



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés y clima organizacional en colaboradores de tiendas  
Retail en Lima Metropolitana**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Bada Perez, Elisbeth Dalila (ORCID:[0000-0002-5414-8567](https://orcid.org/0000-0002-5414-8567))

Manayay Cubas, Chelsea Marice (ORCID:[0000-0001-7137-581x](https://orcid.org/0000-0001-7137-581x))

**ASESOR:**

Mgtr. Marchena Cardenas Carlos Efrain (ORCID: [0000-0001-9035-6454](https://orcid.org/0000-0001-9035-6454))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

**LIMA – PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa que ha creído en mí, brindando el ejemplo de superación y humildad, a mi madre que está en el cielo, a mi hermana Marisol que me dio el empuje para iniciar este reto y luego a todas las personas por el apoyo incondicional que me han dado.

Bada Pérez, Elisbeth Dalila

Dedico a mis padres Marcos Manayay y Yanny Cubas por el apoyo incondicional que me brindaron desde el primer día, tanto emocional como económica, por haberme forjado como la persona que soy actualmente con valores los cuales me han ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles. Además, a las personas que han estado conmigo brindándome su apoyo emocional.

Chelsea Marice Manayay Cubas

## **Agradecimiento**

A Dios por darme sabiduría y salud para cumplir mis objetivos, a mi familia, mi padre y las personas que han estado conmigo en este proceso tan largo, a mi docente por guiarme y darme el apoyo para la realización de esta investigación.

Bada Pérez, Elisbeth Dalila

Principalmente agradezco a Dios por darme la dicha de tener a mi familia conmigo, en especial a mis padres por haberme brindado su apoyo incondicional para lograr mis metas, por sus palabras reconfortantes que me llenan de energía, su comprensión y sacrificio. De igual manera, agradezco a mis docentes que fueron parte de mi proceso de aprendizaje, por cada enseñanza y cada frase que me inspiraba a no rendirme.

Chelsea Marice Manayay Cubas

## Índice de contenidos

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Carátula.....                                             | i    |
| Dedicatoria .....                                         | ii   |
| Agradecimiento .....                                      | iii  |
| Índice de contenidos .....                                | iv   |
| Índice de tablas .....                                    | v    |
| Índice de figuras .....                                   | vi   |
| Resumen .....                                             | vii  |
| Abstract .....                                            | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 5    |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 13   |
| 3.1. Tipo y Diseño de investigación.....                  | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 13   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 17   |
| 3.5. Procedimientos .....                                 | 20   |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                    | 21   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                 | 22   |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 23   |
| V. DISCUSIÓN.....                                         | 26   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 31   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 32   |
| REFERENCIAS .....                                         | 33   |
| ANEXOS.....                                               | 42   |

## Índice de tablas

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Variables sociodemográficas (n= 348) .....                                    | 15 |
| Tabla 2. <i>Análisis descriptivo de las variables a correlacionar</i> .....            | 23 |
| Tabla 3. <i>Prueba de Kolmogórov-Smirnov de las variables</i> .....                    | 23 |
| Tabla 4. <i>Correlación entre las variables clima organizacional y estrés</i> .....    | 24 |
| Tabla 5. <i>Correlación entre las dimensiones de clima organizacional y estrés</i> ... | 24 |
| Tabla 6. <i>Comparativa de las dimensiones de estrés</i> .....                         | 25 |

## Índice de figuras

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Figura 1. <i>Niveles de estrés según sexo</i> ..... | 25 |
|-----------------------------------------------------|----|

## Resumen

La presente investigación fue realizada con la finalidad de determinar la relación del clima organizacional y el estrés en colaboradores de tiendas retail en lima metropolitana. La metodología utilizada fue de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 384 trabajadores del sector retail de Lima. Se utilizó el instrumento de Estrés Global, una adaptación peruana de Guzmán y Reyes y el cuestionario de Clima Organizacional del MINSa. Los resultados obtenidos fueron que si existe relación significativa ( $\rho = -0.161$ ;  $p < .01$ ) entre el clima organizacional y el estrés. Además, se halló relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del clima organizacional (diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano) y las dimensiones del estrés (positivo y negativo).

**Palabras clave:** Clima organizacional, estrés positivo y negativo, colaboradores.

## **Abstract**

The present investigation was carried out in order to determine the relationship between organizational climate and stress in employees of retail stores in metropolitan Lima. The methodology used was of a basic type, correlational level and non-experimental design, the study sample consisted of 384 workers from the retail sector in Lima. The Global Stress instrument, a Peruvian adaptation by Guzmán and Reyes, and the MINSA Organizational Climate questionnaire were used. The results obtained were that there is a significant relationship ( $\rho = -0.161$ ;  $p < .01$ ) between organizational climate and stress. In addition, a statistically significant relationship was found between the dimensions of the organizational climate (organizational design, organizational culture and human potential) and the dimensions of stress (positive and negative).

Keywords: organizational climate, positive and negative stress, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos meses se han presentado grandes cambios a nivel mundial, a causa de una pandemia llamada COVID-19 declarada así por la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS). Se propuso el aislamiento social, el uso necesario de mascarillas, evadir las aglomeraciones, usar un adecuado lavado de manos (OMS, 2020). Ante esta situación, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) refirió que el empleo disminuyó en los tres primeros meses del 2020 provocando el aumento del desempleo a nivel mundial y los ingresos disminuyeron en un 10,7% con respecto al año anterior, a causa que se estableciera el cierre de las empresas.

Ante ello, las empresas se vieron en la necesidad de disminuir su personal, ocasionando la reducción de los salarios, despidos o la suspensión inmediata sin goce de haberes. Siendo los operarios de los sectores de hotelería, centros de comida, empleados de comercio, etc., considerados en alto riesgo para perder su trabajo, el recorte en su salario o reducción de las horas de trabajo (OIT, 2020). De estas afirmaciones se comprende que los trabajadores pasan por un momento de exigencias, el cual puede generar sentimientos negativos y afectar en sus actividades que desarrollan en su centro laboral y personal. Por lo que se afirmó que el estrés es el causante de que el clima laboral se vea perjudicado, ya que logra incapacitar y deteriorar el trabajo de los colaboradores (Malca, 2014).

Esta incapacidad generada por el estrés, a nivel internacional se evidencio ya que aumentó los problemas físicos, mentales y emocionales (Usma, 2020). Asimismo, en una encuesta se determinó que el estrés laboral había aumentado tanto en Reino Unido como en Europa en un 64%. (AXA,2021)

En el contexto peruano, también se vio afectado en cuanto al desempleo, de manera que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) refirió que en los meses de febrero, marzo y abril el empleo en lima metropolitana disminuyó en un 25% a causa de la pandemia, ya que forzó a establecer medidas de seguridad, por ello, se detuvo la mayoría de las actividades económicas.

Por lo cual, el gobierno peruano en el decreto N° 080-2020-PCM dio inició en el mes de mayo el plan de reactivación económica con el fin de calmar los efectos de la pandemia, la cual se realizará en cuatro fases, la primera comenzó en el mes de mayo con la reapertura de 27 actividades económicas como la minería, industria construcción, servicios, turismo y comercio, este último exclusivamente para la comercialización de productos agrario (Diario oficial el peruano, 2020).

Asimismo, el 22 de junio del 2020 estipulado así en el Decreto Supremo N.º 110-2020-PCM se inició la segunda fase de la reactivación económica del Perú en la cual se aprobó el reinicio de labores de los centros comerciales y las tiendas por departamento (Diario oficial el peruano, 2020).

Ante esta situación muchos trabajadores, retornaron a sus puestos de trabajo, si bien es cierto se implementaron los protocolos de seguridad para prevenir los contagios, el miedo de contraer la enfermedad, y contagiar a sus familiares pone en riesgo la salud física y mental de las personas (Carrasco,2020). Por esa razón, Vieta et al. (2020) manifestaron que el estrés, da una posible aparición de distintas sintomatologías como la ansiedad, depresión o trastornos por estrés postraumático.

Asimismo, se da conocer que la ansiedad es producto del estrés laboral y cerca del 60% del pueblo peruano padece de estrés y el 70% de ellos estrés laboral, las causas es la presencia y falta de comunicación entre colaboradores y jefes de las empresas (Rojas, 2017). Por otro lado, en una encuesta que realizó Bumerán, se demostró que en el Perú el 70% de los colaboradores de empresas públicas y privadas sufrían de estrés laboral, entre los factores predominantes el clima laboral el cual afecta en un 20% la productividad de los colaboradores (Bumerán, 2018).

Los trabajadores al sentirse cansados psicológicamente, por las diferentes situaciones personales, ello atribuyéndole las condiciones de trabajo, concibe que el ambiente no sea adecuado, ya que al no estar en óptimas condiciones hace que los colaboradores no puedan desempeñarse

apropiadamente en su centro laboral y por ende exista una baja productividad, argumentado en una revista (Gestión, 2020).

Por ello resulta de gran importancia conocer el clima organizacional, ya que contribuye en el comportamiento de las personas y se manifiesta en su centro laboral, por ello, es primordial para la estabilidad de los colaboradores, que tengan un buen estado de salud mental (Noboa, 2019). Así mismo es importante que las empresas puedan emplear estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y sea percibido como un lugar en el que puedan sentirse satisfechos y poder olvidar las situaciones estresantes de su vida personal y así conseguir mejores resultados tanto para la organización como para los trabajadores (Arias et al., 2019).

Las organizaciones empresariales es un tema que se ha investigado por mucho tiempo, Lewin en el año 1951, refiere que la conducta de las personas está influenciada por el campo psicológico y/o social (Jiménez y Jiménez, 2016). Debido a lo mencionado, es importante tratar temas como el estrés en los colaboradores y clima organizacional, ya que esto será de gran beneficio para los trabajadores y la empresa, estipulado en una investigación (Rožman y Štrukelj, 2021).

Bajo la problemática argumentada la pregunta de investigación fue la siguiente: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y estrés en colaboradores de tiendas retail de Lima Metropolitana?

El presente trabajo de investigación, a nivel teórico contribuyó a una mayor comprensión sobre el estrés y clima organizacional, a la realidad de la población actual, tomando en cuenta autores y definiciones entendibles para el lector, asimismo, comprender el comportamiento de los trabajadores de tiendas retail frente a la exigencia de su entorno laboral. Por otro lado, a nivel práctico y social se aportó con nuevos conocimientos, los resultados beneficiarán tanto a las empresas como a los colaboradores ya que podrán implementar programas para la mejora de las empresas y así mejorar la eficacia de los colaboradores. Asimismo, a nivel metodológico, se buscó dar significancia de validez y confiabilidad a las pruebas psicométricas de los cuestionarios utilizados, que

evaluaron a los trabajadores de tiendas retail. De tal manera, que sean seguras para los próximos investigadores y dichos instrumentos puedan ser utilizados sin ningún problema.

Para el estudio se propuso determinar la relación entre clima organizacional y el estrés en colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana. Por otro lado, los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones del estrés, comparar las dimensiones de estrés y determinar los niveles de estrés según sexo.

Estos objetivos ayudaron a afirmar o rechazar la hipótesis de que si existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el estrés en colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana. Por lo tanto, las hipótesis específicas fueron: existe una relación significativa las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de estrés, tal y como, potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional, estrés positivo y estrés negativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales tenemos a Bada et al. (2020) el cual propuso evidenciar la relación del estrés laboral y clima organizacional, para ello, se tomó una muestra de 140 docentes peruanos de la ciudad de Chiclayo. El tipo de investigación descriptivo, prospectivo y correlacional. Se utilizaron instrumentos que fueron validados para el contexto obteniendo V Aiken de 0.96, para la validez de contenido; y un 0.92 para la confiabilidad. Los resultados obtenidos mostraron una significancia inversamente proporcional ( $r=-0,252$ )

Asimismo, Chirca y Villanueva (2018) identificaron la relación existente entre el estrés laboral y el clima organizacional, para dicha investigación se tuvo una muestra de 100 colaboradores de la municipalidad de Huancayo del 2016. Se utilizaron instrumentos validados. Como resultados se obtuvo que no existe relación entre el estrés laboral y el clima organizacional con una significancia del 0.05 y un valor de confianza del 95%, se halló una correlación de Rho de Pearson en Estrés laboral de 1 y clima organizacional 032.

Díaz et al. (2018) realizaron una investigación con el fin de determinar la relación entre el estrés y clima organizacional, para lo cual se utilizó una muestra de 30 colaboradores del hospital Solidaridad de Chiclayo. Se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron validados por juicio de expertos obteniendo un nivel de significancia de 0,889. Se llegó a la conclusión que existe una relación inversa con una significancia de (-0,653) lo que concluye que a mayor nivel de clima organizacional menor estrés, con una correlación de Pearson de 1 en estrés laboral y -,653\*\* en clima organizacional.

Ccasani (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 38 enfermeros del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho - Lima. Como resultados se obtuvo que existe relación entre Estrés Laboral y Clima Organizacional ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.003 ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se mostró en Rho de Pearson, un

coeficiente de correlación en la variable clima organizacional de 1,000 y en estrés de -.109.

Finalmente, Coronado (2017) indaga la relación entre el clima organizacional con el estrés laboral del área de Emergencia, dicha investigación es de método cuantitativo y de tipo correlacional se tuvo una muestra de 59 personales médicos y como resultado se obtuvo que, si existe correlación clara entre el clima organizacional y estrés laboral en el área de emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco, Essalud de la ciudad del Cusco, ya que se obtuvo un valor  $P= 0,0488$  siendo este menor a 0.05.

En el ámbito internacional, Rodríguez (2020) propuso determinar la correlación del clima organizacional y el estrés laboral, para lo cual se contó con una muestra de 30 colaboradores de un grupo de subestaciones eléctricas de Venezuela. En conclusión, se obtuvo una correlación inversa no significativa ( $P>0.05$ ) del valor de significancia escogido ( $P= 0.05$ ).

Por último, Naranjo (2015) dio a conocer en su investigación como el grado de estrés laboral de los trabajadores influye sobre el clima de una organización en la empresa de Catering del Valle de Ecuador, se realizó un estudio correlacional no experimental y como resultado se obtuvo que, si existe influencia del estrés laboral sobre el clima organizacional, se mostró un coeficiente de correlación elaborada de una población cuya correlación es cero ( $p=0$ ), con un nivel de significancia 0.05.

Selye (1956) en su enfoque teórico de estrés afirmó que lo importante es como nosotros recibimos lo que nos sucede, desde este punto de vista nace su teoría, en la cual dio a conocer que el estrés es una respuesta no definida del cuerpo a toda demanda que se le haga, así como, es indispensable para el buen trabajo del organismo. Esta respuesta es biológica y se puede medir mediante las reacciones que tenemos ante determinadas situaciones estresantes y estas reacciones pueden ser somáticas, orgánicas o funcionales, cuando el cuerpo reacciona armónicamente ante los estímulos del medio y sin consecuencias negativas, entonces, hablamos de estrés positivo, mientras si el organismo no logra adaptarse al ambiente y este se mantiene por mucho tiempo, entonces, se

refiere estrés negativo siendo este perjudicial para el organismo dando inicio al síndrome general de adaptación.

El síndrome de adaptación general afirmó que el estrés se fundamenta en la respuesta del cuerpo ante situaciones de estrés circunstancial, dividiéndola en 3 etapas. La primera denominada fase de alarma, en el cual el hombre empieza a experimentar alteraciones físicas como psicológicas, entre ellas ansiedad, inquietud, entre otras. La segunda fase es de resistencia, esto hace referencia que la persona se adapta al estrés logrando desarrollar un conjunto de procesos fisiológicos, emocionales, cognitivos y de comportamiento y evitar que el estrés sea lesivo para la persona. En la tercera fase se encuentra el agotamiento, esta se da si la segunda fase falla, en otras palabras, si los componentes de ajuste ambiental no son eficaces, entonces, los problemas fisiológicos, psicológicos y sociales se vuelven crónicos e incluso irreversibles.

Después de todo lo referido, es importante hacer un hincapié en el entendimiento teórico de la variable estrés, que está medida por el instrumento que lleva como nombre: “Escala de percepción global de estrés”; construida por Cohen en 1988. El autor fundamenta que la definición es que el estrés implica cambios que afectan a todo el sistema del cuerpo y que ello repercute en cómo se sienten y se comportan las personas, de acuerdo a respuestas estresantes identificadas en la parte fisiológica y psicológica (Cohen y Williamson, 1988). Esta definición da lugar al objetivo de la escala, el cual es medir las percepciones globales del estrés en una persona (Cohen y Williamson, 1988).

Por otro lado, la teoría del estrés de Lazarus et al. (1966) se centró en estudiar la relación del estrés en los pensamientos y cómo estas influyen en nuestras respuestas al estrés, planteando que el afrontamiento que hacemos ante situaciones es un proceso que depende del ambiente y otras. para Lazarus, una situación resulta estresante a causa de las transacciones entre el ambiente y la persona y ello depende del efecto que causa los estresantes ambientales, este efecto está influido por dos variables, como las evaluaciones que cada persona realiza ante las situaciones estresantes y los recursos tanto personales, sociales como culturales para afrontar dicha situación. Asimismo, en su modelo de interpretación y afrontamiento, refirió que el estrés surge cuando hay un

desajuste entre amenaza percibida y recursos percibidos, la evaluación cognitiva hace referencia a la interpretación del sujeto de la situación que se encuentra, si decide que se encuentra en una situación de estrés sea debe poner en marcha estrategias de afrontamiento que permitan manejar dicha situación, para ello se realiza la evaluación primaria en donde se decide si la situación puede ser controlada o una amenaza, en caso se considere demandante una evaluación secundaria será quien analizará los recursos que posee la persona para enfrentar dicha amenaza y proceder con dos tipos de afrontamiento, la que está orientada en el problema y la que está orientada a la regulación emocional.

El estrés es un suceso frecuente en nuestras vidas, que no puede ser evitado, por lo que cada cambio necesita adaptación y esta situación causa estrés en las personas. Por ello, Chiavenato (2015) refieren que el estrés es una problemática que es ocasionada por los cambios bruscos que se dan por la complejidad de tareas lo que ocasiona que tengan dificultades para cumplir con las tareas encargadas, esto provoca una carga de trabajo que irá perjudicando su desempeño y su salud dentro de la empresa.

Por otro lado, el estrés laboral es la respuesta que pueden tener los colaboradores ante las exigencias de la organización. Por ello, el estrés laboral genera tensión y preocupación en los colaboradores, dentro y fuera de la organización, tal es así que puede afectar en su rendimiento ya que los colaboradores buscan adaptarse a las presiones tanto internas como externas (Diario Comercio, 2021).

Si bien es cierto, muchas situaciones que pasan las personas suelen ser estresantes a lo largo del tiempo, tanto positivas como negativas, sin embargo, el estrés no necesariamente es algo negativo, sino que tiene un valor positivo cuando presenta una ganancia potencial y representa una oportunidad (Robbins y Judge 2013). Asimismo, se habla de estrés positivo cuando no origina una inestabilidad funcional en el aspecto psicológico, ya que la persona posee la capacidad para regular y volverlas sensaciones que sean confortables, este tipo de estrés generalmente produce vitalidad, energía y salud lo que favorece para una adecuada toma de decisiones, permitiendo tomar la iniciativa ante cualquier situación (Pose, 2005).



Por otro lado, cuando el estrés se mantiene, sus consecuencias pueden ser múltiples convirtiéndose en un estrés negativo y esto se da cuando las demandas sobrepasan sus recursos y el cuerpo sufre una activación psicofisiológica provocando consecuencias para la salud física y mental (Fernández, 2009). A ello también se le conoce como Distrés cuando la persona experimenta tensión por alguna actividad que realiza, generalmente este tipo de estrés está acompañado de sobrecarga física y con ello aparecen síntomas de otras enfermedades como hiperactividad, dolores musculares, etc. Un estrés positivo excesivo podría dar la aparición de distrés (Pose, 2005).

Se comprende que el estrés hasta cierto punto puede ser beneficioso para las personas ya que motivará a realizar una actividad, sin embargo, cuando el estrés sobrepasa nuestras capacidades es cuando produce irritabilidad, cambios de humor, e incluso puede afectar la salud física de las personas.

El aumento de la carga de trabajo y aislamiento social repercute negativamente un desequilibrio entre la vida laboral y la vida privada, por ello perjudica la salud mental de los colaboradores, trayendo como consecuencia el estrés laboral (OIT, 2020). Por consiguiente, el estrés laboral ha aumentado más con la pandemia causando efectos psicológicos, mentales y emocionales en los colaboradores, observándose el incremento de estrés en las empresas por el confinamiento que se ha visto expuesto el país (Usma, 2020).

Según, Vaquerano et al. (2020) dan a conocer la importancia de que las empresas lleven un buen clima organizacional en el aspecto emocional y psicológico, ya que implica el reflejo en el desarrollo de sus actividades en el trabajo, por ello las condiciones psicológicas de mayor impacto a base de la salud psicológica de los colaboradores, tienen como consecuencias condiciones estresores y emocionales que afecta el rendimiento, satisfacción y motivación en cualquier modalidad de trabajo ya sea remota o presencial.

Se define el clima, como el ambiente interno en donde los colaboradores han vivido y trabajado en lo cual estas experiencias influyen en su comportamiento y motivación (Litwing y Stringer, 1968). En su enfoque teórico

basado en la motivación, tiene como objetivo reconocer las percepciones de los colaboradores, así como también el comportamiento en el medio organizacional.

Por ello da a conocer su cuestionario en nueve dimensiones: (a) estructura, muestran sus sentimientos de los colaboradores basados en el número de reglas, procedimientos y controles que existen en la empresa; (b) responsabilidad, la necesidad de tomar sus propias decisiones, sin consultar a sus superiores; (c) recompensa, todo colaborador desea una recompensa por su trabajo para sentirse satisfecho, de esta manera el colaborador sabe que está realizando un buen desempeño; (d) desafío, refiere al sentimiento que tienen los colaboradores al realizar retos que le pone la empresa ya que estimula la aceptación de conseguir objetivos claros; (e) relaciones, apreciación de los buenos vínculos sociales que se dan entre líderes y trabajadores, para así alcanzar un ambiente de trabajo agradable; (f) cooperación, es la ayuda mutua que se da para afrontar problemas, entre colaboradores y superiores de la organización; (g) estándares, es la percepción de los colaboradores acerca de las normas de rendimiento que establece la empresa; (h) conflictos, es como la empresa recibe opiniones no agradables y como ellos buscan solucionar dichos problemas y por último identidad; que se basa en que el colaborador se sienta útil dentro de un equipo de trabajo (Brunet, 1999).

Según la teoría de Likert da a conocer que la respuesta de una persona siempre se va a haber reflejado en el ambiente, de lo cual depende de la realidad objetiva, por ello tiene como objetivo que los colaboradores perciben en cómo se desenvuelven en la organización, ya que, es importante que el clima organizacional este influido en la motivación de los colaboradores (Evaristo, 2020).

La investigación tomará en cuenta la teoría del Ministerio de salud del Perú, MINSA en adelante (Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA) quien construyó un cuestionario sobre el clima organizacional, dando a conocer que un clima organizacional salubre o insalubre, incide positivamente o negativamente en la empresa y depende de la impresión que los colaboradores tienen de la organización, de ser saludable promueve el buen desarrollo de valores, de no

ser así se genera ausentismo, rotación de personal, poca innovación y baja productividad en la empresa.

Por otro lado, Chirinos et al. (2018) lo definen como una cualidad del ambiente laboral que es percibido y experimentado por los colaboradores de la empresa. Con relación a ello, Pérez (2006) refiere que el entorno de trabajo puede ser comprendido como un fenómeno socialmente fundado que nace de las situaciones, experiencias individuales y grupales, ya que esta percepción afecta a la organización en todo sentido.

Del mismo modo el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2012) da a conocer que el clima organizacional será determinado por los colaboradores de una empresa ya que dependerá de cómo ellos perciben su ambiente de trabajo, el vínculo interpersonal, y las diferentes normas que posee la empresa.

Según el MINSA divide su cuestionario en 3 dimensiones, potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización. El potencial humano se define como un componente esencial para el buen trabajo de la organización (Américo, 2019). Para ello Parra (2009) dio a conocer que es un grupo de procedimientos, políticas, normas, estrategias y actividades orientadas a conocer las potencialidades, necesitadas para el desempeño de un cargo, para así poder desarrollarlas en función a las competencias.

El tipo de relaciones que los colaboradores establecen en su centro de trabajo y cómo las empresas las contienen o excluyen al no realizar algunas actividades, esto les ocasiona frustración, por ello la gestión del potencial humano analiza desde una perspectiva socio-psicológica que se trabaje las relaciones entre las personas, el trabajo y la organización (Díaz, 2015).

Por otro lado, Yagual (2013) refiere que mientras que el diseño organizacional hace referencia de cómo es la estructura de una empresa, puesto que en ella se realizará el incremento de funciones ya que se tomará en cuenta al equipo para la toma de decisiones. La empresa busca a través del diseño organizacional establecer un orden donde se divida la gestión administrativa y el desempeño productivo de la empresa. La estructura organizacional como variable, necesita que las estrategias sean tomadas en el tiempo y el espacio

geográfico. Una organización ya sea grande o pequeña requiere asumir una distribución que permita diferenciarse de su competencia, con el fin de brindar un servicio eficaz, que esté apoyado de la tecnología y la innovación

Por último, la cultura organizacional, permite que los colaboradores se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, con una serie de normas y políticas que les permita adaptarse con éxito en su ambiente laboral (Rodríguez y Gómez, 2013). Asimismo, Rodríguez (2017) da a conocer que la cultura organizacional se basa en el origen de su historia y se manifiesta en la comunicación, liderazgo, bienes, materiales y sociales.

Finalmente, se comprende que el clima organizacional es muy importante ya que los colaboradores darán a conocer la percepción de su ambiente laboral, y esto será observado en el desenvolvimiento de cada colaborador, ya que puede presentar consecuencias positivas como negativas y esto generará estrés dentro de la empresa. Así mismo debido a lo investigado no se encontraron investigaciones relacionadas a ambas variables juntas por ello es un planteamiento por investigar en el presente estudio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de estudio es básico, ya que buscó recolectar datos para generar nuevos conocimientos. Consejo Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019)

Se utilizó el diseño no experimental, puesto que percibe el fenómeno en su ambiente habitual y no se manipuló ninguna variable intencionalmente (Hernández et al. 2018). Fue de corte transversal, dado que, solo se recolectó información en un solo momento y en un tiempo específico y de nivel correlacional, ya que se pretendió identificar la relación entre ambas variables.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

Las variables a estudiar son de tipo cuantitativas.

##### **Variable 1: Estrés**

**Definición conceptual:** El estrés es una respuesta adaptiva física y psicológica ante las demandas y las situaciones amenazantes del entorno. (Guzmán y Reyes, 2018)

**Definición operacional:** Son alcanzados a través del cuestionario adaptado.

**Dimensiones:** Establecen dos dimensiones: Estrés positivo (Ítems; 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13) y Estrés negativo (Ítems; 1, 2, 3, 8, 11, 12).

**Escala de medición:** La escala de medición es Likert. Está compuesto por 13 ítems y su nivel de medición es ordinal.

## **Variable 2: Clima organizacional**

**Definición conceptual:** El clima organizacional se determinó como la sensación compartida que tienen los miembros de una empresa respecto a su labor y al contexto físico en la que trabaja (MINSA, 2012).

**Definición operacional:** Son alcanzados a través del cuestionario

**Dimensiones:** Establecen tres dimensiones: Cultura organizacional (Ítems; 1, 7, 20, 21, 22, 26, 27), Diseño organizacional (Ítems; 2, 5, 11, 12, 23, 24, 25, 28) y Potencial humano (Ítems; 3, 4, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19).

**Escala de medición:** La escala de medición es Likert. Está constituido por 28 ítems y su nivel de medición es ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población se comprende como un conjunto de casos el cual debe ser referente para la selección de la muestra, ya que, nos permitió obtener resultados y generalizar a la población (Arias et al., 2016).

La población objeto de estudio tuvo un aproximado de 3.8 millones de colaboradores (Perú retail, 2019) que estará constituida por tiendas retail, como Plaza Veá, Oechsle, Saga Falabella, etc; del distrito de Lima Metropolitana.

#### **Muestra**

La muestra es una porción de la población el cual nos permitió conocer datos específicos de ella (Cabezas et al., 2018) la cual fue obtenida mediante una fórmula estadística.

La muestra del estudio se obtuvo a través de la fórmula para poblaciones infinitas en la cual se determinó una muestra de 384 colaboradores. Tomando en cuenta el 95% (1.69) del nivel de confianza, asumiendo un error de 5% y una probabilidad de ocurrencia del 50% ( $p=50\%-q=50\%$ ).

**Tabla 1***Variables sociodemográficas (n= 348)*

| Variable               | f   | %    |
|------------------------|-----|------|
| <b>Sexo</b>            |     |      |
| 18                     | 2   | 0.5  |
| 19                     | 21  | 5.5  |
| 20                     | 16  | 4.2  |
| 21                     | 20  | 5.2  |
| 22                     | 28  | 7.3  |
| 23                     | 24  | 6.3  |
| 24                     | 24  | 6.3  |
| 25                     | 27  | 7    |
| 26                     | 29  | 7.6  |
| 27                     | 24  | 6.3  |
| 28                     | 31  | 8.1  |
| 29                     | 25  | 6.5  |
| 30                     | 24  | 6.3  |
| 31                     | 25  | 6.5  |
| 32                     | 16  | 4.2  |
| 33                     | 27  | 7    |
| 34                     | 13  | 3.4  |
| 35                     | 2   | 0.5  |
| 36                     | 6   | 1.6  |
| <b>Sexo</b>            |     |      |
| Femenino               | 226 | 58.9 |
| Masculino              | 158 | 41.1 |
| <b>Tienda</b>          |     |      |
| Plaza Veá              | 84  | 21.9 |
| Oechsle                | 94  | 24.5 |
| Ripley                 | 76  | 19.8 |
| Metro                  | 74  | 19.3 |
| Tottus                 | 4   | 1    |
| Otros                  | 52  | 13.5 |
| <b>Tiempo de labor</b> |     |      |
| Un mes                 | 52  | 13.5 |
| Dos meses              | 93  | 24.2 |
| Todos los meses        | 239 | 62.2 |

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje

En la tabla 1, se observa que la población mayoritaria está conformada por los participantes con 28 años de edad (8,1%), también se puede ver que solo dos personas con 18 y 36 años de edad forman parte de la muestra teniendo un porcentaje del 0.5% cada uno de ellos. Por otro lado, podemos evidenciar que la población femenina está conformada por 226 personas (58.9%) y la población masculina por 158 personas (41.1%). Además, se resalta que 94 personas (24.5%) laboran en la empresa Oechsle mientras que solo 4 personas (1%) son los que indicaron laborar en Tottus. Por último, se observa que 239 personas (62.2%) afirman haber laborado durante todo el tiempo de pandemia, mientras que 52 personas (13.5%) indican que solo laboraron un mes durante el tiempo de pandemia.

### **Muestreo**

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que, los individuos fueron seleccionados según las características que el investigador desea investigar, de manera intencional (Arias et al., 2016). Se obtuvo acceso y la disponibilidad de las personas que formaron parte de la muestra, en la cual se les pidió compartir el link a otros compañeros de trabajo.

### **Criterios de inclusión**

- Los colaboradores que trabajen en tiendas retail.
- Mayores de edad a partir de 18 en adelante.
- Residir en Lima metropolitana.

### **Criterios de exclusión**

- Los colaboradores que no deseen participar.
- Menores de edad
- Personas que no residan en Lima metropolitana.



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Sánchez y Reyes (2018) nos refiere que las técnicas son los recursos para recolectar información relevante de un contexto en función a los objetivos de la indagación. Estas técnicas se utilizarán dependiendo del tipo de investigación Por ello, las técnicas a utilizar dependieron del tipo de investigación Por ello, en nuestra investigación se utilizará la encuesta.

Se utilizará el cuestionario Estrés Global adaptado de Guzmán y Reyes y el cuestionario Clima Organizacional del MINSA.

#### Instrumentos

##### Ficha técnica 1

|                             |                                                                                                                                 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre                      | : Escala de percepción Global de Estrés                                                                                         |
| Autor                       | : Cohen et al.                                                                                                                  |
| Año                         | : 1983                                                                                                                          |
| Procedencia                 | : España                                                                                                                        |
| Adaptación                  | : Guzmán y Reyes (2018)                                                                                                         |
| Forma de aplicación         | : Individual                                                                                                                    |
| Tiempo de aplicación        | : 15 minutos aproximadamente                                                                                                    |
| Rango de edad de aplicación | : 18 a 30 años                                                                                                                  |
| Estructuración              | : 2 dimensiones - 13 ítems                                                                                                      |
| Consigna de aplicación      | : Indicar al sujeto que las preguntas en esta escala hacen referencia a sus afectos y pensamientos durante los últimos 30 días. |

### **Reseña histórica:**

Se aplicó a un grupo de personas que se encontraban en un programa para disminuir el hábito tabáquico y por último alumnos que llevaban el curso de introductoria de la personalidad en psicología. El cuestionario se adaptó a la versión peruana en la cual se quedó con 13 ítems (Guzmán y Reyes-Bossio, 2018).

### **Consigna de aplicación:**

- Indique con qué frecuencia sintió o pensó de cierta manera.
- Indicar la alternativa que parece una estimación razonable.

### **Calificación e interpretación**

Su puntaje global se logra mediante la suma entre la reversión de los puntajes de los ítems de estrés positivos y los puntajes de los ítems de estrés negativos.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

Se comprobó la validez y confiabilidad del instrumento obteniendo un coeficiente de alfa de Cronbach de .84, .85, y para estrés

### **Propiedades psicométricas peruanas**

La validez del cuestionario se desarrolló mediante un análisis bifactorial en donde el estrés positivo oscila entre 45 y 75; por otro lado, las cargas factoriales del factor de estrés negativo oscilan entre 36 y 72 indicando un ajuste adecuado para la estructura bifactorial.

### **Ficha técnica 2**

|             |                                        |
|-------------|----------------------------------------|
| Nombre      | : Cuestionario de Clima Organizacional |
| Autor       | : MINSa                                |
| Año         | : 2011                                 |
| Procedencia | : Perú                                 |

|                             |                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------|
| Adaptación                  | : Rojas (2017)                         |
| Forma de aplicación         | : Individual                           |
| Tiempo de aplicación        | : 20 minutos                           |
| Rango de edad de aplicación | : 18 años a más                        |
| Estructuración              | : 3 dimensiones - 28 ítems             |
| Consigna de aplicación      | : Trabajadores con dependencia laboral |

### **Reseña histórica:**

El cuestionario del Clima Organizacional tiene un total de 28 preguntas y cuenta con tres dimensiones: Cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, adaptado del original el cual fue realizado por el ministerio de salud, donde se elaboró una metodología para el estudio del clima organizacional, lo cual fue aprobado bajo resolución ministerial del MINSA.

### **Consigna de aplicación:**

- Leer atentamente a cada pregunta
- Marque con una X la respuesta correcta
- Responder de manera honesta
- El cuestionario es anónimo y confidencial

### **Calificación e interpretación**

El cuestionario del clima organizacional, cuenta con 3 dimensiones el cual cada número de ítems pertenece a cada dimensión. Donde se dará a conocer el puntaje global que es de 1 a 4 puntos.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

Se comprobó la validez y confiabilidad del instrumento clima organizacional el cual fue validado en el 2011 por el MINSA, para ello se utilizaron bases estadísticas alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0.9, lo que resulta que el instrumento es confiable.

## **Propiedades psicométricas:**

### **Propiedades psicométricas del piloto**

Para confirmar las propiedades psicométricas del instrumento de Clima organizacional se realizó una prueba piloto con 40 trabajadores. La confiabilidad se analizó a través del coeficiente de Omega de McDonald's, obteniendo una puntuación de 0.95, asimismo se analizó la confiabilidad de las dimensiones y se obtuvo un 0.79 en cultura de la organización; 0.87 en diseño organizacional y 0.98 en potencial humano. De igual manera se analizó la confiabilidad del instrumento de estrés Global y se obtuvo 0.71 y en sus dimensiones se alcanzó 0.75 en estrés positivo y 0.7 en estrés negativo. Lo que demuestra que los cuestionarios presentan una aceptable confiabilidad. Tal como refiere Campo y Oviedo (2008) se considera un valor aceptable de confiabilidad a valores entre 0.70 y 0.90, mediante el coeficiente omega

### **3.5. Procedimientos**

Para obtener el permiso de los cuestionarios se envió un correo a cada autor, brindándonos la autorización, sin embargo, en el caso del cuestionario del clima organizacional, que es del MINSA no obtuvimos respuesta, pero, como dicho cuestionario ha sido utilizado por diferentes investigadores asumimos que es de libre acceso. Asimismo, por la situación que actualmente estamos pasando y para respetar los protocolos de aislamiento social que fue declarado por el Gobierno Peruano, se llevó a cabo la recolección de datos mediante la elaboración de un formulario de Google, donde se adecuaron los instrumentos de medición de cada variable.

Así también se incorporó dentro de los cuestionarios el consentimiento o asentimiento informado según corresponde, donde el colaborador decidido participar voluntariamente. Este formulario virtual fue evaluado de manera individual y grupal, fue distribuido por medio de las redes sociales como Facebook y WhatsApp, donde se le dio a conocer la finalidad del cuestionario y cuáles son los requisitos que se necesitan para responder. Estos permitieron que

los integrantes de la muestra de estudio introdujeran datos, donde la información fue guardada en una cuenta de correo electrónico del servidor Google Drive.

Luego se procedió con la realización de la prueba piloto que contó con 60 colaboradores, con el fin de evaluar las primeras evidencias del cuestionario, por medio del estrés global y clima organizacional y ver la confiabilidad y validez de dichos cuestionarios. Luego de obtener la cantidad necesaria se procedió a exportar y analizar dicha base de datos utilizando el programa IBM SPSS v26.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El estudio de datos se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS, Excel y Jamovi. Primero, descargamos la base de datos del cuestionario de Google a Excel y convertimos las respuestas de texto a valor numérico, asignándole un número a cada opción de respuesta. Luego, el archivo de Excel lo exportamos al SPSS donde se realizó un análisis descriptivo de las variables para observar las medidas de preferencia general y separada. Como segundo paso se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov para evaluar la secuencia de la distribución de los datos de cada instrumento y sus dimensiones. Seguidamente, conforme a los resultados de los supuestos de normalidad.

Para la estadística inferencial, se usó el coeficiente de correlación de Spearman, para el cual, se empleó el programa de Jamovi, permitiendo estimar la relación entre las dos variables y sus dimensiones, además, obtuvimos la correlación ítem test. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, se llevó a cabo el análisis factorial confirmatorio de los instrumentos para determinar el ajuste apropiado del modelo en la población de estudio y finalmente se obtuvo la estimación del coeficiente de alfa y el coeficiente omega para la confirmación de la confiabilidad interna de los instrumentos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se llevó a cabo considerando la autorización de los autores y evitar todo tipo de copia, así como el consentimiento informado y la autorización para el recojo, considerando los principios de la bioética acatando el carácter anónimo y confidencialidad de la información brindada ya que ella será utilizada sólo para fines del estudio, (Código Nacional de Integración Científica [CONCYTEC], 2019).

Asimismo, con el manejo de datos, se guardarán los resultados como confidencialidad y protección de conformidad a las normas dispuestas para el desarrollo de la investigación. Se obtendrá en confidencialidad la información para salvaguardar la intimidad y privacidad de los participantes.

Según el estilo de redacción de la American Psychological Association (APA, 2020). Los derechos están sujetos a las normas internacionales correspondiendo a las autorías, según la información bibliográfica: tesis, artículos, libros, así como también documentos de revisión de literatura, así mismo como virtuales y físicas. Por ello los resultados expresarán tablas y figuras citando a las fuentes solicitadas.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de las variables a correlacionar*

| VARIABLES                  | M    | D. E. | g1    | g2    |
|----------------------------|------|-------|-------|-------|
| Estrés                     | 26.7 | 7.75  | 1.47  | 1.47  |
| Cultura de la organización | 16.4 | 2.80  | -.195 | -.143 |
| Diseño organizacional      | 21.4 | 3.27  | .428  | .958  |
| Potencial humano           | 34.9 | 6.84  | .424  | -.580 |
| Clima organizacional       | 75.8 | 11.9  | .549  | -.137 |

Nota. M = Media, DE = Desviación Estándar, g1 = Asimetría, g2 = Curtosis

En la tabla 2, podemos observar una adecuada asimetría y curtosis de las variables, ya que, están dentro de la normalidad univariada ( $\pm 1.5$ ).

**Tabla 3**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov de las variables*

|                            | Máximas diferencias extremas |          |          | Estadístico de prueba | Sig. |
|----------------------------|------------------------------|----------|----------|-----------------------|------|
|                            | Absoluto                     | Positivo | Negativo |                       |      |
| Estrés                     | .234                         | .234     | -.166    | .234                  | 000  |
| Cultura de la organización | .137                         | .087     | -.137    | .137                  | 000  |
| Diseño organizacional      | .168                         | .168     | -.107    | .168                  | 000  |
| Potencial humano           | .171                         | .171     | -.108    | .171                  | 000  |
| Clima organizacional       | .144                         | .144     | -.096    | .144                  | 000  |

Nota. Sig. = Significancia estadística.

En la tabla 3, se puede apreciar, que los valores de significancia (P) obtenidos son inferiores a 0,05, demostrándose de este modo que no se ajustan a la distribución de tipo normal.

**Tabla 4**

*Correlación entre las variables clima organizacional y estrés*

| Variable             | Estadístico      | Estrés  |
|----------------------|------------------|---------|
| Clima organizacional | rho              | -,161** |
|                      | Sig. (bilateral) | 0.002   |

Nota. Sig. = Significancia estadística, rho = Coeficiente Spearman.

En la tabla 4, al realizar la correlación entre las variables clima organizacional y estrés. se observa que existe correlación entre las mismas ya que sig.  $\leq 0.05$ , rechazado la hipótesis nula ( $H_0$ ) y quedando la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Tabla 5**

*Correlación entre las dimensiones de clima organizacional y estrés*

|                            |                  | Estrés positivo | Estrés negativo |
|----------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Cultura de la organización | rho              | ,461            | -,261**         |
|                            | Sig. (bilateral) | 0.037           | 0.000           |
| Diseño organizacional      | rho              | ,921            | -,174**         |
|                            | Sig. (bilateral) | 0.041           | 0.001           |
| Potencial humano           | rho              | ,184**          | -,291**         |
|                            | Sig. (bilateral) | 0.000           | 0.000           |

Nota. Sig. = Significancia estadística; rho = Coeficiente Spearman.

En la tabla 5, se observa en la correlación de las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones de estrés. se puede observar que existe correlación significativa inversa entre las mismas ya que sig.  $\leq 0.05$ , rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y quedando la hipótesis alterna ( $H_1$ ).



**Tabla 6**

*Comparativa de las dimensiones de estrés*

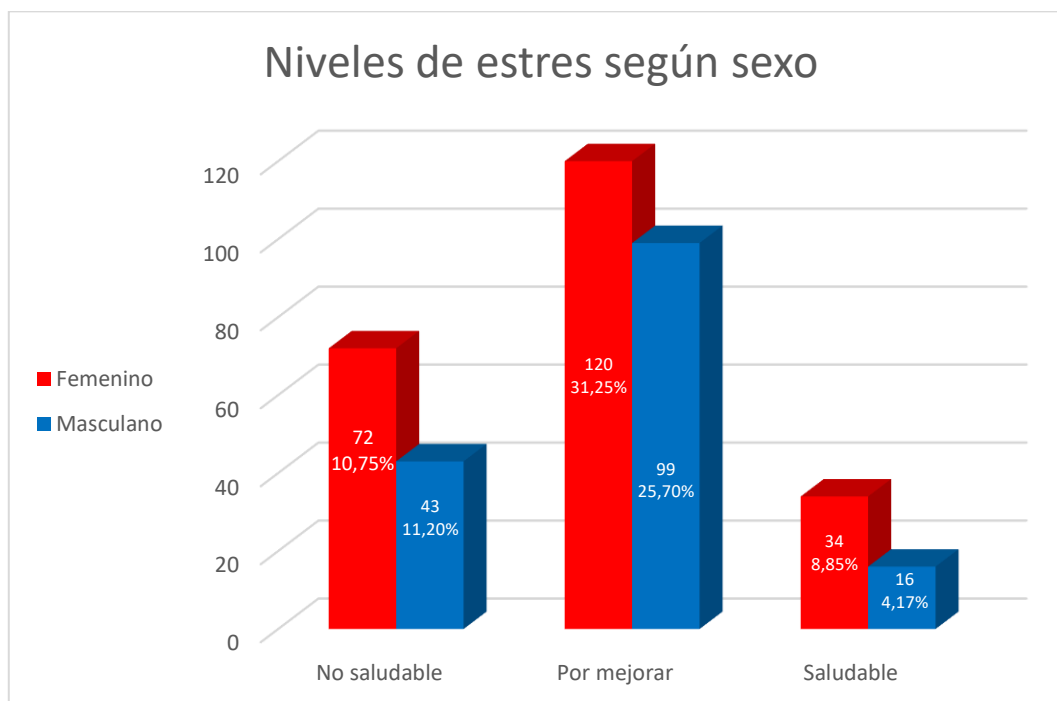
| Dimensión       | PD | PC | Nivel    |
|-----------------|----|----|----------|
| Estrés Positivo | 15 | 70 | Moderado |
| Estrés Negativo | 11 | 55 | Moderado |

PD: Puntaje directo PC: Percentil

En la tabla 6 podemos observar la comparación entre la dimensión de estrés positivo y estrés negativo, donde en promedio la muestra obtuvo un puntaje directo más elevado en estrés positivo quedando en un nivel de estrés moderado, con respecto al estrés negativo se obtuvo un puntaje promedio de 11 que también se considera como un nivel de estrés moderado.

**Figura 1**

*Niveles de estrés según sexo.*



En la tabla 7, se evidencia que el nivel no saludable está conformado en su mayoría por población femenina (16.75%) del mismo modo en el nivel por mejorar (31.25%) y en el nivel saludable (8.85%) debido que la muestra está conformada por 226 mujeres (58.9%) y 158 varones (41.1%).

## V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la variable estrés y clima organizacional en colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana. Por ello, se aceptó la hipótesis, ya que se halló una correlación inversa de magnitud pequeña entre ellas, estos resultados guardan similitud en otras investigaciones cuantitativas a nivel nacional (Bada et al., 2020, Ccasani, 2017; Chirca y Villanueva, 2018) y a nivel internacional (Naranjo, 2015) y en diferencia a otras investigaciones referido al nivel de magnitud de correlación (Coronado, 2017; Díaz, et al., 2018). Dichos resultados empíricos, guardan relación con el plano teórico, porque el clima organizacional es el significado compartido que los miembros de la organización atribuyen a los eventos, políticas, prácticas y procedimientos que experimentan y los comportamientos que ven recompensados, apoyados y esperados, por lo tanto, el clima organizacional muestra cómo las percepciones compartidas de los empleados están conectadas con su entorno de trabajo (Rožman y Štrukelj, 2020). Por lo tanto, el estrés provoca un conjunto de expectativas, deberes y obligaciones, de contenido negativo a la eficiencia de los colaboradores, convirtiéndose en un influyente que disminuye el bienestar de los empleados y que guarda efectos igualmente dañinos sobre el desempeño organizacional (Bhui et al., 2016). Ello conlleva a que el colaborador se halla en un entorno de conflicto y sensación de sobrecarga laboral son percibidas y experimentadas como factores estresantes por los colaboradores, lo que lleva a síntomas afectivos y fisiológicos (Bhui, et al., 2016).

Por esta razón, el estrés se basa en la respuesta corporal ante situaciones de estrés circunstancial, el cual se divide en tres fases: (a) el colaborador en la primera denominada fase de alarma, experimenta alteraciones físicas como psicológicas, entre ellas ansiedad, inquietud, entre otras; (b) en la segunda denomina resistencia, el colaborador se adecua al estrés consiguiendo desarrollar un conjunto de procesos fisiológicos, emocionales, cognitivos; para que de esa manera pueda evitar que el estrés sea dañino para el mismo; por último, (c) el colaborador en la tercera fase se podría hallar agotado (ello debido si la segunda fase no prosperó), conllevando a problemas fisiológicos,

psicológicos y sociales se vuelven crónicos e incluso irreversibles (Havermans et al., 2018).

En relación al primer objetivo específico, se ha encontrado resultados estadísticamente significativos entre la dimensión de cultura organizacional con las dimensiones de estrés positivo y estrés negativo, por lo tanto, se aceptó la hipótesis, ello en similitud a otras investigaciones (Bada. et al., 2020, Ccasani, 2017; Chirca y Villanueva, 2018) y a nivel internacional (Naranjo, 2015) y en diferencia a otras investigaciones referido al nivel de magnitud de correlación (Coronado, 2017; Díaz, et al., 2018). Entonces, dichos resultados guardan apoyo teórico, debido a que, se ha evidenciado que, el colaborador se desempeña adecuadamente cuando es precedido por la ética, los valores y las percepciones y las otras fuerzas del entorno que influyen en su elección de trabajo (cultura de la organización), sin embargo, el colaborador se enfrenta a las presiones sociales en relación a su trabajo, en forma de exposición y desempeño, consecuentemente, las motivaciones relacionadas con el comportamiento de los colaboradores dan forma al éxito de las tiendas por retail (Taylor et al., 2018; Tsai, 2011). Por otro lado, las necesidades de los empleados son tanto intrínsecas como extrínsecas y deciden las preferencias, los objetivos y las aspiraciones de ellos mismos, estas expectativas laborales solo se pueden cumplir si la organización tiene las políticas estratégicas adecuadas para abordar la cultura laboral de las tiendas retail (Putthiwanit, 2015), de esa manera, las estrategias de afrontamiento al estrés de los colaboradores son más fortificada, conllevando hacia el logro de metas y objetivos de las tiendas retail (Joseph y Kibera, 2019). Sin embargo, si el estrés ocasiona efectos en los colaboradores el personal de psicología organizacional podría abordar diseñando los entornos adecuados de trabajo, práctica de buenas relaciones interpersonales en el contexto laboral, de tal manera que se minimiza el efecto del estrés negativo, conllevando a la creación de las adecuadas condiciones en las que los problemas específicos puedan tratarse rápidamente cuando se hagan evidentes (Santos y Gonçalves, 2018). Asimismo, de acuerdo a la dimensión diseño organizacional con estrés positivo y estrés negativo, existe una correlación significativa por lo que se aceptó la hipótesis, dichos resultados presentan una similitud en otras investigaciones (Bada. et al., 2020, Ccasani, 2017; Chirca y

Villanueva, 2018) y a nivel internacional (Naranjo, 2015) y en diferencia a otras investigaciones referido al nivel de magnitud de correlación (Coronado, 2017; Díaz, et al., 2018). En tal caso, dichos resultados guardan apoyo teórico, debido a que, se ha evidenciado que, el diseño organizacional es la estructura de una empresa, ya que ahí se ejecutará la ampliación de funciones, tomándose como referencia al equipo para la toma de decisiones (Yagual, 2013). Siendo así, cualquier tienda retail por medio de su diseño organizacional busca instituir un orden donde se divida la gestión administrativa y el desempeño productivo de la compañía, de modo que la estructura organizacional se alimenta de las estrategias son tomadas a tiempo y en el espacio geográfico propicio (Wisse y Sleebos, 2015). Ello aporta en las tiendas retail, dado que, a pesar de la extensión geográfica de la tienda, la asunción de un diseño organizacional adecuado permite diferenciarse de las demás competencias, en calidad de servicio eficaz e innovación (WIMagalhaes, 2020).

Del mismo modo, se ha encontrado un resultado estadísticamente significativo entre la dimensión de potencial humano con el estrés positivo y estrés negativo, por lo tanto, se aceptó la hipótesis. Estos resultados tienen gran similitud a otras investigaciones (Bada. et al., 2020, Ccasani, 2017; Chirca y Villanueva, 2018) y a nivel internacional (Naranjo, 2015) y en diferencia a otras investigaciones referido al nivel de magnitud de correlación (Coronado, 2017; Díaz, et al., 2018). En consecuencia, dichos resultados guardan apoyo teórico, debido a que, se ha evidenciado que el estrés negativo por medio de sus síntomas como: (a) agitación respiratoria, (b) dolores musculares, (c) jaquecas, (d) desconcentración, y (e) somnolencia; afecta seriamente el potencial que el colaborador pueda presentar en su contexto y funciones labores, de tal manera que, repercute en el desempeño diario y en los objetivos de mediano y largo plazo de las tiendas retail (Dai, 2020).

De acuerdo al segundo objetivo específico, se evidenció que el promedio en ambas dimensiones se encuentra en un nivel de estrés moderado, sin embargo, el estrés positivo tuvo un puntaje mayor que el estrés negativo. Dichos resultados se asemejan con la investigación de Aguirre et al.(2018) refieren que existe menor porcentaje de estrés en el nivel bajo y seguido del nivel moderado pero solo un porcentaje mayoritario en el nivel alto de estrés para la dimensión

de contenidos y demandas, en la dimensión factores extra organizacionales se encontró mayor predominancia por el nivel bajo de estrés seguido del nivel intermedio haciendo énfasis que existe un nivel bajo de estrés, también se observa que la dimensión factores organizacionales posee niveles de estrés moderados como el nivel con mayor frecuencia, seguido del nivel bajo y nivel alto de estrés, en la dimensión de relaciones interpersonales existe estrés en el nivel bajo como principal indicador, seguido del nivel moderado y un porcentaje menor en los niveles altos, en la dimensión de condiciones física se evidencia un mayor porcentaje en niveles bajos de estrés, complementado por niveles moderados de estrés y un porcentaje mínimo en niveles altos de estrés. Igualmente, Tirado-Vides et al. (2020) determinaron los niveles de estrés percibido por los individuos en donde se evidenció que un porcentaje mayor de ellos se encuentra en un riesgo bajo y muy bajo, mientras una cantidad menor de personas se encuentran en riesgo alto y muy alto, lo cual indica que los colaboradores deben ser incluidos en el programa de vigilancia epidemiológica de prevención de factores de problemas psicosociales.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó los niveles de estrés según sexo evidenciando que la población femenina presenta mayor porcentaje en los tres niveles de estrés (no saludable, por mejorar y saludable) debido que la muestra está constituida en un porcentaje menor por la población masculina. En comparación a otros resultados, Cardozo (2017) refiere existe niveles altos de estrés en el sexo femenino con un porcentaje elevado mientras que en el sexo masculino presentan un porcentaje de categoría menor. Igualmente, Guzmán y Reyes (2018) expresan que una cantidad menor de la población femenina presentan un nivel alto de eustrés en comparación con los de sexo masculino en donde la gran mayoría poseen un nivel alto de eustrés. Dentro de los niveles de distrés al igual que los resultados de eustrés. También, se evidencia que una parte mayoritaria del sexo femenino presentan un nivel alto de distrés, mientras que en el sexo masculino posee un porcentaje mucho menor en el nivel alto de distrés.

Por otro lado, las limitaciones de la presente investigación radican en el contexto metodológico, dado que se analizaron la relación entre los constructos bajo una muestra con menor representatividad en comparación con la cantidad

poblacional de tiendas retail resididas en Lima metropolitana, ello conlleva a que las inferencias que se realicen en base a la relación del estrés y el clima organizacional, contengan un mayor error y poca generalización en colaboradores de tiendas retail de Lima Metropolitana. Además, será importante poder trabajar rigurosamente las propiedades psicométricas de la variable estrés y clima organizacional, debido a los cambios de estructura y contenido que se realizaron al momento de adaptar los instrumentos al contexto Limeño, ello conlleva a que no existan vacíos en cuestión a la formulación estructural, debido a que, en el instrumento de estrés se hallaron dos grupos de ítems de forma directa e indirecta, ello hacía pensar que existen dos tipos de estrés, sin embargo, la clasificación de los ítems es solo es estructural-psicométrica, pero no teórica, por lo tanto, se recomienda poder trabajar mediante las evidencias de validez de contenido, para que esos ítems indirectos sean transformados a directos y no surjan dudas acerca de su estructura factorial.

En síntesis, se han hallado correlaciones que contienen argumentos estadísticos y teóricos, que evidencian la relación entre el estrés y el clima organizacional en colaboradores de tiendas retail. Por lo tanto, se aportó brindando las primeras evidencias relacionales que fundamentan que, la disminución del desarrollo de la organización se ve afectada por el incremento de los síntomas estresores en colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana.

## VI. CONCLUSIONES

- El clima organizacional se encuentra relacionado con el estrés de modo inverso. El desarrollo organizacional disminuye con el incremento de los estresores en los colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana.
- Las dimensiones de clima organizacional y estrés negativo se encuentran inversamente relacionadas, es decir, la disminución de los valores y creencias de la organización, la disminución de las tareas, responsabilidad, así como la disminución de la capacidad de innovación se ven afectadas por el incremento de los síntomas estresores en colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana. Las dimensiones de cultura organizacional, potencial y diseño están vinculadas con el estrés positivo, lo que permite la resolución con energía y vitalidad mejorando la proactividad y productividad dentro de la organización.
- Se comparó el promedio de puntajes directos de las dimensiones de estrés cuya predominancia se encuentra en el estrés positivo presentando mayor puntaje que el estrés negativo, sin embargo, ambas dimensiones poseen un nivel moderado de estrés.
- Se evidenció que en todos los niveles está conformado en su mayoría por una población femenina debido que la muestra está conformada por 226 mujeres y 158 varones.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se propone la replicación del estudio mediante una muestra con mayor representatividad, ya que, ello permitirá conocer en mejor precisión las generalizaciones de los resultados y análisis inferenciales de la relación entre el estrés y el clima organizacional en colaboradores de tiendas retail en Lima metropolitana.
- Se sugiere a los profesionales de las tiendas retail, mayores charlas de prevención hacia los colaboradores, para que de esa manera se concientice sobre la relación o efectos que guarda el adecuado clima organizacional frente a los síntomas estresores.
- Posteriormente se recomienda la replicación de la investigación mediante un estudio de diseño comparativo por grupo etario, ya que ello, podrá evidenciar si existe un incremento o decremento en la correlación de las variables debido a las características sociodemográficas.
- Asimismo, se plantea la elaboración de capacitaciones, evaluación de desempeño, talleres de motivación y comunicación; hacia los colaboradores de las tiendas retail, para que de esa manera se incremente posteriormente el clima organizacional y se reduzca los síntomas estresores en los colaboradores de tiendas retail en Lima Metropolitana.



## REFERENCIAS

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Americo Evaristo. (2019). Gestión del potencial humano como ventaja competitiva. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4565?show=full>
- Arias, J., Montiel, C y Osorio, A. (2019). Estrategia de intervención para un ambiente laboral saludable. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019\\_estrat egia\\_ambiente\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019_estrat%20egia_ambiente_laboral.pdf)
- Arias, J., Villasís, M y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. [Fecha de Consulta 26 de octubre de 2020]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- AXA, (2021). A Report on Mental Health & Wellbeing in Europe. [https://www-axa-com.cdn.axa-contento-118412.eu/www-axa-com%2Ffe6854817-1fca-4da0-95c6-9396e2da8fd8\\_a\\_report\\_on\\_mental\\_health\\_in\\_europe.pdf](https://www-axa-com.cdn.axa-contento-118412.eu/www-axa-com%2Ffe6854817-1fca-4da0-95c6-9396e2da8fd8_a_report_on_mental_health_in_europe.pdf)
- Bada, O. Salas, R. Castillo E. Arrollo, E. Carbonel C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. <http://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/relacion-entre-clima-organizacional-estres-laboral-en-operadores-grupo-subestaciones-electricas>
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(06), 318–325. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>

- Browne, M.W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En K.A. Bollen & J.S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp.136-162). Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo de las organizaciones. [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Bumeran. (2018). Estrés Laboral: Aprende a Combatirlo. <http://www.bumeran.com.pe/noticias/tips-y-consejos/estres-laboral-aprendecombatirlo/>
- Campo, A., y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839. <https://www.redalyc.org/pdf/422/42210515.pdf>
- Cardozo, A. (2017). La presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral. *Revista de Investigación Psicológica*, (18), 43-57.
- Carrasco. L (2020, mayo). Ergofobia: cómo superar el miedo al volver al trabajo. Infoempleo. <https://blog.infoempleo.com/a/ergofobia-como-superar-el-miedo-a-volver-al-trabajo/>
- Ccasani (2017). Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani\\_CM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1)
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Chircca, H. y Villanueva, M (2018). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo 2016.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4707/Chircca%20Perrez-%20Villanueva%20Hurtado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN, (84), 43-61.

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Código Nacional de Integración Científica. (2019) Código nacional de la integridad científica.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Código Nacional de la Integridad Científica, 2019.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Cohen, S., & Williamson, G. (1988). Perceived stress in a probability sample of the U.S. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.), *The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Newbury Park, CA: Sage.

Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 24, 385-96.

Coronado, H. (2017). El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la Ciudad del Cusco, 2016.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dai, D. Y. (2020). Rethinking Human Potential From a Talent Development Perspective. *Journal for the Education of the Gifted*, 43(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/0162353219897850>

Decreto Supremo N°080-2020-PCM. (2020). Reanudación de actividades económicas. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1/>

Diario Comercio (2020). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>

Díaz, h., Guevara, A., y Vidaurre, A. (2018). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. Revista de investigación cultural.1 (8). <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/1845/1575>

Díaz, M (2015). Reflexiones sobre el Campo de la Psicología de las Organizaciones. Por el Desarrollo del Potencial Humano de la Organización. [https://www.researchgate.net/profile/Maiky-Diaz-Perez/publication/343558839\\_Reflexiones\\_sobre\\_el\\_Campo\\_de\\_la\\_Psicologia\\_de\\_las\\_Organizaciones\\_Por\\_el Desarrrollo\\_del\\_Potencial\\_Humano\\_de\\_la\\_Organizacion/links/5f31d631299bf13404b7151c/Reflexiones-sobre-el-Campo-de-la-Psicologia-de-las-Organizaciones-Por-el-Desarrollo-del-Potencial-Humano-de-la-Organizacion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maiky-Diaz-Perez/publication/343558839_Reflexiones_sobre_el_Campo_de_la_Psicologia_de_las_Organizaciones_Por_el Desarrrollo_del_Potencial_Humano_de_la_Organizacion/links/5f31d631299bf13404b7151c/Reflexiones-sobre-el-Campo-de-la-Psicologia-de-las-Organizaciones-Por-el-Desarrollo-del-Potencial-Humano-de-la-Organizacion.pdf)

Estilo de la American Psychological Association: citas y referencias [Normas APA, 7.<sup>a</sup> edición, 2020. [https://www.researchgate.net/publication/338988276\\_Estilo\\_de\\_la\\_American\\_Psychological\\_Association\\_citas\\_y\\_referencias\\_Normas\\_APA\\_7\\_edicion](https://www.researchgate.net/publication/338988276_Estilo_de_la_American_Psychological_Association_citas_y_referencias_Normas_APA_7_edicion)

Evaristo Nemia, (2020) Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Lima, 2020 [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4365/T061\\_45968207\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4365/T061_45968207_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, E. (2009). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. (tesis doctoral). universidad de león, España.

<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=>

Guzmán-Yacaman, J. E., & Reyes-Bossio, M. (2018). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(2), 719-750.

Havermans, B. M., Brouwers, E. P. M., Hoek, R. J. A., Anema, J. R., van der Beek, A. J., & Boot, C. R. L. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2018). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL

Hernandez, S., y Mendoza, C. (2018). Enseñanza, aprendizaje de ciencia e investigación en educación básica en Mexico. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412016000300014&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412016000300014&script=sci_abstract&tlng=pt)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). situación en el mercado laboral de lima metropolitana. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05\\_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf)

Jiménez, D. Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EDIE8pax\\_NEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EDIE8pax_NEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)

- Joseph, O. O., & Kibera, F. (2019). Organizational Culture and Performance: Evidence From Microfinance Institutions in Kenya. *SAGE Open*, 9(1), 215824401983593. <https://doi.org/10.1177/2158244019835934>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw Hill. <https://psycnet.apa.org/record/1966-35050-000>
- Littlewood Zimmerman, H.F. & Bernal García, E.R. (2011). *Mi primer modelamiento de ecuación estructural: LISREL*. Medellín, Colombia: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (CINCEL).
- Litwing y Stringer (1968). Una herramienta para medir clima organizacional, cuestionario de Litwing y Stringer. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Maja, R. y Tjaša Š. (2021) Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 775-806, <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Malca, S (2014). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción (AMA) agencia Pacasmayo en el periodo 2013. <https://us04web.zoom.us/j/77681129274?pwd=REE1NVMyQzhWczJBS3lBWklzdEhwQT09>
- Ministerio de Salud del Perú, MINSA (2012). Metodología para el estudio del clima organizacional. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Naranjo, G. (2015). La influencia del estrés laboral en el clima organizacional en la empresa de catering del Valle. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7647/1/T-UCE-0007-186i.pdf>
- Noboa, J., Barrera, J, y Rojas, D, (2019) Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa de la construcción. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>

- OIT (2020) [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_749659.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_749659.pdf)
- OIT, (SEPTIEMBRE, 2020) La COVID-19 y el mundo del trabajo. Sexta edición Estimaciones actualizadas y análisis [tps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_755917.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_755917.pdf)
- OMS (2020) 04 de septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Parra, L (2009) Modelo de Desarrollo del Potencial Humano Basado en Competencias para el Desarrollo de la Actividad Empresarial en la Población Vulnerable de Santiago de Cali. [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/3604/360433571010.Pdf](https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433571010.pdf)
- Pose, G (2005). Estrés en la Evaluación Institucional. <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
- Putthiwani, C. (2015). Exploring the Impact of Organizational Culture on Employees in Multinational Enterprise: A Qualitative Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 483–491. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.118>
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. decimotercer edición. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/R\\_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez (2020) *Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú* 2016. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)

- Rojas, J. (2017). El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. (tesis maestría) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas\\_MJP.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas_MJP.pdf?sequence=1)
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2020). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 1–32. <https://doi.org/10.1080/1331677x.2020.1804967>
- Sánchez y Reyes (2018) Manual en términos de investigación, científica tecnológica y humanista. <file:///C:/Users/Dalila/Downloads/libro-manual-de-términos-en-investigacion.pdf>
- Santos, J. V., & Gonçalves, G. (2018). Organizational Culture, Internal Marketing, and Perceived Organizational Support in Portuguese Higher Education Institutions. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(1), 38–41. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a5>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: Mcgraw-Hill. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.1994.74.2.395>
- Taylor, W. C., Suminski, R. R., Das, B. M., Paxton, R. J., & Craig, D. W. (2018). Organizational Culture and Implications for Workplace Interventions to Reduce Sitting Time Among Office-Based Workers: A Systematic Review. *Frontiers in Public Health*, 6. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2018.00263>
- Tirado-Vides, M. M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marín, M. P., & Jiménez-Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Torres, D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 4-5. <https://doi.org/10.22579/23463910.2>



- Tsai, Y. (2011). Relationship between Organizational Culture, Leadership Behavior and Job Satisfaction. *BMC Health Services Research*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-98>
- Usma Iris, 2020 El Estrés Laboral y su Incremento Durante el Confinamiento. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)
- Vaquerano, Flores y Moran, 2020 ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? <file:///C:/Users/Dalila/Downloads/10585-Texto%20del%20art%C3%ADculo-38891-1-10-20201215.pdf>
- Vieta, V. Pérez, C. Arango Psychiatry in the aftermath of COVID-19 *Rev. Psiquiatr. Salud. Ment.* (2020). <https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2020.04.004>
- Wisse, B., & Sleebos, E. (2015). When Change Causes Stress: Effects of Self-construal and Change Consequences. *Journal of Business and Psychology*, 31(2), 249–264. <https://doi.org/10.1007/s10869-015-9411-z>
- Yagual, F (2013) Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena año 2013. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20CAROL%20TOUR%20S.A%20DEL%20CANT%C3%93N%20SALINAS%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%C3%91O%202013.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia de la tesis

| PROBLEMA                                                                                                 | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                  | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                         | VARIABLES E ITEMS                                                                                        | MÉTODO                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés en colaboradores de tiendas retail, Lima? | General                                                                                                                                                                                                                    | General                                                                                                                                                                                                                           | Variable 1<br>Clima Organizacional<br>Dimensiones:<br>Estrés positivo<br>Estrés negativo                 | Diseño:<br>No experimental  |
|                                                                                                          | Específicos                                                                                                                                                                                                                | Específicos                                                                                                                                                                                                                       | Ítems<br>1 al 13                                                                                         | Tipo:<br>Básica.            |
|                                                                                                          | a) Existe una relación significativa las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de estrés, tal y como, potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional, estrés positivo y estrés negativo. | a) Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones del estrés positivo.<br><br>Determinar la relación entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones del estrés negativo. | Variable 2:<br>Clima Organizacional<br><br>Dimensiones:<br>Potencial Humano<br><br>Diseño organizacional | POBLACIÓN-<br>MUESTRA (384) |
|                                                                                                          | b) El estrés negativo predomina en los colaboradores de tiendas retail, y el género con mayor índice de estrés negativo es el femenino.                                                                                    | b) Establecer los niveles de estrés según su tipo y determinar los niveles de estrés según sexo.                                                                                                                                  | Cultura organizacional<br><br>Ítems<br>1 al 28                                                           |                             |

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

| VARIABLE             | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                     | DIMENSIONES                | INDICADORES                                              | ÍTEMS                                                  | ESCALA  |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------|
| Clima organizacional | El clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en el entorno a él y las diferentes regulaciones formales e informales que afecten a dicho trabajo. (Rojas, 2017) | Se medirá mediante las puntuaciones de Adaptación del cuestionario de clima organizacional Cuenta con 28 ítems, con respuesta tipo Likert. | Cultura de la Organización | Motivación<br>Identificación<br>Conflicto<br>Cooperación | 1,7, 20, 21,<br>22, 26, 27                             | Ordinal |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            | Diseño organizacional      | Estructura<br>Remuneración<br>Toma de decisiones         | 2, 5, 11, 12,<br>23, 24, 25,<br>28                     |         |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            | Potencial humano           | Liderazgo<br>Innovación<br>Recompensa<br>Confort         | 3, 4, 6, 8, 9,<br>10, 13, 14,<br>15, 16, 17,<br>18, 19 |         |

| VARIABLE      | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                          | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                   | DIMENSIONES     | INDICADORES                                                          | ÍTEMS                  | ESCALA  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------|---------|
| Estrés Global | El estrés es una respuesta adaptativa física y psicológica ante las demandas y las situaciones amenazantes del entorno. (Guzmán y Reyes, 2018) | Se medirá mediante las puntuaciones de Adaptación del cuestionario de Estrés global Cuenta con 13 ítems, con respuesta tipo Likert, el cual se califica con las siguientes puntuaciones: | Estrés positivo | Autoeficacia<br>Control de las situaciones estresantes o amenazantes | 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 | Ordinal |
|               |                                                                                                                                                | No saludable (1)<br>Por mejorar (2)<br>Saludable (3)                                                                                                                                     | Estrés negativo | Pérdida de control<br>Consecuencias                                  | 1, 2, 3, 8, 11, 12     |         |

### Anexo 3: Cuestionario de Clima Organizacional

#### Cuestionario de Clima Organizacional



Edad: .....

Sexo: Masculino

Femenino

Tiempo que laboro..... Distrito.....

Tienda retail en la que labora: .....

Este es un formulario en la que su participación es voluntaria, por ende, se les pide que la información que brinde sea verdadera y responda con sinceridad, antes de pasar a las preguntas es importante llenar los siguientes datos:

**NUNCA**  
**A VECES**  
**FRECUENTEMENTE**  
**DE ACUERDO**  
**SIEMPRE**

**N**  
**AV**  
**FR**  
**DA**  
**S**

|                                                                                     | N | AV | FR | DA | SP |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|----|
| 1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer     |   |    |    |    |    |
| 2. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión       |   |    |    |    |    |
| 3. La innovación es característica de nuestra organización                          |   |    |    |    |    |
| 4. Mis compañeros de trabajo toman iniciativa para la solución de problemas         |   |    |    |    |    |
| 5. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.              |   |    |    |    |    |
| 6. Mi jefe está disponible cuando se le necesita                                    |   |    |    |    |    |
| 7. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable            |   |    |    |    |    |
| 8. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo            |   |    |    |    |    |
| 9. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada                                         |   |    |    |    |    |
| 10. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean considerables |   |    |    |    |    |
| 11. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.                             |   |    |    |    |    |
| 12. En mi organización participo en la toma de decisiones.                          |   |    |    |    |    |
| 13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa                   |   |    |    |    |    |

|                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 15. La limpieza de los ambientes es adecuada                                                                                                    |  |  |  |  |  |
| 16. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización                                           |  |  |  |  |  |
| 17. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización                                                                    |  |  |  |  |  |
| 18. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo                                                                    |  |  |  |  |  |
| 19. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito                                                                              |  |  |  |  |  |
| 20. Estoy comprometido con mi organización                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 21. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.                                                                                  |  |  |  |  |  |
| 22. Mi salario y beneficios son razonables                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 23. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. |  |  |  |  |  |
| 24. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo                                                                     |  |  |  |  |  |
| 25. Me interesa el desarrollo de mi organización                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 26. Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo                                                                                          |  |  |  |  |  |
| 27. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes                                                                                      |  |  |  |  |  |

## Anexo 4: Escala de percepción Global de Estrés

### Cuestionario de Estrés Global



Edad: .....

Sexo: Masculino      Femenino

Tiempo que laboro..... Distrito.....

Tienda retail en la que labora: .....

Este es un formulario en la que su participación es voluntaria, por ende, se les pide que la información que brinde sea verdadera y responda con sinceridad, antes de pasar a las preguntas es importante llenar los siguientes datos:

**NUNCA**  
**CASI NUNCA**  
**DE VES EN CUANDO**  
**FRECUENTEMENTE**  
**CASI SIEMPRE**

**N**  
**CN**  
**DC**  
**FR**  
**CN**

|                                                                                                                                            | N | CN | DC | FR | CN |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|----|
| 1. En el último mes ¿Cuán seguido has estado molesto por algo que paso de forma inesperada?                                                |   |    |    |    |    |
| 2. En el último mes ¿Cuán seguido te has sentido incapaz de controlar hechos importantes en tu vida?                                       |   |    |    |    |    |
| 3. En el último mes ¿Cuán seguido te has sentido continuamente tenso?                                                                      |   |    |    |    |    |
| 4. En el último mes ¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus habilidades para manejar tus problemas personales?                             |   |    |    |    |    |
| 5. En el último mes ¿Cuán seguido has sentido que has afrontado efectivamente lo cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida? |   |    |    |    |    |
| 6. En el último mes ¿Cuán seguido confiaste en tu capacidad para manejar tus problemas personales?                                         |   |    |    |    |    |
| 7. En el último mes ¿Cuán seguido sentiste que las cosas estaban resultando como tu querías?                                               |   |    |    |    |    |
| 8. En el último mes ¿Cuán seguido has podido controlar las dificultades de tu vida?                                                        |   |    |    |    |    |
| 9. En el último mes ¿Cuán seguido has sentido que tienes el control de todo?                                                               |   |    |    |    |    |
| 10. En el último mes ¿Cuán seguido pudiste controlar la manera en la que utilizaste el tiempo                                              |   |    |    |    |    |
| 11. En el último mes ¿Cuán seguido sentiste que los problemas se te habían acumulado?                                                      |   |    |    |    |    |

**Anexo 7: Análisis factorial confirmatorio de las variables clima organizacional y estrés.**

| Test                 | $\chi^2$ | gl  | $\chi^2/gl$ | CFI   | TLI   | SRMR  | RMSEA<br>(IC 90%)        |
|----------------------|----------|-----|-------------|-------|-------|-------|--------------------------|
| Clima Organizacional | 109.857  | 53  | 4.072       | 0.924 | 0.905 | 0.055 | 0.072<br>(0.066 - 0.078) |
| Estrés               | 1586.629 | 324 | 3.897       | 0.957 | 0.938 | 0.075 | 0.059<br>(0.047 - 0.063) |

Para las variables clima organizacional y estrés. Se observa que el chi cuadrado sobre grado de libertad está dentro de lo aceptado ( $< 5$ ), se observa también un adecuado CFI y TLI donde el valor deseado es  $>.90$ . con la raíz residual estandarizada cuadrática media (SRMR) se halló es un aceptable debido a que se considera aceptable a resultados por debajo de 0.08 (Littlewood Zimmerman y Bernal García, 2011), se continuo utilizando el error cuadrático medio de aproximación donde tuvimos un resultado de 0.072 en la variable clima organizacional y 0.059 en la variable Estrés, se interpreta como adecuado ya que valores menores a .08 para el RMSEA revelan un ajuste aceptable, mientras que valores de .05 o menos indican un buen ajuste del modelo (Browne y Cudeck, 1993).





**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BADA PEREZ ELISBETH DALILA, MANAYAY CUBAS CHELSEA MARICE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y Clima Organizacional en Colaboradores de tiendas Retail en Lima Metropolitana ", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>                                                               | <b>Firma</b>                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| BADA PEREZ ELISBETH DALILA<br><b>DNI:</b> 76526277<br><b>ORCID</b> 0000-0002-5414-8567   | Firmado digitalmente por:<br>EBADAP el 11-01-2022<br>20:00:54       |
| MANAYAY CUBAS CHELSEA MARICE<br><b>DNI:</b> 73243268<br><b>ORCID</b> 0000-0001-7137-581x | Firmado digitalmente por:<br>CMANAYAYC22 el 11-01-<br>2022 19:55:29 |

Código documento Trilce: INV - 0484337