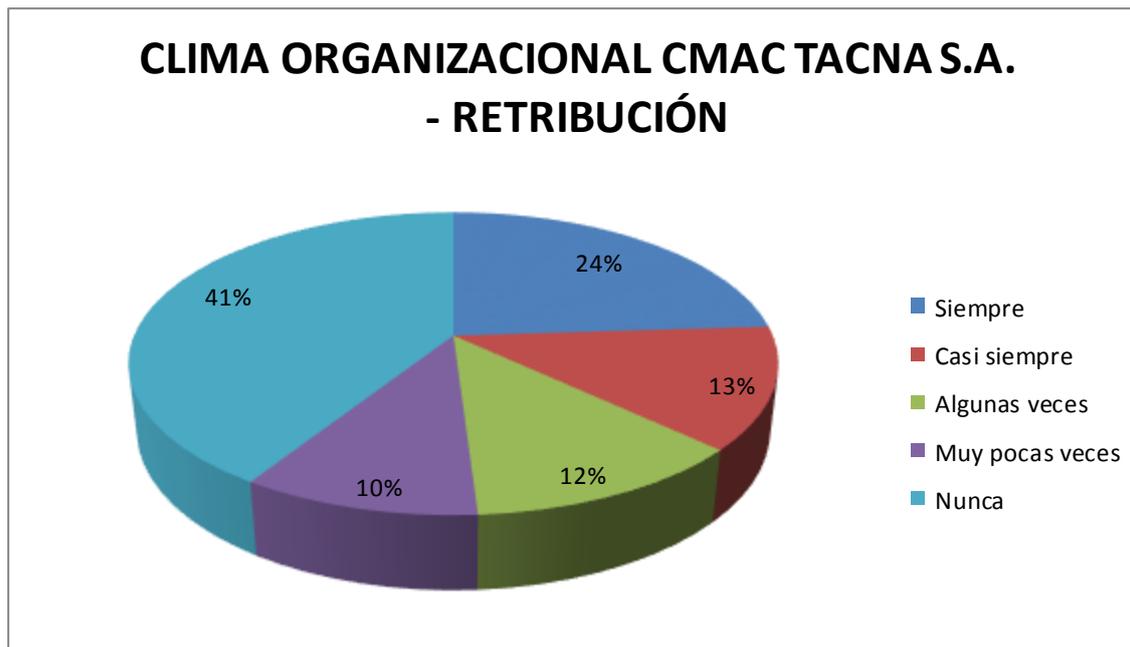
CUADRO 4

RETRIBUCIÓN

	F	%
<b>Siempre</b>	20	24
<b>Casi siempre</b>	11	13
<b>Algunas veces</b>	10	12
<b>Muy pocas veces</b>	8	10
<b>Nunca</b>	34	41
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

GRAFICO 4 CLIMA ORGANIZACIONAL - RETRIBUCION



**Fuente:** Elaboración propia

En relación a la retribución, un muy marcado y mayoritario 41% considera que ésta no es buena, seguido muy atrás del 24% que refiere que sí lo es.

Atrás está el 13% que opina que casi siempre es buena la retribución, el 12% que manifiesta que algunas veces lo es, y el 10% que considera que muy pocas veces es buena ésta.

Los resultados obtenidos en esta dimensión son muy malos para la empresa, ya que un 41% siente que la retribución nunca es buena o muy pocas veces lo es un(10%). En esta dimensión de retribución se encuentra precisamente la impresión que el trabajador tiene de la remuneración que percibe y además la sensación de respeto y reconocimiento que tienen por el trabajo que realizan.

**B.- Clima Organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017 Respecto a la Dimensión de Disponibilidad de Recursos y Dimensión de Estabilidad.**

Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

**TABLA 5 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**

**CUADRO 5**

**DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	17	20
<b>Casi siempre</b>	13	16
<b>Algunas veces</b>	14	17
<b>Muy pocas veces</b>	17	20
<b>Nunca</b>	22	27
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

**GRAFICO 5 CLIMA ORGANIZACIONAL – DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la disponibilidad de recursos se encontró que el 27% manifiesta que nunca es buena esta dimensión, seguido el 20% que de manera opuesta indica que siempre lo es, y de otro 20% que refiere que muy pocas veces es buena.

El 17% manifiesta que algunas veces es buena esta dimensión y el 16% expresa que casi siempre es buena.

Los resultados de esta dimensión también son malos para la CMAC TACNA S.A. ya que los trabajadores de manera mayoritaria consideran que nunca existe disponibilidad de recursos, entre ellos materiales y recursos logísticos que requiere el personal para realizar su trabajo, lo que causa sorpresa en una institución microfinanciera de la magnitud de la organización e impide que se alcancen las metas y objetivos institucionales.

**TABLA 6 ESTABILIDAD**

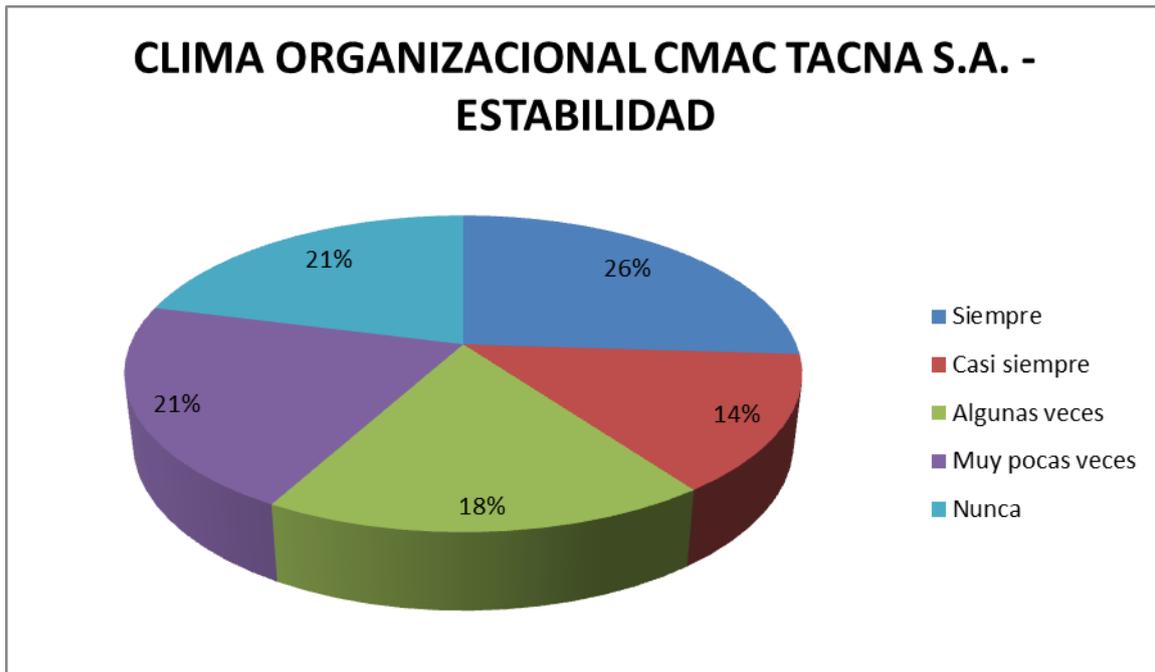
**CUADRO 6**

**ESTABILIDAD**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	22	26
<b>Casi siempre</b>	12	14
<b>Algunas veces</b>	15	18
<b>Muy pocas veces</b>	17	21
<b>Nunca</b>	17	21
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Escala de clima organizacional - EDCO

GRAFICO 6 CLIMA ORGNIZACIONAL -  
ESTABILIDAD



Fuente: **Elaboración propia**

En la dimensión de estabilidad se encontró lo siguiente: el 26% opina que siempre es buena, un 21% dice que muy pocas veces lo es, al igual que otro 21% que indica que nunca es buena.

El 18% considera que es buena esta dimensión, y el 14% dice que casi siempre es buena.

A pesar de las falencias encontradas en las dimensiones anteriores, se observa que el personal considera mayoritariamente que existe estabilidad en la empresa, lo que determina que los trabajadores continúen laborando en la organización y que se esfuercen por alcanzar las metas y objetivos empresariales a pesar de las dificultades.

**C.- Clima Organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017 Respecto a la Dimensión de Claridad y Coherencia en la Dirección y Dimensión de Valores Colectivos.**

Los resultados obtenidos en estas dimensiones se exponen a continuación:

**TABLA 7 CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION**

**CUADRO 7**

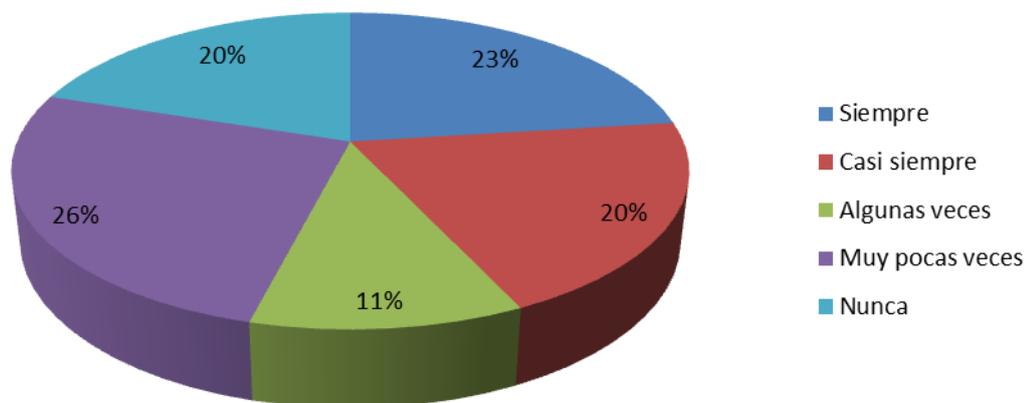
**CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	19	23
<b>Casi siempre</b>	17	20
<b>Algunas veces</b>	9	11
<b>Muy pocas veces</b>	21	26
<b>Nunca</b>	17	20
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

**GRAFICO 7 CLIMA ORGANIZACIONAL CLARIDAD COHERENCIA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL CMAC TACNA S.A. -  
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN**



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de claridad y coherencia se estableció que el 26% opina que muy pocas veces es buena esta dimensión, el 23% dice que siempre es buena, el 20% dice que casi siempre lo es y otro 20% refiere que nunca es buena.

Apenas un 11% considera que la dimensión es buena algunas veces.

Lo encontrado en esta dimensión no causa sorpresa, pues las dificultades organizacionales indudablemente dependen de la dirección empresarial, respecto de lo cual la mayor parte de los trabajadores consideran que no existe claridad y coherencia, es decir, lo que influye negativamente en el clima organizacional pues no se tiene una dirección clara que encamine a la empresa al éxito que procuran los trabajadores.

TABLA 8 VALORES COLECTIVOS

CUADRO 8

VALORES COLECTIVOS

	F	%
<b>Siempre</b>	10	12
<b>Casi siempre</b>	27	33
<b>Algunas veces</b>	13	15
<b>Muy pocas veces</b>	23	28
<b>Nunca</b>	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Fuente: Escala de clima organizacional - EDCO

GRAFICO 8 CLIMA ORGANIZACIONAL – VALORES COLECTIVOS



**Fuente:** Elaboración Propia

En relación a los valores colectivos, el 33% manifiesta que casi siempre es buena esta dimensión, seguido del 28% que considera que muy pocas veces lo es.

Atrás está el 15% que indica que es buena la dimensión algunas veces, el 12% que dice que siempre lo es y otro 12% que opina que nunca lo es.

En esta dimensión los resultados son más favorables, ya que la mayor parte de trabajadores considera que casi siempre son buenos los valores colectivos, lo que hoy en día es indispensable en todas las organizaciones para salir adelante, ya que actualmente es inaceptable una organización que carezca de sólidos y elevados valores organizaciones.

Un resumen de lo encontrado en los resultados de los cuadros anteriores se observa en el cuadro que sigue, en el que se exponen los porcentajes más significativos encontrados en las 08 dimensiones del clima organizacional de Caja Tacna.

TABLA 9 PORCENTAJES DE LAS 8 DIMENSIONES

CUADRO 9

PORCENTAJES MAS ALTOS ENCONTRADOS EN LAS DIMENSIONES

Dimensión	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Relaciones interpersonales	25%				
Estilo de dirección					27%
Sentido de pertenencia	27%				
Retribución					41%
Disponibilidad de recursos					27%
Estabilidad	26%				
Claridad y coherencia de la dirección				26%	
Valores colectivos		33%			

Fuente: ECO – Tablas 1 al 8

En el cuadro que antecede se observan los siguientes porcentajes más altos que han sido encontrados.

- Siempre son buenas: las relaciones interpersonales con 25%; el sentido de pertenencia con el 27% y la estabilidad con el 26%
- Nunca son buenas: el estilo de dirección con el 27%, la retribución con el 41% y la disponibilidad de recursos con el 27%.
- Casi siempre son buenos: los valores colectivos con el 33%
- Muy pocas veces son buenas: la claridad y coherencia de la dirección con el 26%.

### **Clima Organizacional en la Caja Municipal de Tacna S.A.**

Los resultados antes señalados se procedieron a interpretar según las pautas de la Escala de Clima Organizacional, que considera tres intervalos:

- Nivel bajo, que en la escala va de 40 a 93 puntos
- Nivel medio, que en la escala va de 94 a 147 puntos
- Nivel alto, que en la escala va de 148 a 200 puntos

El puntaje obtenido según la Escala de Clima Organizacional (EDCO) tuvo como promedio 140.30, lo que en aplicación de la tabla de EDCO significa que el clima organizacional de la Caja Tacna S.A. es de nivel medio.



**3.2.- Nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017, respecto a la dimensión de agotamiento- cansancio emocional, a la dimensión de despersonalización-cinismo y a la dimensión de baja realización personal-eficacia profesional.**

Con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Caja Tacna S.A. se hizo aplicación de la Escala de Burnout, MBI – General Survey (MBIGS)

Con este instrumento se midió las tres dimensiones del estrés laboral: i) agotamiento-cansancio emocional, ii) dimensión de despersonalización-cinismo, iii) dimensión de baja realización personal-eficacia profesional.

Los resultados encontrados son los siguientes:

**TABLA 10 NIVEL DE ESTRES LABORAL: AGOTAMIENTO - CANSANCIO EMOCIONAL**

<b>Agotamiento – cansancio emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	12	14
Medio	68	82
Alto	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Escala de Burnout

GRAFICO 9 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL AGOTAMIENTO – CANSANCIO EMOCIONAL



**Fuente:** Elaboración propia

Aplicada la Escala de Burnout, se encontró que en relación a agotamiento-cansancio emocional, un mayoritario 82% lo presenta en término medio. Muy atrás está el 14% que lo presenta en término bajo y más atrás aún está el 4% que lo tiene en término alto.

Considerando los resultados encontrados en las dimensiones del clima organizacional, es entendible el resultado obtenido para el agotamiento o cansancio emocional que presentan los trabajadores, ya que no resulta posible laborar sin cierto grado de estrés laboral cuando el clima organizacional no es el más óptimo para laborar.

**TABLA 11 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL: DESPERSONALIZACION - CINISMO**

<b>Despersonalización-cinismo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	7
Medio	58	70
Alto	19	23
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Escala de Burnout

**GRAFICO 10 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DESPERSONALIZACION - CINISMO**



**Fuente:** Elaboración propia

Respecto a la dimensión de despersonalización – cinismo, se encontró que un muy mayoritario 70% lo presenta en término medio, seguido muy atrás del 23% que lo padece en término alto y de apenas el 7% que lo presenta en término bajo.

Nuevamente se corrobora lo señalado en el cuadro anterior, pues teniendo en cuenta el nivel medio en que se encuentra el clima organizacional de la empresa, es lógico comprender que el personal para continuar adelante tiene que despersonalizarse y/o tener una actitud de cinismo pues de lo contrario no seguiría laborando en la institución y procurando alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

Indudablemente es una actitud peligrosa que puede resultar en perjuicio de los trabajadores y por ende también de la CMAC TACNA S.A.

**TABLA 12 NIVEL DE ESTRES LABORAL: BAJA REALIZACION PERSONAL EFICACIA PROFESIONAL**

Baja realización personal- eficacia profesional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5
Medio	62	75
Alto	17	20
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Escala de Burnout

**GRAFICO 11 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL –BAJA REALIZACION PERSONA – EFICACIA PROFESIONAL**



**Fuente:** Elaboración propia

En cuanto a la dimensión de baja realización personal-eficacia profesional, se encontró que mayoritariamente el 75% lo presenta en término medio. El 20% lo tiene en término alto y apenas el 5% lo presenta en termino bajo.

Nuevamente este resultado se correlaciona con el nivel medio encontrado en el clima organizacional de la empresa, ya que la mayor parte de los colaboradores presentan realización personal y eficacia profesional en término medio, lo que significa que no laboran al máximo de sus capacidades y aptitudes lo que resultaría de gran utilidad para la empresa, para que alcance los objetivos institucionales, que en los últimos años no han sido venturosos.

Haciendo un resumen de los resultados antes encontrados, se tiene lo siguiente:

**TABLA 13 NIVEL GENERAL DE ESTRES LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE  
CAJA TACNA S.A 2017**

	<b>Agotamiento o cansancio emocional</b>	<b>Despersonalización- cinismo</b>	<b>Baja realiz.personal- eficacia prof.</b>	<b>Promedio</b>
<b>Bajo</b>	14	7	5	9%
<b>Medio</b>	82	70	75	76%
<b>Alto</b>	4	23	20	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla 10 a 12.

El nivel general de estrés laboral que presentan los trabajadores se sitúa en término medio con el 76%.

Muy atrás esta el 15% que tiene estrés laboral en término alto, y el 9% que lo presenta en término bajo.

### **3.3.- Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. 2017.**

Con el fin de establecer la existencia de relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna, se emplean los resultados encontrados y expuestos anteriormente.

Respecto a ello, se tiene que el clima organizacional de la Caja Tacna S.A. presenta un nivel en término medio, al haberse obtenido un puntaje promedio de 140.30

A su vez, en relación a estrés laboral, el 76% de los trabajadores de la institución antes señalada presenta un estrés laboral en término medio.

En consecuencia, se tiene que ante un clima organizacional en término medio: regular-140.30 puntos, los colaboradores de la Caja Tacna S.A. acusan un estrés laboral en término medio: 76%

Con esta información se aplica la prueba de chi cuadrado con el objetivo de establecer si existe asociación entre las variables de estudio, procediéndose de la siguiente manera y con el siguiente resultado:

$X_c = 0.909 > 0.0159$  se rechaza  $H_0$ , lo que permite concluir que existe dependencia entre las variables estudiadas, con un porcentaje de confianza del 99%

Lo antes señalado informa que, en la Caja Tacna S.A., existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de sus trabajadores.

## DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACION

En opinión de Goncalves (Goncalves, 2000)<sup>49</sup>, el clima organizacional presenta características diversas y consta de varias dimensiones, que determinan que los trabajadores de una organización se sientan o no se sientan motivados a laborar al máximo de sus aptitudes y capacidades.

Son los trabajadores de la organización los que perciben el clima organizacional y determina el nivel en el que se encuentran las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección y valores colectivos.

En ese sentido, en la investigación los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A. establecieron que siempre son buenas: las relaciones interpersonales con 25%; el sentido de pertenencia con el 27% y la estabilidad con el 26%; nunca son buenas: el estilo de dirección con el 27%, la retribución con el 41% y la disponibilidad de recursos con el 27%; casi siempre son buenos: los valores colectivos con el 33%; y muy pocas veces son buenas: la claridad y coherencia de la dirección con el 26%

Por su parte, el estrés laboral o síndrome de burnout constituye uno de los daños de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. Esto se puede deber al elevado ritmo de vida, el incremento del trabajo o estudios de forma emocional y mental, las exigencias en el trabajo o en el centro de estudio para que su desarrollo sea el adecuado.

Diversas investigaciones muestran que los trabajadores de las empresas también experimentan el estrés laboral o síndrome de burnout frente a sus labores cotidianas.

Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión "quemada", se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas. (Bosqued, 2012)

---

<sup>49</sup> Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Venezuela: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC) Ed.

Los problemas internos entre la organización y el trabajador pueden ser uno de los factores que generan este síndrome. La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado.

De manera específica, Schaufeli, Martínez, Márquez, Salanova y Bakker, demostraron que los trabajadores en general reflejan agotamiento por las demandas laborales, presentando una actitud cínica, de desprendimiento y sentimiento de incompetencia laboral. Los trabajadores acusan un cansancio emocional que los lleva a la pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso (Maslach y Jackson (1981).

Considerando lo antes señalado, en la investigación se encontró que en la Caja Municipal de Tacna S.A. el 82% presenta agotamiento o cansancio emocional en término medio, el 70% tiene despersonalización-cinismo también en término medio, y el 76% acusa baja realización personal-eficacia profesional. El estrés laboral general encontrado se sitúa en término medio.

Lo antes indicado es de importancia, pues el agotamiento o cansancio emocional de los trabajadores de la empresa determina que sientan que han dado el límite de sus capacidades, experimentando además que han perdido su energía, sintiéndose desgastados y agotados. A su vez, en relación a la despersonalización-cinismo, los trabajadores responden negativamente y de manera fría a su trabajo, sintiendo que se han endurecido emocionalmente. Respecto a la realización personal-eficacia profesional los colaboradores consideran que sus expectativas personales han disminuido, debido a una evaluación personal negativa que se han autorealizado, rechazando sus logros personales al considerar que han fracasado. Respecto a la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, Goncalves (Goncalves, 2000)<sup>50</sup> ha establecido que un clima organizacional de buen nivel impacta en la organizacional de manera positiva y a la inversa.

---

<sup>50</sup> Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Venezuela: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC) Ed.

El nivel de clima organizacional predice si existirá estrés laboral y el nivel de éste. Lo antes señalado fue comprobado en la investigación, ya que el clima organizacional en término medio que perciben los trabajadores de la Caja Tacna S.A. ha determinado que los colaboradores presentan también estrés laboral en término medio, lo cual se corroboró con la prueba de chi cuadrado.



## CONCLUSIONES

### PRIMERA

En la Caja Municipal de Tacna S.A. siempre es buena la dimensión de relaciones interpersonales en un 25%; nunca es bueno el estilo de dirección en un 27%; obtenemos que siempre es bueno el sentido de pertenencia en un 27%; y que nunca es buena la retribución con un porcentaje de 41%.

### SEGUNDA

En relación al clima organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A., se tiene que la dimensión de disponibilidad de recursos nunca es buena con un porcentaje de 27% en tanto que la dimensión de estabilidad siempre es buena en un 26%.

### TERCERA.-

En la Caja Municipal de Tacna S.A. la dimensión de claridad y coherencia de la dirección muy pocas veces es buena en un 26 %, y los valores colectivos casi siempre son buenos con un porcentaje de 33%, por lo que se concluye que esto influye negativamente en el clima organizacional pues no se tiene una dirección clara que encamine la empresa.

### CUARTA.-

El clima organizacional de la Caja Municipal de Tacna S.A. se encuentra en nivel medio en una escala de 140.30, lo que tiene sustento en sus ocho dimensiones.

### QUINTA.-

El nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., es término medio con un porcentaje de 76%, lo que ocurre en sus tres componentes: agotamiento o cansancio emocional 82%, despersonalización-cinismo 70% y en la baja realización personal-eficacia profesional un 75 %.

**SEXTA.-**

El clima organizacional si influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., pues el clima organizacional en término medio determina también un estrés laboral en término medio y se comprobó que si existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.



## RECOMENDACIONES

### PRIMERA

1.- A la Gerencia Mancomunada de la Caja Municipal de Tacna S.A., se sugiere hacer conocer los resultados de la investigación, a efectos de revertir los resultados encontrados de clima organizacional y estrés laboral, con el objetivo que los recursos humanos desplieguen todas sus aptitudes y capacidades en beneficio de la institución.

### SEGUNDA

2.- A la Gerencia Mancomunada de la Caja Municipal de Tacna S.A., se sugiere además realizar estudios complementarios al presente, en las agencias y/u oficinas de la institución ubicada fuera de la ciudad de Tacna, con el objetivo de contar con mayor información que permita mejorar el clima organizacional y estrés laboral de sus colaboradores, con el objetivo que la Entidad alcance sus metas y objetivos y un mejor posicionamiento en el mercado financiero del país.



## BIBLIOGRAFIA

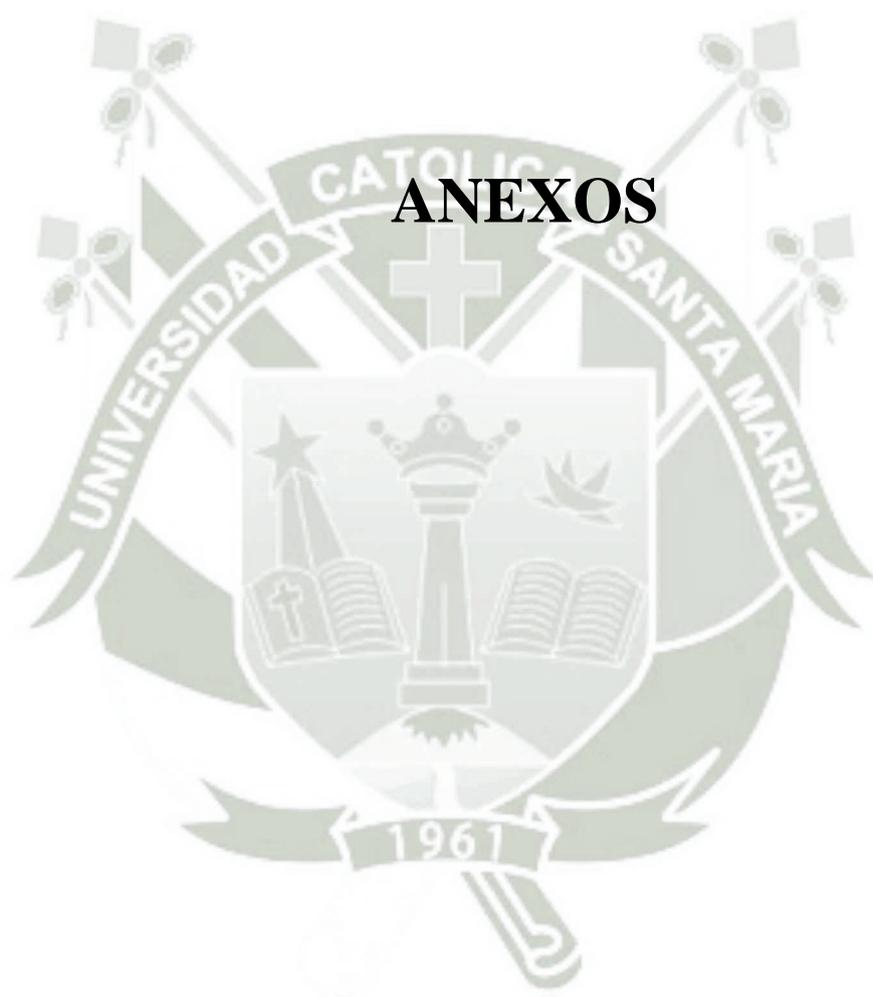
1. Acosta, J. (2014). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona, España: Profit Editorial, págs. 35-40.
2. Ali, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno, págs. 59-77.
3. Calle, R. (2013). *Otra vez lunes, técnicas para superar el estrés laboral*. Madrid, España: Ediciones Turpial, págs. 21-29.
4. Carlín, M. (2014). *El síndrome de burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Editorial Wanceulen S.L págs. 25-36.
5. Castellanos, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional: estudio de caso: facultad de ciencias agrarias de la universidad de pamplona*. España: Editorial Académica Española, 2015, págs. 54-64.
6. Chiang, M. (2013). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Ediciones de la Universidad Pontificia Comillas, pág. 140-145.
7. Drovett, S. (2012). *Organización y administración*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Maechi, págs. 91-94.
8. El Sahili, L. (2014). *Burnout profesional*. México: Editorial Helénica S.A. págs. 14-18.
9. Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Venezuela: Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC) Ed.
10. Góngora, E. (2012). *Clima organizacional*. Brasil: Ediciones IESDE Brasil S.A., págs. 31-39.

11. Paredes Nuñez, Julio Ernesto. (2006). *Manual para la investigación científica*, publicado por Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú, 6ta Edición, pág. 174.
12. Peiró, J. (2014). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia, España: Ediciones de la Universidad de Valencia, págs. 11-20.
13. Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore, págs. 110-119.
14. Pellegrino, F. (2014). *La síndrome del burn-out*. Italia: Ediciones del Centro Scientifico Editore, págs. 110-119.
15. Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.
16. Pineda, D. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 25-30.
17. Pines, A.; Aronson, E.; Kafry, D. (2006): *Burnout: From tedium to personal growth*. New York, Free Press.
18. Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. San Diego, USA: Pearson Educación, págs. 519-531.
19. Ruiz, J. (2013). *Sociología de las organizaciones complejas*. Bilbao, España: Ediciones de la Universidad Deusto, págs. 136-147.
20. Shirom, A.(1989): «*Burnout in work organizations*», en C. L. Cooper; I. Robertson (eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, John Wiley, págs. 25-48.
21. Tamayo, M. (2014). *Procedimiento para gestionar el clima organizacional*. Madrid, España: Editorial Académica Española, págs. 31-44.
22. Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el Manual Moderno, págs. 79-93.

23. Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-43.
24. Villarroel, Y. (2015). *Análisis del clima organizacional*. Venezuela: Ediciones EAE, págs. 39-48.



# ANEXOS



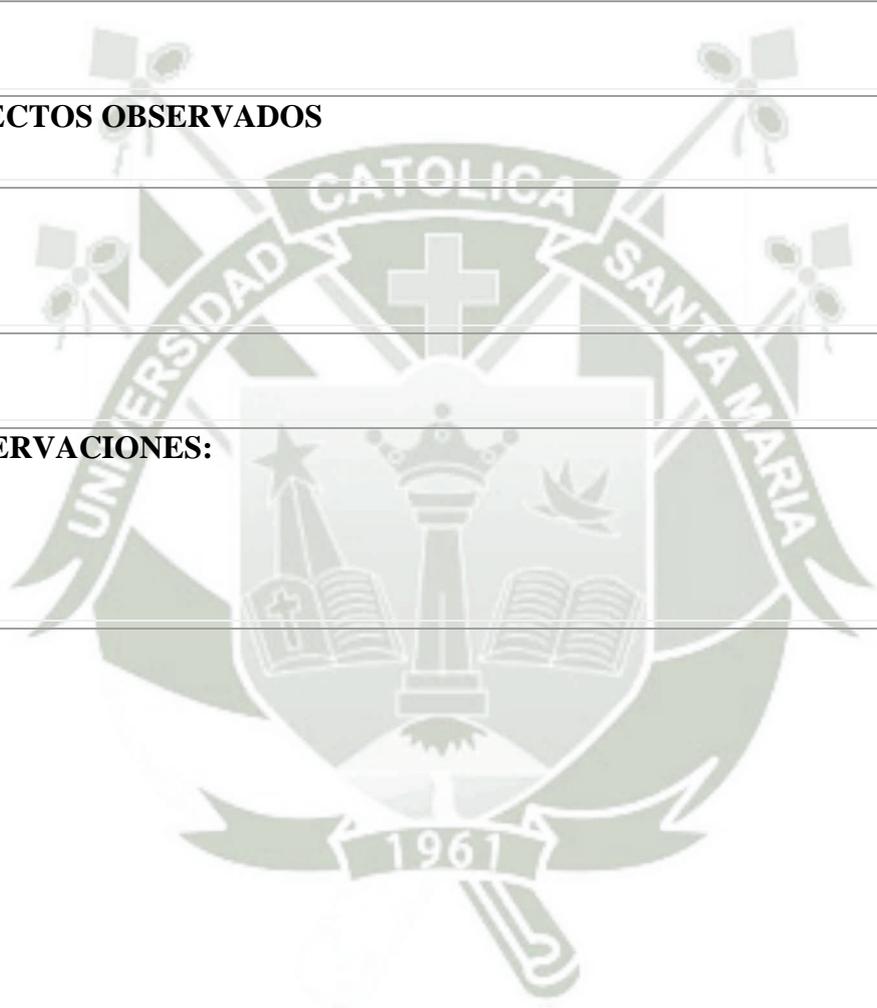
### ANEXO 1. FICHA DOCUMENTAL

**TEMA:** .....

**FECHA:** .....

**ASPECTOS OBSERVADOS**

**OBSERVACIONES:**



## ANEXO 2. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

**Nombre del instrumento:** Escala de Clima Organizacional (EDCO)

**Autores:** Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana.

**Validación:** Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

**Propósito:** Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

**Significación:** Una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200.

Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

**Grupo de referencia (población destinataria):** la EDCO va dirigida a los trabajadores de una empresa, dentro del área administrativa.

**Extensión:** La prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

**Escalas:** para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma : entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 40 a 93 puntos.

- Promedio: De 94 a 147 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 148 y 200.

**Subescalas:** En EDCO hay subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

- 1.- Relaciones interpersonales
- 2.- Estilo de dirección
- 3.- Sentido de pertenencia
- 4.- Retribución
- 5.- Disponibilidad de recursos
- 6.- Estabilidad
- 7.- Claridad y coherencia en la dirección.
- 8.- Valores colectivos

#### **Características de los Ítems**

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que esta relacionado con el clima organizacional y una escala valorativa que le permite al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

#### **Instrucciones de aplicación**

**Para el examinador.** Debe conocer las características del grupo al cual va dirigida la prueba. Leer el instructivo y la prueba en su totalidad.

Debe tener en cuenta a qué tipo de personas va dirigida la prueba específicamente.

Antes de aplicar la prueba el experimentador debe conocer la empresa donde se va a aplicar. Debe asegurarse que se disponga de los equipos necesarios como son: computador.

**Para el sujeto.** Lea las instrucciones y sígalas estrictamente.

## Calificación de la Prueba

### Plantilla de calificación

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

Nunca = 5

Muy pocas veces =4

Algunas veces = 3

Casi siempre =2

Siempre =1

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**El Clima Organizacional:** se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización.

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos.  
El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Años de servicio: \_\_\_\_\_ Área en la que trabaja: \_\_\_\_\_

**1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**3. Los miembros del grupo son distantes conmigo :**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo :**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

**5. El grupo de trabajo valora mis aportes :**

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. **Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **El jefe es mal educado:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. **Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo :** ☛

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** ☛

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21s



16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería mas feliz en otra Empresa :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



21. **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo :** 

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. **El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** 

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. **El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo :** 

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. **Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo :** 

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. **La iluminación del área de trabajo es deficiente :** 

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales :

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras :

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras :

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

MUCHAS GRACIAS



### ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES: CUESTIONARIO DE MSLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

#### Características de la Escala de Burnout MBI-General Survey (MBIGS)

**Validación:** Elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (citado por Shirom, 1989)<sup>51</sup>, esta nueva versión del MBI presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas. Todos los ítems puntúan en una escala de frecuencia de 7 puntos, que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre).

Es este último modelo el que da pauta a que el concepto de Burnout se ampliara a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y no se restringiera al dominio de los servicios con personas.

Extremera y Durán (citado por Pines, 2006)<sup>52</sup> aclaran que debido a la extensión del uso del instrumento de medida desarrollado por estas autoras a profesiones no asistenciales es que existe una doble denominación en sus dimensiones, siendo estas:

1. Agotamiento o cansancio emocional, cuando la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación.
2. Despersonalización-cinismo, dimensión caracterizada por una respuesta impersonal, fría y cínica hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza.
3. Baja realización personal-eficacia profesional, pues el profesional experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.

---

<sup>51</sup> Shirom, A.(1989): «*Burnout in work organizations*», en C. L. Cooper; I. Robertson (eds.). *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, John Wiley, págs. 25-48.

<sup>52</sup> Pines, A.; Aronson, E.; Kafry, D. (2006): *Burnout: From tedium to personal growth*. New York, Free Press.

### Dimensiones

Síndrome	Sub Escala	Crombach Escala	Items	Total de Items
A	Agotamiento o cansancio emocional	0.826	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9
	Despersonalización-cinismo	0.753	5,10,11,15,22	5
	Baja realización personal-eficacia profesional	0.810	4,7,9,12,17,18,19,21	8

- Agotamiento o cansancio emocional: Evalúa la vivencia o sentimiento de encontrarse física, mental y emocionalmente exhausto, evidenciando una sensación de no poder dar más de sí mismo con relación a las actividades laborales.
- Despersonalización-Cinismo: Evalúa la actitud negativa del trabajador frente a sus labores, evidenciada a través de la autocrítica, desvalorización, pérdida del interés, de la trascendencia y valor frente al trabajo.
- Baja realización personal-eficacia profesional: Evalúa la percepción del trabajador sobre la competencia en sus labores y evalúa de manera consistente la forma como los trabajadores conciben su competencia frente a su trabajo.

### Validez y Confiabilidad

#### Administración y Calificación

Lleva en un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos para cada ítem de la escala, puede ser aplicado tanto individual como colectivamente. La escala puede ser utilizada para el acceso de resultados individuales y en grupo.

La forma de calificación es manual, de acuerdo a cada respuesta y puntaje obtenido se pasa a realizar la interpretación.

<b>BURNOUT</b>					
<b>PUNTAJE DIRECTO</b>				<b>PERCENTI L</b>	<b>CATEGORI A</b>
<b>DIMENSIONES</b>			<b>GENERA L</b>		
<b>Baja realización personal- eficacia profesional</b>	<b>Despersonalizació n-cinismo</b>	<b>Agotamient o o cansancio emocional</b>			
33- 42	19 - 24	24 - 30	73 - 96	95	Alto
12 a 32	7 a 18	9 a 23	25 - 72	50	Medio
0 – 11	0 - 6	0 - 8	0 - 24	5	Bajo

### **CUESTIONARIO DE MSLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Estamos realizando una investigación con el propósito de establecer el análisis de la Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral en los Trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., 2017. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo \_\_\_\_

2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío \_\_\_\_

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado \_\_\_\_

4 Siento que puedo entender fácilmente a los clientes \_\_\_\_

5 Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales \_\_\_\_

- 6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa \_\_\_\_
- 7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes \_\_\_\_
- 8 Siento que mi trabajo me está desgastando \_\_\_\_
- 9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo \_\_\_\_
- 10 Siento que me he hecho más duro con la gente \_\_\_\_
- 11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente \_\_\_\_
- 12 Me siento con mucha energía en mi trabajo \_\_\_\_
- 13 Me siento frustrado en mi trabajo \_\_\_\_
- 14 Siento que estoy demasado tiempo en mi trabajo \_\_\_\_
- 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes \_\_\_\_
- 16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa \_\_\_\_
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes \_\_\_\_
- 18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes \_\_\_\_
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo \_\_\_\_
- 20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades \_\_\_\_
- 21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada \_\_\_\_
- 22 Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas \_\_\_\_