

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE  
Facultad de Educación y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social



CLIMA ORGANIZACIONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA  
TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, OFICINA PROVINCIAL  
CHILLÁN

TRABAJO FINAL INTEGRADOR  
Presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Trabajo Social y grado de  
Licenciado en Trabajo Social

Por  
Oriana Cisterna Sellado  
Liska González Cárdenas  
Verónica Riquelme Henríquez  
Carlos Rojas Araya

Profesor Guía: Massiel Venegas H.

Chillán, Diciembre de 2009.

## RECONOCIMIENTOS

A nuestros Padres, Hermanos, Familia, Amigos, compañeros de carrera, profesores y quienes de una u otra manera estuvieron presentes a lo largo de este proceso académico, depositando su confianza y apoyo para hacer

posible este gran logro que hoy vemos como un triunfo en  
nuestras vidas.

## RESUMEN

El objetivo general que guió la realización del presente estudio fue describir los factores que inciden sobre el clima Organizacional de los Trabajadores de la Tesorería General de la República, Oficina Provincial de Chillán, mediante aspectos objetivos y susceptibles de cuantificar, buscando de esta manera, identificar las representaciones que los mismos miembros tienen de la institución a la cual representan y la forma en que estas características se hacen manifiestas en su propio desarrollo laboral. Como objetivos específicos de la presente investigación se presentan el conocer y describir el clima Organizacional y los factores influyentes sobre los miembros de la institución.

Asimismo, para dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del estudio, éste se encausó a través del paradigma cuantitativo, es aquí precisamente donde se encuentra la presente investigación, la cual se enmarca dentro de la denominada descriptiva.

De este modo se debe hacer mención que la muestra para la obtención de los datos fue dirigida, también llamada no probabilística y estuvo constituida por la Totalidad de los funcionarios de la Institución, los que se clasificaron por escalafones: Directivos, Profesionales, Administrativos y Auxiliares.

La información se obtuvo a través de la Técnica de entrevista estructurada o cuestionario, la cual consta de un número de 36 preguntas de estilo Likert, que permitió contextualizar el instrumento al estudio de Clima Organizacional. Por último para el análisis de la información recopilada se utilizó el Análisis de Contenidos a través de Gráficos, los que permitieron reflejar de forma concreta los resultados obtenidos.

Estos resultados obtenidos a través del análisis del cuestionario aplicado en el presente estudio manifiestan que en relación al componente de desempeño y satisfacción personal, condiciones de trabajo, liderazgo, relaciones humanas de trabajo y componentes organizacionales en un 100% influyen en los funcionarios de la Tesorería General de la República, Oficina provincial Chillán, percibiéndose un buen clima organizacional de esta.

**Palabras claves:** Incidencia, Equipo de Trabajo, Clima Organizacional

## TABLA DE CONTENIDOS

Reconocimientos	
Resumen	
Tabla de Contenido	
Tabla de Figuras	

### **CAPÍTULO I: Antecedentes y Naturaleza del Estudio**

1.1 Planteamiento del Problema.....	7
1.2 Declaración del Problema.....	9
1.3 Pregunta de Investigación.....	9
1.4 Delimitaciones y Limitaciones.....	9
1.5 Variables y Objetivos.....	10
1.6 Propósito de la Investigación.....	11
1.7 Fundamentación.....	11
1.8 Definición de Términos.....	13

### **CAPÍTULO II: Marco Teórico**

2.1 Fundamentación Teórica.....	14
---------------------------------	----

### **CAPÍTULO III: Marco Metodológico**

3.1 Tipo de Estudio.....	30
3.2 Población Objetivo.....	30
3.3 Muestra.....	30
3.4 Validez y Confiabilidad.....	31
3.5 Técnicas de Recolección de Datos.....	31
3.6 Procedimiento de la Aplicación.....	32
3.7 Análisis de los Datos.....	32
3.8 Tratamiento de los Datos.....	32
3.9 Presentación de la Información.....	33

### **CAPÍTULO IV: Presentación de los Resultados**

4.1 Presentación y Análisis de los Resultados.....	35
4.2 Análisis Descriptivo de los Resultados.....	72

### **CAPÍTULO V: Conclusiones y recomendaciones**

5.1 Conclusiones del Estudio.....	73
5.2 Recomendaciones del Estudio.....	76

Lista de Referencias.....	78
---------------------------	----

## LISTA DE FIGURAS

1. Esquema de Clima Organizacional .....	26
<b>Estadígrafos Poblacionales</b>	
2. Distribución de los sujetos según sexo.....	35
3. Distribución de los sujetos según edad.....	36
4. Años de trabajo en la institución.....	37
5. Escalafón al que pertenece.....	38
6. Años de ejercicio del cargo.....	39
<b>Variable Desempeño y Satisfacción Personal</b>	
7. Definición clara del puesto y limite de responsabilidades.....	40
8. Nivel de esfuerzo requerido para ejercer el cargo.....	41
9. Nivel de agrado del funcionario en su gestión laboral.....	42
10. Capacidades reconocidas por el funcionario para desempeñar su trabajo	43
11. Flexibilidad en cómo hacer el trabajo para llegar a los resultados....	44
12. Dadas las funciones es justa la Remuneración y beneficios recibidos.	45
13. Necesidad de Capacitación en áreas de interés.....	46
<b>Variable Condiciones de Trabajo</b>	
14. La distribución física y geográfica es adecuada con el flujo de trabajo	47
15. Presencia de equipamiento necesario para la ejecución del trabajo...	48
16. Las base de datos existente facilitan el trabajo.....	49
17. Las horas de trabajo son suficiente para realizar el trabajo.....	50
<b>Variable Relaciones Humanas y de Trabajo</b>	
18. Presencia de relaciones cordiales dentro del equipo de trabajo.....	51
19. Presencia de relaciones cordiales en la organización.....	52
20. Nivel de conocimiento de las responsabilidades de mis compañeros	53
21. Conozco las responsabilidades y funciones del jefe.....	54
22. Se recibe la información requerida para el trabajo.....	55
23. La Información requerida es entregada de forma oportuna .....	56
24. Nivel de apoyo entre los miembros para servir a los contribuyentes	57

### **Variable Liderazgo**

25. Nivel de confianza en la jefatura .....	58
26. Nivel de orientación de los directivos que facilita los objetivos....	59
27. Nivel de comunicación de los directivos ante las políticas de trabajo	60
28. Nivel de retroalimentación de los directivos en el desempeño.....	61
29. Retroalimentación positiva y negativa del desempeño.....	62
30. Valoración y aportes del jefe aun cuando no se alcanzan los objetivos	63

### **Variable Organización**

31. Eventos de convivencia mejoran las relaciones en la institución...	64
32. Capacitaciones para el futuro profesional por parte de la institución	65
33. Las metas establecidas son un incentivo para el trabajo.....	66
34. Compromiso del funcionario para alcanzar metas establecidas....	67
35. La dirección manifiesta sus objetivos creando sentido de identidad	68
36. Existe comunicación que apoye el logro de objetivos en la institución	69
37. Reconocimiento de la dirección para el personal hacia sus esfuerzos	70