

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITOS DE TACNA – AGENCIA PUNO 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

DERLY GROVER CHOQUE APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS DE TACNA – AGENCIA PUNO 2017

TESIS PRESENTADA POR:

DERLY GROVER CHOQUE APAZA



[Signature]
DE JOSE OCTAVIO E. LOVEDO RIVERA
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de sustentación: 03 febrero 2017

APROBADA POR EL JURADO DICTAMINADOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

:

M.Sc. Mary Yolanda Ávila Cazorla

PRIMER MIEMBRO

:

T.S. Eladia Margot De La Riva Valle

SEGUNDO MIEMBRO

:

M.Sc. Yolanda Pari Ccama

DIRECTOR / ASESOR

:

T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani

Área: Desarrollo humano y calidad de vida

Tema: Gerencia social y redes sociales

DEDICATORIA

A quienes me dieron la vida:

Mis padres Demetrio Choque Calsina y Gregoria Apaza Aroquipa, por su apoyo incondicional en cada momento, por sus consejos, motivación y valores puestos en mi persona.

A mis hermanos Sandra, Mirian e Ivo con mucho afecto, por depositar su confianza en mí, gracias por su amor y comprensión.

Derly Grover Choque Apaza

AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por permitirme vivir con salud y darme sabiduría, además de brindarme las fuerzas necesarias para que pueda alcanzar mis sueños y mis metas.
- Mi más sincero agradecimiento a las Docentes de la Escuela Profesional de Trabajo Social, por las enseñanzas brindadas durante los años de mi formación Profesional.
- Agradezco profundamente a la T.S. Angeliza Zenteno Mamani por su asesoramiento y valiosa ayuda.
- A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional que constituyeron mi formación profesional.
- Agradezco a todos mis compañeros de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, Agencia Puno, por las enseñanzas, consejos y amistad brindada hacia mi persona.

Derly G. Choque Apaza

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION	11

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Antecedentes de la investigación	15
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo General:	18
1.3.2. Objetivos Específicos:	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teorico	19
2.1.1. El estrés laboral	19
2.1.1.1. Modelos teóricos del estrés laboral	19
2.1.2. Clima organizacional.....	26
2.1.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert	27
2.1.2.2. Tipos de Clima Organizacional de Likert	27
2.2. Marco conceptual.....	29
2.2.1. Conceptualización del estrés laboral	29
2.2.1.1. Fuentes del Estrés Laboral	30
2.2.1.2. Manifestaciones del Estrés Laboral.....	33
2.2.2. Definición de clima organizacional.....	34
2.2.2.1. Características del Clima Organizacional	36
2.2.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC):	37

CAPITULO III**DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Metodo de investigación.....	38
3.2. Tipo de investigación.....	38
3.2.1. Diseño de investigación.....	39
3.3. Población y muestra.....	39
3.3.1. Población.....	39
3.3.2. Muestra.....	39
3.3.3. Técnica.....	39
3.3.4. Instrumentos.....	40

CAPITULO IV**CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN**

4.1. Ambito de investigacion.....	44
4.2. Reseña historica.....	45
4.3. Mision, Vision y Valores Institucionales de la Caja Tacna 2016 – 2019.....	46
4.3.1. Mision.....	46
4.3.2. Vision.....	47
4.3.3. Valores.....	47
4.4. Objetivos estratégicos.....	48
4.5. Organos de gobierno y direccion.....	48
4.5.1. Junta General de Accionistas.....	48
4.6. Descripción de las actividades principales de la entidad.....	49

CAPITULO V**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

5.1. Análisis de los resultados.....	52
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFIA.....	65
ANEXOS.....	67

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Cansancio emocional según estilo de dirección de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y créditos de tacna - agencia puno.....	53
Tabla 02: Despersonalización según relaciones interpersonales	55
Tabla 03: Realización del personal según estabilidad	57
Tabla 04: Estrés laboral según cansancio emocional	59
Tabla 05: Estrés laboral según despersonalización	60
Tabla 06: Estrés laboral según relaciones interpersonales	61

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Modelo de interacción entre demandas y control	20
Figura 02: Modelo de interacción entre demanda y control y apoyo social.....	22
Figura 03: Modelo de desajuste entre demandas y recursos.	23
Figura 04: Modelo de desajuste entre esfuerzo y recompensa.	24
Figura 05: Modelo centrado en las estrategias de dirección y sistemas de recursos humanos.	26
Figura 06: Organigrama institucional CMAC - Tacna.....	49

RESUMEN

La investigación titulada “El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno”; tuvo como objetivo general, conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional, y como hipótesis general fue: demostrar que, el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los Trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno (CMAC-TACNA, Agencia Puno). La metodología de investigación de la presente investigación fue causa afecto, explicativo, correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transaccional, el método es hipotético deductivo. La población estuvo conformado por trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y créditos de Tacna, Agencia Puno; correspondientes a las tres áreas las cuales son: el Área de Créditos, el Área de Operaciones y el Área de Recuperaciones. Se utilizó la técnica de aplicación, la escala de Likert como el de Burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones; Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés laboral, como también se utilizó el cuestionario de escala de clima organizacional (EDCO) que consta de 40 ítems distribuidos en ocho dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos). Los resultados indican que el 43.48% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, así mismo, el 78.26% presentan un nivel promedio en el clima organizacional, en cuanto a las correlaciones se obtiene que el estrés laboral se correlaciona directa y significativamente con la variable de clima organizacional.

Palabras Claves: clima organizacional, estrés laboral,

ABSTRACT

The research entitled "Occupational Stress and its Influence on the Organizational Climate of the Municipal Savings and Loan Fund of Tacna, Puno Agency"; had as a general objective, to know and analyze the influence of work stress in the organizational climate, and as a general hypothesis was: to demonstrate that, work stress significantly influences the organizational climate of the Workers of the Savings and Tacna Municipal Savings Bank, Puno Agency (CMAC-TACNA, Puno Agency). The research methodology of the present investigation was cause affection, explanatory, correlational, the design of the research is non-experimental transactional, the method is hypothetical deductive. The population was conformed by workers of Caja Municipal de Ahorro and credits of Tacna, Puno Agency; corresponding to the three areas which are: the Credit Area, the Operations Area and the Recovery Area. The application technique was used, the Likert scale as Maslach's Burnout (MBI) which consists of 22 items distributed in three dimensions; Emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, to measure the level of work stress, as well as the organizational climate scale questionnaire (EDCO) that consists of 40 items distributed in eight dimensions (interpersonal relationships, management style, sense of belonging, retribution, availability of resources, stability, clarity and coherence in the direction and collective values). The results indicate that 43.48% of workers have a high level of work stress, likewise, 78.26% present an average level in the organizational climate, in terms of correlations it is obtained that work stress correlates directly and significantly with the variable of organizational climate.

Key Words: organizational climate, work stress,

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación nos permitió determinar los niveles de estrés laboral y su influencia en el clima organizacional, como también conocer los síntomas que se presentan como el agotamiento emocional, despersonalización y/o realización personal como factores del estrés laboral; también las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos como dimensiones del clima organizacional; ello nos permitirá brindar recomendaciones para que puedan afrontar las consecuencias del estrés laboral como el clima organizacional en que se encuentre la institución, buscando poder evitar o minimizar las posibles consecuencias que puedan influir en la Calidad de Atención a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencia Puno.

En las organizaciones antes se consideraba a las personas como Recursos Humanos, hoy considerado por muchos autores como Talentos Humanos, “socios estratégicos” de las organizaciones, por lo que es de importancia tener la disposición de invertir en el Talento Humano, el cual se verá reflejado en los resultados del compromiso de actitud (deseo de pertenecer), compromiso basado en la lealtad (debo de pertenecer) y compromiso programático (me costara si no pertenezco), para que refleje en el clima organizacional, y de algún modo reducir el estrés laboral como uno de sus indicadores; el mismo que se convertirá en una ventaja competitiva para la organización.

El objetivo de esta investigación fue conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencia Puno.

La hipótesis de la investigación es el estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna.

El trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos los cuales se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I; hace referencia al planteamiento de la problemática, la misma que está desarrollado con la consideración del problema general y problema específico, así mismo el desarrollo de las antecedentes y los objetivos de la investigación.

Capítulo II; hace referencia al marco teórico y el marco conceptual y la formulación de la hipótesis.

Capítulo III; Se da a conocer la metodología de la investigación, el diseño, el tipo, la población y las técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV; Esta referido a las características del área de investigación, el ámbito geográfico, su localización, características organizacionales y estructurales.

Capítulo V; Se expone los resultados obtenidos de la investigación, contrastación de la hipótesis, planteamientos de lineamientos, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones están interactuando en un medio muy cambiante el cual plantea posturas diferentes en la gestión de las organizaciones, del que se puede considerar una gestión avanzada que responden a las exigencias de un entorno dinámico, cambiante y abierto.

Rosetti (2014), indica que “La personalidad es un elemento de peso en nuestra relación con el trabajo. Según sea nuestra tendencia competitiva, nuestro grado de responsabilidad y nuestra filosofía de vida, interactuaremos de diferente modo frente a las obligaciones”.

Ello conlleva a que se debe tomar en consideración a la gestión del talento humano al interior de las organizaciones la misma que requiere grandes transformaciones, ello implica incluir acciones orientadas hacia el crecimiento de las personas, su bienestar y su salud mediante la generación de modos de trabajar que impacten positivamente la percepción que tienen las personas acerca del clima organizacional.

Pintado (2014), menciona que el Clima Organizacional define la calidad de vida laboral, Por ello, la urgente y seria necesidad del compromiso de todos los agentes internos y externos que conforman la organización. Significa apuntar hacia una visión sostenida y conjunta de la calidad y el mejoramiento productivo laboral y eso solo se logra a través del fortalecimiento de la cultura corporativo que hace fuerte a los hombres a sus instituciones. Apuntar a esa visión, significa fomentar un clima laboral positivo, por tanto, lograr una mejor calidad de vida laboral.

Las causas de estos trastornos, entre otras, son la angustia, las tenciones emocionales y las crispaciones musculares que originan verdaderas enfermedades orgánicas cuyo origen radica en agentes diversos como el ruido, el atosigamiento, el ambiente físico, el desarrollo tecnológico que limita la comunicación interpersonal, la automatización, el materialismo creciente y la sobrecarga excesiva a que se encuentra sometidas las personas y, lógicamente, sus energías psíquicas. El hombre no solo reacciona a los objetos y a los hechos inmediatamente presentes, sino también a los símbolos de esos sucesos u objetos que llevan en la mente. Por tanto, no necesita encontrarse presente un estímulo de miedo o de cólera para crear emociones intensas en el hombre.

La sobre carga laboral, la incertidumbre por captar créditos y/o llegar a sus metas impuestas por la organización estos y otros factores conllevan a que el clima organizacional no sea el más adecuado en la institución donde se va a realizar la investigación, porque se observó que no hay buenas relaciones entre las áreas de trabajo, comunicación y motivación para que los trabajadores puedan interactuar entre ellos.

A partir de ello se generan conflictos interpersonales que afectan al buen funcionamiento en la entidad CMAC-Tacna, la cual presenta deficiencias en la atención

de los empleados, con respecto a la calidad del servicio las cuales son: Ausencia del personal en las ventanillas de atención a los clientes de crédito, Demora en la atención de otorgamiento de créditos, Ausencia de servicios de calidad para usuarios de créditos, largas colas para la atención de usuarios de crédito.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Molina (2005), en su tesis titulada “clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal” plantea como objetivo: determinar el clima organización y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal, la misma que se trata de una investigación de tipo descriptivo – correlacional, la población fue de 110 empleados del gobierno municipal entre varones y mujeres los cuales laboran en la organización. Los resultados que se obtuvo en la investigación fue la realización del estudio que puso de manifiesto la importancia que tienen las percepciones de los trabajadores de una organización, pues a través de ellas pudo conocerse el clima organizacional de la empresa municipal y el estrés laboral que experimentan dichos empleados, como también conocer los niveles de estrés laboral, que experimentan los trabajadores de una organización, proporciona a la empresa indicadores para la puesta en marcha de programas que contribuyan a la salud mental, física y psicosocial del individuo. Se concluyó que al analizar el estrés laboral. También se obtiene referencia de cómo marcha ciertos procesos o factores en la organización los cuales de alguna manera pueden estar incidiendo a favor o en contra de la productividad de la empresa.

Belkys (2008), en su investigación para optar el título especialista en gerencia en servicio de salud, titulado “estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital general del este (Dr. Domingo Luciani)” cuyo objetivo fue: establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el servicio de

bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Lucian”, se trata de una investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo ya que se limitó a caracterizar el grupo, los resultados obtenidos en la presente investigación reflejan que un 34% presentó un nivel de estrés alto, esto concluyo que el estrés laboral es un indicador imperante en las personas.

Morales (2006), en su tesis doctoral, titulado “estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel de género” cuyos objetivos fueron: objetivo estudiar las consecuencias del estrés laboral a dos niveles de análisis simultáneamente: el individual y el contextual (la unidad de trabajo). El estudio implica el análisis del contexto desde dos frentes. Por un lado, los empleados de una misma unidad de trabajo pueden tender a reaccionar de la misma manera y, por lo tanto, se pueden dar las condiciones para la emergencia de un clima afectivo de burnout compartido por todos (clima de burnout de la unidad de trabajo) que puede influir en las actitudes sobre el trabajo de cada miembro de la unidad. Por otro lado, el contexto organizacional, en este caso mayoritariamente femenino, hace que el género se convierta en una característica significativa del contexto y, por ello, es importante tomarlo en consideración como elemento interactivo en el estudio multinivel del burnout. Donde se propone un diseño cuasi-experimental con una estrategia transversal de recogida de datos en un solo momento temporal y concluye que las relaciones que presenta el clima de burnout de la unidad de trabajo con la satisfacción laboral, más pronunciadas que las encontradas a nivel individual, demuestran que el clima de burnout de la unidad de trabajo, es decir el fenómeno a nivel grupal, no presenta isomorfismo con respecto a la variable individual de clima psicológico de burnout. Estas dos variables, a dos niveles diferentes, no miden el mismo constructo, ya que la variable agregada a nivel grupal contiene influencias contextuales que no son capturadas por la variable de nivel inferior.

Alvarez (2002), en su tesis “la cultura organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología” menciona como objetivo general analizar la importancia de la cultura y clima organizacional como actores determinantes en la eficacia del personal del instituto de oftalmología, identificando los principales problemas laborales y su influencia en el grado de satisfacción del paciente. La conclusión a la que se llegó, partiendo del análisis de los términos de clima y cultura organizacional, es que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones, de ellos dependerá la eficacia y productividad de la misma. El ritmo de desarrollo de una cultura depende del grado de disposición a cambiar. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo, los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal contratado calificado de las organizaciones hacia otras fuentes de trabajo.

Montaño (2014), en su tesis clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del banco de la nación, agencia 1 puno periodo 2014, menciona como objetivo principal proponer lineamientos que disminuyan el estrés laboral y mejorar el clima organizacional, en base a la determinación de factores del estrés y clima organizacional en el Banco de la Nación Agencia N° 1 Puno, durante el año 2014. A la conclusión que se llegó que el síndrome del estrés, en los colaboradores de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, está reflejado en el factor de agotamiento emocional en un 59% ocasionado por la responsabilidad de manejar altas cantidades monetarias, la rutina laboral, el ambiente laboral negativo, las malas relaciones interpersonales y exceso del horario de trabajo.

Dentro de los antecedentes de investigación que se muestra la mayoría las hipótesis tienen una característica casi similar a que nosotros indicamos la cual es “ El estrés laboral influye significativamente en el clima organizacional de los colaboradores

de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna-Agencia Puno”, lo cual nos permitirá conocer si el estrés laboral realmente es un factor determinante en las interacciones que tienen los trabajadores lo cual afectaría a una buena relación lo cual no permite una buena relación con los usuarios de la CMAC- Tacna.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Agencia Puno.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1) Determinar si el factor estresor de cansancio emocional incide en el estilo de dirección como factor del clima organizacional de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna-Agencia Puno.
- 2) Determinar si el factor estresor de despersonalización incide en las relaciones personales como factor del clima organizacional de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna-Agencia Puno.
- 3) Determinar si el factor estresor de realización personal incide en la estabilidad como factor del clima organizacional de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna-Agencia Puno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. EL ESTRÉS LABORAL Los modelos teóricos que se presentan se desarrollaron acorde al nivel de estrés que presenta la persona ya sea por la demanda de trabajo y/o control como también el apoyo que pueda encontrar en su trabajo, se tiene que considerar el desajuste entre demandas y recursos, como también la demanda entre esfuerzo y recompensa, el modelo que se ajusta más para conocer a la persona es el modelo centrado en las estrategias de dirección y sistema de recursos humanos, en donde nos da a conocer los estresores, estrés y sus consecuencias y donde se puedan generar como los factores intrínsecos del puesto, estructura organización, sistema de recursos humanos, liderazgo y extraorganizacionales ya sea la familia factores económicos, legales entre otros.

2.1.1.1. Modelos teóricos del estrés laboral

El interés socio-laboral por los efectos del estrés, tanto sobre el individuo como sobre la organización, ha dado lugar a la elaboración de diferentes modelos teóricos que explican su origen y proceso y lo definen desde diversas perspectivas. Tras un análisis de los diferentes modelos se establece que todos ellos coinciden en señalar que la

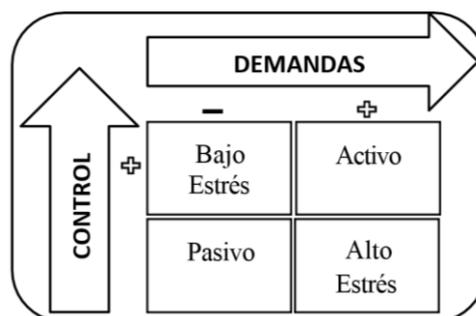
exposición a situaciones estresantes provoca una respuesta del organismo a nivel fisiológico, cognitivo y motor, respuesta que, si se prolonga en el tiempo, origina efectos nocivos en el organismo. Entre estos modelos, y por su adaptación a nuestro estudio destacamos los siguientes:

a).- Modelo de interacción entre demandas y control

Modelo representado fundamentalmente por Karasek (1979), en el que el estrés laboral sería el resultado de unas altas demandas psicológicas, y un bajo control en la toma de decisiones (figura 01).

FIGURA 01

MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL



Karasek (1979) Según este modelo se pueden producir las siguientes situaciones:

Alto estrés: Coincide con altas demandas y bajo control.

Bajo estrés: Existen bajas demandas psicológicas y alto control en la toma de decisiones.

Estrés Activo: Existen altas demandas psicológicas y alto control.

Estrés pasivo: Se caracteriza por bajas demandas y un bajo control.

Las altas demandas pueden ser originadas por el ritmo laboral, cargas elevadas de actividad, órdenes contradictorias, interrupciones, dependencia de los demás, etc.

El control está relacionado con los recursos del trabajador para hacer frente a las demandas (grado de autonomía, formación, habilidades, etc.).

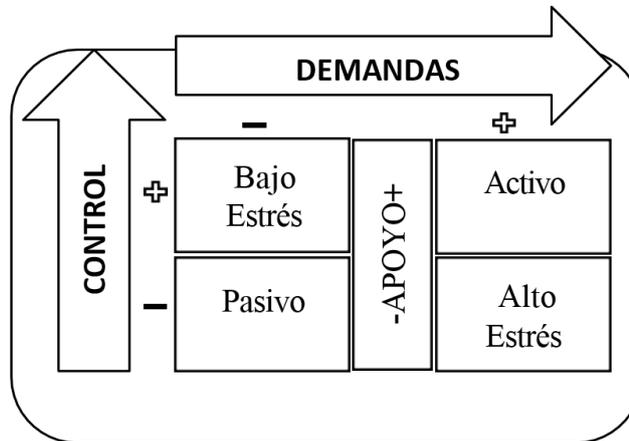
b).- Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Este modelo, ampliando el modelo anterior, aborda la influencia de las relaciones y el apoyo social en el estrés y más concretamente en el estrés laboral. Se fundamenta en el beneficio del apoyo social, como elemento modulador clave que disminuye los efectos negativos del estrés. A mayor apoyo social en el trabajo se describe menor nivel de estrés y, consecuentemente, a menor apoyo social aparece un estrés más fuerte y negativo.

En este modelo va a influir de forma notable la cantidad y calidad de apoyo social aportado por superiores y compañeros de trabajo, siendo un potente amortiguador del estrés laboral ante las altas demandas y bajo control. La acción preventiva de estrés se basa en la optimización de las exigencias laborales y aumentando la posibilidad de control del trabajador sobre las condiciones laborales (figura 02).

FIGURA 02

MODELO DE INTERACCIÓN ENTRE DEMANDA Y CONTROL Y
APOYO SOCIAL



(Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990)

Gonzales y Garrosa (2007), diferencian dentro del apoyo social el apoyo emocional, apoyo de estima, apoyo tangible (ayuda material física o económica), apoyo informacional (basado en la información y consejo para la resolución del problema) y apoyo de integración social.

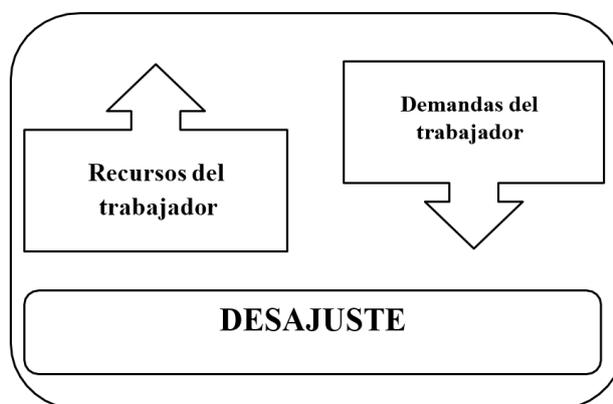
Como afirma Mansilla (2009), el apoyo social hace fundamentalmente referencia a las relaciones interpersonales en el trabajo entre compañeros, jefes o subordinados, y éste puede verse influido e influir en cambios en la organización del trabajo y del clima laboral.

c).- Modelo de desajuste entre demandas y recursos

Este modelo vincula el estrés laboral a una falta de recursos del trabajador para satisfacer las exigencias y demandas del trabajo que desarrolla, produciéndose un claro desequilibrio en la relación trabajador - trabajo (figura 3).

FIGURA 03

MODELO DE DESAJUSTE ENTRE DEMANDAS Y RECURSOS



Harrison (1983); Demerouti (2001)

Moreno (2009), con respecto al modelo demandas-recursos, inciden en su relevancia y utilidad para analizar el estrés laboral. Definen las demandas laborales como los aspectos de la actividad laboral que requieren un importante esfuerzo de los trabajadores, a través de demandas físicas, cognitivas y/o emocionales, que provienen de la organización y de la propia profesión, diferenciando este aspecto de los recursos laborales con los aspectos del trabajo que pueden disminuir las demandas laborales y facilitar el desarrollo de la actividad y la consecución de los objetivos, así como facilitar el desarrollo personal y los retos.

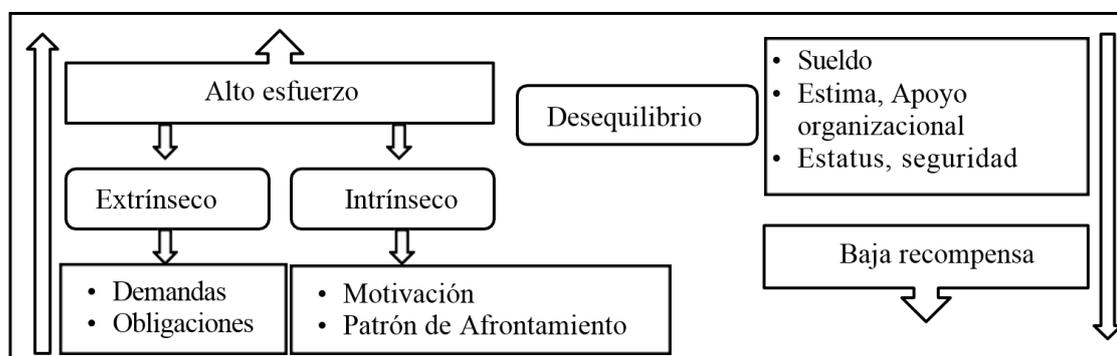
d).- Modelo de desajuste entre esfuerzo y recompensa

A nivel conceptual resulta parecido al modelo descrito anteriormente cambiando los elementos demandas del trabajo y recursos del trabajador por los elementos esfuerzo realizado y recompensa recibida.

Siequist (1996), establece que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre el alto esfuerzo realizado en el trabajo y una baja recompensa (figura 4).

FIGURA 04

MODELO DE DESAJUSTE ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSA



Siegrist (1996)

En este modelo el estrés laboral es la consecuencia de un elevado esfuerzo en el trabajo que no es compensado con un sueldo adecuado a la actividad y un bajo control sobre el estatus profesional, lo que disminuye la autoestima y el rendimiento del trabajador, asociándose igualmente con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental.

e).- Modelo centrado en las estrategias de dirección y sistemas de recursos humanos

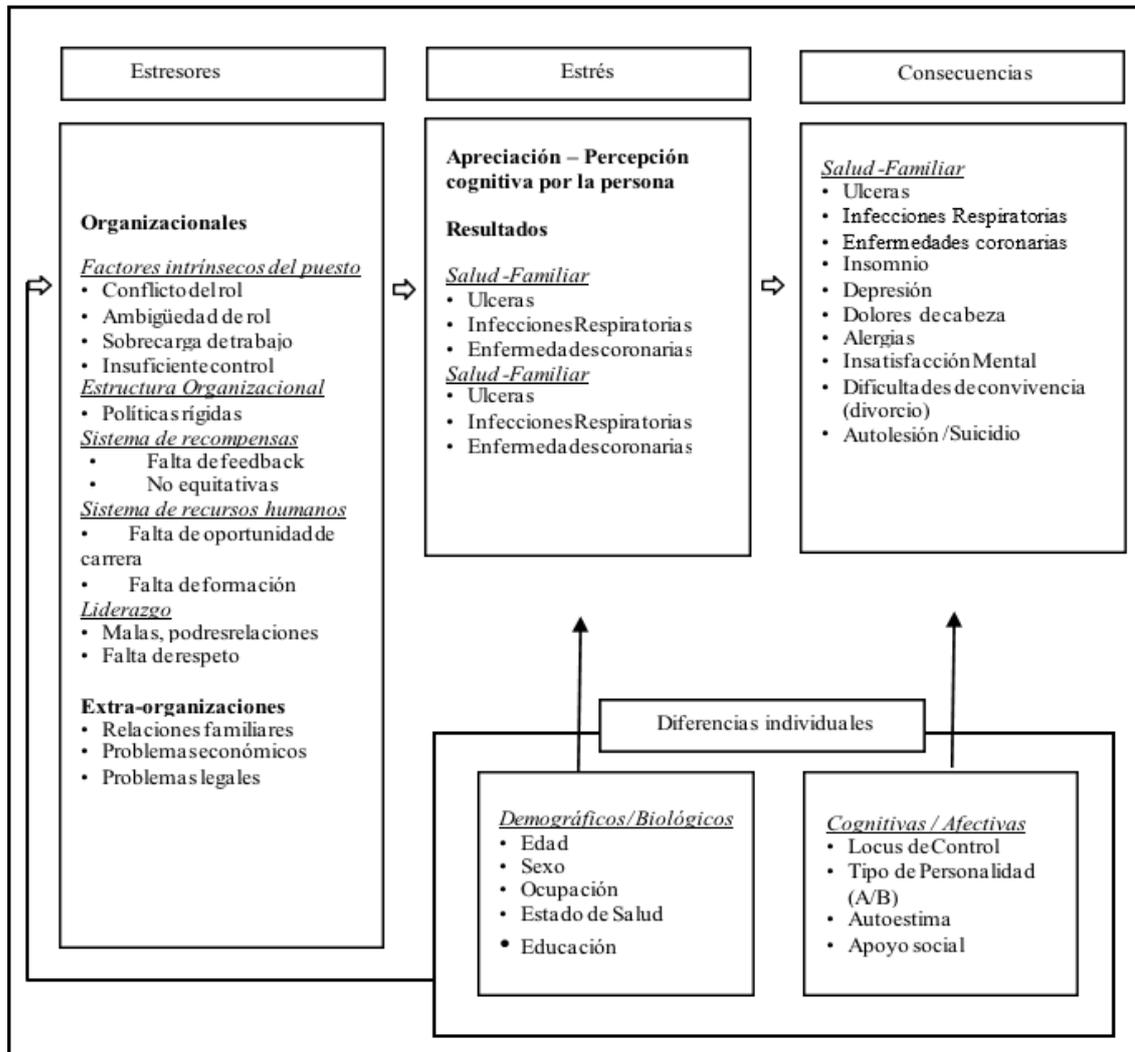
Este modelo, también definido como "Modelo orientado a la dirección", es un modelo de alta repercusión en el ámbito doctrinal del estrés laboral y burnout, y que mejor aborda los objetivos de nuestro estudio. Se trata de un modelo muy completo que partiendo de la propuesta de Matteson e Ivancevich (1987), ha sido actualizado en los últimos años siendo uno de los modelos de referencia en el estrés laboral en la actualidad. El modelo estudia los factores estresores que aparecen en las organizaciones y están relacionados con el puesto de trabajo, la estructura de la empresa, los controles organizacionales, el sistema de salarios y recompensas y el sistema de recursos humanos y liderazgo. Asimismo, incluye los factores del entorno que inciden en el

individuo como la familia y las relaciones familiares, los económicos y las relaciones con los amigos o los iguales.

Dichos factores estresores mencionados condicionan la percepción cognitiva de las circunstancias por parte del trabajador incidiendo sobre los resultados psicológicos, fisiológicos y comportamentales de dicha percepción y sobre las consecuencias en la salud del trabajador y en su desempeño en la organización o centro de trabajo (figura 5).

Morett (2007), en sintonía con este modelo afirma que “Los antecedentes organizacionales son los que mayor capacidad predictiva demuestran en el desarrollo del desgaste profesional”.

FIGURA 05
 MODELO CENTRADO EN LAS ESTRATEGIAS DE DIRECCIÓN Y SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS



Matteson e ivancovich (1987)

2.1.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Las teorías con respecto al clima organizacional como el de autoritario explotador, autoritarismo paternalista, consultivo, participativo en grupo, nos dan una perspectiva de cómo se desarrolla el clima organizacional el que más resalta para poder llevar en práctica es el de participativo en grupo donde los procesos de toma de

decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados y es el que se recomienda en las diversas organizaciones.

2.1.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert

Brunet (2004), señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert citado por Brunet (2004), plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

2.1.2.2. Tipos de Clima Organizacional de Likert

Likert citado por Brunet (1987), en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

a).- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

b).- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c).- Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima

presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

d).- Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento La Organización del trabajo y el estrés, define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación tener una cierta tensión es beneficiosa para la persona (el trabajador) ya que le mantiene alerta y le ayuda a aprender y a conseguir los objetivos laborales con la motivación necesaria (eustrés), esa presión, puede ser excesiva para los recursos de activación de la persona o puede prolongarse en el tiempo, reduciendo la capacidad de respuesta (distrés), y dando lugar a las manifestaciones del "estrés laboral".

La Comisión Europea (2000), define el estrés en el trabajo como: “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a cierto aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

En la Unión Europea, el estrés laboral se ha definido como uno de los principales problemas actuales de salud laboral, que supone un coste económico y social importante,

El origen del estrés laboral según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (2007), está entre otros aspectos en la precariedad laboral, inseguridad en el puesto, grandes demandas e intensidad de la actividad, excesiva exigencia emocional del trabajo y en los desequilibrios entre la vida laboral y personal.

Piero (2001), considera que durante las últimas décadas se han producido importantes transformaciones en el mundo del trabajo y la actividad que se desarrolla, lo que nos obliga a analizar el estrés laboral desde distintas perspectivas, se podría afirmar que “no existe trabajo sin estrés”, el estrés laboral es uno de los fenómenos que cada vez están teniendo más importancia en el trabajo por los problemas de salud que genera en las personas, con un alto coste, tanto para quien lo padece, como para las empresas.

2.2.1.1. Fuentes del Estrés Laboral

De entre los distintos estresores laborales y siguiendo la línea argumental de Martin (1993), destacamos los que se derivan de las demandas del propio trabajo y de las características personales del trabajador.

a).- Demandas del trabajo

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés.

Así pues, el estrés laboral tendría su origen en el tipo de demandas externas que se producen:

- ***Sobrecarga de trabajo:*** Tanto la cantidad como la calidad o complejidad de la actividad así como el tiempo disponible para realizarla sobrepasan la capacidad del trabajador para responder adecuadamente.
- ***Infracarga de trabajo:*** El volumen del trabajo insuficiente para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- ***Infrautilización de habilidades:*** Las actividades y destrezas de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- ***Repetitividad:*** Existe poca variedad en las tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o se repiten con frecuencia.
- ***Ritmo y turno de trabajo:*** Poca autonomía en la organización del trabajo; turnos irregulares (turnicidad variable, nocturnidad).
- ***Ambigüedad de rol:*** Existe escasa o inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y el rol organizacional.
- ***Conflicto de rol:*** Existen órdenes conflictivas, contradictorias o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo y conflictos de competencia.
- ***Relaciones personales:*** Problemas en las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con los superiores y subordinados como con los compañeros; falta de trabajo en equipo.

- ***Inseguridad en el trabajo:*** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido, cambio de ubicación).
- ***Promoción:*** La organización dificulta o no ofrece posibilidades para desarrollar las expectativas del trabajador de ascenso en la escala jerárquica o de mejorar su formación y desarrollo profesional.
- ***Falta de participación:*** La empresa anula o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propio trabajo como en otros aspectos del ámbito laboral.
- ***Control:*** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- ***Formación:*** Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.
- ***Cambios en la organización:*** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
- ***Responsabilidad:*** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas).
- ***Contexto físico:*** Problemas derivados de la estructura y del ambiente físico del trabajo, que molestan, dificultan e impiden la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que, por su peligrosidad, puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza que incida en la ejecución de la tarea (iluminación, ruido, temperatura, tóxicos, riesgos biológicos, etc.).

b).- Características de la persona

El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer.

Entre estas características personales existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés laboral como: las personalidades perfeccionistas o con elevadas metas; las personalidades dependientes, agresivas, ansiosas, introvertidas, rígidas.

Igualmente tienen mucha importancia otros aspectos como:

- La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física) de la persona.
- La mala condición física y los malos hábitos de salud.
- Las necesidades del individuo: (de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización, etc.); las aspiraciones y expectativas personales y profesionales; Los valores, etc.

2.2.1.2. Manifestaciones del Estrés Laboral

Existe evidencia científica que relaciona las experiencias de estrés laboral con molestias y manifestaciones que afectan a la esfera integral del trabajador, y que pueden dar lugar a alguno de los siguientes problemas:

- **Físicos:** Tensión, dolor muscular, excitación, cansancio, cefaleas, patología intestinal y gástrica (úlceras gastroduodenales), patología respiratoria, hipertensión, alteraciones cutáneas (dermatitis), etc.

- **Psicológicos:** Dificultad de concentración, bloqueos mentales, trastornos del sueño, ansiedad, trastornos de personalidad y estado de ánimo, sentimientos de culpabilidad, hostilidad, depresión, etc.
- **Conductuales:** Abandono de actividades sociales, cambios en hábitos de vida, disfunciones en las relaciones personales, comportamientos inseguros, bajo rendimiento laboral, mayor siniestrabilidad laboral, baja productividad, cambios bruscos de humor, abuso de barbitúricos, estimulantes u otras sustancias (café, alcohol, tabaco, etc.), absentismo laboral.

2.2.2. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Brunet (1987), afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato (1992), el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra

diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Schein, (1991), menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Rodríguez (1999), expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler (1979), plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez (2006), se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.2.2.1. Características del Clima Organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional. Silva (1996), anota las siguientes:

- Es externo al individuo
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización
- Se puede registrar a través de procedimientos varios
- Es distinto a la cultura organizacional

Rodríguez (2001), menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

ESPACIO

Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como podemos observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder. Asimismo, podemos decir que el comportamiento de las personas causa un impacto en el clima organizacional.

2.2.3. CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CMAC):

Son instituciones financieras cuya misión institucional es proporcionar financiamiento, principalmente, a la micro y pequeña empresa (MYPE); y captar depósitos del público en todos los sectores económicos y regiones del país, siempre con una orientación descentralizada e inclusiva.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizó fue el método hipotético deductivo, el cual me permitió la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia; el paradigma de investigación es cuantitativa el cual ayudó a la adquisición de conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado, que permitió conocer la realidad de una manera parcial, ya que se recogió y se analizó los datos a través de conceptos y las variables, los datos se recogió mediante un instrumento que se aplicó a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna – Agencia Puno.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo causa efecto, explicativo, correlacional puesto que el propósito de la investigación es evaluar la influencia que existe entre las dos variables, estudiar la influencia que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional.

3.2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La determinación del diseño de la investigación según Hernández Sampieri (2010), manifiesta que el uso del diseño no experimental - transaccional o transversal, recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Tomando en cuenta a Hernández Sampieri (2010), manifiesta que la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para Nicolas (1994), la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Por lo tanto, para el trabajo de investigación se consideró como población a todos los que trabajan en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna, Agencia Puno.

3.3.2. MUESTRA

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Tacna, Agencia Puno, cuenta con un total de 23 colaboradores que conforman las tres áreas de trabajo área de créditos (15), área de operaciones (5) y área de recuperaciones (3). Por ser una población de 23 colaboradores en la Agencia Puno se trabajará con el total de población.

3.3.3. TÉCNICA

Según López F. (2013) señala que las técnicas son las diversas maneras de obtener la información, mientras que los instrumentos son las herramientas que se utilizan para la recolección, almacenamiento y procesamiento de la información recogida.

- **Cuestionario:** Se utilizará para la recopilación de la información de manera sistemática y ordenada la información de la muestra objeto de investigación y poder comprobar la hipótesis del presente estudio.
- **Escala de Likert:** Nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con la afirmación que le propusimos, resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha información, que consistió en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.
- **Procesamiento y Análisis de Datos:** Cuando esté listo el proceso de recopilación de información estadística, nos brindara mayor facilidad para saber en qué tema debemos darle mayor importancia para la prevención de la misma.

3.3.4. INSTRUMENTOS

- **Ítems de Escala de Likert:** Se utilizó para la recolección de la información que se aplicó a la población, lo que permitió obtener de manera sistémica y ordenada la información de la población objeto de investigación y comprobar la hipótesis del presente estudio. Se utilizó el escalamiento de tipo Likert como el de Burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones; Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, para medir el nivel de estrés laboral, como también se utilizó la encuesta de escala de clima organizacional (EDCO)

que consta de 40 ítems distribuidos en ocho dimensiones (relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos).

- **CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

- 1. Subescala de agotamiento emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
- 2. Subescala de despersonalización.** Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
- 3. Subescala de realización personal.** Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

EDCO CLIMA ORGANIZACION

- **Grupo de referencia (población destinataria):** la EDCO va dirigida a funcionarios 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:

- Relaciones interpersonales Estilo de dirección
- Sentido de pertenencia Retribución
- Disponibilidad de recursos Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección.
- Valores colectivos

Características de los Items encuesta de Clima Organizacional (EDCO)

Los ítems están conformados por una afirmación o juicio que está 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.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. AMBITO DE INVESTIGACION

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (CMAC - TACNA), es una institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano; que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con autonomía económica, administrativa y financiera.

Ampara su funcionamiento en la Resolución Nro. 505-92-SBS del 21 de mayo de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Resolución Nro. 322-98 – SBS, que autoriza su conversión a Sociedad Anónima. Asimismo, mantiene relación con la ley de creación del Sistema de Cajas Municipales y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Inicia sus actividades el 01 de junio de 1992, las mismas que son reguladas y controladas por los organismos del Estado Peruano: Superintendencia de Banca y Seguros, Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre Encaje y otras normas obligatorias; asimismo la Caja Tacna es miembro del Fondo de Seguros de Depósitos.

El directorio de la Caja Tacna está conformado por siete miembros que ejercen la representación institucional de la entidad y que representan a diferentes fuerzas sociales de la comunidad como:

- ✓ 03 Representantes del Concejo Provincial de Tacna
- ✓ 01 Representante de la Iglesia Católica de Tacna
- ✓ 01 Representante de Banco de la Nación (COFIDE)
- ✓ 01 Representante de los Micro y Pequeños empresarios de Tacna

De esta forma se guarda un equilibrio en la toma de decisiones evitando la concentración de poder. La Gerencia representa legalmente a la institución y está integrada a través de un Comité de Gerencia, ente que es responsable de la gestión económica, administrativa y del cumplimiento de las políticas y reglamentos que son aprobados por el Directorio.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora le permite estar presente en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas que cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en la región fronteriza Tacna-Puerto Maldonado como una empresa líder en microfinanzas; así también su exitosa gestión alcanzada en los últimos años ubican a Caja Tacna como una de las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de CMACs y entre las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.

4.2. RESEÑA HISTORICA

Caja Tacna inició sus operaciones con el servicio de Crédito Pignoraticio (Prendario), el 1º de junio de 1992. En enero de 1994, la Caja Tacna comienza a operar

el módulo de ahorros en moneda nacional, autorizada por la SBS mediante Resolución Nro. 636-93- SBS, luego de transcurrir un año de actividades exitosas en esta área.

En junio del mismo año, con autorización de la SBS a través de la Resolución Nro. 358-94- SBS inició operaciones con el módulo de Crédito a la Micro Pequeña Empresa.

En junio de 1995, la Caja Tacna comienza a operar el módulo de Créditos Personales, bajo diversas modalidades que incluyen la firma de convenios con empresas e instituciones públicas y privadas para el otorgamiento de créditos que son cancelados mediante descuento por planilla.

En agosto de 1995, la SBS mediante resolución Nro. 524-95 autoriza a la Caja Tacna el servicio de ahorros y créditos a la pequeña empresa en moneda extranjera, iniciando así la captación de ahorros en dólares y colocaciones en la misma moneda.

En 1996, Caja Tacna inició sus colocaciones en el Sector Agropecuario y en el 2002 con el Crédito Hipotecario canalizando los Fondos Mi Vivienda.

4.3. MISION, VISION Y VALORES INSTITUCIONALES DE LA CAJA TACNA 2016 – 2019

4.3.1. MISION

Misión

"Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible".

4.3.2. VISION

Visión

"Ser una empresa microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación".

4.3.3. VALORES

✓ **Integridad**

Facilitamos a nuestros clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, gastos y procedimientos para canalizar sus reclamaciones.

✓ **Vocación de Servicio**

Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.

✓ **Trabajo en Equipo**

Promovemos un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento de integración de los trabajadores.

✓ **Proactividad**

Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y trabajadores.

✓ **Innovación**

Buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones en productos y servicios que impacten en el mercado y que mejoren su calidad de vida.

4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Incrementar la rentabilidad
- ✓ Incrementar la participación en el sector microfinanciero Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes
- ✓ Optimizar los procesos de negocio Optimizar los procesos administrativos Fortalecer la gestión del talento humano Fortalecer la gestión de la reputación

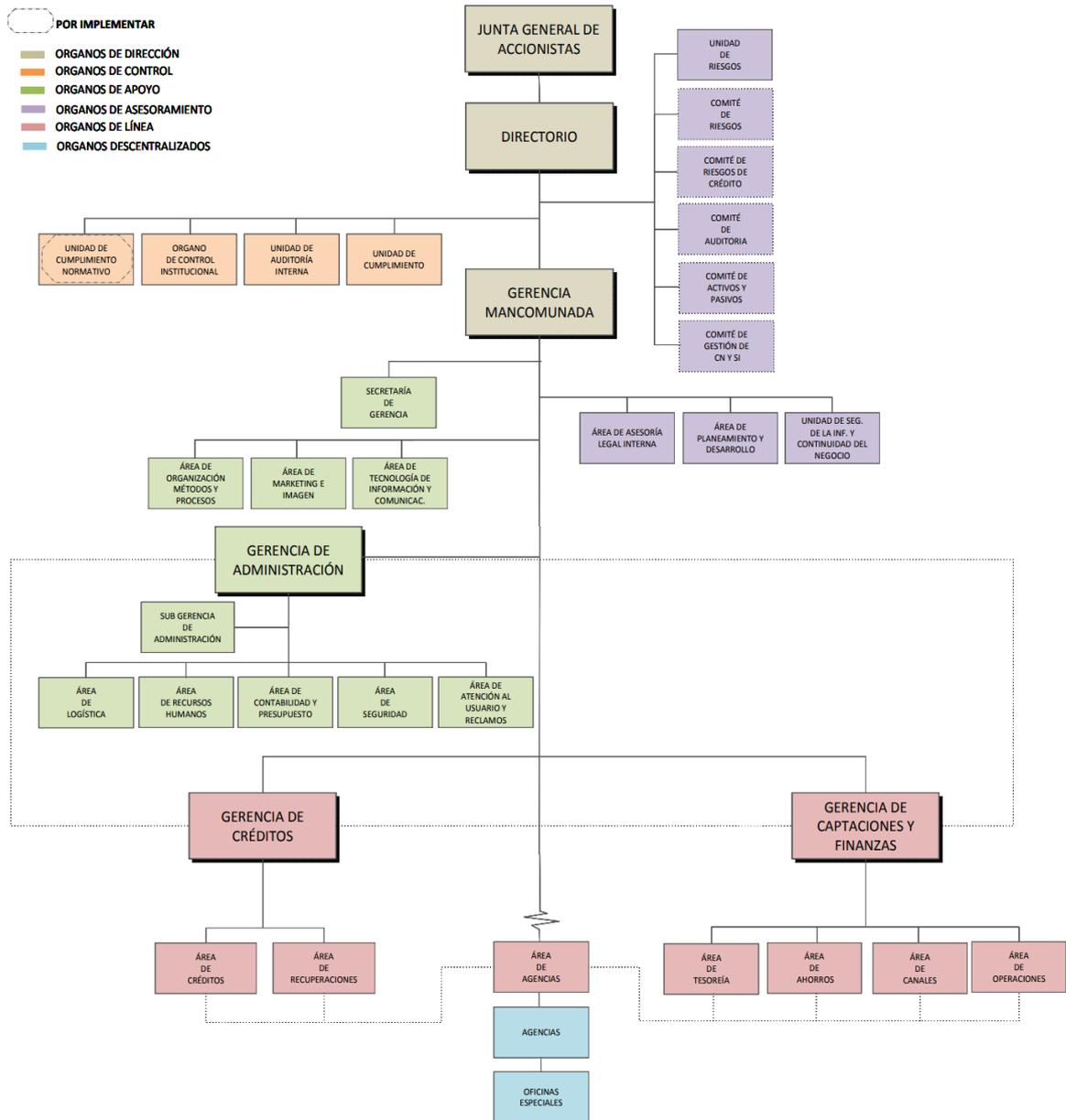
4.5. ORGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCION

4.5.1. Junta General de Accionistas

La CMAC - TACNA S.A. es 100% propiedad de la Municipalidad Provincial de Tacna y tiene como órgano directivo a la Junta General de Accionistas, conformado exclusivamente por el Concejo Provincial de Tacna (El Alcalde y los 11 Regidores).

FIGURA 06

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL CMAC - TACNA



4.6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA ENTIDAD

La CMAC TACNA S.A., tiene por objeto facilitar el acceso al Sistema Financiero a los sectores no atendidos por la Banca Comercial, fomentando de esa manera el desarrollo de la micro y pequeña empresa; además a la fecha viene ofreciendo los siguientes productos y servicios:

❖ CRÉDITOS**➤ Créditos Empresariales:**

- Créditos empresariales
- Créditos Agropecuarios
- Credifácil
- El Tiempo Vale Oro
- Crediganadero
- Microagropecuario

➤ Créditos Consumo No Revolvente:

- Crédito Personal (con y sin convenio)
- Crédito Personal (con garantía de plazo fijo).
- Crédito Pignoraticio – Oro (exclusivo en Soles).

➤ Crédito Hipotecario:

- Casafácil
- Casalista
- Carta Fianza
- Depósitos

➤ Ahorro Corriente (Ahorro Más):

- Ahorro Corriente
- Ahorro Sueldo
- Ahorro Futuro

➤ Ahorro Corriente con Orden de Pago. (Ahorro Pago) Ahorro**CTS (Ahorro CTS) Depósito a Plazo Fijo - DPF (Ahorro Seguro)**

- Plazo Fijo Convencional
- Plazo Fijo con Tasa Escalonada

- **Adicionalmente se ofrecen los siguientes servicios:**
 - Operaciones de Cambio de Moneda
 - Operaciones en Trámite con otras CMAC
 - Cobro de Servicios (Luz, Pensiones de Colegios)
 - Servicios Emisión y Pago de Giros
 - Servicios de Giros con Western Unión
 - Pago de Tributos (Servicio Rapidito)

- **Otros servicios:**
 - Servicaja On Line (Home Banking)
 - Servicaja Virtual (Kioscos Multimedia)
 - Servifono (Banca por teléfono)
 - Servicaja SMS (Consultas por Mensajes de Texto)

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo consideramos aspectos importantes referidos a los resultados de la investigación, desarrollando el análisis e interpretación de la información obtenida durante la fase de recolección de datos, resultado que se obtuvo de la aplicación de los instrumento de escala de Likert como Burnout de Maslach (MBI) para medir el estrés laboral y el EDCO para medir el clima organizacional, para poder conocer y analizar la influencia del estrés laboral en el clima organizacional como, haciendo la descripción o interpretación del cruce de variables e indicadores consignadas en las tablas.

TABLA 01

CANSANCIO EMOCIONAL SEGÚN ESTILO DE DIRECCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS DE
TACNA - AGENCIA PUNO

CANSANCIO EMOCIONAL	ESTILO DE DIRECCION						TOTAL	
	NIVEL ALTO		NIVEN MEDIO		NIVE BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%
NIVEL ALTO	2	9%	-	-	-	-	2	8.70%
NIVEL MEDIO	-	-	8	35%	2	9%	10	43.50%
NIVEL BAJO	7	30%	-	-	4	17%	11	47.80%
TOTAL	9	39%	8	35%	6	26%	23	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno

En la tabla 1, se aprecia los resultados del cruce de variables entre el factor estresor de cansancio emocional y su influencia en el estilo de dirección, donde el 35% es de nivel medio y por lo tanto el estilo de dirección es de nivel medio como el cansancio emocional ello quiere decir que, la falta de empatía que pueda haber con el cliente, el trato, la atención hace que el cliente no esté satisfecho con la atención brindada por el colaborador de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna como también de 9 % manifiestan que no encuentran el apoyo y/o orientación por parte del administrador, como también consideran que el cansancio emocional si influye en el estilo de dirección aunque no estén directamente relacionados.

El cansancio emocional se ve más en el área de crédito por las diversas labores que estos realizan como la promoción de créditos, la captación de clientes, evaluación, otorgamiento de créditos y seguimiento de cartera en mora esto se manifiesta más a fines de cada mes por la presión que estos tienen para poder llegar a sus metas; en cambio en el área de operaciones es menor ya que el trabajo que realizan es de solo atención al público en pagos y retiros de dinero.

Tal vez, la definición más aceptada es la que ofrecen Maslach y Jackson (1982), que lo conceptualizan como cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. El cansancio emocional se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas combinadas. En el campo laboral se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El cansancio emocional se manifiesta cuando el trabajador toma conciencia de su incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos. El estilo de dirección en cambio refiere a como se va re-direccionando al personal que trabaja y la dirección de la empresa ya sea a medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo dentro de la empresa, mejora correlativamente la satisfacción del cliente. A la hora de dirigir un grupo de personas en una empresa u organización, es importante identificar el estilo de dirección que se va a aplicar, en función del tipo de trabajo y de la capacidad de los colaboradores. Dicho estilo de dirección contribuirá en gran medida a la consecución de los objetivos y al clima laboral de la empresa. Tomando los diversos estilos de dirección como el autocrático. Paternalista, Laissez faire, Democrático, Burocrático, entre otros.

Collins (2005). Las altas demandas pueden ser originadas por el ritmo laboral, cargas elevadas de actividad, órdenes contradictorias, interrupciones, dependencia de los demás, etc.

El control está relacionado con los recursos del trabajador para hacer frente a las demandas (grado de autonomía, formación, habilidades, etc.), este modelo se relaciona con un mayor riesgo de procesos físicos (enfermedad coronaria), con trastornos

psicológicos y con trastornos músculo-esqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores

La sobre carga laboral que tienen los colaboradores de caja Tacna, en las tres áreas ya se de créditos (promoción, evaluación, otorgamiento del crédito, seguimiento y recuperación del crédito), operaciones (conteo de dinero, atención al público, activación de cuentas de ahorros pasivas y activos), recuperaciones (procesos judiciales, recuperación pre y post de clientes en mora).

TABLA 02

DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES

DESPERSONALIZACION	RELACIONES INTERPERSONALES						TOTAL	
	NIVEL ALTO		NIVEL MEDIO		NIVEL BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N	%
NIVEL ALTO	-	-	-	-	3	13%	3	13%
NIVEL MEDIO	-	-	7	30%	-	-	7	30%
NIVEL BAJO	9	39%	3	13%	1	4%	13	57%
TOTAL	9	39%	10	43%	4	17%	23	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno-2015

En la tabla 2, se aprecia los resultados del cruce de variables entre el factor estresor de despersonalización y su influencia en las relaciones interpersonales, donde el 39% indican que tienen un nivel bajo de despersonalización, los cuales experimentan un claro distanciamiento no solo de las personas y/o clientes sino también de sus compañeros de equipo con los que trabajan, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y la falta de rendimiento laboral, por otro lado el 4% presentan un nivel bajo de relaciones interpersonales el cual juegan un papel importante dentro del entorno ya sea dentro del

trabajo como fuera del mismo ya que permite que el trabajador no tenga una buena interrelación con las personas y su medio que se desarrolla.

Ello se manifiesta más aun con el área de operaciones por el tiempo que permanecen en la oficina, el trato directo con el cliente y los tipos de clientes que hay, esto hace que no se tenga una buena atención con el cliente, la falta de empatía que pueda tener con el cliente, el trato, la atención hace que el cliente no esté satisfecho con la atención brindada por el colaborador de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna.

La despersonalización se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no solo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral, las relaciones personales son percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, Las relaciones personales son los lazos que vamos estableciendo a lo largo de nuestra vida con las personas con las que entablamos algún tipo de convivencia. No todas las relaciones alcanzan el mismo grado de intensidad, pero es muy importante que sepamos cómo conseguir tener unas buenas relaciones personales con las personas que forman parte de nuestro entorno, de nuestra vida laboral, familiar, etc. Para que nuestras relaciones personales mantengan un buen nivel es necesario que siempre haya una buena comunicación. Debemos saber lo que queremos transmitir y como debemos hacerlo.

La despersonalización está dado por el endurecimiento al entablar contacto con el usuario esto puede llevar al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los problemas presentados por los usuarios que reciben la atención. El sujeto va adoptando estas actitudes que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.

Mansilla (2009), el apoyo social hace fundamentalmente referencia a las relaciones interpersonales en el trabajo entre compañeros, jefes o subordinados, y éste puede verse influido e influir en cambios en la organización del trabajo y del clima laboral.

TABLA 03

REALIZACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN ESTABILIDAD

REALIZACION PERSONAL	ESTABILIDAD						TOTAL	
	NIVEL ALTO		PROMEDIO		NIVE BAJO		N	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
NIVEL ALTO	3	13%	-	-	-	-	3	13%
PROMEDIO	-	-	9	39%	-	-	9	39%
NIVEL BAJO	8	35%	-	-	3	13%	11	48%
TOTAL	11	48%	9	39%	3	13%	23	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno-2015

En la tabla 3, se aprecia los resultados del cruce de variables entre el factor estresor de realización personal y su influencia en la estabilidad, donde el 39% indican que tienen un nivel promedio de realización personal, esto indica que la necesidad de logro que tiene un ser humano para competir con criterios hacia la excelencia ya no llega a ser el adecuado, como se ve resulta una frustración que obstaculiza el aprendizaje, por otro lado el 13% presenta un alto grado de estabilidad que los empleados ven en la empresa, claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

Gil-Monte, et al, (1995) exponen que esta respuesta al estrés laboral crónico es un proceso que se inicia con el desarrollo de ideas sobre fallo y fracaso profesional y con el desarrollo de actitudes negativas hacia el rol profesional (falta de realización personal en el trabajo) junto a sentimientos de agotamiento emocional y, posteriormente se da lugar a sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización y cinismo), que para estos autores se interpretan como una estrategia de afrontamiento. Así, para los autores, la modificación de las dimensiones de realización personal en el trabajo y agotamiento emocional, modificará las actitudes de despersonalización.

Realización personal se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionado con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje, la estabilidad laboral significa en si la permanencia en el empleo que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de una momento a otro sin motivo, como es natural, toda persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo.

TABLA 04

ESTRÉS LABORAL SEGÚN CANSANCIO EMOCIONAL

CANSANCIO EMOCIONAL	N°	%
POCAS VECES AL AÑO O MENOS	2	10%
UNA VES AL MES O MENOS	9	37%
UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	6	24%
UNA VEZ A LA SEMANA	7	29%
POCAS VECES A LA SEMANA	-	-
TOTAL	23	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno

En la tabla 4, El cansancio emocional está representado por el 37%, a su vez presenta un vez al mes o menos ello se ve en con el área créditos por que la labor que ellos realizan es mayor al área de operaciones y/o recuperaciones y un 10% tienen pocas veces al año o menos de cansancio emocional esto se ve en el área de operaciones donde su labor es solo de atención al público.

El cansancio emocional está dado por la disminución y el riesgo de pérdida de recursos emocionales es decir la disminución progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento ante la jornada de trabajo “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional de la persona. Este cansancio emocional también se puede dar como respuesta a los diferentes estresores laborales como son: el ruido, los ambientes inadecuados, la poca cantidad de personal, la deficiencia de recursos materiales.

Piero (2001), el trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de resolución de problemas, de gestión del conocimiento, etc. Además, cada vez con mayor frecuencia, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad.

TABLA 05

ESTRÉS LABORAL SEGÚN DESPERSONALIZACIÓN

DESPERSONALIZACION	N°	%
POCAS VECES AI AÑO O MENOS	10	44%
UNA VES AL MES O MENOS	9	38%
UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	3	14%
UNA VEZ A LA SEMANA	1	3%
POCAS VECES A LA SEMANA	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno

En la tabla 5, Despersonalización tenemos que un 44% presentan pocas veces al año o menos y un 3% presenta una vez a la semana; los aspectos referidos a la despersonalización están dado por el trato impersonal hacia los clientes y los compañeros de trabajo, la falta de preocupación de los problemas de otros, la indiferencia. La despersonalización está dado por el endurecimiento al entablar contacto con los clientes esto puede llevar al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los problemas presentados por los clientes que reciben la atención. El sujeto va adoptando estas actitudes que surgen para protegerse del agotamiento o cansancio emocional.

Los actuales criterios de calidad en el sector servicios hace relevante la interacción positiva con el cliente, lo que va a incrementar a las demandas físicas, las demandas emocionales en el desarrollo de la actividad.

Siequist (1996), establece que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre el alto esfuerzo realizado en el trabajo y una baja recompensa Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. En este modelo el estrés laboral es la consecuencia de un elevado esfuerzo en el trabajo que no es compensado con un

suelo adecuado a la actividad y un bajo control sobre el estatus profesional, lo que disminuye la autoestima y el rendimiento del trabajador, asociándose igualmente con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental.

TABLA 06

ESTRÉS LABORAL SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES

REALIZACION PERSONAL	N°	%
POCAS VECES AL AÑO O MENOS	3	13%
UNA VES AL MES O MENOS	4	18%
UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	3	11%
UNA VEZ A LA SEMANA	4	16%
POCAS VECES A LA SEMANA	9	41%
TOTAL	23	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los trabajadores de la CMAC-Tacna Agencia Puno

En la tabla N.º 6 relaciones interpersonales tenemos que del 100%; el 56.52% presentan un nivel moderado, la realización personal está dado por la apreciación negativa sobre el trabajo que se desempeña, la falta de interés por las tareas cotidianas del trabajo y la baja autoestima profesional, la falta de realización personal surge cuando las tendencias a evaluar el propio trabajo son de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad de la persona, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, pero puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Rodríguez (1999), expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el

ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Méndez (2006), se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

CONCLUSIONES

Realizada la investigación sobre Estrés Laboral y su influencia en el clima organizacional a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna –Agencia Puno, se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA.- En relación al nivel de estrés que tienen los trabajadores de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna Agencia Puno, se observa que el 43.48%, presenta estrés, lo cual trae consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales que incide en el deterioro inminente de su salud e influye en la calidad de atención que se brinda a los clientes.

SEGUNDA.- Respecto a la dimensión de cansancio emocional podemos precisar que tienen un nivel medio del 78,26%, relacionado con el desinterés por el cliente y/o la forma de atender a los clientes con endurecimiento emocional evidenciando que el trabajador siente que no actúa como él sabe que debe de hacerlo, lo cual podría generar un deterioro en su propio bienestar emocional.

TERCERO.- Con respecto al clima organizacional percibido por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Tacna Agencian Puno se encuentra en un promedio de 73.91%, dentro de esto se puede constatar que existe diversos aspectos que requieren ser mejorados dentro del centro de trabajo ya sea el adecuado para una satisfacción total tanto personal como dentro del centro de trajo.

CUARTO.- Con todo lo explicado anteriormente y con el conocimiento obtenido a través de la realización del proyecto, se pudo concluir que el estrés de los trabajadores de la CMAC-TACNA, Agencia Puno, es elevado y es importante que la institución tome medidas porque ello repercute en el desarrollo del clima organización en la institución y como ello va afectando a la calidad de servicio que ellos brindan al usuario financiero.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna de la Agencia Puno, realizar un programa de actividades motivacionales como ejercicios dinámicos dirigido a los trabajadores involucrando a las tres áreas como el área de créditos, el área de recuperaciones y el área de operaciones, para que puedan interrelacionarse entre sí, esto para mejorar su rendimiento, tener una mayor relación entre compañeros de trabajo para que se desarrolle una cultura organizacional sólida para beneficios de todos los involucrados en la institución ya sea internos o externos.

SEGUNDA: Se sugiere al área de administración de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna de la Agencia Puno, tomar en cuenta los servicios especiales para realizar sondeos sobre diagnósticos de estrés laboral y clima organizacional, para tener una predicción, control y prevención del comportamiento de los colaboradores y del comportamiento organizacional.

TERCERA: Se sugiere al área de créditos que pueda tener mayor relación y diálogo con el área de operaciones para que puedan realizar un mejor trabajo y brindar un servicio de calidad hacia los clientes, por el trabajo que realizan como es el otorgamiento del crédito y el área de operaciones realiza el desembolso del crédito.

CUARTA: Se recomienda al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna de la Agencia Puno fortalecer los sistemas de administración organizacional, especialmente aquellos que promuevan eficiencia en el trabajo.

QUINTO: Se recomienda al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna de la Agencia Puno hacer un análisis FODA del clima organizacional con los resultados del presente trabajo de tesis en la Institución Financiera Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Tacna de la Agencia Puno.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, S. (2002). *“La cultura organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología”*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Arias, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos para obtener un alto desempeño*. México: Sexta Edición. Editorial Trillas.
- Belkys, M. L. (2008). *“Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital general del este”* Dr. Domingo Luciani". Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Charaja, F. (2011). *El Mapic en la Metodología de la Investigación*. Puno. Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Edit. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Segunda Edición, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Gil-Monte. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad de Bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gonzales-Garrosa. (2007). *Línea de Estrategias de Actuación Focalizada en el Individuo*. Madrid: Pirámide.
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Krieger, F. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson Educación.
- Magan, A. M. (2015). *Estrés Laboral, Fuentes de Estrés e Inteligencia Emocional en los Trabajadores del Dentro de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura*. México: Universidad de Extremadura
- Mansilla. (2009). *Manual de Riesgo Psicosociales en el Trabajo*.
- Manuel, F. M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada*. España: Universidad de León.
- Martin. (1993). *El Estrés: Proceso de Generación en el Ámbito Laboral*. Madrid: monographic en línea.

- Matteson-Ivancevich. (1987). *Controlling Work Stress*. San Francisco: Josse Bass.
- Morales, G. G. (2006). *Estrés Laboral, Afrontamiento y sus Consecuencias: El Papel del Género*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Moreno. (2009). *Personalidad resistente*, Burmout y salud. Rev Psicol
- Morett. (2007). *El Síndrome de burmout en los profesionales de emergencias*. Madrid: Pirámide.
- Nicolas, J. (1994). *Investigación de integral de mercados*. Bogota: McGraw.
- Piero. (2001). *Estrés Laboral: una perspectiva Individual y colectiva*. Revista INSHT, 18-38.
- Pintado, E. (2005). *Comportamiento Organizacional: Gerencia del talento humano*. Lima: Ediciones Negocios Arco Iris.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional*. Lima-Perú: Ediciones Negocios Arco Iris.
- Pintado, E. A. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerencia del Talento Humano*. Lima: Ediciones Negocios Arco Iris.
- Robbins, S. e. (2005). *Administración*. México: Ediciones Pearson Educacion. Rosetti, D. I. (2014). *Estrés Epidemia del Siglo XXI*. Argentina: Lumen SRL. Sieguist. (1996). and cardiovascular disease prevention.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO STRESS

Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a la siguiente escala

- 0 NUNCA
- 1 POCAS VECES AL AÑO MENOS
- 2 UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3 UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS
- 4 UNA VEZ A LA SEMANA
- 5 POCAS VECES A LA SEMANA
- 6 TODO LOS DIAS

Nº	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios							
5	Trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios							

8	Me siento "cansado" por mi trabajo								
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas								
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta tarea								
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente								
12	Me siento muy activo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado								
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios								
16	Trabajo directamente con personas me produce estrés								
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con los usuarios								
18	Me siento estimulado después de trabajar con los usuarios								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo								
20	Me siento acabado								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma								
22	Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas								

ANEXO 02

ENCUESTA EDCO

DATOS PERSONALES

CONDICION LABORAL

CONTRATADO CAS (.....)

CONTRATADO POR LOCACION (.....)

CONTRATO PLAZO FIJO (.....)

Solicito su colaboración en responder las preguntas marcando con una (x) la alternativa que sirva de respuesta esta nos permitirá realizar nuestro trabajo de investigación.

Nro	ITEMS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones				
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo				
3	Los miembros del grupo de trabajo son distantes conmigo				
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo				
5	El grupo de trabajo valora mis opiniones				
6	El administrador de la agencia crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo				
7	El administrador de la agencia es mal humorado				
8	El administrador de la agencia generalmente apoya las decisiones que tomo				
9	Las órdenes impartidas por el administrador son arbitrarias				
10	El administrador de la agencia desconfía del grupo de trabajo				
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la				

	institución				
12	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades				
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial				
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la institución				
15	Las políticas de incentivar al personal son consideradas en mi institución				
16	Realmente me interesa el futuro de mi institución				
17	Recomiendo a mis amigos a la institución como excelente sitio de trabajo				
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución				
19	Sin remuneración no trabajo horas extras				
20	Serás más feliz en otras instituciones o empresas				
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo				
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado				
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo				
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo				
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente				
26	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño eficiente				
27	La institución brinda estabilidad laboral				
28	La institución contrata personal temporal de acuerdo a conveniencia política				
29	Estar en el cargo y/o puesto depende de				

	preferencias personales del administrador, jefe de operaciones u otro funcionario				
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo y/o puesto				
31	Entiendo de manera clara la metas de mi institución				
32	Conozco bien como la institución está logrando sus metas				
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con la metas				
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la institución				
35	Las metas de la institución son poco entendibles porque no hay comunicación				
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno				
37	Las otras dependencia responden bien a mis necesidades laborales				
38	Cuando necesito información de las otras dependencias puedo conseguirla fácilmente				
39	Cuando las cosas salen mal el administrador de la agencia, culpan al personal y no asumen responsabilidades				
40	El área técnica, legal y funcionarios casi siempre coordinan en forma mutua sus problemas en lugar de responsabilizar a otro personal				

Gracias por su apoyo