



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA
BACKUS CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CALLAO, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD
OCUPACIONAL**

PRESENTADO POR:

LIC. MORE VINCES, JENNIFER PAOLA

ASESOR:

MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA:

En primer lugar, a nuestro creador por su gran bondad y su divina misericordia por los maravillosos padres que me dio, dignos de admiración, por su lucha y entrega. A mi compañero de vida que hoy por hoy es la persona que apoya mis sueños, a mis tres tesoritos que me impulsan a seguir adelante y no desmayar, en especial a mi ángel del cielo Mi hermanita Rubí que a lado de Dios bendice y guía.

AGRADECIMIENTO:

A la vida por premiarme con una hermosa familia, por mis verdaderas amistades que siempre confiaron en mí, y a la Mg. Pretell Aguilar Rosa María, por la enseñanza impartida en todo este proceso.

ASESOR:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth

SECRETARIO : Mg. Pretell Aguilar Rosa Maria

VOCAL : Mg. Basurto Santillan Ivan Javier

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.1. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.1. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación.....	18
1.4.1. Teórica.....	18
1.4.2. Metodológica.....	19
1.4.3. Práctica.....	19
1.5. Delimitaciones de la investigación	20
1.5.1. Temporal.....	20
1.5.2. Espacial.....	20
1.5.3. Recursos.....	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Formulación de hipótesis.....	37
2.3.1. Hipótesis general.....	37
2.3.2. Hipótesis específicas.....	37

III. METODOLOGÍA	39
3.1. Método de la investigación.....	39
3.2. Enfoque de la investigación.....	39
3.3. Tipo de investigación.....	39
3.4. Diseño de la investigación.....	39
3.5. Población, muestra y muestreo.....	40
3.6. Variables y operacionalización.....	40
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.1. Técnica.....	41
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	41
3.7.3. Validación.....	44
3.7.4. Confiabilidad.....	44
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	45
3.9. Aspectos éticos.....	45
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	46
4.1. Cronograma de actividades	46
4.2. Presupuesto	47
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
Anexos	59

Índice de anexos

A. Matriz de consistencia.....	44
B Matriz de Operacionalización de variables.....	45
C Instrumentos.....	46
D Consentimiento Informado.....	50

RESUMEN

Objetivo: Determinar como el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao 2021. **Metodología:** El estudio está enmarcado en el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transeccional y correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa mencionada, a los cuales se les encuestó los instrumentos “Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional” del MINSA y “Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS”. **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** Se recabará el permiso de la empresa a través de su gerente general, y se informará a los colaboradores de que trata la investigación solicitando su participación y consentimiento informado. Luego se aplicará los cuestionarios, se vaciará los datos al Excel, se verificará se validez en cuanto al llenado y se procederá al análisis descriptivo e inferencial. **Análisis Estadístico:** Comprenderá un análisis descriptivo y un análisis inferencial a través de la prueba Rho de Spearman.

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral, potencial humano, diseño y cultura organizacional.

ABSTRACT

Objective: To determine how the organizational climate is related to work stress in the workers of the Company Backus Callao Distribution Center period 2021.**Methodology:** The study is framed in the quantitative approach and a non-experimental, transsectional and correlational design. . The sample was made up of 80 collaborators of the aforementioned company, who were surveyed the instruments "Questionnaire for the Study of the Organizational Climate" of the MINSA and "Occupational Stress Scale of the ILO/WHO. **Data Collection Techniques and Instruments:** The permission of the company will be obtained through its general manager, and the collaborators will be informed of the research requesting their participation and informed consent. Then the questionnaires will be applied, the data will be emptied to Excel, the validity will be verified in terms of the filling and the descriptive and inferential analysis will be proceeded. . **Statistical Analysis:** It will comprise a descriptive analysis and an inferential analysis through spearman's Rho test.

Keywords: Organizational climate, work stress, human potential, design and organizational culture.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las organizaciones laborales cambian rápido y constantemente ya sea por el nivel de rotación de los trabajadores, las constantes reducciones por la coyuntura que estamos atravesando como país por la pandemia y por efectos en su salud psicosocial como individuos o grupo. En este contexto es de singular importancia considerar al clima organizacional y al estrés laboral, por citar solo dos aspectos en el mundo laboral.

Son perjudicados de manera grave la salud de los colaboradores debido a que están habiendo transformaciones tecnológicas, sociales y organizacionales (1), estas últimas décadas. Así, tenemos que dentro de la carga laboral en enfermería un punto central es la carga mental, ya que atañe directamente con la profesional y todos los elementos gravitantes en la toma de decisiones (2).

La Organización Internacional del Trabajo OIT (3) nos da a conocer que todos los días colaboradores generados por los accidentes de carácter laboral o enfermedades vinculados al trabajo, señalando la cantidad de muertes anualmente de 2,78 millones. Otra realidad estadística, es que unos 374 millones se lesionan no mortalmente vinculados al mundo laboral, produciendo un promedio de cuatro días de ausentismo al trabajo.

Los peruanos no escapamos a la realidad mundial, así el Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales (4) señala el 2019 que 2 744 notificaciones, de 1 625 empresas, representa un 15,7% de aumento en relación al mismo mes del año 2018. De todas las notificación casi el total (97,1%), son de carácter no

mortal los accidentes laborales; accidentes mortales el 0,62%, incidentes peligrosos el 2,30% y enfermedades ocupacionales el 0,07% a. En esta problemática estuvo involucrado el clima laboral inadecuado y la presencia de estrés laboral.

En este contexto, en el lugar en donde se lleva a cabo el trabajo, las características de las interacciones sociales que se dan entre el empleador y los trabajadores, o entre el superior y quien se encuentra a su cargo e incluso la de los empleados con los clientes o usuarios de los servicios que provee la empresa, son componentes que van a ir delimitando lo que se comprende por clima organizacional, pudiendo haber asociación o deslinde según cada caso particular respecto de un adecuado o perjudicial rendimiento de la empresa en su conjunto. Puede decirse incluso que el clima organizacional marca una distinción respecto de la conducta de quienes integran la empresa (5).

En los tiempos en que estamos viviendo, donde el avance tecnológico es cada vez importante, a la vez que el proceso de globalización presenta para las empresas un reto significativo en su búsqueda por poder alcanzar cuotas de competitividad sostenibles en el tiempo, las organizaciones buscan adaptarse a estos cambios imprevistos trayendo por consecuencia una afectación del personal que conforma la empresa que debe de ir a la par de las variaciones o requisitos impuestos por el mercado, pudiendo darse en ciertos casos un estrés laboral en medio de este escenario. Es conocido por todos, que un factor de la trascendencia del clima laboral negativo se encuentra vinculado al estrés, siendo posible una afectación de una variable sobre otra (6)

En la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) en el 2016, se constataba que en los establecimientos de salud en general el 33% mostraban la intención de trabajar en otro centro laboral, en cambio en el Ministerio de Salud esta intención se incrementaba en dos puntos porcentuales, con expectativas de tener mayores sueldos, facilidades para capacitarse e incursionar en mayores estudios, y contar con más tiempo y beneficios para la familia. (7)

En el Perú en el año 2019, según Alejandra Fonseca, gerente de Aptitus, el 86% del personal trabajador renunciaría al empleo por climas laborales negativos generados por la dirección, constituyéndose en uno de los principales problemas laborales en las organizaciones laborales. Donde la comunicación inadecuada/faltante, el continuo mal entendimiento, y la presencia del rumor continuo serían los que afectan negativamente al clima en la empresa, la baja productividad y el amejoramiento continuo. Por lo que, la presencia de falta de comunicación, constantes malos entendidos y rumores, entorpecerán el clima afectando tanto la productividad laboral como la mejora continua. Asimismo, Fonseca indica que el porcentaje restante podrían renunciar considerando las temáticas de los bajos salarios, carencia de beneficios de orden académico, etcétera. (8)

Tenemos que el *National Institute of Occupational Safety and Health*, en 1999, indicaba que un factor como el estrés vendría a ser la suma de respuestas de diversa índole (emocionales, cognitivas, comportamental y/o fisiológicas) o respuesta del empleado a ciertos aspectos de índole adverso sea en el propio

entorno de trabajo o en la organización de este (9). En este mismo sentido, tenemos que la OIT, indicaba al factor estrés como una reacción no solo de índole emocional sino también biológica en respuesta a un daño originado por ausencia de equilibrio entre los requerimientos observados y la capacidad auto percibida de un trabajador para ser eficiente en dicho escenario, es decir, poder afrontar satisfactoriamente a estas demandas.

Los profesionales, en especial las enfermeras, que atienden la salud física y mental de individuos afectados, indirecta y/o directamente, por el COVID-19, están activas alrededor de 12 horas en un trabajo intenso, con temores a la contaminación, las incertidumbres por efecto de las limitaciones del sistema de salud vigente, preocupaciones por la economía propia y de la familia, entre otros factores que llevan al estrés, afectando su productividad, relaciones verticales y horizontales, entre otros; así como, lleva una disminución de la productividad, competitividad inadecuada e imagen pública negativa en las empresas donde trabajan (10).

Asimismo, los trabajos en tiempos de pandemia, ha generado bastante estrés en colaboradores de la salud, donde enfermeras sufren ansiedad y estrés por cuidar y tratar a pacientes infectados con el virus COVID-19 (11). Así, un estudio con enfermeras en México (12), en el año 2020 en contexto de pandemia, se halló niveles moderados predominantes (59,5%), teniendo como estresor principal la jornada de trabajo de 12 horas (41,3%) constituyéndose determinante para la presencia de estrés en las profesionales de la salud. Asimismo, señalan la presencia de situaciones como “pasar temporalmente a otros servicio con falta

de personal” y “realizar demasiadas tareas que no son de enfermería”. Por su parte, Said & El-Shafei (13), en enfermeras Egipcias también señalan a la carga de trabajo como principal estresor.

La OMS (14) informo que al año 12,2 millones de individuos mueren en edad de trabajar generados por enfermedades no transmisibles. La institución señala que la mayoría de países, tienen problemas de salud vinculados generando pérdidas que van desde el 4% hasta el 6% del PIB.

Castillo y cols. (15) encontraron una alta exposición al estrés laboral (33,9%) en enfermeras colombianas con estresores como dependencia a su centro laboral, la forma de contratación, incentivación laboral, su tiempo de servicio y experiencia en el trabajo. Asimismo, Carrillo y cols., (16) en enfermeras españolas refieren estresores como el escaso control al tomar decisiones en su trabajo y la exigencia de aprender continuamente cosas nuevas. Por otro lado, Piñeiro (17) también en enfermeras españolas, identificó estresores como ser interrumpidos frecuentemente en la ejecución de sus tareas, impotencia ante un enfermo que no mejora, percepción del sufrimiento de un paciente sufrir y ejecución de muchas acciones que no son de campo como enfermeras, asociados con aspectos psicológicos, sociales y carga de trabajo.

Por ello se puede precisar que el Estrés Laboral y el clima organizacional son problemas que incluyen a todos los sectores económicos, y que la Empresa Backus CD Callao no es ajena a esta realidad, debido a ello se viene observando en el personal algunas manifestaciones como cansancio, angustia, preocupación, entre otras que a su vez afectan el Clima Organizacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal.

PP. ¿Cómo el clima organizacional se relacionan con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?

1.2.2. Problemas secundarios.

PS₁: ¿Cómo la dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?

PS₂: ¿Cómo la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?

PS₃: ¿Cómo la dimensión cultura organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

OG. Determinar como el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1. Identificar como la dimensión cultura organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores.

OE2. Identificar como la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores.

OE3. Identificar como la dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica.

Este proyecto investigativo está enfocado en relacionar el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de Backus Centro de Distribución Callao, pero debido a la problemática de la pandemia, los casos de estrés han ido en aumento por muchos factores entre ellos la reducción de personal, el aumento de horas entre otras; asimismo el clima organizacional se ha visto afectado pues se viene observando conflictos, desacuerdos, descoordinaciones por parte de los trabajadores, lo que origina un inadecuado ambiente de trabajo. Por tanto, el estudio se justifica en la medida que en los soportes teóricos del estudio puedan haber cambiado algunos parámetros y es necesario conocerlos.

1.4.2. Metodológica.

Las características de la pandemia pueden haber permitido algunos cambios en relación a las características de validez y confiabilidad de los cuestionarios a utilizar en el trabajo, especialmente en contextos de salud ocupacional al afrontar las variables en estudio en pandemia, en razón a ello se justifica la investigación.

1.4.3 Práctica

El tema tiene valor práctico debido a que sus resultados brindaran datos específicos sobre dimensiones constitutivas del clima y el estrés en la empresa, que incidan sobre el comportamiento laboral. Asimismo, permitirá información al ámbito de la salud ocupacional brindando una línea base desde la que implementar talleres y estrategias para abordar el clima organizacional en relación al estrés laboral en el contexto de la pandemia por la que estamos atravesando.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El tiempo que cubra el presente proyecto es de enero-agosto 2021. Para culminar el estudio se considera a finales del 2021.

1.5.2. Espacial

La empresa Backus cuenta con varias Plantas y CD (Centro de distribución) a nivel nacional, pero esta investigación estará enfocado al Centro de Distribución Callao de la Av. Elmer Faucett 4758 Distrito Callao, región Callao.

1.5.3. Recursos

Este proyecto será gestionado, administrado y autofinanciado por la investigadora y se contará con la disponibilidad de tiempo para las actividades que implique el estudio.

II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Espín (18), en el año 2020, realizado en Ambato (Ecuador), desarrollaron el objetivo de estudiar la relación del Clima y el Estrés en el trabajo en potencial humano del GAD Municipal Santiago de Píllaro. Tomaron el diseño correlacional como guía, para encuestar 69 trabajadores, con una prueba de Clima Organizacional (Ecos-S) y una Escala de Estresores Laborales. Se analizó los datos de manera inferencial con la prueba Rho de Spearman. El análisis inferencial muestra una relación inversa y muy significativa entre clima y estrés laboral. La conclusión indica que ante un clima organizacional alto le corresponde un estrés laboral con niveles bajos.

Barba (19) en su estudio del año 2020, realizado en Ambato (Ecuador), buscaron correlacionar el estrés laboral y el clima organizacional en la corporación Impactex, utilizando un diseño correlacional en una muestra de 93 talentos humanos, a los que se aplicó el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador para diagnosticar el estrés laboral y el cuestionario Evaluación del Clima Organizacional (ECO). Se procesó el análisis inferencial mediante la prueba Rho de Spearman (prueba no paramétrica). Los resultados encontrados en este estudio fue una vinculación significativa entre estrés y clima. Concluyó una asociación positiva y significativa entre puntuaciones bajas de las dos variables consideradas.

Pérez (20) en su estudio del año 2020, realizado en Ambato (Ecuador), buscaron correlacionar el estrés laboral y el clima organizacional en empresa de seguridad de la mencionada ciudad, utilizando un diseño correlacional en una muestra de 65 talentos humanos, a los que se aplicó el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario Evaluación del Clima Organizacional (ECO). Se procesó el análisis

inferencial mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson (prueba no paramétrica). Los resultados encontrados en este estudio revelan que el 16.23% de la muestra estudiada consideran al clima organizacional como uno de los tres factores principales generadores de estrés, lo que implica que de conformidad al nivel de estrés será regulado el clima.

Barbosa, Souza, Nascimento y Souza (21), en su estudio del año 2018, realizado en el Brasil, desarrollaron conocer el efecto del clima organizacional sobre el estrés en colaboradores técnico-administrativos de la Rectoría de la Universidad Estatal de Paraíba–UEPB. Tomando como guía el diseño correlacional, encuestaron a 206 servidores, a los cuales encuestaron la Escala EET de Estrés () y la Escala ECO de Clima en el Trabajo. Para el análisis de los datos se utilizó la regresión lineal múltiple jerárquica. Los resultados muestran que el Apoyo de la Jefatura y de la Organización se constituyó en el único predictor de Estrés laboral explicando el 46% de la variabilidad, generalizable a toda la población (beta de -0,68). Concluyen que a más deficiencia de Apoyo de la Jefatura y de la Organización, se tendrá mayores niveles de estrés en los funcionarios.

Zhañay (22) en su estudio en el año 2017, realizado en Quito (Ecuador), se plantearon verificar la relación entre estrés y clima laboral en colaboradores de enfermería del Hospital de Día IESS Sangolquí. Desde un diseño correlacional, encuestó 40 profesionales de enfermería, con la prueba de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario Clima Laboral de Palma. Se analizó los datos con el Chi-Cuadrado. Como resultado se encontró relacionado significativamente el estrés con el clima en el trabajo en enfermeros y enfermeras; mostrando una categoría alta (61%) en estrés y categoría muy desfavorable (35%) en el clima. Se concluye que ante una mayor puntuación en clima se presenta una baja puntuación de estrés, y viceversa. Es útil

para este estudio en la medida que analiza las dos variables estudiadas en el presente proyecto.

León (23), en su estudio del año 2017, realizado en Venezuela y Colombia, buscaron conocer la relación entre clima y estrés en el trabajo en los sectores públicos binacionales. Tomaron el diseño correlacional como guía para encuestar a 54 individuos, con Cuestionarios de Clima y de Estrés Laboral. Se analizó los datos con la prueba correlación de Pearson. Los resultados permitieron afirmar la existencia de una vinculación positiva y significativa estadísticamente entre clima y estrés estudiados. Se concluye que ante el decremento de la puntuación del clima le corresponde valores bajos de estrés laboral.

2.1.1. Nacionales

Cayllahua (24) en su estudio del año 2021 realizado en Lima Metropolitana (Perú) buscaron conocer la vinculación existente entre clima y estrés en colaboradores municipales de un distrito cusqueño, para lo cual emplearon un diseño correlacional, y 180 colaboradores municipales, a quienes encuestaron la prueba de clima laboral de Palma y la prueba de estrés laboral OIT-OMS, con adaptación peruana. Para el analizar de los datos la prueba estadística Rho Spearman. Los resultados mostraron correlaciones significativas entre ambas variables. Concluye que ante puntuaciones altas de clima organizacional existen menores puntuaciones de estrés laboral y viceversa, lo mismo se da entre comunicación y condiciones laborales con el estrés laboral. Su aporte a nuestro estudio es que se usan las mismas variables y los participantes son trabajadores.

Mamani (25), en su estudio del año 2019, realizado en Puno (Perú), busco conocer la vinculación del estrés con el clima laboral en colaboradores administrativos en la Dirección Regional Agraria puneña. Teniendo como marco un diseño correlacional;

encuestó a 69 empleados, con un cuestionario tipo Likert que evaluó ambas variables. Se analizó los datos con la prueba estadística para correlacionar las variables r de Pearson. Como resultado de analizar los datos se halló un clima laboral vinculado significativamente significativa con el estrés y sus las dimensiones demanda laboral y control del estrés. Concluye que a puntuaciones altas de clima laboral se presenta menores niveles de estrés. Estudio de interés puesto que refleja lo planteado por nuestra hipótesis principal.

Fuentes y Lozada (26), en su estudio del año 2019, realizado en Tarapoto (Perú), buscaron conocer el tipo de vinculación entre el clima y el estrés organizacional en empleados municipales en el distrito de Yorongos. Tomaron el diseño correlacional cómo guía, para encuestar a 50 empleados, con el Cuestionario del Clima de Palma y la prueba EEL de Benaiges de estrés. Se analizó los datos con el estadístico Rho de Spearman. Del análisis de información encontrada se determinó una vinculación positiva y significativa entre clima y el estrés en el trabajo y las dimensiones de esta última (sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional), excepto con la supervisión. Concluyeron que a ante puntuaciones bajas de clima le corresponden puntuaciones bajas de estrés en el trabajo. También apoya la hipótesis planteada en este estudio.

Gálvez y Laloy (27), en su estudio del año 2019, realizado en Tarapoto (Perú), buscaron conocer la vinculación del estrés y clima en el trabajo en colaboradores municipales del distrito de Nuevo Chimbote. Tomando como guía el diseño correlacional, para encuestar a 200 empleados, con un cuestionario ad-hoc dirigida a buscar información de las variables estudiadas. Se procedió al análisis inferencial con la prueba Chi-cuadrado. Los datos hallados muestran que ambas variables están relacionadas positiva y significativamente. Concluyeron que ambas variables tienen valores bajos.

Dency (28) en su estudio del año 2019, realizado en Trujillo (Perú), buscó conocer la vinculación del estrés con el clima laboral en el trabajo de un municipio trujillano. Guiándose con un diseño correlacional, encuestaron a 113 obreros, a los cuales encuestó la prueba de Estrés EAE-S Socio-laboral y prueba de Clima Laboral de Palma. Se realizó un análisis inferencial con la prueba Rho de Spearman. Los datos mostraron que el estrés se correlacionó significativa e negativamente con el clima y sus dimensiones laborales (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales). Concluye la existencia de puntuaciones bajas de estrés y puntuaciones altas de clima laboral en los participantes.

Mudarra y Tello (29) en su estudio del año 2019, realizado en Trujillo (Perú), desarrollaron el objetivo de identificar la relación del clima y el estrés en el trabajo en enfermeras del Hospital Belén trujillano. Enmarcado en el diseño correlacional, de encuestaron 58 enfermeras mediante el cuestionario NSS de estrés y el cuestionario de Evaluación de clima organizacional. Los análisis se realizaron mediante la prueba paramétrica r de Pearson. Del análisis inferencial se desprende la existencia de una vinculación pequeña e negativa entre clima y estrés; asimismo, se observó puntuaciones altos de 29% en clima organizacional y puntuaciones bajas de 31% en estrés. Concluye que a mayor puntuación de clima organización se presenta menores puntuaciones de estrés en las enfermeras trujillanas.

Muguruza (30) en su estudio del año 2018, realizado en Huacho (Lima), buscaron el tipo de vinculación del estrés y el clima en el trabajo en colaboradores de Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-Mallay. Enmarcado en un diseño correlacional, se encuestaron 20 colaboradores mediante un cuestionario *ad-hoc* sobre estrés y clima en el trabajo. Se realizó el análisis inferencial de los datos con la prueba paramétrica r de Pearson. Como consecuencia del análisis se determinó una vinculación altamente significativa entre clima y estrés de los colaboradores. Asimismo, el clima organizacional

se vincula significativamente con las dimensiones del estrés laboral: factores ambientales y organizacionales; y, marginalmente con los factores personales. Concluyendo que los valores bajos del clima organización se corresponden con los valores bajos de estrés en el trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

El concepto de estrés puede ser planteado de forma distinta de acuerdo al enfoque científico que asuma. En primer lugar, desde un enfoque de tipo fisiológico puede observarse un énfasis en las respuestas como tal; mientras que, desde una aproximación psicológica y psicosocial, el estrés podría ser entendido como un fenómeno de tipo externo, centro en el estímulo; y, finalmente, desde una mirada cognitiva está referida a aquellos componentes de índole psicológica que afecta entre los factores estresantes y las respuestas de fisiológicas. En ese sentido podría hablarse de un enfoque que se centra en la interacción (31).

Conceptualizando el estrés laboral

En relación a este concepto podemos decir que se trata de la agrupación de reacciones de tipos fisiológico y psicológico que vienen a experimentar los organismos de cada empleado que ha sido sometido a una demanda laboral o presión propia de la gestión. Según Hans Selye formuló una teoría explicativa de como un organismo humano afronta el estrés mediante tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. (32)

El estrés laboral se define como un proceso donde las demandas ambientales/organizacionales complican o rebasan la capacidad de adaptación del individuo, gestando respuestas o transformaciones biológicas y psicológicas nocivas que pueden llevar a que un individuo enferme (33), física o mentalmente. Esto último, ocurre como consecuencia del desequilibramiento producido por un requerimiento laboral por un lado y las características de capacidades, necesidades y/o los recursos que cuenta el colaborador para desempeñar con su trabajo por otro lado (34). Es decir,

de un desequilibrio entre lo que requiere el trabajo y los recursos que dispone el colaborador para cumplir o afrontarla, produciéndose como consecuencia un estado tensional físico y psicológico (35).

Por su lado Chiavenato (36), define el estrés como un estado emocional desagradable producida cuando las personas no tienen confianza en su capacidad de enfrentar un desafío vinculado con algo considerado importante o valioso; situación derivada de interaccionar la persona con su entorno laboral; es pues, una respuesta adaptativa mediado por diferencias individuales y/o procesos psicológicos, y como consecuencia de un accionar externo (entorno) o de una situación que exige en demasía demandas psicológicas o físicas.

La OIT (37), señala que el estrés laboral es responder física y emocionalmente a un perjuicio generado por la contradicción entre exigencias laborales y capacidad de respuesta del colaborador, señalando que la misma institución laboral y las relaciones laborales condicionan el estrés, se produce cuando la demanda laboral supera la capacidad del colaborador que la ejecuta o viceversa. Por su lado, la OMS (38) considera que el estrés laboral es una respuesta que se da cuando hay demandas y presiones laborales que superan en mucho sus conocimientos y habilidades desafiando su capacidad de afrontamiento; se da también, cuando los colaboradores perciben un déficit de apoyo de gerentes, supervisores y colegas.

Estresores y consecuencias del estrés laboral

En un artículo Otero en el 2011 señala que el estrés laboral tiene un dinamismo compleja, debido a su naturaleza dinámica y multidimensional, con formadas por exigencias situacionales (fuentes de estrés), presencia de variables moderadoras (evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, apoyo social), el estándar de respuesta (fisiológico/psicológico) y los efectos individuales y organizacionales (39).

En estos últimos tiempos ha habido un fuerte incremento, tanto en varones como en mujeres, de la predisposición a generar estrés laboral, que surgen de circunstancias específicas consideradas como estresores, tales como el cumplimiento de estándares de calidad, bajar costos y tiempos, generadores de este tipo de padecimientos (40).

Por su parte, Robbins y Judge (41) mencionan tres clases de factores o estresores potenciales de estrés: Los de carácter ambiental presentan tres tipos de incertidumbre ambiental (económica, política, tecnológica). Los de carácter organizacional presentan demandas de tarea; de rol, e interpersonales. Los de carácter personal presentan problemas familiares, económicos y de personalidad.

Entre las posibles causas de estrés laboral mencionadas por Harnois y Gabriel (34) están la presencia de excesivo trabajo, carencia de claridad instruccional, cumplimiento de plazos poco realistas, carencia de toma de decisiones oportunas, carencia de seguridad laboral, ejercer trabajo aislado, sobrevigilancia y condiciones inapropiadas para el cuidado infantil dentro del ejercicio laboral. Aunque acosar sexualmente y discriminar no son consideradas como estresores laborales tradicionales, hay que incluirlas en esta clase, ya que a menudo se constituyen en predictores de mayor importancia que los estresores tradicionales, especialmente en contexto de pandemia.

De concordancia con Fernández (44) los principales generadores de estrés aparecen cuando se produce un desajuste entre las capacidades (habilidades y aptitudes) de los colaboradores por un lado, y las condiciones laborales, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada el centro laboral ("Exceso y falta de trabajo, ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad

de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, entre otras”).

El estrés produce diversos efectos negativos, tales como enfermedades (gastrointestinales y circulatorias), diversos trastornos (físicos, psicosomáticos y psicosociales) y baja productividad (42); problemas de salud mental (depresión y aumento de las tasas de suicidio) y, puede incrementar las tasas de lesiones y accidentes en el trabajo (34). Al respecto, la OMS (43) señala como el estrés puede afectar la salud y desempeño de los trabajadores, además documenta que éste puede tener como origen indicando que tanto la mala organización laboral como la falta de apoyo de colegas y supervisores pueden constituirse en su origen.

Las consecuencias negativas del estrés en el trabajo en los colaboradores está compuesta por tres categorías, clases de síntomas o sistemas de respuesta del organismo (45): fisiológicos, psíquicos y conductuales.

Síntomas fisiológicos: Entre las diversas consecuencias de esta categoría están los cambios metabólicos, acelerado ritmo cardiaco, alteración de la presión arterial y presencia de dolores de cabeza (47) El estrés hace vulnerable al organismo a los agentes patógenos disminuyendo su autodefensa, incrementando las posibilidades de enfermar (46 González). *Síntomas psíquicos:* presencia de insatisfacción, tensión, ansiedad, aburrimiento, entre otras. (47). *Síntomas conductuales:* Según Robbins (45) están la baja productividad, inasistencia y rotación de puestos por una lado, y cambios en hábitos alimenticios, incremento de consumo de tabaco o alcohol, hablar apresurado, agitación y trastornos del sueño.

La pandemia del COVID-19 aumenta los niveles de estrés en los seres humanos. En este contexto los individuos experimentan diversas situaciones estresantes intensas, y el personal sanitario incrementa la probabilidad de enfrentarlas particularmente debido

a la naturaleza de su trabajo. En situaciones de un intenso estrés se pueden experimentar reacciones de tipo *emocional, conductual, cognitivo y, físico* (34).

Tipos de estrés

Ciertamente se presenta distintos clases de estrés, por ejemplo: *episódico* da cuenta de un estrés que se da de forma temporal, es decir, que no se extiende en el tiempo, pudiendo ser situacional, a manera de ser producido, por ejemplo, por un despido. *Crónico*, en este tipo puede identificarse un estrés mantenido en el tiempo que no está circunscrito a algo pasajero.

2.2.2. Clima organizacional

El clima organizacional, es un constructo presente en todo colaborador y es percibido en cualquier organismo laboral, en la medida que todos y cada uno de los colaboradores participan en su constitución dentro de un ámbito laboral, en su comportamiento diario, den la interacción de los unos con los otros, las percepciones sobre el ambiente físico y humano; todo lo cual repercute positiva o negativamente en cumplir las funciones y en la productividad (48).

Aspectos conceptuales del clima organizacional

Diversos estudiosos organizacionales consideran que el clima organizacional está constituida por percepciones de los colaboradores o representaciones colectivas de los grupos al vivenciar distintas realidades (49). Un grupo puede estar constituido por una pareja de colaboradores, un superior con su colaborador inmediato, un equipo de trabajo, pequeñas colectividades, participantes de dependencias complejas y la organización como un todo

El clima organizacional, según Chiavenato (50) se plasma en el ámbito interno de la organización laboral, constituyendo la atmósfera psicológica característica de la misma, en base a los diferentes aspectos de una determinada situación, clase de organización, uso de tecnologías, las políticas empresariales, metas operativas, reglamentación de la vida interna (factores estructurales) y los intangibles (actitudes, valores, comportamiento social) para ser fomentadas o inhibidas.

Por otra parte, el clima de trabajo está caracterizado por una serie de atributos de ámbito interno laboral y una atmósfera organizacional donde interacciona el colaborador íntimamente vinculado con su accionar laboral, el ámbito físico y el relacionamiento interpersonal (51); donde elementos tecnológicos, políticas, reglamentación, el liderazgo y sus estilos, el lapso de vida del negocio, entre otros, tienen un carácter influyente (52).

Consideramos los aportes de Peiró (53) y de Katz y Kahn (54), cuando reconocen percepciones e imágenes de la realidad laboral con una marcada tendencia subjetiva, ya que es una construcción de la mente del sujeto o del grupo que pertenece al ámbito laboral. La premisa que toda organización laboral crea activamente su propio clima conformada por costumbres y estilos particulares es una contribución de Katz y Kahn (54), en este sentido, el clima refleja la normatividad y los valores del sistema formal como su subjetivización (interpretación) en el ámbito informal, determinando las presiones internas y externas a que se ven sometidas las personas que la organización atrae, establece los proceso de trabajo, la distribución física, modalidades comunicacionales y la ejercitación de la autoridad dentro del sistema laboral.

Robbins (41), señala la existencia de un extensa variedad de factores que crean percepciones y respuestas del clima organizacional, dentro de los cuales podemos mencionar el factor liderazgo con sus prácticas de dirección (la tipología de supervisión:

autoritaria, participativas, etc.), factores vinculados con la formalidad y estructuración de la organización (modelos de comunicación, vinculaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.); y factores vinculados al comportamiento laboral (sistema de incentivos, soporte social, interacciones entre colaboradores).

Asimismo, varios estudios vinculados al clima en el trabajo investigan e investigaron sobre el ambiente organizacional y las formas como lo perciben los colaboradores, dentro de los procesos sociales de interacción dentro de una determinada estructura laboral. Esta vinculación es expresada por diversos aspectos (relaciones interpersonales y cooperación que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud), y son los determinantes del comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (55)

Según García (56) las dimensiones del clima organizacional está constituida por las siguientes conceptos: Percepciones del puesto laboral, organización del trabajo, horarios y conciliación de la vida personal, relacionamiento con compañeros, factibilidad de promoción, monto salarial, autonomía y participación, condiciones físicas del puesto, y relaciones jefe-participantes.

En el vínculo establecido entre el sujeto y su contexto dentro de la empresa, es donde se desarrollan sus integrantes (57). Entre las características identificables pueden citarse: Tiene implicancias sobre cada uno de los miembros de la empresa en donde estos se desempeñan; tiene un fuerte efecto en relación a las acciones y rendimiento de los integrantes de la empresa; trae por consecuencia modificaciones en los estilos de comunicación sin un debido control de las respuestas emocionales; influye en relación al nivel de implicancia e identificación de los miembros respecto de la empresa a la que pertenecen; y, puede verse alterado por factores estructurales, que incluyen el tipo de dirección asumida, los planes de gestión, entre otros.

Dimensiones e indicadores del Clima Organizacional

Dimensión «**potencial humano**»

Esta dimensión está conformado por los integrantes de la empresa, el contexto o lugar donde se lleva a cabo, los elementos de la familia de cada integrante de la empresa, el ámbito psicosocial interno de la empresa, conformado por agrupaciones de diversa índole, sean grandes y/o pequeños. En la empresa laboran, no solo seres racionales, sino seres con sentimientos que poseen a su vez la intención de lograr sus objetivos.

Esta dimensión está conformado por los siguientes indicadores (57): El **liderazgo** es la afectación ejercida por ciertos miembros, específicamente aquellos en puestos de dirección o jefes, en la conducta de otros con la finalidad de poder lograr los objetivos esperados. No hay algo definido sobre el particular, pues va a depender del contexto social en donde se dé, esto implica, los valores, normas sociales, entre otros ya establecidas. La dimensión **innovación** se ocupa de la decisión de la empresa de poder llegar a experimentar algo nuevo y estar abierto a cambiar la forma de llevar a cabo lo que ya están haciendo. La **recompensa** implica la predominancia de los incentivos o premios sobre los castigos, por lo que está orientado a generar un clima positivo en la empresa, aunque existen las sanciones. En cuanto al **confort** está definido por aquellos esfuerzos efectuados por la dirección, de forma que pueda llegarse a obtener un lugar físico saludable y satisfactorio para los miembros.

Dimensión «**diseño de organización**» (Estructura).

La estructura de una organización está orientada a dividir, agrupar y coordinar formalmente las diversas tareas laborales de una empresa (41). Las empresas según lo planteado por Bernard, son una organización de acciones y tendencias debidamente

articuladas de dos a más integrantes. En cuanto a la articulación se incluye cuatro ejes en todas las empresas: la articulación de esfuerzos, una meta en común, segmentación de las labores y el establecimiento de una jerarquía, se define como una estructura de la empresa. Robbins y Coulter (58) consideran que los colaboradores cuando crean o cambian estructuras se están involucrando en el diseño organizacional, que tiene que ver con la toma de decisiones de manera procesual, con el ejercicio de diversos parámetros de autoridad, articulada y responsablemente.

Esta dimensión se plasma en cuatro indicadores (57): La **estructura**. Implica el nivel en que la empresa delimita el número de normas, procesos de proceder, curso de tramitaciones y otras reglas que orientan el comportamiento de los colaboradores en el ámbito de su labor. La **toma de decisiones** valora los que están a disponibilidad para ser usada al tomar decisiones dentro del contexto empresarial, así como los roles que juega los trabajadores dentro del proceso como tal. Muestra interés por la forma de distribuir la toma de decisiones dentro de los diversos niveles jerárquicos de la empresa. La **comunicación** considera los vínculos y espacios de comunicación existentes en la institución, las facilidades que se les brinda a los colaboradores para expresar y ser escuchados sus sugerencias y reclamos en los altos niveles, de tal manera que éstos puedan poner de manifiesto su disconformidad dentro de la empresa. Y, la **remuneración** está vinculada a la manera en cómo se remunera a los empleados y a la política empresarial al respecto.

Dimensión «**cultura organizacional**»

El Ministerio de Salud del Perú (59), indica que esta dimensión está constituida por una serie de valores, creencias y entendimientos que en común tienen los colaboradores en la empresa, que implica significados compartidos por la mayoría de colaboradores y que les da identidad, diferenciándola de otras organizaciones. Una

empresa cuenta con integrantes que se encuentran involucrados con las metas, por lo que es indispensable tomar en consideración el lugar en dónde y cómo se van a llevar a cabo las interacciones dentro de la empresa, ya que la normatividad y los patrones conductuales generan la cultura organizacional, que contribuye a tener una empresa ya sea productiva o no productiva en directa dependencia de como las interacciones entre los colaboradores de una empresa estén delimitadas desde el comienzo.

Se componen de los tres indicadores siguientes: Identidad, Motivación y, Conflicto y cooperación” (57): la **identidad** expresa el nivel de pertenencia que se tiene respecto a la empresa, siendo esto trascendental en el marco de un grupo de trabajo. En términos generales, es la percepción de poder tener objetivos individuales que sean acordes a los de la empresa. El **conflicto** y la **cooperación** está asociado con el apoyo que se da o no entre los propios miembros de la empresa, es decir, los trabajadores, en el contexto de sus labores y la ayuda que reciben tanto a nivel logístico como humano de parte de la empresa. La dimensión **motivación** en particular encuentra respaldo en aquellos factores de índole motivacional que desarrolla la empresa en sus trabajadores. Pudiendo llegar a obtenerse comportamientos propios de quienes han tenido la presencia de ciertos estímulos en su contexto.

Consecuencias del Clima Organizacional

Una cultura facilita al integrante poder dar su comprensión de una forma más apropiada respecto de las demandas y poder llegar a comprometer la relación saludable o no, afectando así en la empresa según sea el caso, positivo o negativo. Entre las consecuencias consideradas como positivas pueden observarse: sentimientos de logro, baja rotación en los puestos, innovación, entre otros. Mientras que a nivel de las consecuencias entendidas como negativas puede observarse: un nivel considerable de rotación, ausencia al trabajo, poco nivel de innovación, productividad entre otros.

El factor clima organización, junto a las estructuras, elementos organizacionales y los integrantes que componen la empresa pasan a definir un sistema que depende entre sí y es cambiante, es decir, no estático. En relación a lo que es una empresa saludable, esta promueve la obtención desde la base de creencias, normas, prácticas socializadas a los demás miembros de la organización, que se manifiestan en acciones compartidas (59).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HG. El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao, 2021.

H₀. El clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao, 2021.

2.3.1. Hipótesis específicas

HE₁. La dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

H₀. La dimensión potencial humano del clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

HE₂. La dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

H₀. La dimensión diseño organizacional del clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

HE₃. La dimensión cultura de la organización del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

H₀. La dimensión cultura de la organización del clima organizacional no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.

III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Para nuestro estudio hemos considerado utilizar el método hipotético-deductivo. Esto considera que partiendo de una serie de premisas y principios formulados de antemano se extraen conclusiones de los datos que reporta el estudio.

3.2. Enfoque investigativo

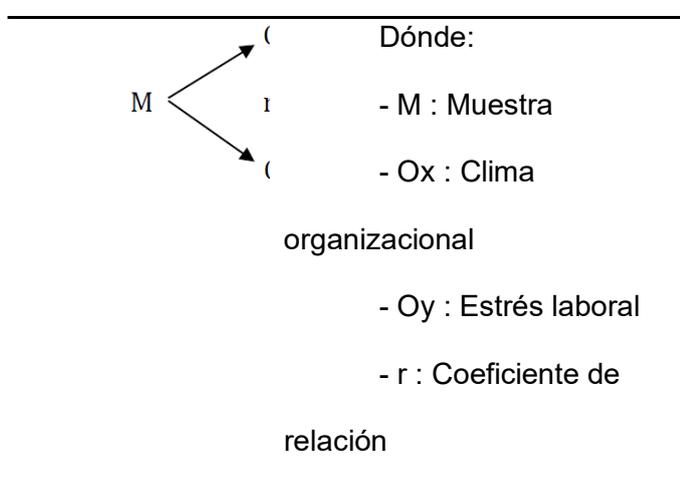
Se ha considerado el cuantitativo que está orientado a obtener datos numéricos de las variables materia del presente estudio (60).

3.3. Tipo investigativo

El tipo de investigación corresponde al tipo aplicada (61)

3.4. Diseño investigativo

Se ha escogido como guía el diseño correlacional, que no es experimental y obtiene sus datos en un momento determinado del estudio. Este diseño busca determinar el grado de relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores chalacos en el segundo semestre del presente año (60). A continuación se muestra la representación del diseño:



3.5. Población, muestra y muestreo

Se ha considerado a 80 colaboradores de la Empresa Backus de Centro de Distribución Callao 2021 como población de análisis.

La muestra serán todos los trabajadores considerados en la población de estudio, debido al uso de la técnica de muestreo denominado censo. Las excepciones serán las que están determinadas en los criterios de inclusión y exclusión.

Los criterios de inclusión asumidos son: tengan mayoría legal de edad, ambos sexos, laborando de forma presencial y aceptación voluntariamente a participar. Los criterios de exclusión son: colaboradores que no deseen participar y los que tienen severas discapacidades.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1. *Clima Organizacional*

Definición conceptual. Por otra parte, el clima organizacional es entendido como un conjunto de atributos característicos del ambiente interno de trabajo y la atmosfera de la organización donde se desenvuelve la persona, relacionado directamente con el trabajo, ambiente físico y relaciones interpersonales (51)

Definición operacional: está determinado por la valoración del clima organizacional y sus tres dimensiones (Cultura organizacional, diseño estructural y potencial humano) mediante el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud (62).

Variable 1. ***Estrés laboral***

Definición conceptual. Chiavenato (36), lo define en los siguientes términos: El estrés es un estado emocional desagradable que se produce cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso; así está derivada de la interacción entre el individuo y el entorno; siendo una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas.

Definición operacional: está determinado por la valoración del estrés laboral mediante el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS y adaptado por Suárez (63).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica.

Se utilizará la técnica de encuesta. Mediante esta técnica se procedió a recabar datos o informaciones a través de dos instrumentos aplicados a las unidades de la muestra (60 Hernández et al) y, para tal efecto se utilizará como instrumento el cuestionario.

3.7.2. Descripción de instrumentos.

Cuestionario para el estudio del clima organizacional.

Se ha tomado el “Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional” (62) creado por el Ministerio de Salud del Perú (Dirección de Calidad de la Dirección General

de Salud de las Personas del MINSA - Comité Técnico del Clima Organizacional) tanto para evaluar el clima organizacional, como monitorear y evaluar los planes de mejora en las organizaciones del MINSA, constituido por 28 reactivos tipo Likert en tres dimensiones y once indicadores, y seis reactivos de la escala de mentiras (LIE).

Ficha técnica del Cuestionario para el estudio del Clima Organizacional (62)

Autor: Ministerio de Salud

Año: 2011

Finalidad: Evaluación del clima organizacional.

Conformado: 28 reactivos

Administración: colectiva e individual.

Categorías Dx: no saludable, saludable y por mejorar.

Formato: Encuesta por correo electrónico (Google formatos)

Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS.

La evaluación del estrés laboral será realizada mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS, que en su época fue presentada por Ivancevich y Matteson en 1989, que es muy utilizada en los ámbitos latinoamericanos (64) y, cuenta con el aval de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para evaluar estrés laboral (63), constituido por 25 reactivos tipo Likert en dos dimensiones.

Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT – OMS.

Año: 1989

Finalidad: Evaluación del estrés laboral.

Conformado: 25 reactivos

Administración: colectiva e individual.

Categorías: no saludable, saludable y por mejorar.

Formato: Encuesta por correo electrónico (Google formatos)

3.7.3. Validación

Validez del Cuestionario para el estudio del Clima organizacional

El cuestionario tuvo un análisis de validez por el Ministerio de Salud – 2011, en sus respectivas instancias (62) y cuenta con validez externa, expresado ser en una institución oficial del Estado Peruano cuyo ámbito de trabajo es a nivel nacional en sus respectivas instancias orgánicas.

Validez del Cuestionario sobre Estrés Laboral

La adaptación peruana realizada Suárez (63) en una muestra de 203 colaboradores indican que el cuestionario presenta adecuadas propiedades psicométricas. La validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio, se verificó una explicación del 63.2% de la variabilidad de los ítems (cargas de .55 a .81) en un modelo bidimensional (1: Superiores y Recursos; 2: Organización y Equipo de Trabajo); lo que concuerda con la validación en México (64). El análisis binomial ($<,05$) evidenciaron concordancia de los jueces que verificaron su contenido; asimismo, encontró altos índices de homogeneidad, mediante el análisis ítem-test, indicando que los ítems miden lo mismo que el test total (63).

3.7.4. Confiabilidad.

Confiabilidad del Cuestionario de Clima Organizacional

En cuanto a la confiabilidad, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de ,906 para una muestra de 100 colaboradores (65), lo que indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

Confiabilidad del Cuestionario sobre Estrés Laboral

La escala ha sido utilizada en diversos ámbitos laborales en la que se determinó su confiabilidad mediante el método de consistencia interna y la técnica de alfa de Cronbach. Así, en México en el 2007 Medina, Preciado y Pando encontraron un alfa de ,92 en una muestra de 38,072 trabajadores (64); en Venezuela en el 2009 Sanabria y Rojas encontraron un alfa de ,91 en una muestra de 67 trabajadores hospitalarios (45); en Ecuador en el 2018 Álvarez y Espinoza encontraron un alfa de ,93 en una muestra de 243 trabajadores (46).

Asimismo, en el Perú en el 2013 Suárez encontró un alfa de ,97 en una muestra de 203 trabajadores (47); en el 2015 Torres encontró un alfa de ,94 en una muestra de 117 docentes (48)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La presentación de los resultados se hará a nivel descriptivo y a nivel inferencial. En el primero de determinar medias aritméticas, desviación estándar y comparación de promedios y según esté distribuido de la data en la muestra se podrá aplicar pruebas estadísticas paramétricas (t de Student) o no paramétrica (U de Mann-Whitney). En la segunda, se buscará determinar la relación bivariada de las variables seleccionadas y según sea su distribución se podrá aplicar pruebas estadísticas paramétricas (Correlación de Pearson) o no paramétrica (correlación Rho de Spearman).

3.9. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha respetado la autoría en la redacción del presente informe, tomando en cuenta los criterios que emanan de la guía de citado y referenciación estilo Vancouver (Resolución N° 106-2021-R-UPNW) y en cuanto a la información de las encuestas se tomará en cuenta el anonimato de los participantes y el consentimiento informado.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 3. Cronograma de actividad de elaboración de la tesis

Año □	2021																							
Actividades ↓	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto							
Establecer el problema.	■	■																						
Indagación de la bibliografía.		■	■	■																				
Realización de la introducción.			■	■	■	■																		
Realización de la formulación del problema general y específicos.					■	■	■																	
Realización de objetivos generales y específicos.					■	■	■																	
Realización de la justificación de la investigación						■	■																	
Realización del marco y base teórica						■	■	■	■	■														
Realización de la metodología (tipo, diseño, población, operacionalización)									■	■	■	■												
Realización de procedimientos y análisis de datos									■	■	■	■												
Realización de aspectos éticos de la investigación.									■	■	■	■												
Realización de aspectos administrativos de la investigación											■	■	■	■										
Realización de los anexos, caratula y dedicatorias											■	■	■	■										
Aceptación del proyecto de tesis													■	■										

	Subtotal				1 000,00
Totales		Costo (S/.)			
	Servicios	2 910,00			
	Recursos materiales	1 000,00			
	Total presupuesto	3 910,00			

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pinto PJ, Pradera J, Serrano, R, Cuzquén JA. Guía para implementar la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú: Consejos y análisis para una implementación práctica y económica. Lima: APDR Asociación Peruana de Prevencionistas de Riesgos. 2015.
2. Vargas LD, Coral R del C, Barreto RV. Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora. Rev. cienc. cuidad., 2020, 17(3):108-21. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2187>
3. Organización Internacional del Trabajo. Más de un millón de muertos en el trabajo cada año. 2020. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm%20Consultado.%20Consultado%20en%2005/05/2017
4. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Sistema Informático de Notificación de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales – SAT. 2019. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/476740/Bolet%C3%ADn_Notificaciones_NOVIEMBRE_2019_opt_compressed.pdf
5. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Ginebra: OMS. 2004. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Graneros JV. Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima. Tesis maestría. UPCH. Lima – Perú. 2018. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Rojas JP. El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. Tesis de maestría. Universidad César Vallejos, Lima – Perú. 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas_MJP.pdf?s
8. Gil Mena, F. Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. Gestión Management & Empleo, secc. Economía, 24 abril de 2019. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
9. Liza JJ. Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Lambayeque – Perú. 2020. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7106/Liza%20Neciosu%20Jos%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Rodríguez A, Quizhpe V, Portelles D. Estudio de la motivación laboral en la cooperativa “Juan Pio de Mora”, provincia Bolívar, Ecuador. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. 2017. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/mora.html>
11. De los Santos JA, Labrague L. Impact of COVID-19 on the Psychological Well-Being and Turnover Intentions of Frontline Nurses in the Community: A Cross-Sectional

Study in the Philippines. medRxiv preprint. 2020.

doi:

<https://doi.org/10.1101/2020.08.05.20167411>

12. García P. y cols. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19. *Revista de Salud Pública*, 2020, Edición Especial Dic-2020, 65-72. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/31332/32042>
13. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *EnvironSciPollut Res*, 2020. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
14. Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) Protección de la salud de los trabajadores. Centro de Prensa. 2017. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
15. Castillo I, Torres N, Ahumada A, Cárdenas K, Licon S. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. *Revista Científica Salud Uninorte*, 2014, 30(1). <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5333/4312>
16. Carrillo C, Ríos MI, Martínez R, Noguera P. Nivel de estrés del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos de un hospital clínico universitario, *Enfermería Intensiva*, 2016, 27(3): 89-95. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.03.001>.
17. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería global*, 2013, 12(31): 125-150. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es

18. Espín DJ. Clima organizacional y estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. (2020).
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31025/1/1803822996%20Doryan%20Joel%20Esp%C3%ADn%20Torres.pdf>
19. Barba JL. El estrés laboral y la relación con el clima organizacional de los colaboradores de la corporación Impactex. Tesis de titulación. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. 2020
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31957/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20JHOSELIN%20BARBA.pdf>
20. Pérez, Pablo Gabriel. (2020). El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30929/1/061%20GTH.pdf>
21. Barbosa S, Souza S, Nascimento K, Souza J. Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 2018, 38, 61-79. <http://amapsi.org/web/index.php/biblioteca-virtual/14-amapsieditorial/307-revista-alternativas-en-psicologia-numero-38-agosto-2017-enero-2018>
22. Zhañay JA. Estrés laboral y clima organizacional en el personal de enfermería de un hospital público. Tesis de Maestría. Universidad Central del Ecuador, Quito. 2017.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15113/1/T-UCE-0007-ISIP0024-2018.pdf>

23. León L. Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Consensus Revista de Publicaciones Científicas*, 2017, 1(1): 51-75. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
24. Cayllahua R. *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima – Perú. 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56875/Cayllahua_HR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Mamani LM. Estrés y clima laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional Agraria Puno, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú. 2019. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11529/Mamani_Mullisaca_Lucy_Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Fuentes A., Lozada GE. Clima organizacional y su relación con el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Unión, Tarapoto – Perú. 2019. http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/2248/Sarita_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Gálvez ES., Laloy EK. El estrés y clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote- 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote – Perú. 2019. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40864>
28. Dency G. Estrés y clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo, 2019. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo –Perú. 2019.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28366/guadalupe_cd.pdf?sequence=4&isAllowed=y

29. Mudarra YL, Tello CV. Relación del nivel de clima organizacional con el estrés laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Belén de Trujillo. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. 2019. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5293/1/RE_ENFE_YOANA.MUDARRA_CRISTINA.TELLO_NIVEL.DE.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
30. Muguruza JY. El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa 2017. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. 2018. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Sandín B. El estrés. En A. Belloch, B. Sandín & F. Ramos (Eds), Manual de Psicopatología. Vol. 2, 3-52. Madrid: McGraw-Hill. 1995. <https://serproductivo.org/wp-content/uploads/2017/04/Manual-de-psicopatolog%C3%ADa.-Volumen-II.pdf>
32. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 3ª ed. México D.F.: McGraw-Hill. 2009.
33. Iniesta A, et al. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona: Sans Growing Brands. 2016.
34. Ministerio de Salud del Perú. Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19. Guía Técnica (R.M. N° 180-2020-MINSA). Lima: MINSA. 2020. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

35. García J, Gelpi J, Vindel A, Romero C. Cómo combatir el estrés laboral. Madrid: Ibermutuamur. (2009).
36. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional (3ª ed.). México: Interamericana Editores. 2015.
37. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Ginebra: OIT. 2016. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/docu-ments/genericdocument/wcms_475146.pdf
38. Organización Mundial de la Salud. Salud laboral: estrés en el lugar de trabajo. World Health Organization. 2020, 19 de octubre. <https://www.who.int/newsroom/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
39. Verduzco R. El estrés en el entorno laboral. Psicología, 2018, (64): 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
40. Herrerías JR. El estrés laboral. Logos, 2019. 6(11). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/3641>
41. Robbins E, Judge T. Comportamiento organizacional. 13a ed. México: Pearson Educación. 2009. <http://biblioteca.soymercadorologo.com/wpcontent/uploads/2016/05/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter.pdf>
42. Organización Mundial de la Salud. Occupational health: Stress at the workplace. 2020. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>.
43. Oficina Internacional del Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar

de trabajo, 2013.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

44. Fernández, R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Editorial ECU. 2010.
45. Robbins S. Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación. 2004.
46. González, Lacasta y Ordóñez El síndrome de agotamiento profesional. Editorial Medica Panamericana. 2008.
47. Reyes LG. Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020. Proyecto de tesis de bachiller. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. 2021.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16501/Reyes_il.pdf?sequence=2&isAllowed=y
48. Pereyra, M. K. Clima laboral y servicio al cliente. (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango). Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar Campus de Quetzaltenango. México. 2014.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
49. Littlewood H, Uribe J. En Psicología organizacional en Latinoamérica. México: El Manual Moderno S.A. 2018.
50. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 4^a. ed. Brasil: Editorial Manole Ltda.; 2014. 585 p.
51. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de

- Perú. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2019; 45 (2): [aprox. 12p].
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004.
52. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano-4ta Edic. México: Editorial Mc Graw Hill. 2011.
53. Katz D, Kahn R. Psicología social de las organizaciones. México: Trillas. 1999.
54. Peiró JM. Psicología de la organización (Vol. 2). Madrid: Toran S.A. 1995.
55. Zambrano J, Ramón MÁ, Espinoza E. Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. Universidad y Sociedad, 2017, 9(2), 163-172. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus22217.pdf>
56. García GE. Clima organizacional. Hacia un nuevo modelo. Porikan, 2007, 12: 151-177. http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
57. Ministerio de Salud del Perú. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Documento Técnico: RM N° 623-2008/MINSA. V.02. Lima: Ministerio de Salud, 2012. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf> Pág. 04.
58. Robbins S, Coulter M. Administración. 10a. ed. México: Pearson. 2010.
59. Ministerio de Salud MINSA. R.M. 468-2011. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. 2011.
60. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación (6ta ed.). México. Mc Graw Hill Interamericana; 2014. Pp.93.
61. Canelo J, Sardon M, Iglesias H. Metodología de investigación en salud laboral. Med Segr Trab [Internet] 2018[acceso 15 de junio del 2021] ; 57(4):192-200. Disponible

en : https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009

62. Ministerio de Salud. R.M. 468-2011-MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico. V2. 2012.
63. Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. Revista PsiqueMag, 2(1), 33-50. <http://ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
64. Medina S, Preciado M, Pando M. Adaptación de la escala de estrés laboral para trabajadores mexicanos. Revista de Salud Pública y Nutrición. 2007. http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm
65. Esquivel M. Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la Posta Naval de Ventanilla. Tesis de maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú. 2006. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1027/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46497786_ESQUIVEL_ORTEGA_MANUEL.pdf;jsessionid=1A4075D06D34226F118C1A62F21D07F4?sequence=2

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BACKUS CENTRO DE DISTRIBUCION CALLAO, 2021.**

Autora: JENNIFER PAOLA MORE VINCES.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<i>Problema principal:</i>	<i>Objetivo general:</i>	<i>Hipótesis general:</i>	Variable 1: Clima organizacional	Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental, transversal y correlacional Población: 80 trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao. Tamaño de muestra: Toda la
PP. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?	OG. Determinar como el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021.	HG. El clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao, 2021	Dimensión (D) D1. Potencial humano organizacional (Estructural) D2. Diseño organizacional (Estructural) D3. Cultura de la organización	
<i>Problemas secundarios</i>	<i>Objetivo específicos:</i>	<i>Hipótesis específicos:</i>	Variable 2: Estrés laboral Dimensión (D) D1. Superiores y Recursos D2. Org. y Equipo de Trabajo	
PS1: ¿Cómo la dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la	OE1. Identificar como la dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona con el	HE1. La dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores		

<p>Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021? PS2: ¿Cómo la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021? PS3: ¿Cómo la dimensión cultura organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021?</p>	<p>estrés laboral en los trabajadores. OE2. Identificar como la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores. OE3. Identificar como la dimensión potencial humano del clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores.</p>	<p>de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao. HE2. La dimensión diseño organizacional del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao. HE3. La dimensión cultura de la organización del clima organizacional se relaciona significativamente con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus del Centro de Distribución Callao.</p>		<p>Población será la investigación. Tipo de muestreo: Censo, toda la población Técnica: Encuesta Instrumentos: 1. Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT- OMS (CEL) 2. Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT- OMS Estadísticos descriptivos, media aritmética, Desviación típica, Estadístico inferencial: Prueba Rho de Spearman</p>
--	---	---	--	--

Anexo B. Operacionalización de variables

Tabla B.1. El clima organizacional operacionalizado

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Potencial humano	Innovación	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Ordinal	No saludable: 27-54
	Liderazgo	7, 8, 9, 10, 11		Por mejorar: 55-81
	Recompensa			Saludable: 82- 108
	Confort			
Diseño organizacional (Estructural)	Estructura	12, 13, 14, 15,	Ordinal	No saludable: 27-54
	Comunicación organizacional	16, 17, 18, 19		Por mejorar: 55-81
	Toma de decisiones			Saludable: 82- 108
	Remuneración			
Cultura de la organización	Motivación	20, 21, 22, 23,	Ordinal	No saludable: 27-54
	Identidad	24, 25, 26, 27		Por mejorar: 55-81
	Conflicto y cooperación			Saludable: 82- 108

Tabla B.2. El estrés laboral operacionalizado

Dimensiones	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Superiores y Recursos	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14,	Ordinal	Bajo: 26 al 101
	16, 18, 19, 20, 22, 23, 25		Promedio Bajo: 102 al 119

Org. y Equipo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17,	Promedio Alto: 120 al 128
de Trabajo	21, 24	Alto: 129 al 157

Anexo C. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una x la respuesta correcta: Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados. El cuestionario es anónimo y confidencial. Es importante responder de manera franca y honesta

	Escalas: nunca (1)				
	a veces (2)				
	frecuentemente (3)				
	siempre (4)				
POTENCIAL HUMANO					
1	La innovación es características de nuestra organización	1	2	3	4
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	1	2	3	4
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita	1	2	3	4
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
DISEÑO ORGANIZACIONAL					

12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficio son razonables	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
CULTURA ORGANIZACIONAL					
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	1	2	3	4
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	1	2	3	4
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	1	2	3	4
26	Estoy sonriente	1	2	3	4
27	Cometo errores	1	2	3	4

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente: El cuestionario es anónimo y confidencial. Es importante responder de manera franca y honesta. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

“Mi jefe está disponible cuando se le necesita

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

Agradecemos anticipadamente su colaboración”.

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TED	Totalmente en desacuerdo					
ED	En desacuerdo					
NDNED	Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
DA	De acuerdo					
TDA	Totalmente de acuerdo					
		TED	ED	NDNED	DA	TDA

01. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5
02. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	1	2	3	4	5
03. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	1	2	3	4	5
04. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	1	2	3	4	5
05. El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	1	2	3	4	5
06. El que mi supervisor no me respete me estresa	1	2	3	4	5
07. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	1	2	3	4	5
08. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	1	2	3	4	5
09. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	1	2	3	4	5
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	1	2	3	4	5
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	1	2	3	4	5
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	1	2	3	4	5

15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	1	2	3	4	5
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	1	2	3	4	5
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	1	2	3	4	5
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	1	2	3	4	5
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1	2	3	4	5
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	1	2	3	4	5
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	1	2	3	4	5
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	1	2	3	4	5
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3	4	5
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	1	2	3	4	5

Anexo D: Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Se le invita a Ud. ser partícipe del estudio de investigación. Antes de determinar si participa o no, deberá conocer y comprender los siguientes apartados:

Título del proyecto: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BACKUS CENTRO DE DISTRIBUCION CALLAO, 2021”

Nombre de la investigadora:

LIC: MORE VINCES, JENNIFER PAOLA

Propósito del estudio: Determinar como el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Backus Centro de Distribución Callao periodo 2021

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder a los cuestionarios.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidentedel Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma

Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 15 agosto de 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....

Firma del participante