

**FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA SALUD.**



Carrera de Psicología

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autor:

Bach. Carla María Castillo Pisfil

Asesora:

Mg. Tania Guadalupe Valdivia Morales

Trujillo - Perú
2020

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico de manera especial a Dios y a todas las personas que han transcurrido en este periodo de mi formación tanto profesional como personal, más aún a mi familia y amigos por darme las fuerzas y confiar en mí para perseguir mis metas y no hundirme ante los problemas que se me presenten

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el que nos ilumina cada día, cada hora y cada segundo. Asimismo, por haberme dado la oportunidad de lograr este gran reto en mi vida. Gracias también a mis padres y hermanas que siempre me brindaron su apoyo. De igual manera agradecer a mis amigos cercanos que nunca me soltaron la mano y confiaron en mí. Y por supuesto a mi asesora la Mg. Tania Valdivia, por su gran apoyo, paciencia, motivación constante, y aporte académico para la realización de esta investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: CORRELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL	26
TABLA 02: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IMPLICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO	27
TABLA 03: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CONSISTENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO	28
TABLA 04: ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO	29
TABLA 05: ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MISIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO	30
TABLA 06: PROMEDIO Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO	41
TABLA 07: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO.....	42
TABLA 08: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN FACTORES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO.....	43
TABLA 09: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN FACTORES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, TRUJILLO.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: NIVEL GENERAL DE ESTRÉS LABORAL	53
FIGURA 2: PUNTAJE PROMEDIO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN DIMENSIONES	54
FIGURA 03: DIMENSIONES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	55

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo. La investigación no experimental de tipo transversal-correlacional estuvo dirigida a una población de 300 siendo la muestra de 86 trabajadores. Los instrumentos considerados para esta investigación fueron: el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS adaptado por Suárez (2013) y el Inventario sobre Cultura Organizacional de Denison adaptado por Curay-Villanueva (2016). Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación moderada inversa ($r = -0.35$) entre la dimensión consistencia de la Cultura Organizacional y el estrés laboral, es decir a mayor integración, coordinación y control (consistencia) habrá menor estrés laboral, Así también, existe una relación moderada inversa ($r = -0.22$) entre la dimensión Adaptabilidad y el estrés laboral, es decir a mayor adaptabilidad traducida en normas y creencias menor será el estrés laboral.

Palabras clave: Cultura organizacional, Estrés Laboral, Trabajadores.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La cultura organizacional ha sido considerada como el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventa, descubre o desarrolla en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas (Shein, 1988). También, como la percepción común que comparten los miembros de la organización como un sistema de significado compartido (Robbins, 1996).

En el año 2016 se ha convertido en uno de los temas de negocio más importantes. Los CEO's y los líderes de RH reconocen que la cultura impacta el comportamiento de la gente, la innovación, y el servicio al cliente. Mientras que la cultura se percibe como importante, aun no es bien entendida, para muchas organizaciones es difícil de medir y más aún, de gerenciar. La cultura puede determinar el éxito o el fracaso del negocio en tiempos de cambio. Solo el 28% de los encuestados piensan que entienden bien su cultura y solo el 19% piensan que tienen la cultura correcta (Kaplan, Dollar, Melián, Van Durme y Wong, 2016).

En un sentido paralelo, el estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio o de la propia persona y la capacidad de respuesta del individuo (Peiró y Salvador, 1993). Otros autores consideran que es un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes

estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador (Kornblit y Mendez, 1993).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

Las personas centran la mayor parte de su día al ámbito laboral, por lo que éste se convierte en su mayor objetivo. Esta alternativa trae consecuencias paradójales para la integridad física, psíquica y social de los trabajadores (Montoya, Méndez y Boyero, 2017), pues, a medida que, en los contextos organizacionales, el trabajo puede proporcionar muchos logros, puede también ser un elemento de contracción de problemas al desencadenando perjuicios a la salud del trabajador, como en el caso del estrés ocupacional. En este sentido, hay indicios de que un estado prolongado de estrés interfiere en el bienestar psicológico y en la calidad de vida de las personas (Kaplan, 1995; Lipp, 2007).

Entre los riesgos psicosociales que pueden afectar al estrés laboral, la literatura científica ha identificado factores asociados al contenido del puesto de trabajo (ambiente y equipamiento laboral inadecuado, mal diseño de la tarea, presión, horarios laborales inflexibles, etc.) y al contexto laboral (pobre comunicación, bajos niveles de apoyo en la solución de problemas y desarrollo personal, indefinición de

objetivos organizacionales, ambigüedad o conflicto de roles, estancación e incertidumbre laboral, sobre-promoción o baja-promoción, salario bajo, escasa participación en la toma de decisiones, pérdida del control sobre el trabajo, etc.). Asimismo, los estudios han puesto en evidencia que los niveles elevados de estrés laboral pueden contribuir a la aparición de problemas de salud mental (cansancio, burnout, ansiedad y depresión) y física (trastornos cardiovasculares y musculo esqueléticos) y las investigaciones recientes han puesto el énfasis en el impacto del estrés laboral sobre los hábitos de conducta, de tal manera que se ha mostrado su asociación con el consumo de alcohol, drogas y tabaco, la dieta poco saludable, la falta de sueño, el aumento de los accidentes laborales y las enfermedades crónicas. Los problemas laborales relacionados con el estrés tienen, de esta manera, un considerable impacto en la economía y la productividad, competitividad e imagen pública de las empresas (OIT, 2016).

Estos problemas son capaces de reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano. Lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones (Rodríguez, Quizhpe y Portelles, 2017). Tal como se aprecia en una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo, donde, después de hacer una observación continua a los colaboradores y la dinámica de trabajo, se identificó que la mayor cantidad de trabajadores refiere estar sometido a trabajo bajo presión. En aspectos como la exigencia en tiempo que dedican al trabajo, la exigencia en el cumplimiento de metas o respuesta a las funciones y, entre otras, las diferencias percibidas en el trato por parte de los superiores. Lo cual se ve reflejado en el trato a los usuarios, el cual carece de amabilidad, se presenta frío y desinteresado y, en

ocasiones, agresivo y despectivo; también en el mismo trato a los compañeros (conflictos laborales, chismes, críticas a las espaldas de los compañeros, etc.), que en tiempos determinados se acompañara de problemas físicos y emocionales, como agotamiento mental, dolores de cabeza frecuentes y pérdida del manejo de control. Síntomas propios de una sobrecarga de estrés.

Todos estos aspectos, referidos a un desarrollo de la cultura empresarial que aún se apega a sistemas tradicionales, rígidos e inflexibles, donde el capital humano, aún no recibe la valoración o el lugar que corresponde. En ese sentido, se aprecia cotidianamente en el servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo, una filosofía de trabajo o cultura, caracterizada por no atribuir importancia a una cultura enfocada en valorar al capital humano. Apreciado en aspectos como el ausentismo, la falta de programas de motivación y talleres de mejora de la salud emocional, etc.

En organizaciones del ámbito internacional, Torres-Martínez (2015) realizó una investigación titulada “Estrés y condiciones laborales en el trabajo docente”, en Querétaro, México. El instrumento que se utilizó en esta tesis fue el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT – OM, que fue sustentado por Ivancevich y Matteson en el año 1989. Esta investigación con una muestra de 115 maestros de educación secundaria de colegios públicos y privados. Fue un estudio descriptivo transversal. Encontró como resultados evidencia del 72.25% de estrés un nivel bajo, en los docentes.

Uribe, Patlan y García (2015) investigaron las manifestaciones psicósomáticas, el compromiso y el burnout como consecuencias del clima y la cultura organizacional. En esta investigación participaron 1629 colaboradores de una empresa transnacional de

telecomunicaciones, 62.3% varones y 37.3% mujeres de entre 18 y 78 años, ubicadas en México. Entre los resultados encontrados las dimensiones de clima y cultura: liderazgo, comunicación y cohesión alcanzaron correlaciones inversas moderadas inversas con el desgaste ocupacional ($r > -.30$) y la dimensión apoyo organizacional percibido alcanzo correlación inversa grande ($r = -.52$). Por su parte, con la dimensión despersonalización las cuatro dimensiones alcanzaron correlaciones inversas pequeñas ($r > -.22$). Esto revela que, la presencia de debilidades en el liderazgo, la comunicación y de apoyo a los colaboradores, sumado al hecho de presentar ambientes cohesionados, tiene probabilidades de aumentar la probabilidad de desarrollar cuadros de burnout.

Revelo (2014) en Quito, Ecuador, realizó una investigación titulada "La Cultura organizacional y su relación con el Estrés Laboral del personal de la dirección de Recursos Humanos del Ilustre Municipio de Quito". El estudio fue de tipo correlacional y su diseño de investigación es cuantitativa, no experimental. Se contó con la participación de 23 servidores Municipales pertenecientes a la Dirección de Recursos Humanos. Se usaron dos instrumentos que fueron el Cuestionario W.E.N.S y el Instrumento Maslach Burnout Inventory. En esta investigación se pudo comprobar que existe una asociación entre la cultura organizacional y el estrés laboral ($\chi^2 = 15,51 - \chi^2 = -15,51; p < .05$).

Ramos (2013) realizó el estudio del papel del ambiente organizacional caracterizados por aspectos culturales o no en el estrés de sus colaboradores, para lo cual considero la participación de 1275 colaboradores de empresas públicas (181) y privadas (1094) de Porto. Los datos los recolectaron utilizando el inventario de estrategias personales y organizacionales y el cuestionario de estrés laboral. Los resultados encontrados en el

estudio identificaron la relación entre los elementos culturales y no culturales con el estrés laboral, concluyendo en que la gestión de valores puede reducir las vivencias negativas del estrés ($p < .05$).

En organizaciones del ámbito nacional, Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2016) analizaron el clima organizacional que se vive en centros de salud, en emergencia, y su relación con el burnout. Para muestra consideró a 43 enfermeros del servicio, 16% nombrados y 84% contratados. Como herramientas de recolección de datos utilizaron un cuestionario de cultura organizacional creado a priori y el inventario de Maslach MBI. Los resultados reportaron pequeña correlación inversa entre el clima organizacional y el síndrome de burnout ($r_s = -.11$), de igual manera, pequeña correlación inversa entre la dimensión cultura organizacional y el síndrome de burnout ($r_s = -.19$) y su dimensión agotamiento emocional ($r_s = -.12$). Pero, alcanzaron correlación moderada inversa el clima organizacional y sus dimensiones cultura y diseño organizacional con el factor despersonalización del burnout ($r_s > -.30$).

Poma (2016) analizó al estrés laboral en relación a la cultura organizacional en colaboradores de una institución educativa Pública de Jesús María, donde evaluó a 129 colaboradores. Los resultados obtenidos reportaron correlación de magnitud grande ($r_s = -.67$) entre el estrés laboral y la cultura. Con esto arribó a la conclusión de que las mejoras en la cultura organización reducen las probabilidades de generar estrés en el trabajo de los colaboradores.

Morales (2007) en Lima, Perú, realizó una investigación titulada Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras que Laboran en las Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. Dicho estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método

descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 enfermeras asistenciales que laboran en el Instituto Nacional de Salud del Niño de las áreas críticas (emergencia, unidad de cuidados intensivos, cardiología y quemados). Se utilizó el inventario de Maslash elaborado por Maslash y Jackson en el año 1986, en versión española, el que tuvo por objetivo obtener información que permite determinar el nivel de estrés laboral en el personal de salud. Los resultados obtenidos fueron que 61,8% de las enfermeras presentan nivel moderado de estrés laboral; 17,1% presentan un nivel alto y 21,1% presentan un nivel leve de estrés laboral.

En organizaciones del ámbito local, Zerpa (2016) Trujillo, Perú. ejecutó un estudio titulado “Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016”. El desarrollo de este estudio se realizó con un tipo de investigación descriptivo correlacional, modelo no experimental. La población estuvo compuesta por 102 trabajadores de la Municipalidad de Rázuri. Con respecto a los resultados, se identificó una correlación positiva muy baja ($r = .07$). Asimismo, la relación entre la dimensión implicación y el desempeño laboral de los trabajadores fue una correlación positiva muy baja de ($r = .10$). En la relación entre la dimensión consistencia y el desempeño laboral de los trabajadores, se identificó una correlación positiva muy baja de ($r = .06$). La dimensión adaptabilidad y el desempeño de laboral de los trabajadores cuenta con una correlación negativa muy baja de ($r = -.07$). Por último, la relación de la dimensión misión y el desempeño laboral de los trabajadores cuenta con una correlación positiva muy baja ($r = .10$).

Bobadilla, Callata y Caro (2015) Lima, Perú, ejecutaron una investigación titulada “Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global”, la muestra estuvo compuesta por 219 colaboradores de los 41821 trabajadores dependientes que pertenecen a 9 sedes de la organización a nivel global. Se entregaron 374 cuestionarios y 223 fueron devueltos. Se evalúa el engagement mediante el Utrecht Work Engagement Scale (UWES), de Schaufeli y Bakker (2003). Los resultados demostraron la existencia de dos modalidades de cultura organizacional por medio de las cuales se explica el engagement: la misión y el involucramiento. También se encontró que la orientación de los colaboradores de tipo cultural-individualista permita dar explicaciones de las desigualdades de relaciones que se encontró entre la misión (dimensión de cultura) y el engagement.

Velasco (2015) Obregón, México. Realizó un estudio titulado “Modelo de Cultura Organizacional y Alineación estratégica para una maquiladora de exportación”. Esta investigación es de tipo no experimental, transeccional - descriptiva con enfoque mixto. La muestra estuvo compuesta por 29 empleados. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos, uno fue el cuestionario de Denison, el cual fue adaptado al español por Bonavia, Prado y Barberá en el año 2009 habiéndose realizado los ajustes necesarios para ser utilizado en la empresa en estudio y el siguiente instrumento fue una guía de entrevista realizada para personal de puestos clave y gerencia. Los resultados demostraron que aquellos aspectos que tienen mayor influencia en el desempeño de la empresa son: misión, adaptabilidad con sus correspondientes índices: de enfoque externo y flexibilidad.

Parte de las características del problema que involucra esta investigación respecto a la cultura organizacional y estrés laboral en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo, es el agotamiento físico, ausentismo, desmotivación en los colaboradores porque no toman en cuenta sus opiniones respecto a alguna decisión que lo incluya; además, no cuentan con un programa de incentivo justo,

Por otro lado, la inexistencia de políticas para un programa de inducción y capacitación para todo el personal conlleva a no sentirse valorados por la organización sintiendo inestabilidad laboral.

Por ende, vemos que la cultura organizacional y el estrés laboral juega un papel fundamental en el desempeño de los empleados y conlleva a actitudes inadecuadas propiciando un ambiente de conflicto en las relaciones interpersonales, poca comunicación, inexistencia de un proceso de inducción, inadecuada distribución de tiempo en la realización de sus labores y ausencia de realización personal. Es por ello que surge el interés de estudiar la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral en dicha organización.

Esta investigación se llevó a cabo, teniendo en cuenta su importancia para generar un valioso aporte a la comprensión de las variables y cómo su conexión puede afectar negativamente (en algunos casos) o positivamente (en otros) al funcionamiento de las empresas en términos de su capital humano. Con tales conocimientos será posible, mejorar los programas de calidad de vida de los trabajadores y planes de intervención que mejoren la cultura organizacional y como consecuencia reduzcan los niveles de

estrés. De esta manera, se estará beneficiando: por un lado, en la reducción de gastos de la empresa en relación a los aspectos que son consecuencia del estrés, sino que, además, se beneficiara a una mejora en la salud mental de los colaboradores.

Tomando en cuenta, lo antes mencionado, respecto a la cultura organizacional y el estrés laboral, se considera la probabilidad de que ambas variables se encuentran relacionadas. Sin embargo, para demostrarlo es necesario llevar a cabo una investigación, donde después de recolectar datos empíricos se pueda llegar a conclusiones demostrables. Por tanto, se plantea esta investigación con el propósito determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en empleados de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Establecer la relación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación entre cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.

1.4.2. Hipótesis específicas

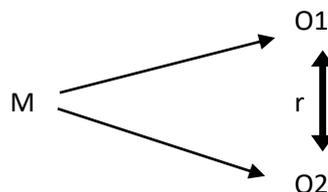
- Existe relación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.
- Existe relación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es No experimental y el diseño es Transversal - Correlacional. No Experimental, debido a que se estudiará la problemática sin ninguna manipulación de la unidad de análisis. Asimismo, es de Corte Transversal: porque mide una o más características de las variables en un momento específico. Correlacional debido a que se ubica dentro de la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014). Es así como se analizará la relación existente entre cultura organizacional y estrés laboral.

Se representa en el siguiente esquema:



De acuerdo al cual:

O1: Cultura organizacional

O2: Estrés laboral

r: Correlación entre O1 y O2

M: Trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo

2.2. Población y muestra

La presente investigación tuvo como población objetivo a 300 trabajadores de una empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Trujillo hombres y mujeres entre veintiuno y sesenta años de edad, con años de servicio mínimo de un año a más con un contrato vigente hasta el año 2017.

El tamaño muestral estuvo conformado por 86 trabajadores de la empresa antes mencionada. La técnica de muestreo fue no probabilística, de tipo incidental, debido a que, se aplicó los cuestionarios a aquellos colaboradores encontrados en el momento y lugar de la evaluación (Otzen y Manterola, 2017).

Los criterios de selección de la muestra fueron: incluir a personal administrativo y con mínimo un año de experiencia en la empresa. Y, por el contrario, excluir a aquellos que, marcaron doble en los instrumentos, realizaron borrones o no marcaron ninguna opción.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica denominada encuesta, dado que su aplicación en masa y por medio de instrucciones estandarizadas facilita una recolección de datos de manera rápida y económica (Casas, Repullo y Donado, 2002).

Instrumento 1

Inventario de Cultura Organizacional de Denison

Este instrumento es de origen estadounidense (USA) y de la autoría de Daniel Denison. Su objetivo es reportar medidas de la cultura organizativa. Se fundamenta en la teoría multidimensional de Cultura Organizacional desarrollada por el mismo autor. Se aplica a colaboradores adultos con edades superiores a los 18 años, ya sea de forma individual o colectiva. Se compone por un modelo de cuatro dimensiones: Involucramiento,

consistencia, adaptabilidad y misión; que al mismo tiempo cada una de estas se divide en 3 áreas distintas con 5 ítems cada área. Los ítems presentan un formato de respuesta a escala Likert de 1 a 5 puntos, donde el 1 significa “completamente en desacuerdo” y el 5 significa “completamente de acuerdo”

Este instrumento se adaptó al castellano en Valencia España por Bonavias, Prado, García (2010). En Perú se adaptó por Curay-Villanueva (2016), en la investigación titulada “La Cultura Organizacional en los directivos/jerárquicos docentes y administrativos del IESPP Hno. Victorino Elorz Goicoechea de Sullana, año 2015”. La validación fue sometida a juicio de expertos por tres profesionales: un estadístico, un especialista en gestión educativa y un especialista en investigación. Los resultados sobre la validez de contenido fueron realizados por método de expertos, reportando un promedio de aprobación de .97. En seguida, la fiabilidad, estimada en la misma población de estudio, por método de consistencia interna, reporto un valor de .88, lo cual hace un nivel aceptable en cuanto a su fiabilidad.

Instrumento 2

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Este instrumento es construido en los estados unidos de América por Ivancevich & Matteson (1989), para luego ser adoptado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organizacional Mundial de la Salud. Se fundamenta en el modelo teórico Demanda - Control. Su aplicación está extendida para adultos mayores de 18 años ya sea de forma individual o colectiva. Tiene la significación de medir el nivel de estrés laboral en las siguientes escalas: Bajo nivel de estrés, Nivel intermedio, Estrés, Alto nivel de estrés. Consta de 25 ítems y las opciones de respuesta son del 1 al 7 donde: 1 = si la condición “Nunca es fuente de estrés”. 2 = si la condición “Raras veces es fuente de estrés”. 3 = si

la condición “Ocasionalmente es fuente de estrés”. 4 = si la condición “Algunas veces es fuente de estrés”. 5 = si la condición “Frecuentemente es fuente de estrés”. 6 = si la condición “Generalmente es fuente de estrés”. 7 = si la condición “Siempre” es fuente de estrés. Existen 7 dimensiones en esta prueba: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Y los resultados se interpretan según la siguiente escala: Bajo nivel de estrés: <90,3; nivel intermedio: 90,3 – 117,2, estrés: 117,3 – 153,2 y alto nivel de estrés: > 153,3.

La adaptación la realizó Suarez (2013) en una investigación titulada “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”. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñaban como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas. Por un lado, la validez se obtuvo a partir del análisis factorial exploratorio, alcanzando una explicación del 63.2% de la variabilidad de los ítems con cargas factoriales de .55 a .81 en un modelo unidimensional (Dimensión 1: Superiores y Recursos; dimensión 2: Organización y Equipo de Trabajo). Luego, la confiabilidad alcanzó, por medio de la técnica de dos mitades un valor correlacional entre las dos mitades de .91.

Análisis de datos

En seguida, se analizaron los datos en el programa estadístico SPSS (Versión 25) después de ser ordenados en una hoja de cálculo Excel, donde se filtraron también aquellos que no cumplieron con los criterios de selección. Se tomaron en cuenta los siguientes

estadísticos: frecuencias y porcentajes para identificar los niveles de estrés en los colaboradores. Luego, se procedió al análisis de correlación tomando en cuenta el coeficiente de Pearson y se interpretó la magnitud de la misma a partir del tamaño de efecto, donde, se asumieron valores desde .10 hasta .29 como pequeños, desde .30 hasta .49 moderados y desde .50 en adelante como grandes (Cohen, 1988).

2.4. Procedimiento

Los pasos en el desarrollo de la investigación:

El primer paso para la realización del presente estudio de investigación será la aprobación del proyecto de tesis por parte de la universidad. Una vez aprobado el proyecto se procedió a solicitar el permiso correspondiente al Gerente general de la empresa para obtener la autorización de aplicación de los instrumentos, fijándose en los pormenores y en las fechas en las que se iba a realizar dicha aplicación.

Luego, ya en la fase de recolección de datos, se aplicaron los cuestionarios a los empleados de la empresa, para lo cual fue necesario aclararles los derechos que poseen al ser participantes de esta investigación, lo cual garantizaron pro medio del llenado y firmado del consentimiento informado. Con este documento, además, se garantizó el cumplimiento de los criterios de ética que regulan la investigación psicológica (Richaud, 2007), en la presente investigación.

A continuación, se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT – OMS que consta de 25 ítems y el Inventario sobre Cultura Organizacional de Denison que consta de 60 ítems. Posteriormente a la aplicación de los instrumentos, se procedió a crear la base de datos para poder cuantificar las respuestas.

Finalmente, los resultados obtenidos en la presente investigación se presentan en tablas ubicadas en el apartado de resultados, donde se describen para mostrar los hallazgos.

Mismos que, en seguida, pasan a ser analizados en la discusión de resultados, para, como consecuencia arribar a conclusiones pertinentes.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 01

Correlación entre la cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

Cultura	Estrés	r	Tamaño del efecto
Implicación	Estrés laboral	-0.05	Trivial
Consistencia		-0.35	Moderado
Adaptabilidad		-0.22	Pequeño
Misión		0.01	Trivial

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 1 se observa que la relación entre la dimensión consistencia y el estrés laboral es moderada ($r = -.35$), entre la dimensión adaptabilidad y estrés laboral es pequeña ($r = -.22$). Mientras que, las dimensiones implicación y misión alcanzaron relación trivial.

Tabla 02

Correlación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

	<i>Variables</i>	<i>r</i>	<i>Tamaño del efecto</i>
	Clima Organizacional	-0.08	Trivial
	Estructura Organizacional	0.01	Trivial
	Territorio Organizacional	-0.01	Trivial
Implicación	Tecnología	-0.09	Trivial
	Información del Líder	-0.10	Pequeño
	Falta Cohesión	0.07	Trivial
	Respaldo Grupo	-0.09	Trivial

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 02 se aprecia la relación de efecto pequeño entre la implicación y el factor información del líder ($r = -.10$) y de relación trivial con los factores clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, falta cohesión y respaldo grupo.

Tabla 03

Correlación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

	<i>Variables</i>	<i>r</i>	<i>Tamaño del efecto</i>
Consistencia	Clima Organizacional	-0.35	Moderado
	Estructura Organizacional	-0.39	Moderado
	Territorio Organizacional	-0.28	Pequeño
	Tecnología	-0.23	Pequeño
	Información del Líder	-0.20	Pequeño
	Falta Cohesión	-0.23	Pequeño
	Respaldo Grupo	-0.34	Moderado

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 3 se aprecia relación de efecto moderado entre la consistencia y los factores clima organizacional ($r = -0.35$), estructura organizacional ($r = -0.39$) y respaldo grupo ($r = -0.34$), y de relación pequeña entre territorio organizacional ($r = -0.28$), tecnología ($r = -0.23$), información del líder ($r = -0.20$) y falta de cohesión ($r = -0.23$).

Tabla 04

Correlación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

<i>Variables</i>		<i>r</i>	<i>Tamaño del efecto</i>
	Clima Organizacional	-0.27	Pequeño
	Estructura Organizacional	-0.17	Pequeño
	Territorio Organizacional	-0.20	Pequeño
Adaptabilidad	Tecnología	-0.28	Pequeño
	Información del Líder	-0.05	Trivial
	Falta Cohesión	-0.16	Pequeño
	Respaldo Grupo	-0.24	Pequeño

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 04 se aprecia relación de efecto pequeño entre la adaptabilidad y los factores clima organizacional ($r = -0.27$), estructura organizacional ($r = -0.17$), territorio organizacional ($r = -0.20$), tecnología ($r = -0.28$), falta de cohesión ($r = -0.16$) y respaldo grupo ($r = -0.24$) y de relación trivial con el factor información del líder.

Tabla 05

Correlación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

	<i>Variables</i>	<i>r</i>	<i>Tamaño del efecto</i>
Misión	Clima Organizacional	-0.13	Pequeño
	Estructura Organizacional	-0.09	Trivial
	Territorio Organizacional	-0.01	Trivial
	Tecnología	-0.05	Trivial
	Información del Líder	0.15	Pequeño
	Falta Cohesión	0.10	Pequeño
	Respaldo Grupo	-0.02	Trivial

Nota: *r*: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 05 se aprecia relación de efecto pequeño entre la misión y los factores clima organizacional ($r = -0.13$), información del líder ($r = -0.15$) y falta de cohesión ($r=0.10$) y de relación trivial con los factores estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología y respaldo grupo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Se acepta la hipótesis general que postula la existencia de una relación entre cultura organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo. Esto se debe a que los resultados reportaron que la consistencia ejerce correlación de efecto moderado sobre el estrés laboral ($r = -.35$) en un sentido inverso, seguidos por la adaptabilidad quién alcanza un efecto de correlación pequeño sobre la misma variable ($r = -.22$), pero también en sentido inverso. Respecto al sentido de la relación, a medida que mejore o disminuya la consistencia o adaptabilidad de la cultura organizacional, sucederá lo contrario con el estrés en sus colaboradores (p.ej. de aumentar el grado de consistencia, disminuirá el nivel de estrés).

Mientras que, a partir de la magnitud de relación se establece en cuanta proporción de la población se encuentran los hallazgos, siendo mayor la encontrada entre la dimensión consistencia y estrés que lo hallado entre adaptabilidad (Tamaño de efecto moderado) y estrés (tamaño de efecto pequeño). Esto daría a entender que es más probable que al aumentar la consistencia reduzca más el estrés que si se aumenta la adaptabilidad y más aún si se mejora la implicación o la misión, cuya magnitud de relación fue irrelevante (menos de .10). Sin embargo, aun cuando el hallazgo demuestre esa probabilidad (consistencia-estrés), su alcance es moderado, es decir, no se da en más mitad de los participantes de la muestra sino en un porcentaje menor, aproximado al 12.25% ($r^2 = 0.12$). Siendo menor entre adaptabilidad – estrés (4.84%, $r^2 = 0.05$).

En ese porcentaje de la muestra de participantes, los resultados permitirían comprender que, cuando el colaborador da evidencia de una percepción adecuada de la cultura, es

decir, presenta una estable fuerza de origen interno proveniente de supuestos, valores y creencias (Senge, 1990, citado por Gómez & Bray, 2012), será más resistente en cuanto a los estímulos estresores que haya en su ejercicio laboral. La consistencia, funcionara como un sistema que blinda la respuesta adaptativa (estrés) de los trabajadores, en relación a los estímulos externos demandantes de la activación del sistema de estrés, manteniéndola e un nivel estable y en limites saludables (Rivera-Encinas, 2016).

Hallazgos similares que pueden corroboran lo encontrado en esta investigación son los obtenidos por Revelo (2014), quién, en un estudio asociativo demostró que ambas variables (la cultura y estrés laboral) presentan asociación estadísticamente significativa. A esto se suman los hallazgos de Uribe, Patlan y García (2015), quienes demostraron, en un estudio correlacional que las manifestaciones psicósomáticas síntomas, el compromiso y el burnout (un nivel más elevado de estrés) son consecuencia de aspectos como la cultura organizacional y su clima laboral.

Al respecto, la perspectiva teórica del Esfuerzo-Recompensa, en referencia al estrés dentro de contextos laborales, advierte que, los procesos y elementos que tienen lugar en la organización intervienen en los procesos de respuesta del estrés, destacando, entre otros, la cultura organizacional (Theorell, y Karasek, 1998). Desde esta perspectiva, entonces, no será posible.

De igual manera, pero, en menor medida, el desarrollar una disposición de flexibilidad ante los cambios (de orientación al cliente, aprendizaje organizativo y orientación al cambio) que tienen lugar secuencialmente en la empresa (Curay-Villanueva, 2016), puede disminuir el riesgo de enfermar por estrés en un pequeño porcentaje de colaboradores.

Sobre esto, el modelo teórico “Demanda-Control” (Parkes, 1998) plantea que el estrés se desenvuelve en asociación con la satisfacción, el compromiso, la motivación, entre otros factores, impulsados por la cultura organizacional. Por tanto, la adaptabilidad al cambio, si está presente en el trabajador (control), actúa como mediador para hacer frente a los cambios de la organización, como adaptarse a la era digital (Demanda) facilitando su exploración, adaptación y aprendizaje, por lo cual el estrés será menor. Sin embargo, en otro caso solo se mantiene la demanda (tener que adaptarse a la era digital) pero no hay fuente de control (adaptabilidad) será más común ver reacciones de estrés.

Los hallazgos generales, se corroboran además en los hallazgos específicos (a partir de sus dimensiones). Donde, se aceptaron de manera parcial las hipótesis específicas investigación: “Existe relación entre la dimensión implicación de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral”; “Existe relación entre la dimensión consistencia de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral”; “Existe relación entre la dimensión adaptabilidad de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral”: y, “Existe relación entre la dimensión misión de la cultura organizacional y los factores de estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo”. Debido a que, en los resultados solamente consistencia encontró correlación en una magnitud moderada con 3 áreas del estrés laboral (clima organizacional, estructura organizacional y respaldo de grupos) y magnitud pequeña con 4 áreas (Territorio Organizacional, Tecnología, Información del Líder y Falta Cohesión). Seguido de adaptabilidad, quien solamente alcanzo correlación pequeña con 6 de las 7 dimensiones estudiadas (Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Falta Cohesión y Respaldo Grupo).

Con estos hallazgos se permitirían aceptar las hipótesis específicas de investigación que afirman la relación entre la consistencia y las dimensiones del estrés laboral y la relación entre la adaptabilidad y las dimensiones del estrés laboral. En orden de fuerza de relación.

Y, por otro lado, también como sucedió en las medidas generales, de manera específica, las dimensiones misión e implicación (dimensiones de la cultura) de 7 dimensiones de estrés con quienes podían haber encontrado un valor representativo de correlación, solamente lo alcanzaron con 1; siendo información de líder para consistencia y clima organizacional e información de líder para la misión. Lo cual llevaron a la no aceptación de las hipótesis específicas de estudio.

No obstante, con estos hallazgos específicos, no se hace más que obtener evidencia que garantice la aceptación de la hipótesis de investigación, advirtiéndole que, los aspectos de la cultura organizacional que mayor grado de correlación positiva tienen sobre el estrés (en orden de fuerza) son a consistencia y la adaptabilidad.

Para culminar, es importante resaltar que el nivel de estrés laboral, en la muestra de estudio, predominan bajos niveles de estrés (77%), el siguiente fue el intermedio con 19% y el nivel alto alcanzó el 5%. Los cuales revelan necesidades mínimas de implementar estrategias para reducir el estrés en los colaboradores de estudio, pero, aún existe 23 % que si requieren se les preste la atención para reducir los niveles de estrés que hasta la fecha han alcanzado.

4.2 Conclusiones

- Los resultados de las medidas generales muestran la existencia de relación entre la cultura a través de consistencia ($r > .30$, moderada) y adaptabilidad ($r > .10$, pequeña) con el estrés en el trabajo.
- Respecto a las dimensiones de la cultura asociadas con los factores de estrés. Se encontró que consistencia alcanza correlación moderada con clima organizacional, estructura de la misma y respaldo del grupo y pequeña con los factores territorio organizacional, tecnología, información de líder y falta de cohesión.
- Luego, adaptabilidad alcanzo correlaciones de magnitud pequeña ($r > .10$) con todos los factores de esta, menos con información del líder.
- Por su parte, implicación solamente alcanzo correlación pequeña con el factor información del líder del estrés laboral ($r = -.13$).
- De igual manera, la dimensión misión solamente alcanzo correlación pequeña, con los factores Clima Organizacional e información del líder del estrés laboral ($r > -.13$).
- Finalmente, sobre los niveles de estrés estudiados en la muestra de investigación reporta una predominancia del nivel bajo (77%), seguido del nivel medio (19%) y finalmente el nivel de estrés (5%).

REFERENCIAS

- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultura en una empresa global*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Lima
- Bonavia, T., Prado, V. y García, A. (2010). *Adaptación al español del instrumento sobre Cultura Organizacional de Denison*. Valencia: Universidad de Valencia - Instituto Ingenio.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-38.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Curay, S. (2016). *La cultura organizacional en los directivos / jerárquicos docentes y administrativos del IESPP "Hno. Victorino Elorz Goicoechea" de Sullana, año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura. Piura.
- Gómez, I., y Bray, R. (2012). *Cultura organizacional: Aproximación sectorial en Bogotá*. Facultad de Ciencias Económicas, 19-41.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Definición conceptual o constitutiva. En Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, III., Scott Foresman.

- Kaplan, M., Dollar, B., Melián, V., Van Durme, Y. y Wong, J. (2016). Shape culture: Drive strategy. *Global Human Capital Trends*, 36 – 43.
- Kaplan, S. (1995). The restorative benefits of nature: toward an integrative framework. *Journal of Environmental Psychology*, 15, 169-182. Doi: [https://doi.org/10.1016/0272-4944\(95\)90001-2](https://doi.org/10.1016/0272-4944(95)90001-2)
- Kornblit A. y Mendes, A. (1993). *El profesor acosado*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lipp, M. (2007). *O Stress está dentro de você*. São Paulo: Editora Contexto.
- Montoya, C., Méndez, J. y Boyero, M. (2017). Trabajo digno y decente: una mirada desde la oit para la generación de indicadores para las pyme mexicanas y colombianas. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21 (2), 84-106
- Morales (2007). *Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo (28 de abril del 2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*. Recuperado de: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Parkes, K. (1998). *Estrés, Trabajo y salud*. En [VV.AA] *Estrés laboral y salud*. Editorial Biblioteca Nueva S.L.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema.

- Poma, M. (2016). *Estrés laboral y cultura organizacional según los trabajadores de una institución pública Jesús María. 2015.* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Ramos, V. y Jordao, F. (2012). The relationship between cultural and non-cultural elements as a way to describe organizational context. *Revista de psicología.com*, (16 (7), 1 - 24.
- Revelo, D. (2014). *La Cultura Organizacional y su relación con el Estrés Laboral del personal de la Dirección de Recursos Humanos del Ilustre Municipio de Quito.* (tesis de grado). Universidad Central del Ecuador. Quito.
- Richaud, M. (2007). La ética en la investigación psicológica. *Enfoques*, 9 (1 – 2), 5 - 18.
- Rivera-Encinas, M. (2016). Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad. *Horiz Med*, 16 (3), 20-28
- Robbins, S. (1996). *Fundamentos del comportamiento organizacional.* México: Prentice – Hall.
- Rodríguez, A., Quizhpe.V. y Portelles, D. (2017). *Estudio de la motivación laboral en la cooperativa "Juan Pio de Mora"; provincia Bolívar, Ecuador.* Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/mora.html>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo.* Barcelona: Plaza & Janés.
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horiz Med*; 16 (4): 32-38.

Suárez, 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. *PsiqueMag*, 2 (1), 33 -50.

Theorell, T. y Karasek, R. (1998). *Ambiente laboral y enfermedad coronaria: la posibilidad de controlar las condiciones de trabajo*. En *Estrés laboral y salud*. Editorial Biblioteca Nueva SL

Torres-Martínez, M. (2015). *Estrés y condiciones laborales en el trabajo docente*. Digital ciencia@uaqro, 8 (1). Recuperado de: https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf

Uribe, J., Patlan, J. y García, A. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60 (2), 447-467. Doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)

Velasco, R. (2015). *Modelo de Cultura Organizacional y Alineación estratégica para una maquiladora de exportación*. (Trabajo de grado). Instituto Tecnológico de Sonora. Obregón.

Zerpa, J. (2016). *Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1:

Tabla 06

Promedio y desviación estándar de la variable cultura organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

Variable	M	DE
Misión	3.38	0.006
Consistencia	3.24	0.075
Implicación	3.37	0.048
Adaptabilidad	3.18	0.010

Nota: *M: Media; DE: Desviación estándar*

En la tabla 6 se aprecia que la misión tiene una media de 3.38 y una desviación estándar de 0.006, la consistencia tiene una media de 3.24 y una desviación estándar de 0.075, la implicación presenta una media de 3.37 y una desviación estándar de 0.048, por último, la adaptabilidad presenta una media de 3.18 y una desviación estándar de 0.010.

Tabla 07

Nivel de Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado, Trujillo.

Niveles	Estrés general	
	Cantidad	%
Bajo	66	77%
Intermedio	16	19%
Estrés	4	5%
Alto Estrés	0	0%
	86	100%
Promedio	71.0	Bajo

En la tabla 7 se aprecia que el 77% de los trabajadores tienen un nivel bajo de estrés laboral, y el 19% de ellos, tienen un nivel intermedio, el 5% tienen estrés y ninguno presenta un nivel alto de estrés.

Tabla 8

Nivel de estrés laboral según factores en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Trujillo.

	Clima		Estructura		Territorio		Tecnología	
	Organizacional		Organizacional		Organizacional			
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	30	35%	26	30%	58	67%	28	33%
Intermedio	38	44%	40	47%	24	28%	38	44%
Estrés	16	19%	18	21%	4	5%	16	19%
Alto Estrés	2	2%	2	2%	0	0%	4	5%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Nota: f: Frecuencia

En la tabla 8 se observa que el 35% de los trabajadores tienen un bajo nivel y el 44% tienen un nivel intermedio de estrés en la dimensión de Clima Organizacional. En la dimensión Estructura Organizacional, se visualiza que el 47% tiene un nivel intermedio y el 21% tiene un nivel de estrés. Respecto a la dimensión Territorio Organizacional, se aprecia que 67% de los trabajadores tienen un bajo nivel de estrés y un 28% de los trabajadores tienen un nivel intermedio de estrés. En la dimensión Tecnología, se aprecia que 44% y el 33% de los trabajadores tienen un nivel intermedio y bajo respectivamente.

Tabla 9

Nivel de estrés laboral según factores en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Trujillo.

	Influencia del Líder		Falta Cohesión		Respaldo del Grupo	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	46	53%	34	40%	46	53%
Intermedio	22	26%	32	37%	26	30%
Estrés	14	16%	18	21%	14	16%
Alto Estrés	4	5%	2	2%	0	0%
Total	86	100%	86	100%	86	100%

Nota: f: Frecuencia

En la tabla 9 se observa que la dimensión Influencia del Líder se aprecia que el 53% y el 26% de trabajadores tienen un nivel bajo e intermedio respectivamente. En la dimensión Falta de Cohesión, se aprecia que el 40% y el 37% de trabajadores tienen un nivel bajo e intermedio respectivamente. En la dimensión respaldo del Grupo existe un 53% y un 30% de trabajadores que tienen un nivel bajo e intermedio respectivamente.

Anexo N° 2: Inventario sobre Cultura Organizacional de Denison

Por favor, responde a las preguntas presentadas a continuación marcando con una “X” el número (del 1 al 5), según el grado en que consideras que esta describa mejor la realidad de lo que sientes se vive en la organización. No existen calificaciones mejores o peores para cada afirmación; solo es una cuestión de percepciones individuales.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

En esta organización...		1	2	3	4	5
1	La mayoría de los empleados se involucran activamente en su trabajo.					
2	Las decisiones se toman en el nivel en el que se encuentra la información más adecuada.					
3	La información se comparte ampliamente para que esté disponible para todos cuando la necesiten.					
4	Todos piensan que pueden producir un impacto positivo.					
5	La planificación empresarial es un proceso continuo que involucra a todos en cierto grado.					
6	Se alienta activamente la cooperación de todos en los diferentes niveles de la organización.					
7	Las personas trabajan en equipo.					
8	Las tareas se completan gracias al trabajo en equipo, no a la jerarquía o a los jefes que vigilan.					
9	Los equipos de trabajo son nuestros componentes primarios o básicos.					
10	El trabajo se organiza de forma que cada persona pueda ver la relación que existe entre sus funciones.					
11	La autoridad se delega para que las personas puedan actuar por cuenta propia.					
12	La capacidad de las personas está mejorando constantemente.					
13	La empresa invierte continuamente para mejorar las destrezas de los empleados.					
14	Las capacidades de las personas son una fuente importante de ventajas para la empresa que le ayudan a competir mejor.					
15	A menudo, ocurren problemas, porque no tenemos las destrezas necesarias para realizar el trabajo.					
16	Los líderes y gerentes hacen lo que dicen.					
17	Existe un estilo gerencial característico y un conjunto específico de prácticas gerenciales.					
18	Existe un conjunto de valores claros y consistentes que gobiernan nuestras prácticas empresariales.					
19	Si ignoramos nuestros valores fundamentales, nos metemos en problemas.					
20	Existe un código de ética que guía nuestro comportamiento y nos indica lo que debemos y no debemos hacer.					
21	Cuando hay desacuerdos, trabajamos con ahínco para obtener soluciones de beneficio mutuo.					
22	Existe una cultura sólida.					
23	Es fácil ponerse de acuerdo en la empresa, incluso, frente a problemas difíciles.					
24	A menudo, tenemos problemas para llegar a un acuerdo sobre asuntos clave.					

25	Existe un acuerdo claro sobre la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.				
26	La metodología que seguimos en nuestro negocio es consistente y predecible.				
27	Las personas que están en diferentes partes de la organización comparten una perspectiva común.				
28	Es fácil coordinar proyectos entre las diferentes partes de la organización.				
29	El trabajar con una persona que está en otra área de esta organización es como trabajar con una persona de otra organización.				
30	Las metas están alineadas en todos los niveles.				
31	La forma de hacer las cosas es muy flexible y se puede cambiar fácilmente.				
32	Respondemos bien a la competencia y a otros cambios en el entorno comercial.				
33	Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo.				
34	Generalmente, hay resistencia a las iniciativas que surgen para realizar cambios.				
35	Las diferentes partes de la organización, generalmente, cooperan entre sí para realizar cambios.				
36	Los comentarios y recomendaciones de los clientes a menudo producen cambios.				
37	Las sugerencias de los clientes influyen nuestras decisiones.				
38	Todos los miembros comprenden a fondo los deseos y las necesidades de los clientes.				
39	Nuestras decisiones generalmente ignoran los intereses de los clientes.				
40	Alentamos el contacto directo entre nuestra gente y los clientes.				
41	Vemos nuestras fallas como una oportunidad para aprender y mejorar.				
42	Se alienta y recompensa el innovar y tomar riesgos.				
43	Muchos detalles importantes pasan desapercibidos.				
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestras labores cotidianas.				
45	Nos aseguramos de que «la mano derecha sepa lo que hace la izquierda».				
46	Existe dirección y un propósito a largo plazo.				
47	Nuestra estrategia obliga a otras organizaciones a cambiar su método de competencia en la industria.				
48	Existe una misión clara que le da significado y dirección a nuestro trabajo.				
49	Existe una clara estrategia para el futuro.				
50	No es clara nuestra dirección estratégica.				
51	Existe un acuerdo generalizado sobre nuestras metas.				
52	Nuestros líderes fijan metas ambiciosas, pero realistas.				
53	Nuestros líderes han comunicado oficialmente los objetivos que intentamos alcanzar.				
54	Seguimos continuamente nuestro progreso en relación con las metas que hemos establecido.				
55	Las personas comprenden lo que hay que hacer para que seamos exitosos a largo plazo.				
56	Compartimos una visión común acerca de cómo será la organización en el futuro.				
57	Nuestros líderes tienen una visión a largo plazo.				
58	Las ideas a corto plazo a menudo comprometen nuestra visión a largo plazo.				
59	Nuestra visión estimula y motiva a nuestros empleados.				
60	Cumplimos nuestras exigencias a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.				

Anexo N° 3: Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS

Para cada ítem se debe indicar con una “X” “con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 = si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés.

2 = si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés.

3 = si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.

4 = si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.

5 = si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.

6 = si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés.

7 = si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo N° 4: Información del Inventario de Cultura Organizacional Denison

A continuación, se indican las dimensiones y subdimensiones que componen el Inventario de Cultura Organizacional de Denison

Implicación (Involvement):

- Empowerment (Empowerment). Ítems 1 al 5.
- Trabajo en equipo (Team Orientation). Ítems 6 al 10.
- Desarrollo de capacidades (Capability Development). Ítems 11 al 15.

Consistencia (Consistency):

- Valores centrales (Core Values). Ítems 16 al 20.
- Acuerdo (Agreement). Ítems 21 al 25.
- Coordinación e integración (Coordination and Integration). Ítems 26 al 30.

Adaptabilidad (Adaptability):

- Orientación al cambio (Creating Change). Ítems 31 al 35.
- Orientación al cliente (Customer Focus). Ítems 36 al 40.
- Aprendizaje organizativo (Organizational Learning). Ítems 41 al 45.

Misión (Mission):

- Dirección y propósitos estratégicos (Strategic Direction and Intention). Ítems 46 al 50.
- Metas y objetivos (Goals and Objectives). Ítems 51 al 55.
- Visión (Vision). Ítems 56 al 60.

Ítems Inversos

15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo*

24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave*

29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización*

34. Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias*

39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes*

43. Muchas ideas «se pierden por el camino»*

50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara*

58. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo*

Anexo N° 5: Información de instrumento de Estrés Laboral OIT - OMS

Este cuestionario está validado para medir el nivel de Estrés laboral, consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales; agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional

	<i>Num Items</i>	<i>Rango</i>
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4 – 28
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 – 28
Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 – 21
Tecnología	4, 14, 25	3 – 21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 – 28
Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	3 – 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 – 21

<i>Nivel de Estrés</i>	<i>Rango</i>	
Bajo Estrés	< 90.2	< 90
Estrés Intermedio	90.3 – 117.2	91 – 117
Estrés	117.3 – 153.2	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 153.3	> 154

Tabla de Niveles de Estrés Laboral para los Ítems Agrupados 1, 2, 5, 6	
Nivel de Estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo	4–9
Intermedio	10- 15
Estrés (16 – 21
Alto T	22 – 28

a

(Tabla 1.2.b)

Tabla de Niveles de Estrés Laboral para los Ítems Agrupados 3, 4, 7	
Nivel de Estrés	Puntaje Alcanzado
Bajo	3–8
Intermedio	9 – 12
Estrés	13 – 17
Alto	18 – 21

Anexo N° 6: Figuras

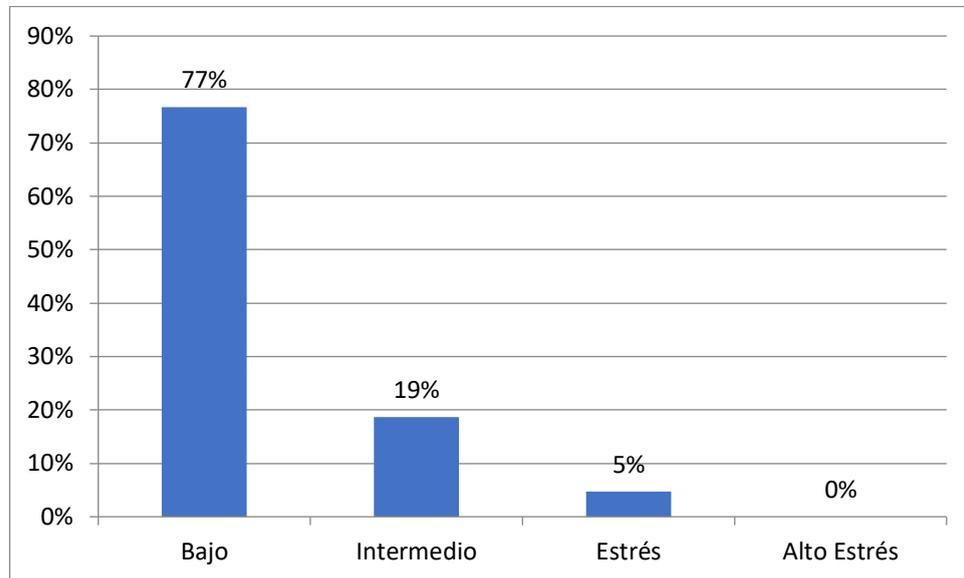


Figura 01 Nivel general de Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Trujillo.

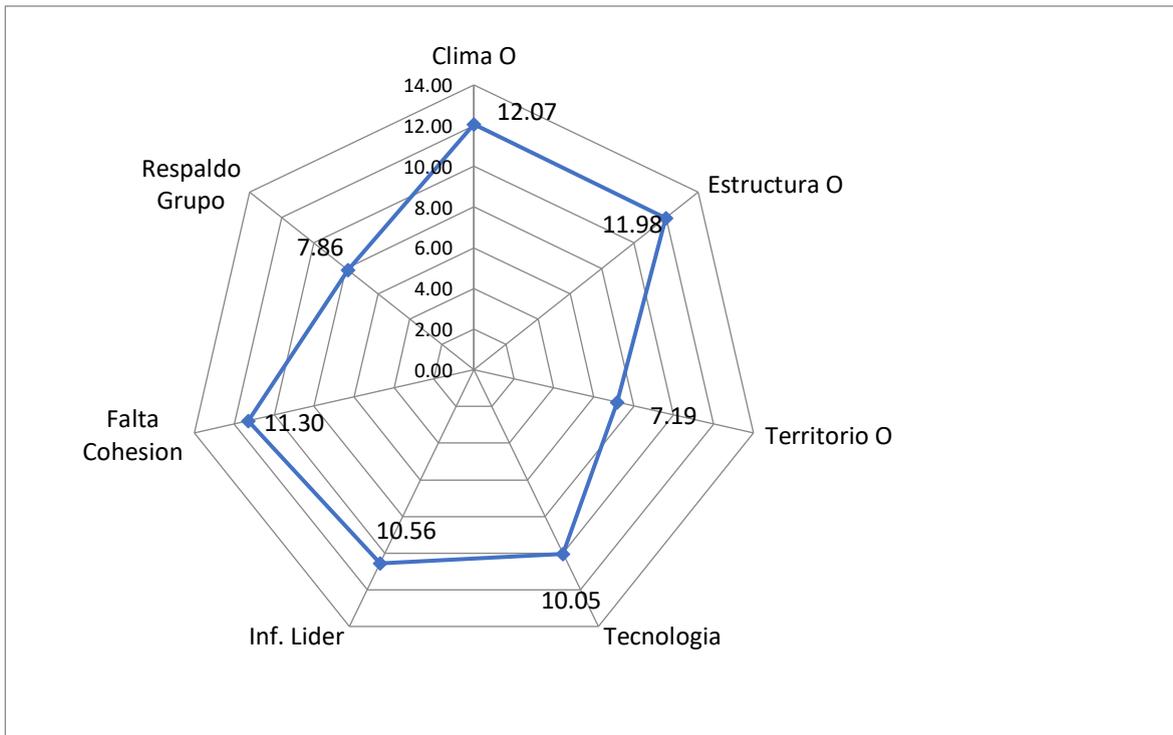


Figura 02 Puntaje promedio de estrés laboral según dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Trujillo.

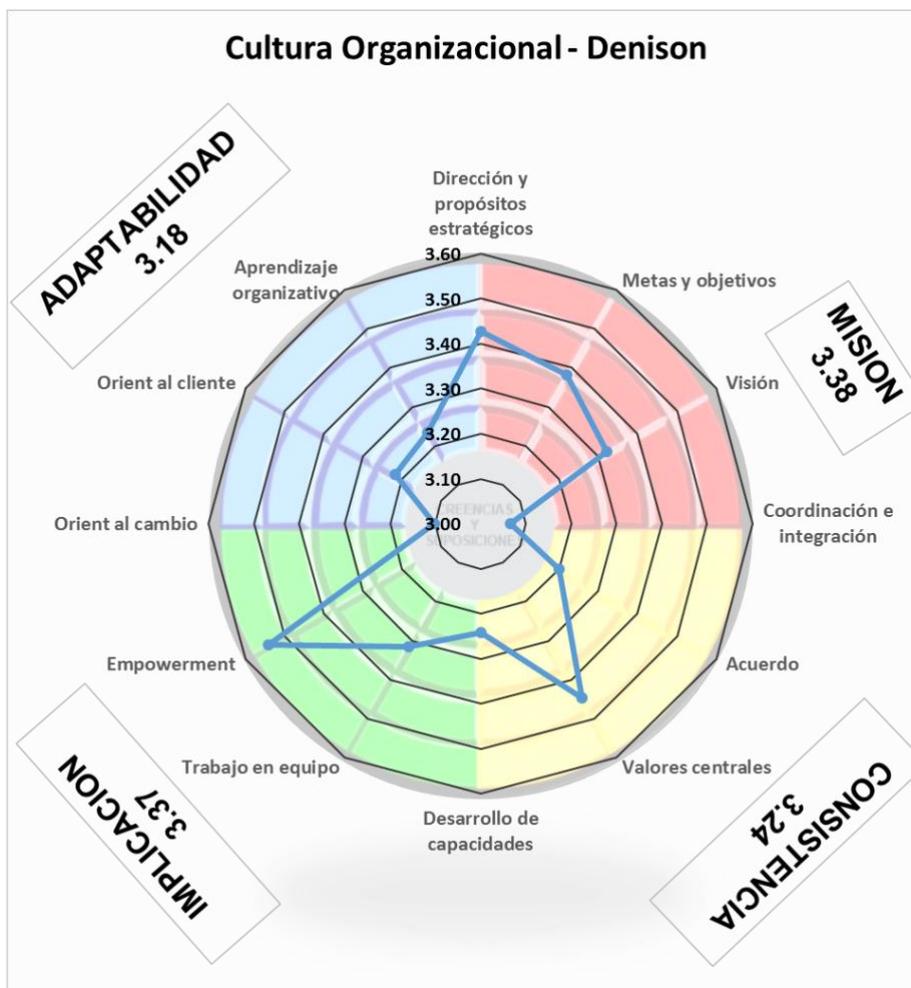


Figura 03 Dimensiones de la Cultura Organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Trujillo.

DIMENSION	PROM	NIVEL
Clima O	12.07	Intermedio
Estructura O	11.98	Intermedio
Territorio O	7.19	Bajo
Tecnología	10.05	Intermedio
Inf. Líder	10.56	Intermedio
Falta Cohesión	11.30	Intermedio
Respaldo Grupo	7.86	Bajo
TOTAL	71.00	Bajo

Anexo 7: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es realizada por Carla María Castillo Pisfil, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte. El título de la investigación es “Estrés laboral y las dimensiones de la cultura organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo”

Si usted desea participar del estudio se le pedirá responder dos (2) cuestionarios. La información que brinde será usada sólo para el propósito de estudio y se guardará la confidencialidad en todo momento.

La participación en esta investigación es voluntaria. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas durante su participación. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, puede informar al responsable de la investigación. La información que se obtenga será entregada a la participante, de manera individual.

Se agradece su participación.

Yo, _____ , después de haber leído las condiciones de la presente investigación “Estrés laboral y las dimensiones de la cultura organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Trujillo”. Confirmando mi participación voluntaria.

Firma

(Participante)

Firma

(Responsable de la investigación)

