

Percepción del clima laboral por parte de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de
San Marcos, Sucre

Laury Marcela Vergara Severiche

Alber de Jesús Ealo Duran

Astrid Elena Betin López

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y administrativas
Administración de Empresas
Modalidad a Distancia
San Marcos – Sucre
2020

Percepción del clima laboral por parte de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de
San Marcos, Sucre

Laury Marcela Vergara Severiche

Alber de Jesús Ealo Duran

Astrid Elena Betin López

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Tutor

Carlos Elías Gómez Díaz

Magister en Administración

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y administrativas
Administración de Empresas
Modalidad a Distancia
San Marcos – Sucre

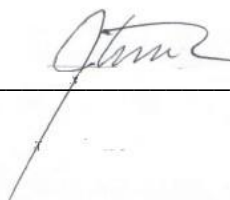
2020

Nota de aceptación

Tres con Siete (3.7)



Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 11 de agosto de 2020.

Dedicatoria

Esta investigación se la dedicamos principalmente a Dios por darnos la fortaleza cada día para seguir avanzando hasta la meta, a nuestros padres por su apoyo desinteresado y confianza y a nuestros amigos por su apoyo sincero.

Agradecimientos

Queremos agradecer primero que todo a Dios por permitirnos terminar este proyecto con sabiduría y responsabilidad. También a nuestros padres por confiar en nosotros y a toda nuestra familia que de una u otra forma nos han apoyado en este proceso.

Así mismo darle gracias a todos los docentes que aportaron de sus conocimientos y enseñanzas para poder hoy en día cumplir con este logro, en especial a los docentes

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
1. Problema de investigación	12
1.1. Descripción del Problema	12
2.2 Formulación del problema	13
2. Justificación.....	14
3. Objetivos	16
3.1 Objetivo general.....	16
3.2 Objetivos específicos	16
4. Marco referencial	17
4.1 Antecedentes	17
4.2 Marco teórico	20
4.3 Marco legal.....	23
5. Metodología	25
5.1 Enfoque metodológico	25
5.2 Población.....	25
5. 3 Muestra.....	26
5.4 Instrumento de recolección de datos	26
5.5 Validación del instrumento de recolección de datos.....	27
6. Resultados	28
7. Discusión de resultados.....	45

Conclusiones	48
Recomendaciones.....	49
Referentes bibliográficos.	50
Anexos.....	55
Anexo No. 1: Encuesta de Clima Laboral.....	55

Listas de Gráficos

Gráfica 1. <i>Fomento y desarrollo del trabajo en equipo</i>	29
Gráfica 2. <i>El desempeño de mis labores</i>	30
Gráfica 3. <i>Comunicación grupo de trabajo</i>	31
Gráfica 4. <i>Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo</i>	32
Gráfica 5. <i>El nivel de motivación del personal</i>	33
Gráfica 6. <i>Relación compañeros de trabajo en la organización</i>	34
Gráfica 7. <i>Beneficios a los trabajadores</i>	35
Gráfica 8. <i>Remuneraciones están al nivel en el mercado</i>	36
Gráfica 10. <i>Apoyo jefe en dificultades</i>	38
Gráfica 11. <i>Autonomía para tomar las decisiones</i>	39
Gráfica 12. <i>Participación de las actividades culturales y recreacionales</i>	40
Gráfica 13. <i>Nivel de recursos</i>	41
Gráfica 14. <i>Remuneración acorde con las responsabilidades de mi cargo</i>	42
Gráfica 15. <i>Nivel de satisfacción por pertenecer a la organización</i>	43
Gráfica 16. <i>Nivel de identificación con la organización</i>	44

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado, Percepción del clima laboral por parte de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Marcos, Sucre, tuvo como objetivo, identificar la percepción acerca del clima laboral por parte de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Marcos, Sucre para abordar la problemática de la percepción subjetiva desde la cual el trabajador asume el riesgo psicosocial laboral. Lo anterior fue posible gracias a un diseño cualitativo de tipo descriptivo y con la aplicación de un cuestionario de percepción de clima laboral, aplicado a treinta y dos (32) funcionarios. Como resultado más relevante se encuentra una percepción positiva del clima laboral, sin embargo, existen inconformidades en lo salarial, el volumen de trabajo y la falta de capacitación. Como conclusión se tiene que el clima laboral percibido por los trabajadores es positivo, no obstante, las condiciones físicas y sobrecarga laboral, así como también la falta de desarrollo del talento humano, sin aspectos a mejorar en la entidad.

Palabras clave: Clima laboral, percepción, riesgo psicosocial laboral.

Abstract

The objective of this research work, Perception of the work environment by the workers of the Municipal Government of San Marcos, Sucre, was to identify the perception of the work environment by the workers of the Municipal Government of San Marcos, Sucre to address the problem of subjective perception from which the worker assumes the psychosocial occupational risk. This was possible thanks to a descriptive qualitative design and the application of a questionnaire on the perception of the work environment, applied to thirty-two (32) officials. The most relevant result is a positive perception of the work environment; however, there are disagreements in terms of wages, workload and lack of training. As a conclusion, the work climate perceived by the workers is positive, however, the physical conditions and work overload, as well as the lack of development of human talent, with no aspects to improve in the entity.

Keywords: Work environment, perception, work psychosocial risk.

Introducción

El mundo del trabajo, constituido por el talento humano, sus relaciones y el ambiente laboral, generan sin duda una compleja interacción entre capacidades y destrezas y exigencias o estándares de competencia laboral esperados; de esta forma las organizaciones generan sus propias presiones a quienes las conforman, por cuenta de funciones operativas o calificadas que retan al individuo día a día. El presente estudio, centra su interés en la percepción del clima laboral por parte de los trabajadores de la alcaldía del municipio de San Marcos, Sucre.

Para ello, en primer lugar, se describe el ambiente psicosocial de trabajo, toda vez que en la entidad estos colaboradores evidencian signos de cansancio, presión permanente y largas jornadas laborales en tareas repetitivas y copiosas por el tamaño de la entidad. Así mismo, se identifica la percepción de acuerdo a los aspectos que definen el clima organizacional, como son, las relaciones con superiores y compañeros, las condiciones y herramientas por puesto de trabajo, trabajo en equipo, remuneración y promoción de cargos.

En una segunda etapa del presente estudio, el presente estudio, realiza un recorrido teórico y experimental por diez antecedentes del tema a nivel nacional e internacional, destacando lo recurrente del fenómeno laboral en varios países latinoamericanos y norteamericanos. De igual forma, se define el clima laboral a la luz de diferentes corrientes teóricas.

Como tercera y última etapa, se destacan los resultados obtenidos y las frecuencias a destacar como determinantes en materia de percepción del clima organizacional, se hallan aspectos como la relación remuneración y cargo o los escasos espacios para la realización de actividades extra laborales de recreación. Así mismo, se destaca una percepción positiva en términos de relaciones humanas y trabajo en equipo.

1. Problema de investigación

1.1. Descripción del Problema

La percepción del clima laboral de una organización, es un hecho connatural al personal que en ella labora, los individuos por naturaleza evalúan, observan y valoran las condiciones físicas y psicosociales que definen su ambiente laboral, al punto de afectar su motivación y productividad. A ese conjunto de condiciones percibibles, se le conoce como clima laboral y expreso la cultura, los valores y la misma percepción de los empleados (Palma, 2004).

Uno de los aspectos más importantes a destacar en un entorno laboral está relacionado con la carga o funciones del trabajador, puesto que, de los fenómenos que se evidencien dependerá el bienestar psicológico del trabajador y a la vez se manifestará en la relación con superiores y clientes, al tiempo que se crea un clima laboral favorable para el desarrollo organizacional. Por lo anterior, el ambiente y clima laborales, constituyen factores de relevante importancia en la medición de la productividad y el desempeño, que se relaciona a su vez con la salud física y mental de los trabajadores; de la cual dependerá la percepción de su calidad de vida y su ambiente laborales.

Por esta razón, dichas necesidades y ambientes deben ser ajustados dentro de la empresa para que la calidad de vida y el clima laborales sea óptimo (Nair, 2013). Ahora bien, en el marco de la problemática descrita, Rodríguez (1998) define la calidad del ambiente laboral, como un “conjunto de estrategias de cambio, con el objeto de optimizar a las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores” (p. 268). Esto es, todo lo que permite al trabajador no experimentar sensaciones de agotamiento excesivo. Por su parte, el clima laboral es más una experiencia psicosocial asociado a la cultura organizacional, a las relaciones entre los trabajadores y superiores y a la praxis de unas creencias y principios.

No obstante, en los ambientes laborales actuales, la inestabilidad, la sobrecarga y la responsabilidad laborales vienen afectando directamente la percepción del clima laboral, a tal punto de afectar seriamente el desempeño de los mismos. Tal es el caso de la Alcaldía del Municipio de San Marcos, en el departamento de Sucre, donde son observables factores de riesgo psicosociales por cuenta de la complejidad de los procesos de gestión y administración, la inestabilidad laboral por la modalidad contractual, las dificultades para el cumplimiento de funciones por las limitantes en materia de recursos disponibles y las malas condiciones físicas de los puestos de trabajo e instalaciones en general.

De allí que, se esté presentando un ambiente laboral altamente estresante y poco saludable para el ejercicio de la administración pública, predisponiendo a los empleados a tener una percepción negativa de su clima laboral y con ello la consolidación de problemas de desempeño, motivación y alta rotación (Ramírez y Lee, 2011). Por lo tanto, la presente investigación se plantea el siguiente interrogante:

2.2 Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral en la Alcaldía Municipal de San Marcos, Sucre?

2. Justificación

El bienestar subjetivo de los trabajadores está estrechamente ligado a su percepción del clima laboral, su ambiente de trabajo y salud mental, lo cual deriva en su capacidad productiva y en la competitividad de las instituciones. Estas se han vuelto más competitivas, se vive la ola de las instituciones de calidad, de organizaciones eficientes, en todas ellas, los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener en cuenta en la gestión de hoy (Granados, 2011, p. 215).

De esta forma, las percepciones se constituyen como el punto de quiebre del mundo laboral, relacionando trabajador con su clima laboral, teniendo al individuo como punto de convergencia desde lo psicológico y organizacional. En otras palabras, la calidad de vida laboral se constituye como un concepto subjetivo que abarca todas aquellas condiciones productivas e interpersonales (Chan & Wyatt, 2007). Estas a su vez, dan su carácter al clima laboral, que en últimas es determinante en la productividad y el desempeño de los trabajadores de una entidad.

Por lo tanto, el principal aporte del presente estudio está en identificar dicha percepción para lograr describir las condiciones laborales y señalar opciones desde la gestión administrativa y la salud en el trabajo. De esta forma, la Alcandía del municipio de San Marcos, encuentra en la investigación un documento relevante en materia de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, mejorando el rendimiento, la productividad y la eficacia de la organización, toda vez que legalmente está obligada a crear ambientes de trabajo sanos y satisfacción laboral en sus empleados, lo cual le permite repensar factores como el ambiente laboral, los horarios laborales, la carga de trabajo y conflictos de rol, como puntos angulares de su gestión integral hacia el crecimiento.

Finalmente, el presente estudio, constituye un aporte significativo desde y para la formación del grupo investigador como futuros administradores de empresas de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR, toda vez que ahonda en la problemática recurrente y pertinente

de la calidad y el talento humano como factor determinante en la competitividad de las empresas, al tiempo que, se apoya en las temáticas centrales de la administración moderna, como son la calidad, el talento humano, la productividad y la competitividad.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar la percepción acerca del clima laboral por parte de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de San Marcos, Sucre.

3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la percepción del ambiente laboral físico y psicosocial de la alcaldía del municipio de San Marcos.
2. Evaluar los principales riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los funcionarios de la entidad.
3. Establecer la percepción acerca del clima laboral frente a las políticas y acciones de la entidad en seguridad y salud en el trabajo.

4. Marco referencial

4.1 Marco de Antecedentes

Mendiola (2015), desarrolla el trabajo titulado, “Percepción de la calidad de vida profesional, síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales en CD Victoria Tamaulipas, México”, El objetivo general de la investigación fue identificar en las enfermeras que cuidan a enfermos crónicos y terminales en el departamento de Tamaulipas, la relación que tiene la percepción de la calidad de vida profesional, el Burnout y autocuidado, con factores de ambiente laboral; el trabajo se sustenta en las teorías del autocuidado y el fortalecimiento de la calidad de vida de las enfermeras en su labor diaria, en ese sentido, la investigación está apoyada con una metodología cuantitativa y un estudio observacional, transversal, descriptivo y relacional; los instrumentos utilizados para una muestra 185 profesionales de enfermería, fueron: encuesta de calidad, elaborado y validado por la dirección general de calidad y educación en salud de la secretaria de salud de México, versión 2011; la encuesta Maslash (MBI) y la encuesta de autocuidado.

La investigación arrojó como resultados, que los profesionales de enfermería tienen prevalencia importante de Burnout, por el alto agotamiento emocional, representado por el aumento de la carga laboral, la cual se manifiesta en una menor eficiencia en las actividades diarias; disminución de la calidad de vida y en el autocuidado.

Torres (2013), desarrolla el trabajo titulado, “percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana”, el objetivo central de la investigación, consistió en Identificar la percepción que tienen los docentes de un grupo de Instituciones educativas Colombianas del sector público frente a las condiciones ambientales y entorno físico de su trabajo y su relación con algunos factores psicosociales; la investigación se originó en el macroproyecto WONPUM y se apoyó en un diseño descriptivo, transversal y relacional, el cual buscaba caracterizar los aspectos cuantitativos de las

percepciones de los docentes frente al medio ambiente laboral o entorno físico, para ello se utilizó una muestra de 498 profesionales docentes de 19 instituciones educativas del sector formal de Colombia; el instrumento usado para la recolección de la información fue el diseñado por el profesor Blanch, Sahagún, Cantera & Servantes (2010), validado y planteado dentro del marco metodológico del Macroproyecto WONPUM.

La investigación concluyó que el medio ambiente laboral o entorno físico en los docentes colombianos genera según su percepción una serie de dificultades que pueden afectar negativamente su salud y el desempeño en su actividad cotidiana de trabajo; así mismo, ambiente laboral o entorno físico tiene relación con las dimensiones de estilos de dirección y la organización del trabajo, puesto que puede influir negativamente o positivamente. En ese sentido, las condiciones ambientales o entorno físico del sitio de trabajo y el bienestar se conviertan en elementos importantes a la hora de propiciar la capacidad y el desarrollo del potencial humano.

Peñaherrera, Cárdenas y Cedillo (2015), en su artículo titulado, “Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios”, el nuevo paradigma organizacional y las tendencias económicas orientan a las instituciones ser más competitivas y exigentes con el ser humano, lo cual conlleva a las exigencias laborales para dar satisfacción al trabajador, es así, que el ambiente laboral que se genera en cada área de trabajo constituye un factor importante en la calidad de vida del docente; en ese sentido, Quezada, Sanhueza y Silva (2011), manifiestan que una de las condicionantes básicas de la productividad y eficiencia en el servicio que se ofrece, es el nivel de bienestar y satisfacción que sienten los colaboradores con su trabajo.

En consecuencia, con la presente investigación se evidencia en la variable calidad de vida y clima laboral, y más aún cuando los autores manifiestan que existen diversas maneras de evaluar la percepción de calidad de vida que siente el trabajador y estriba en el enfoque de gestión que se adopte, como el prestigio institucional, la remuneración económica, la cercanía del trabajo, la motivación de superación, el tipo de esfuerzo físico o intelectual, la flexibilidad de

tiempo laboral, el clima laboral, la disponibilidad de servicios ofertados por la institución; aparte, se generan dos perspectivas para evidenciar aplicaciones sobre la calidad de vida laboral.

Bernal y Ramírez (2011), titulado “Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones”, el objetivo principal fue describir el concepto del Burnout, sus causas y consecuencias, a nivel social, emocional cultural y productivo, a través de una revisión de la literatura a fin de ofrecer sugerencias fundamentales de intervención, a nivel empresarial. El trabajo marco las teorías que justifican la incidencia del Síndrome de Burnout en las actividades de las personas en sus respectivos trabajos, así mismo la relación y la adaptación con el ambiente que le rodea.

El trabajo realizó un estudio de campo en dos empresas ubicadas una en España y otra en Colombia, para eso trabajaron dos instrumentos, el Maslach Burnout Inventory (MBI), la versión de Gil-Monte y Peiró (1997) y la Escala de Clima Organizacional (ECO), en escala multidimensional desarrollada por Fernández (2008), utilizado para valorar y conocer la percepción de los trabajadores sobre 5 diferentes dimensiones del clima organizacional. La investigación concluyó que se evidencia la inestabilidad organizacional de la gerencia colaboradora en Bogotá-Colombia puesto que los colaboradores están siendo afectados por un tipo de Burnout pasivo, en los ejes de agotamiento emocional y autorrealización; por otro lado la delegación colaboradora en Madrid-España, los indicadores mostraron niveles de estrés y puntos críticos; esta situación permitió establecer que en la medida que las personas se hacen mayores, las manifestaciones de Burnout son menores, y los colaboradores menores de 29 años presentaban niveles superiores de agotamiento emocional, despersonalización y menor autorrealización.

Guerrero (2006), en su artículo Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina, menciona al trabajador como un ser biopsicosocial, que comparte parte de su tiempo y ritmo de vida con el entorno que le rodea, la familia, la organización y el ambiente, de tal manera, que el hombre ejecute su trabajo con calidad, se deben

satisfacer y implantar las condiciones necesarias para una adaptación adecuada dentro de la organización, promoviendo estados sanos y seguros en su quehacer.

Así mismo, Guerrero, muestra los beneficios de establecer dentro de la organización entornos de calidad de vida en el trabajo, los cuales se pueden ver reflejados en evolución y desarrollo del trabajador, elevada motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, menor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, menos quejas, tiempo de ocio reducido, mayor satisfacción en el empleo, mayor eficiencia en la organización, menos accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo.

4.2 Marco teórico

Las organizaciones independientemente del sector en el que se ubiquen propenden en la búsqueda de una mejor posición en el mercado, para obtener una mayor productividad y competitividad; en ese sentido, el recurso humano juega un papel importante en el crecimiento y consecución de los objetivos organizacionales en la medida que el personal tenga oportunidades de desarrollo profesional y personal, se obtienen mayores ganancias y mayor respeto social (Harter, Schmidt & Keyes, 2002), por lo tanto el ejercicio de un trabajo implica que las empresas desplieguen recursos organizacionales y psicológicos, para lograr un equilibrio entre la organización, el puesto de trabajo y los trabajadores, contribuyendo a logro de los objetivos y adaptación del trabajador a los medios de producción (Oliver, Tomás y Cheyne, 2005).

Por lo anterior, Stecher, Godoy y Toro (2012), en su artículo titulado, Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile, indagan el grado de relación que tiene el vínculo de sociabilidad con la calidad de vida del trabajador y la influencia en el desempeño productivo a raíz de las nuevas formas de organización, como los entornos de trabajo flexible que ofrecen empleos atípicos (empleos part time, trabajadores subcontractados, empleo suministrado,

trabajadores temporales, etc.), cuyos entornos laborales son heterogéneos, cambiantes y precarios, que pueden limitar las posibilidades de establecer vínculos laborales durables y satisfactorios; en ese sentido, se relaciona con unas de las variables del presente trabajo, calidad de vida, al respecto, la calidad de vida laboral, es entendida como un constructo teórico de carácter multidimensional (González, Peiró & Bravo, 1996; Segurado & Agulló, 2002) y multideterminado (Góspel, 2003), es decir, se explica las emociones y sentimientos que experimenta el personal con su trabajo y futuro laboral, toda vez, que puedan permanecer en sus trabajos, realizar adecuadamente sus tareas, y los resultados de las evaluaciones en su desempeño y como se ajusta con su vida privada y sus valores (Peiró & Prieto, 1996).

Por otra parte, el clima y la satisfacción laboral, hunde sus raíces en los cambios y tendencias organizacionales frente al ser humano, quien se ve enfrentado a situaciones que lo hacen productivo o disminuir su capacidad de ejecución en el trabajo dentro de la organización, es así que ven sometidos a ambientes que pueden desmejorar su condición física y salud en el lugar de trabajo y que están se pueden manifestar de manera positiva o negativa en el ser humano; de acuerdo a Maslach y Jackson (1986), conceptualizan el síndrome de Burnout bajo tres dimensiones: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal o logro; a su vez según Italia, Favara-Scacco, Di Cataldo y Russo (2008), una característica del síndrome es la reacción emocional de manera negativa del colaborador en su lugar de trabajo, trayendo como consecuencia daños en su salud y elevadas posibilidades de presentar el síndromes o enfermedades psicosociales (Ramírez y Zurita, 2009).

Por otra parte, los autores abordan el clima organizacional y la calidad de vida laboral, como elementos de medición para determinar el grado de influencia en el desempeño del trabajador y los daños en su salud, acorde con Peiró y Bravo (1999); Ramírez (2009), el trabajo ha tenido gran importancia para la vida de las personas ya que exige a las organizaciones y a la sociedad velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores tanto en términos físicos como psicológicos.

Del mismo modo Maslach y Jackson (1986) señalan que el estrés es un proceso crónico por contacto y se compone de tres dimensiones: Agotamiento Emocional, el cual hace referencia a la pérdida de atractivo, tedio y agobio causado por las actividades del trabajo; disminución del interés y satisfacción laboral, además de sentimientos de fracaso, irritabilidad, abatimiento y ansiedad e insatisfacción (Ortega & López, 2004); Despersonalización, se define como el desarrollo de actitudes negativas y conductas descritas por falta de interés, pérdida de empatía e insensibilidad hacia los clientes internos y externos (Cordes & Dougherty, 1993; Ortega & López, 2004); y la dimensión Realización Personal o Logro, describe los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, que conlleva a una evaluación positiva por parte del individuo al sentirse satisfecho consigo mismo y resultados laborales (Vinaccia & Alvaran, 2004).

En consecuencia, con el presente trabajo se evidencia una analogía con la variable del clima y calidad de vida laborales, puesto que, Jiménez, Jara y Miranda consideran que un manejo inadecuado que el trabajador realice sobre sus niveles de percepción laboral, recaerá en su desempeño, lo que podría generar dificultades en su forma de vida, explicándose esto, ya que el empleado es considerado un competente, en su vinculación con la sociedad y la creación del futuro (Ramírez & Zurita, 2010).

En este sentido, la percepción y las patologías psicosociales están vinculadas, como causa efecto, al cansancio y la sobrecarga laboral, por lo que una de sus características es el cansancio emocional, expresándose en respuestas negativas por parte del trabajador, actitud distante, baja responsabilidad por sus tareas, poco sentido y apropiación de su trabajo y logros personales difusos. En otros términos, el síndrome se manifiesta somática y psíquicamente en la persona o un grupo de trabajadores, parte de los individuos y luego afecta el desempeño del área y por ende el rendimiento (Gutiérrez, A. y Vilorio, J, 2014).

Por lo tanto, el ambiente laboral como factor externo y las características psicológicas del individuo, conforman una relación causal, en condiciones adversas, para la aparición de

psicopatologías laborales. Razón por la cual, diversos autores categorizan los síntomas en: trastornos sicosomáticos, emocionales y conductuales, los cuales se expresan de forma compleja en el día a día laboral, confundiendo a veces con otro tipo de patologías o conductas como el rechazo al trabajo o la resistencia al cambio. Finalmente, esto permitirá a los investigadores tener certeza acerca de las percepciones que tiene el un grupo de trabajadores, para adelantar acciones administrativas, psicosociales y de seguridad y salud en el trabajo, propiciando calidad de vida a cada uno de los colaboradores y aumentando la competitividad de la organización.

4.3 Marco legal

Inicia con la Ley 1562 del 11 de julio de 2012, Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional.

A su vez, el Decreto 1832 de 1994(9) amplió 87 las patologías a 42, y es el Decreto 2566 de 2009(10) el que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP).

La Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 (14), en su artículo 1 y parágrafo 2, establece que las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente, o en el caso de la enfermedad profesional, al momento de requerir la prestación.

Así mismo esta, el Decreto 1832 de 1994, Art. 1., Resolución 2646 de 2008, Decreto 2566 de 2009, Art. 10. Donde se consideran los factores psicosociales en relación con patologías como el estrés. Es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de

enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Resolución 2404 de 2019, por medio de esta resolución se adopta para las organizaciones la Bateria de instrumento para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de dichos factores y sus efectos sobre los trabajadores.

5. Metodología

5.1 Enfoque metodológico

El presente proyecto de investigación, reconoce el matiz cualitativo de las variables de estudio: Clima y calidad de vida laborales, sin embargo, el abordaje de las mismas será de orden cuantitativo, por lo tanto, el enfoque cuantitativo define el tratamiento de la información y los resultados del proyecto. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. (Galeano, 2004, p. 24). Así, se expresarán de forma porcentual los comportamientos de las categorías de estudio a fin de identificar las percepciones que tienen los trabajadores de la Alcaldía municipal de San Marcos, Sucre.

Por otra parte, la investigación será de tipo descriptivo, puesto que se trata de identificar las percepciones de los trabajadores frente al clima y la calidad de vida laborales, sin intervención o manipulación del ambiente de trabajo hallado. En este sentido, es también de tipo no experimental. En palabras de Hernández (2006), se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio.

5.2 Población

En concordancia con lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen “la población como el agregado de casos que concuerdan con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas, organizaciones, eventos o situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación” (p. 235). La población universo del estudio, estará conformada por la totalidad de trabajadores de la alcaldía municipal de San Marcos, que equivale a 70 empleados, de los cuales 43 son hombres y 27 son mujeres y obedecen a un rango de edad entre los 40 y los 60 años.

5.3 Muestra

Se selección una muestra no probabilística, a partir de la definición de los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Que sea empleado nombrado en promediad en el cargo.
- ✓ Que tenga más de 4 o más años de antigüedad en la alcaldía.
- ✓ Que exprese voluntad de participar en el estudio.

Para el caso específico, cumplieron dichos criterios 32 empleados, los cuales pidieron reserva de sus identidades por tratarse de opiniones personales acerca de su clima laboral en la entidad.

5.4 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de la presente investigación fue elaborado en relación a las bases teóricas, con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio. Para ello, se tomó en cuenta lo planteado por Gil, Ruiz y Ruiz (1997), en cuanto a la evaluación del clima laboral como al servicio de la propia persona y la organización, siendo líder con mayor compromiso con su propio puesto de trabajo y la optimización de los recursos de la empresa. Las percepciones de los trabajadores de la alcaldía del municipio de San Marcos, acerca del clima laboral fueron medidas por el instrumento:

Cuestionario de percepción de clima laboral: el cual, a través de afirmaciones con las opciones: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno. Así como también, Nunca, Casi nunca, nunca. Con 16 ítems que indagan acerca de la percepción del clima laboral de la entidad y como el empleado percibe los esfuerzos de la alcaldía por minimizar los factores de riesgo psicosociales.

5.5 Validación del instrumento de recolección de datos.

Para la validez del instrumento, se tuvo en cuenta, el grado de la coherencia del mismo con los objetivos específicos y las variables de estudio, buscando examinar si corresponde a las preguntas incorporadas en la misma, con el objetivo de generar conclusiones. Así mismo, se realizó una prueba piloto en la entidad con 3 funcionarios, que permitió inicialmente, replantear toda la coherencia del instrumento con respecto a los objetivos del estudio, por lo que se replantaron todos los ítems del mismo para mayor confiabilidad y congruencia.

6. Resultados

Una vez recolectados los datos de acuerdo a la variable de estudio, percepción del clima organizacional, se procede a organizar la información en gráficos por subcategoría: ambiente laboral, riesgos psicosociales y políticas y acciones desde la seguridad y salud en el trabajo. Así, se establecen frecuencias que indican comportamiento de cada subcategoría y a partir de los mismos, se infieren análisis confiables acerca de la problemática planteada.

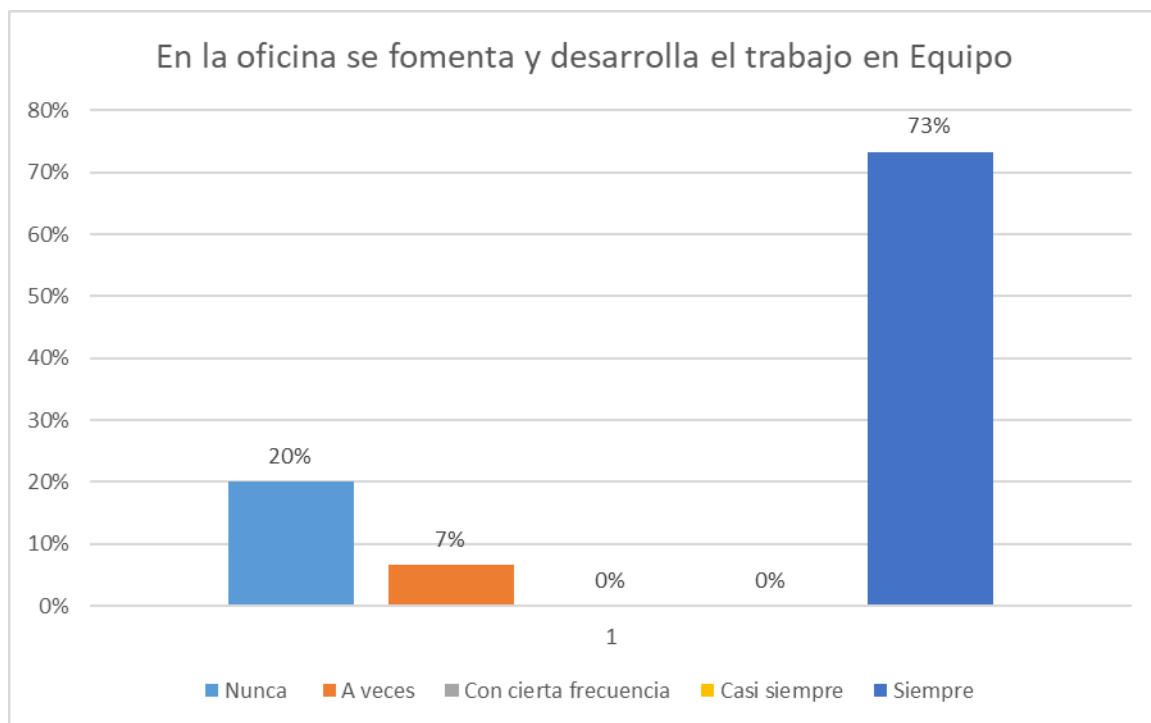
De esta forma, el clima laboral que rodea al personal, al tiempo la promulgación de la política y normas de convivencia, constituyen unos importantes factores relacionado con la percepción del ambiente de trabajo, que, a su vez, está relacionado con la capacidad productiva y por supuesto con la satisfacción y rotación de personal.

Por su parte, el clima organizacional está relacionado directamente con el desempeño del talento humano de la entidad, el ambiente de trabajo y la estimación de habilidades pertinentes a las tareas y actividades asociadas al proceso productivo. Cabe señalar, que en materia de percepción, se asume el talento humano desde un enfoque integral que valora su conocimiento, su hacer y su ser axiológico y actitudinal.

A continuación, se presentan los gráficos correspondientes al comportamiento frecuencia y porcentual de las subcategorías descritas:

Percepción del ambiente laboral físico y psicosocial

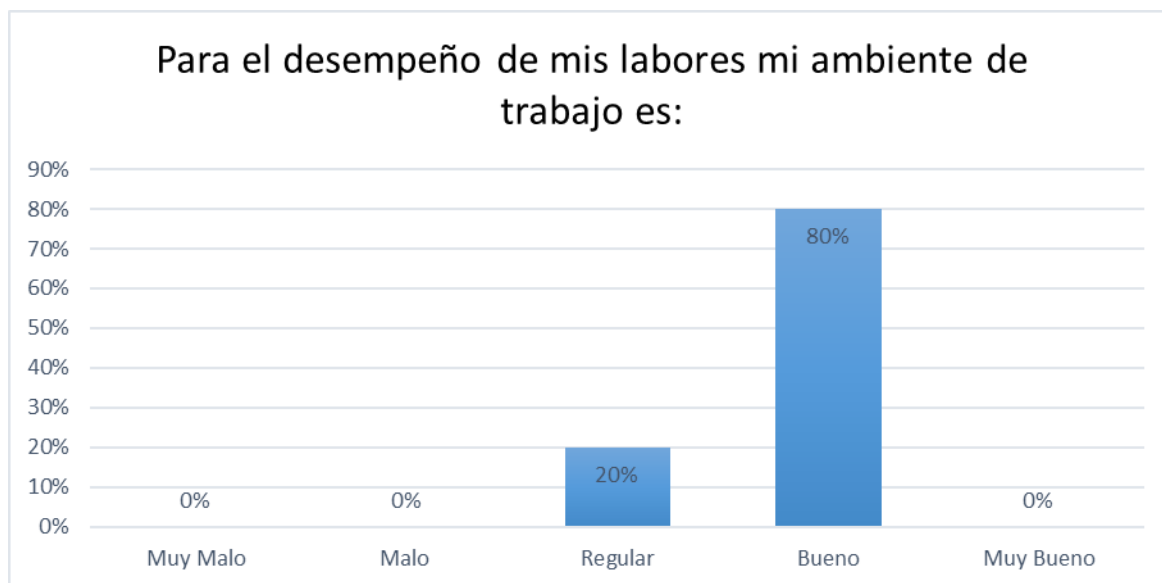
Gráfica 1.

Fomento y desarrollo del trabajo en equipo

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 1, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 73% que, el fomento y desarrollo del trabajo en equipo se da siempre. La entidad, a través de sus directivas, impulsa el trabajo en equipo, la cooperación y la integración del talento humano. No obstante, los conflictos internos hacen de los equipos de trabajo unidades temporales, que obedecen una dinámica coyuntural y circunstancial.

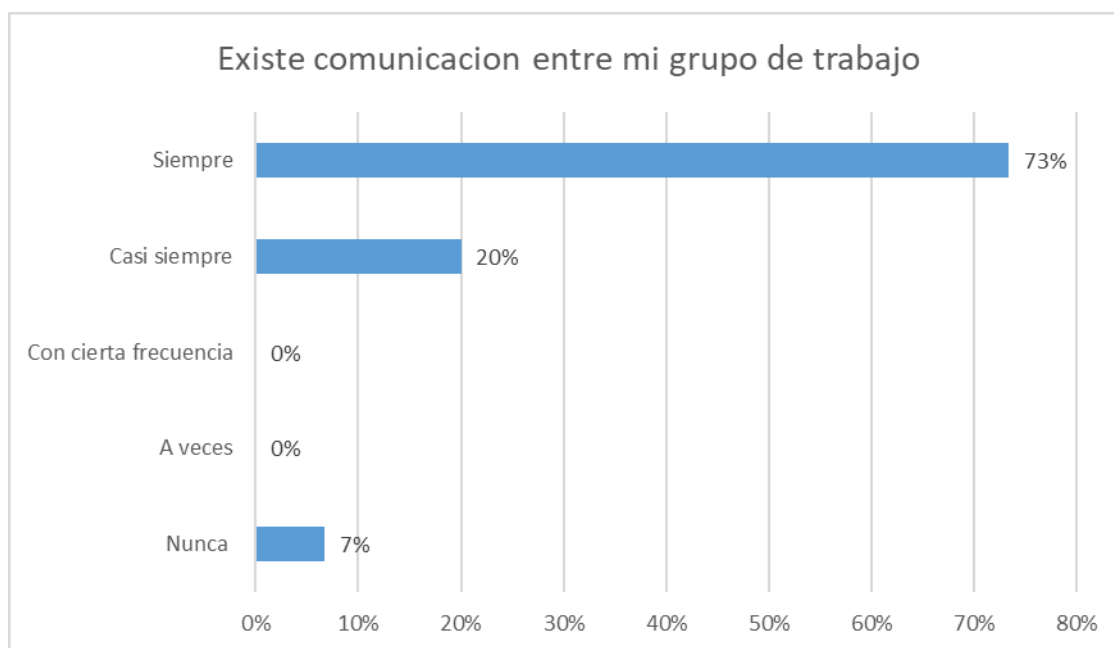
Gráfica 2.

El desempeño de mis labores.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 2, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 80% que el desempeño percibido es bueno, no obstante, es una autoevaluación a partir de una mirada subjetiva y, sin embargo, 0% de los funcionarios anotó la opción, muy bueno; esto es, existe una percepción positiva de su propio desempeño, pero los empleados consideran tácitamente que existen aspectos por mejorar y habilidades por desarrollar.

Gráfica 3.

Comunicación grupo de trabajo.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 3, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 73% que siempre existe comunicación entre el grupo de trabajo, lo cual es alentador si se entiende que la comunicación organizacional es un fenómeno determinante, sin embargo, un 20% de los funcionarios afirma que casi siempre, lo cual significa que no existe unanimidad en cuanto a la efectividad en materia de comunicación en la alcaldía del municipio.

Gráfica 4.

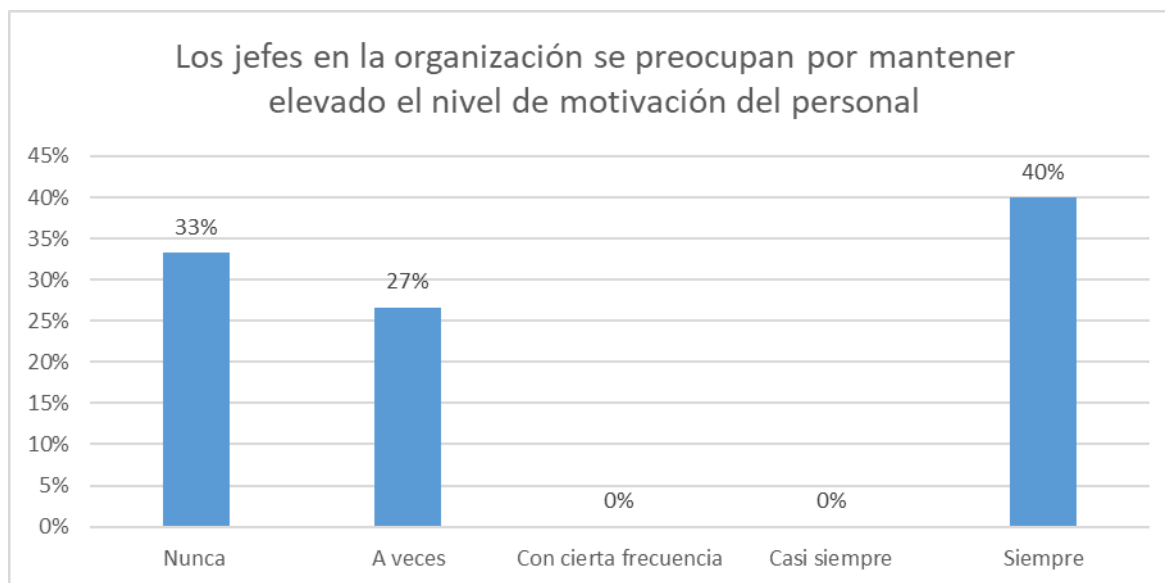
Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.



Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 4, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 47% que a veces sienten que el tiempo no les alcanza para completar su trabajo y otro 47% que nunca. Ahora bien, el anterior resultado muestra que se percibe la jornada laboral estrecha para el volumen de actividades que por día le corresponde al funcionario, esto podría derivar en estrés y de más factores de riesgo psicosociales que afecten, por supuesto, el clima laboral.

Gráfica 5.

El nivel de motivación del personal.

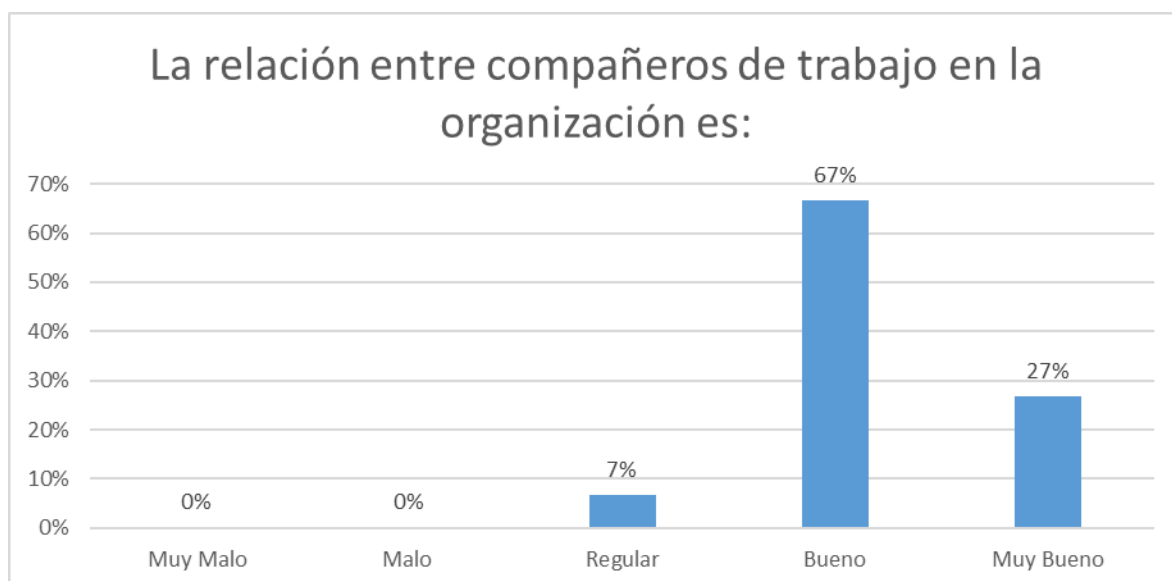
Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 5, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 40% que siempre las directivas se preocupan por mantener un elevado nivel de motivación, sin embargo, un 33% dice que nunca se preocupan, lo cual plantea una contradicción para la misma pregunta por parte de los funcionarios, develando profundas divisiones y diferencias en cuanto a la percepción del clima laboral.

Riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los funcionarios de la entidad municipal.

Gráfica 6.

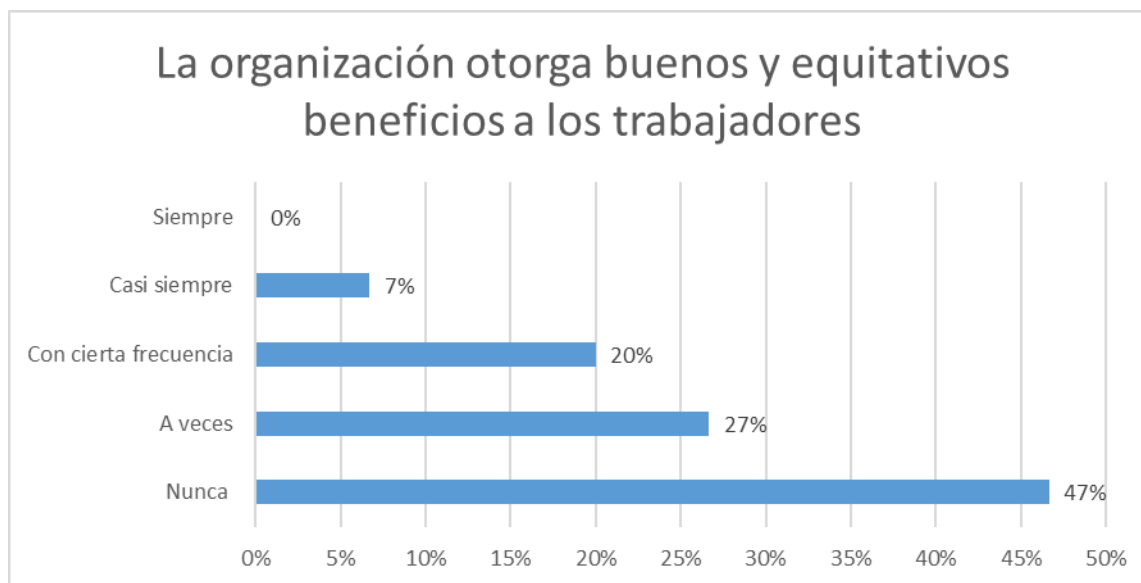
Relación compañeros de trabajo en la organización.



Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 6, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 67% que son buenas las relaciones con sus compañeros, sin embargo, en materia de percepción del clima laboral, no siempre las relaciones relativamente buenas, indican un clima laboral alto, los niveles de tensión o sobrecarga cualitativa de trabajo, obedece a otras dinámicas separadas de las relaciones laborales.

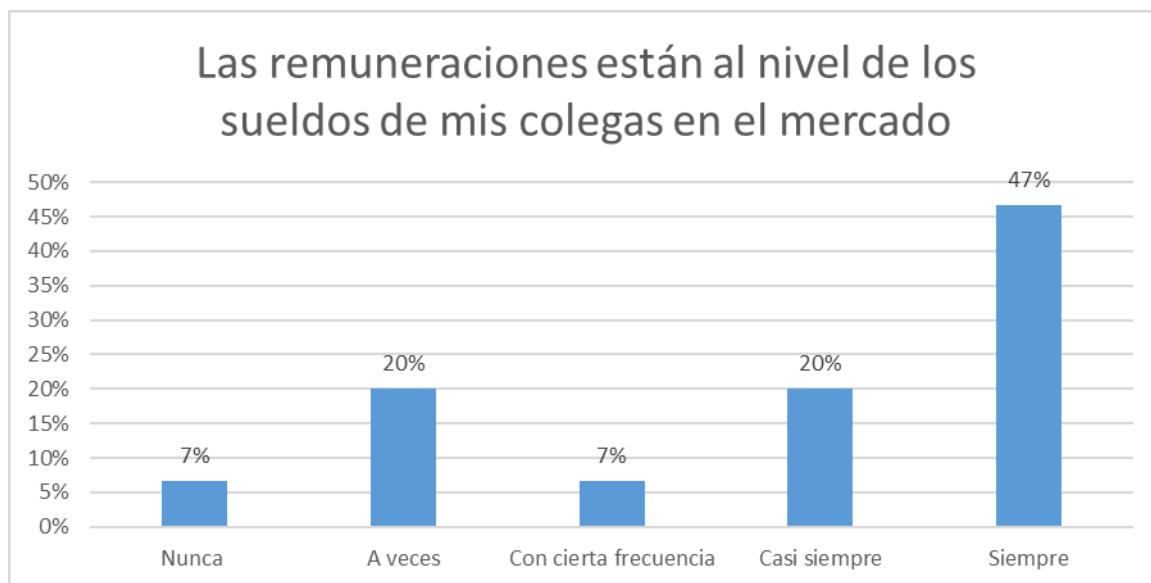
Gráfica 7.

Beneficios a los trabajadores

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 7, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 47%, recibir buenos beneficios de la entidad, lo cual es un reducido número, puesto que, el 27% afirma que solo a veces y el 20% solo con cierta frecuencia. Una vez más se evidencian percepciones encontradas desde el clima laboral por cuenta de los beneficios, las diferencias tajantes en materia de percepción dan cuenta de profundas experiencias al interior de la alcaldía y desde los puestos de trabajo.

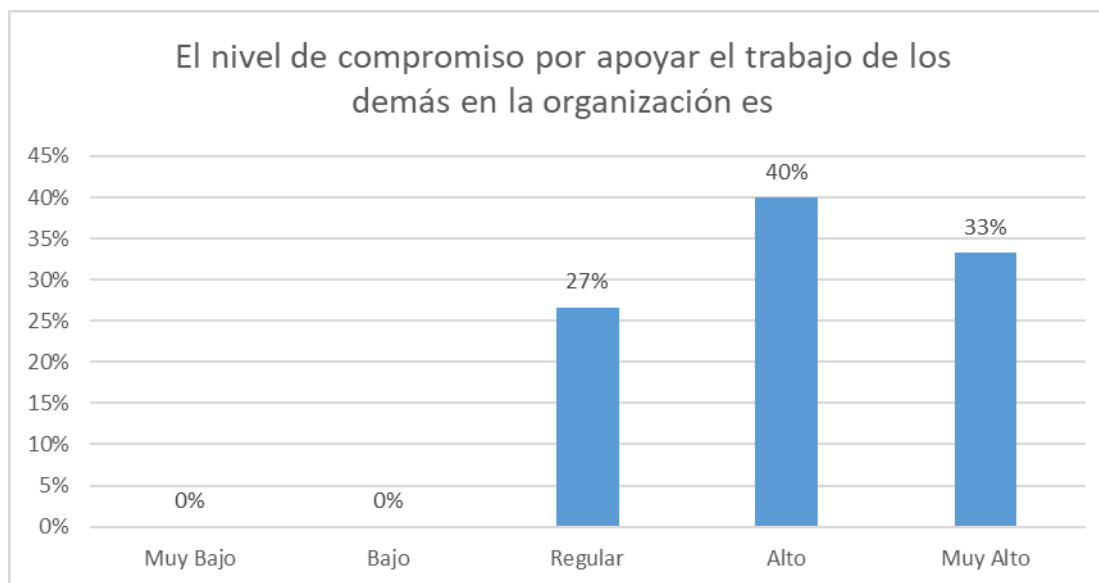
Gráfica 8.

Remuneraciones están al nivel en el mercado.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 8, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 47% que sus salarios están de acuerdo con su nivel o el mercado. Sin embargo, aquí llama la atención, que solo menos de la mitad está conforme con su remuneración, el resto lo aceptan con reparos y cuestionamientos. Lo anterior, afecta seriamente la percepción del clima laboral, puesto que el salario se constituye en uno de los factores claves de la satisfacción laboral.

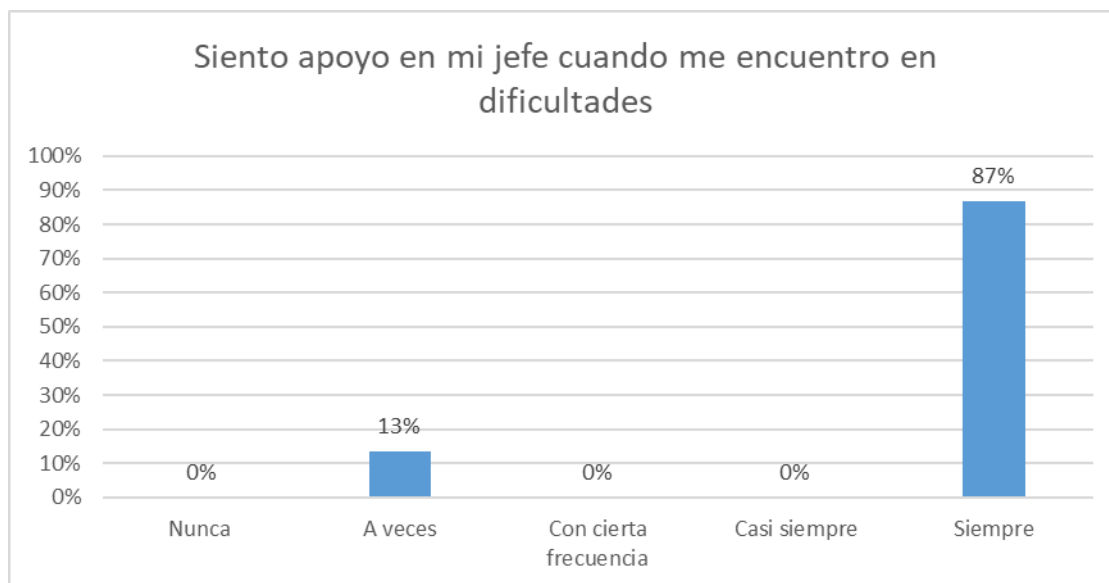
Gráfica 9.

Nivel de compromiso

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 9, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 40% que su compromiso es alto para apoyar los objetivos de la organización, sin embargo, se destaca que un 27% afirma que regular es su compromiso. Esto es, la percepción acerca del trabajo y su apropiación de las metas institucionales no es total para los funcionarios, lo cual afecta sus percepciones acerca del clima laboral.

Gráfica 10.

Apoyo jefe en dificultades

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 10, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 87% que encuentran apoyo en sus superiores cuando se presentan dificultades, lo cual es positivo y contundente para la percepción del clima laboral de la entidad.

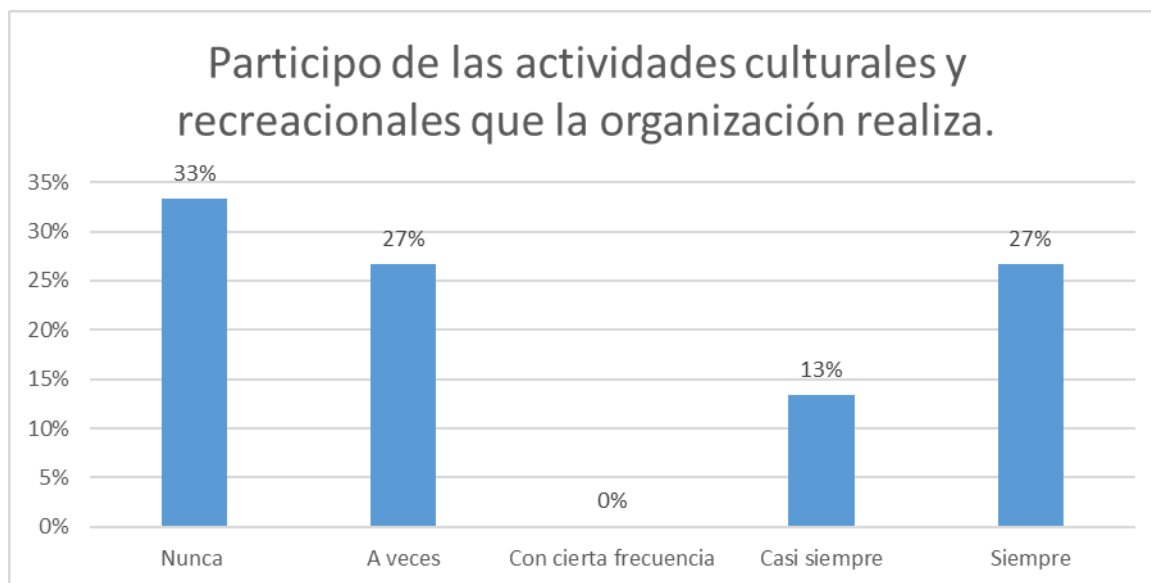
Gráfica 11.

Autonomía para tomar las decisiones.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 8, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 80% que su jefe le da la autonomía para tomar decisiones asociadas al cumplimiento de sus responsabilidades, esto es, se le permite al funcionario tomar iniciativas, lo cual es positivo para la percepción del clima laboral, toda vez que afianza el liderazgo y la confianza.

Gráfica 12.

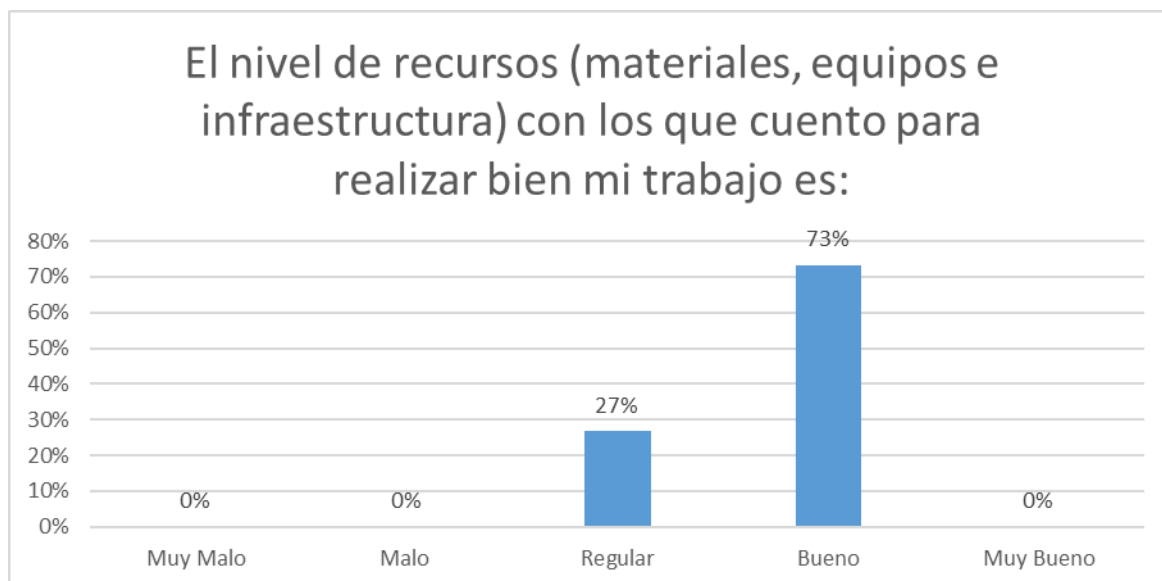
Participación de las actividades culturales y recreacionales

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 12, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 33% nunca participa de actividades culturales y recreativas y un 27% solo a veces, esto es, hay un distanciamiento de los trabajadores con respecto a espacios complementarios y actividades extra laborales, lo cual indica la ausencia de una estrategia recreativa por parte de la entidad, pero también la falta de liderazgo efectivo en esta materia. Esto afecta directamente la percepción y el desarrollo personal.

Percepción acerca del clima laboral frente a las políticas y acciones de la entidad en seguridad.

Gráfica 13.

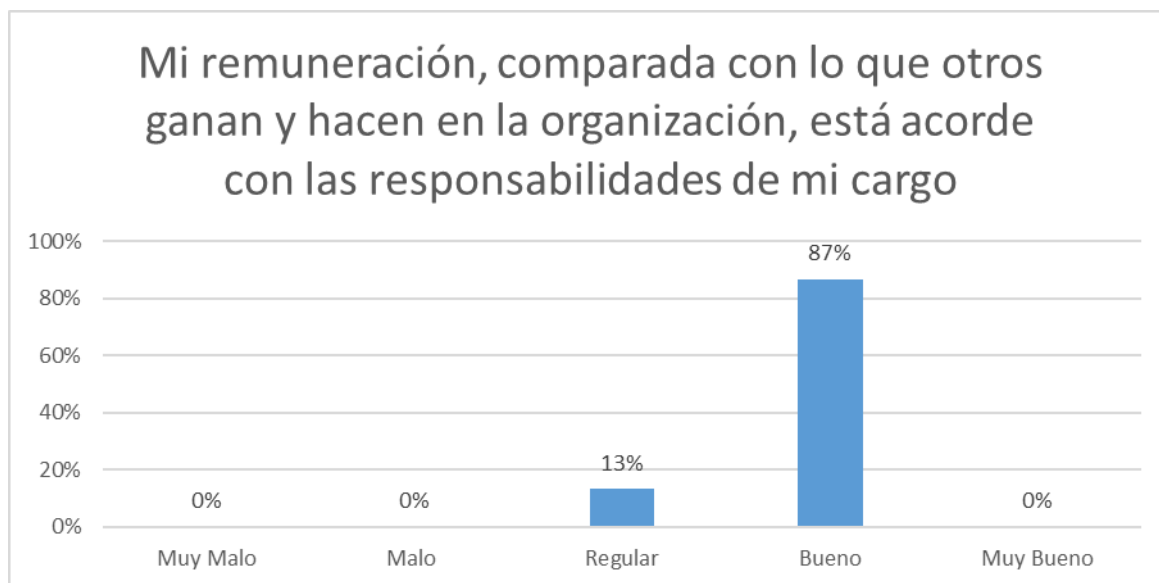
Nivel de recursos

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 13, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 73% que sus recursos y herramientas de trabajo están en buen estado, sin embargo, un 27% afirman estar en regular estado. En observación de los mismos, existen dificultades en materia de equipos y muebles de trabajo en la entidad, lo cual afecta directamente la percepción del ambiente físico de trabajo.

Gráfica 14.

Remuneración acorde con las responsabilidades de mi cargo.



Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 14, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 87% que su salario está acorde con sus habilidades del cargo, esto no significa que el funcionario este satisfecha en el cargo, solo que reconoce que el cargo esta remunerado de acuerdo a sus tareas y funciones.

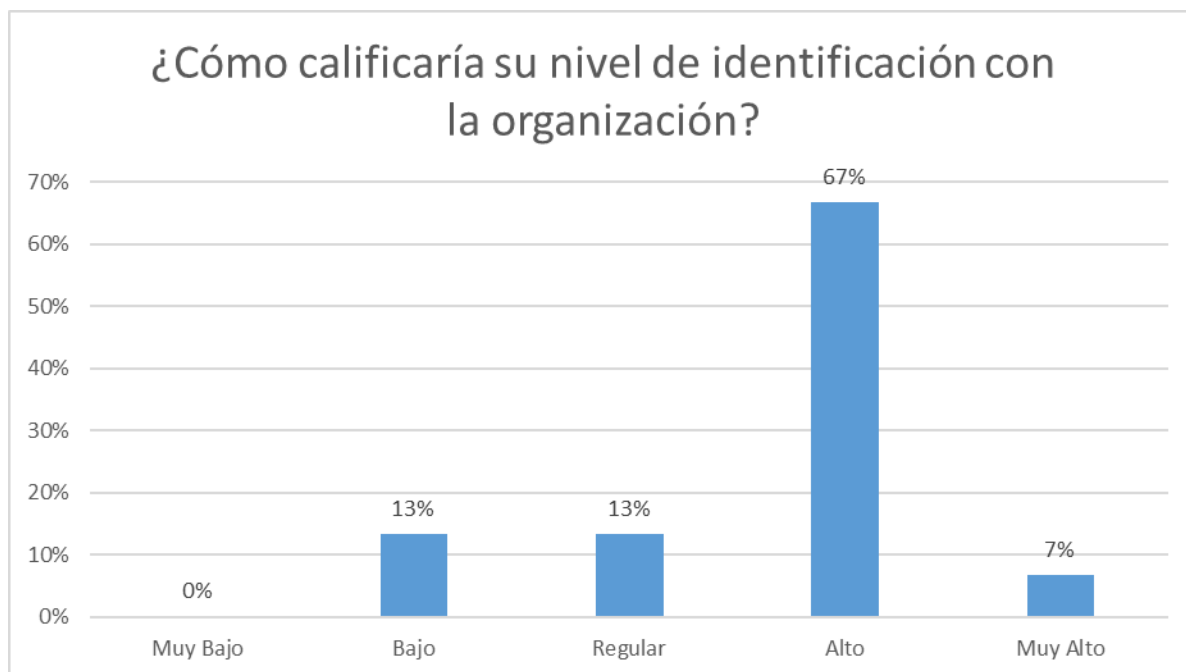
Gráfica 15.

Nivel de satisfacción por pertenecer a la organización.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 15, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 60% que su nivel de satisfacción en la alcaldía es alto y un 33% es muy alto, esto respalda la percepción positiva del clima laboral que se tiene en la planta de personal del ente.

Gráfica 16.

Nivel de identificación con la organización.

Fuente: grupo investigador (2020).

De acuerdo a la gráfica # 16, los trabajadores de la alcaldía señalan con un 67% que es alto su nivel de identificación con la alcaldía, sin embargo, no se llega al porcentaje viable de mayor de 75% y por el contrario la segunda respuesta más altas son regular y bajo, con un 13% respectivamente, lo cual significa que la identificación no es plena y por supuesto, la percepción del clima laboral se ve afectada.

7. Discusión de resultados

En el contexto del clima laboral, su percepción y los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la alcaldía del municipio de San Marcos, es de suma importancia atender a las demandas de crecimiento profesional e incentivo como parte de las políticas y estrategias de minimización de riesgos psicosociales y probable presencia de baja motivación, sin duda afectan la productividad y la calidad de vida laboral del personal, tal como lo manifestó Harter, Schmidt y Keyes, (2002).

En el presente estudio, basado treinta y dos (32) trabajadores de la entidad, se hacen presente condiciones del ambiente laboral que constituyen factores de riesgos psicosocial inminente, como es el caso de sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo, ausencia capacitación, ausencia de sistemas de incentivos para el cargo y bajos niveles de escolaridad, lo cual se suma a la falta de actividades extra laborales de recreación o bienestar. Todo ello hace vulnerable al trabajador y afecta su percepción, como lo indica Ramírez y Lee (2011). No obstante, los resultados obtenidos por el cuestionario, señalan algunos aspectos positivos que permite la elaboración de una percepción positiva del clima laboral de la entidad.

En consecuencia, los funcionarios de la alcaldía de San Marcos, tienen una autoimagen de su rol y su cargo de variada expectativa, sumado a una carga laboral alta en términos de cantidad y responsabilidad que no se equilibra con el grado de reconocimiento que él considera necesario, para la relación sana entre trabajo personal y expectativas de crecimiento, como lo plantea Atence (1997), que anota como la sobrecarga laboral pero sobre todo el esfuerzo personal no compensado en términos de expectativas puede ser un condicionante para una percepción negativa de su clima laboral.

De esta forma, se complementan los resultados a partir del acercamiento a las siguientes subcategorías:

7.1 Percepción del ambiente laboral físico y psicosocial

En cuanto al ambiente físico y psicosocial que perciben los trabajadores de la alcaldía del municipio de San Marcos, se encontró que es fluctuante en cada uno de los ítems abordados por el instrumento. Así, en lo que respecta al ambiente físico o recursos como equipos, muebles e instalaciones, así mismo la infraestructura tecnológica, las condiciones y suficiencia de los mismos no son las más óptimas, algunos empleados llevan sus propios equipos y muebles o sufren los padecimientos de puestos de trabajos en condiciones físicas precarias, lo cual genera una baja percepción del clima laboral por cuenta de este ambiente, determinante en el confort y seguridad.

Por otra parte, la percepción del ambiente psicosocial, remite a un análisis más complejo por su misma naturaleza cualitativa, la percepción que se tiene del mismo está dada por una serie de indicadores y experiencias desde la cual cada funcionario hace una narrativa particular. Por lo tanto, el presente estudio analiza aspectos puntuales como las acciones desde bienestar laboral, las sobrecargas cuantitativas y cualitativas de trabajo, la remuneración para cargos asistenciales y técnicos y el trabajo en equipo sostenido como estrategia, como los aspectos más críticos a la hora de conformar una percepción del clima laboral.

Al margen de los aspectos anteriormente señalados, el apoyo por parte de las directivas, el trato cordial y respetuoso entre colegas, la autonomía y confianza delegada al funcionario, se destacan como los aspectos fuertes en función de la percepción del clima laboral de la alcaldía, de tal forma que esto mejora dicha visión por parte del funcionario e integra a un ambiente de cordialidad y productividad. En otras palabras, activa la relación directamente proporcional entre clima laboral óptimo y productividad.

7.2 Riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los funcionarios

Con respecto a los riesgos, el cuestionario especializado en identificar la percepción del clima laboral y con ello, los factores de riesgo más acuciantes para el trabajador, destaca algunos factores que potencial y cinéticamente pueden afectar y afectan al recurso humano de la alcaldía. En este orden de ideas, el principal factor e riesgo señalado por los hallazgos está constituido por la sobrecarga laboral que padecen los funcionarios, esto sumado a la ausencia de un plan de capacitación permanente y a una remuneración acorde con la responsabilidad y el esfuerzo que cada asistente, técnico y profesional realiza para el ente desde su cargo.

Sin duda, son factores de riesgo psicosociales que afectan la salud integral, la productividad y la percepción del clima laboral de la alcaldía del municipio de San Marcos. El trabajador se desarrolló en condiciones físicas y psicosociales satisfactorias, que motiven el liderazgo y la capacidad creativa para la innovación. No obstante, se refleja de forma plena en la alcaldía, máxime si se acepta el hecho que muchos trabajadores de rangos asistenciales se abstienen de responder libremente instrumentos como el citado.

En esta dirección, la alcaldía debe velar por la armonización y optimización de su clima laboral, lo cual repercute directamente en la percepción del trabajador y con ello su mejora en la productividad. De acuerdo a Peiró y Bravo (1999); Ramírez (2009), el trabajo ha tenido gran importancia para la vida de las personas ya que exige a las organizaciones y a la sociedad velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores tanto en términos físicos como psicológicos.

Conclusiones

Una vez analizados los hallazgos y contrastados a la luz de las teorías expuestas, el presente estudio concluye:

El clima laboral y las funciones de cada uno de los empleados de la alcaldía municipal de San Marcos, son potencialmente generadores de riesgo psicosocial y percepciones variables, no obstante, los funcionarios no presentan riesgo eminente de tener una percepción que afecte su productividad inmediata a gran escala.

Si bien el ambiente físico de trabajo es importante en materia de percepción de clima laboral, el de mayor impacto sobre dicha percepción es el ambiente psicosocial, las relajones, el liderazgo, la sensación de seguridad y desarrollo, entre otros aspectos, han marcado una percepción positiva del clima laboral, sin dejar de lado los aspectos por mejorar.

De igual forma, se evidenciaron como factores de riesgo más importantes, la sobrecarga laboral y la no realización de actividades extra laborales de bienestar. Esto permitiría una integración total del individuo al ambiente y la sensación de una clima laboral sana y constructiva.

Por último, la percepción acerca del clima laboral por parte de los funcionarios de la alcaldía de San Marcos, es óptima, lo cual permite un ambiente sano de trabajo y mantener niveles de productividad y buen desempeño, No obstante, se deben trabajar aspectos integradores que le permiten a la entidad tener un enfoque más humanista en materia de gestión del talento humano.

Recomendaciones

Diseñar un programa de gestión del talento humano específico para factores de riesgo psicosociales, articulado con el SG SST de la empresa.

Considerar un programa de formación, rotación y ascensos interno como sistema de incentivo efectivo en los cargos asistenciales de la empresa.

Fortalecer la unidad de bienestar laboral para la coordinación de acciones conjuntas con la oficina de talento humano en favor de un ambiente laboral sano y motivador.

Referencias bibliográficas.

- Acevedo, Sh. (2015). *Síndrome De Burnout y Calidad De Vida En Docentes De Secundaria De La Institución Educativa Villa Del Socorro* (Tesis de Pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/299/1/AcevedoShirley_sindromeburnoutcalidadvidadocentessecundariainstitucioneducativavillasocorro.pdf
- Baitul, M. (2012). *Factors affecting quality of work life: An*. Global Journal Of Management And Business Research, 12(18). https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/4-Factors-Affecting-Quality-of-Work-Life-An.pdf
- Bernal, F. y Ramírez, N. (2011). *Impacto del burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización* (Tesis pregrado). Universidad Del Rosario, Bogotá, Colombia.
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2759/1032420497-2011.pdf?sequence=1>
- Blase, J. (1982). *A social psychological grounded theory of teacher stress and burnout*. Educational administrant quarterly, 18 (4), 93-113.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0013161X82018004008>
- Chan, K. & Wyatt, T. (2007). *Quality of work life: A study of employees in Shanghai, China*. Asia Pacific Business Review, 13(4), 501-507. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13602380701250681>
- Davila, J. y Romero, P. (2010). *Relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia* (Tesis de Pregrado),

- Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- Esteve, J. (1987). *El malestar docente*. Barcelona: Laia
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd9615.pdf>
- Farfan, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf
- Forehand, G. A. & Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública*. 29(2):237-241 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract
- Giordano, O, Torres, A. y Bettioli, M. (1996) *Riesgos del Trabajo*. La modernización de las instituciones laborales en la Argentina. Reglamentación de la Ley 24557. Decreto 658/96. Tomo II. Buenos Aires. p. 8. <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/RIESGOS-TRABAJO-Modernizacion-Instituciones-Laborales-Argentina/202976690/bd>
- Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M. & Fernández, D. (2006). *Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la*

- oficina. ACIMED, 14(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez, A. & Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30(1). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPS*, 14 (2), 271-276. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. & Hayes, T. L. (2002). Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. http://www.factorhappiness.at/downloads/quellen/s17_harter.pdf
- Hernández, N. (Sin Fecha). *El consejo técnico como espacio de reflexión docente: Una meta que requiere trabajarse en colegiado*. (Ponencia). <http://www.educacionfutura.org/wp-content/uploads/2014/05/ponencia-1.pdf>
- Hernández, R (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta. Ed.). México D.F.: McGrawHill Interamericana.
https://www.academia.edu/31870211/Sampieri_et_al_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri
- Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP.*, 16 (1), 125-134. <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>

Katz, D. y Kahn, R. (1995). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
https://www.academia.edu/27894499/Katz_D_Kahn_R_Psicolog%C3%ADa_Social_de_Las_Organizaciones

Mendiola, S. (2015). *Percepción de la calidad de vida profesional, síndrome de Burnout y autocuidado de las enfermeras del sector salud de Tamaulipas, que cuidan a enfermos crónicos y terminales en CD Victoria Tamaulipas, México* (Tesis Doctoral). Universidad de Alicante, Alicante, España.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/57105/1/tesis_mendiola_infante.pdf

Nair, S. (2013). A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behaviour (OCB) - With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala. *Integral Review- A Journal of Management*. 6(1), 34-46.
https://iul.ac.in/DepartmentalData/Management/JP/IRJM_Paper4_june2013.pdf

Ohmer, E. y DeSouza, C. (1985). A screening test for somatization disorder. *American Journal of Psychiatry*, 142, 1146-1149 <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/4037124/>

Oliver, A., Tomás, J. & Cheyne, A. (2005). Clima de seguridad laboral: naturaleza y poder predictivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(3), 253-268.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317624004>

Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis Doctoral). Escuela Nacional De Salud Pública, La Habana, Cuba .
http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral*. (1ra Ed.).
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

- Picasso M, Huillca N, Ávalos J, Omori E. (2012). Síndrome de burnout en estudiantes de Odontología de una universidad peruana. *Revista de la Facultad de Odontología Kiru*. 9 (1), 51-58. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/18839>
- Pines, G. (1995). Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collarwomen. *J Vocat Behav*, 47 (1), 1-20. Doi: <https://doi.org/10.1006/jvbe.1995.1026>
- Ramirez, M. y Lee, Sau-Lyn (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446. <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v10n30/art20.pdf>
- Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España: Pirámide. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=823>
- Stecher, A., Godoy, L. y Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología*, 21 (2) 133-157. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26424861006>
- Torres, A. (2013). *Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana* (Tesis de Maestría). Universidad De Manizales, Manizales, Colombia. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/487/_Torres_G%C3%B3mez_Ana_Cristina_2013.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo No. 1: Encuesta de Clima Laboral

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre el clima laboral de la alcaldía del municipio, los resultados nos van a ayudar en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal.

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. **Esta encuesta es anónima.**

Ítems

1 En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

- Nunca A veces Con cierta Frecuencia
 Casi Siempre Siempre

2 Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es

- Muy Malo Malo Regular
 Bueno Muy bueno

3 Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

- Nunca A veces Con cierta frecuencia
 Casi Siempre Siempre

9 El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es

- Muy Bajo** **Bajo** **Regular**
 Alto **Muy Alto**

10 Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades

- Nunca** **A veces** **Con Cierta Frecuencia**
 Casi Siempre **Siempre**

11 Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.

- Nunca** **A veces** **Con Cierta Frecuencia**
 Casi Siempre **Siempre**

12 Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.

- Nunca** **A veces** **Con Cierta Frecuencia**
 Casi Siempre **Siempre**

13 El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es

- Muy Mala** **Mala** **Regular**
 Bueno **Muy Bueno**

14 Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo

- Muy Mala Mala Regular
 Buena Muy Buena

15 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

16 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto