

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Cultura organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa
del sector automotriz, Arequipa –2023.**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Enriquez Bohorquez, Camila Amanda
ORCID: 0009-0009-3293-9446

Zegarra Gomez, Mauricio Magno
ORCID: 0009-0007-6325-586X

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo
ORCID: 0000-0002-2546-1941

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 23 de Septiembre del 2024

Dictamen: 012450-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 012450, presentado por:

2017603051 - ZEGARRA GOMEZ MAURICIO MAGNO

2018202082 - ENRIQUEZ BOHORQUEZ CAMILA AMANDA

Titulado:

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
DEL SECTOR AUTOMOTRIZ, AREQUIPA -2023.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29263865 - SILES NEYRA MARIO OSWALDO
DICTAMINADOR**



**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**29618838 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR**



Cultura organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ser la luz que guio mi camino y darme fortaleza en cada paso. Quiero dedicar este trabajo a dos personas que más amo en este mundo, mi madre Brigitte y mi padre Luis; No encuentro las palabras suficientes para expresar la profundidad de mi gratitud y amor hacia ustedes. Han sido mi mayor fuente de fortaleza y mi refugio en cada desafío. Su amor incondicional, paciencia y sacrificios han sido el pilar sobre el cual he construido mis sueños. Cada éxito es reflejo de su apoyo constante y su fe en mí. Gracias por ser mis guías, mis maestros y mis mayores admiradores.

También, quiero dedicárselo a mi amada abuelita, Olimpia, quien con su amor ha sido la luz que ha iluminado mi camino. Tu sabiduría y ternura han sido una inspiración constante. A través de tus enseñanzas, me has mostrado el verdadero significado de la perseverancia y el amor incondicional. Cada paso que doy está marcado por tu legado de bondad y fortaleza.

Finalmente, quiero dedicárselo a la persona que estuvo a mi lado y me acompañó durante todo este proceso, con su apoyo y amor incondicional. A ustedes les dedico esta tesis con todo mi corazón, como un pequeño reflejo de la inmensa gratitud que siento por cada sacrificio, cada abrazo y cada palabra de aliento que me han ofrecido a lo largo de este camino.

Enriquez Bohorquez Camila Amanda

A mis padres, Magno y Marita, a los cuales nunca me cansare de agradecerles por todo el apoyo y amor que me brindaron en este largo camino, por nunca dejar de creer en mí y siempre saber cómo guiarme. Sin sus consejos y sabiduría no creo que hubiera logrado este gran paso. Sin duda alguna son mi mejor ejemplo a seguir.

A mi hermano, Sebastián, que con sus ganas de seguir adelante me contagio de esa misma energía, por sus consejos y por su apoyo incondicional que siempre me brinda, gracias por ser una motivación en mi vida, solo busco ser un pequeño ejemplo para ti al cual puedas superar.

A mi sobrinito, Lucían, gracias por llegar en el momento indicado, por convertirte en mi motivo para seguir adelante, por ser mi fuente de inspiración en poder lograr este gran paso, tus sonrisas hacen que siga persiguiendo mis sueños para que algún día sea un ejemplo para ti. Su apoyo, amor y paciencia fueron fundamental en cada paso para poder lograr este momento. Sin usted nada de esto sería posible.

Zegarra Gomez Mauricio Magno

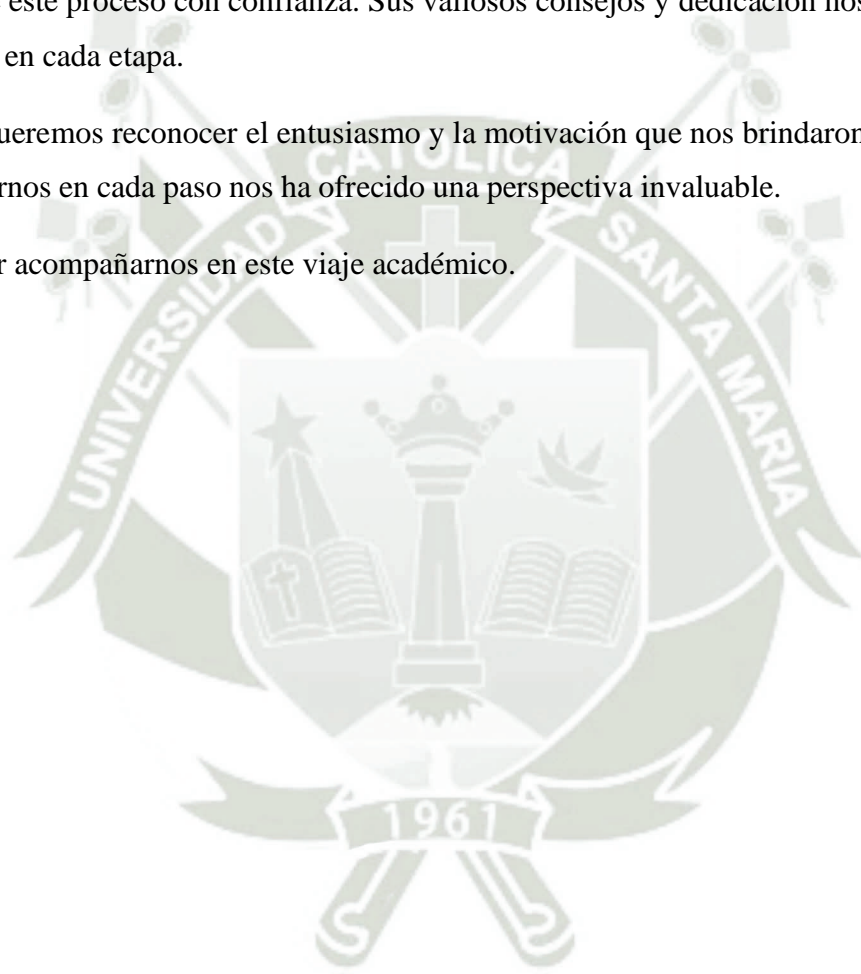
AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestros profesores, quienes han sido pilares fundamentales en la realización de esta tesis.

Agradecer a nuestro asesor por su guía y apoyo incondicional, que nos ha permitido enfrentar los desafíos de este proceso con confianza. Sus valiosos consejos y dedicación nos han inspirado a superarnos en cada etapa.

También queremos reconocer el entusiasmo y la motivación que nos brindaron. Su disposición para ayudarnos en cada paso nos ha ofrecido una perspectiva invaluable.

Gracias por acompañarnos en este viaje académico.



RESUMEN

La presente pesquisa, tuvo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023. El proceso metodológico se basó en un seguimiento cuantitativo de tipo básico, alcance correlacional y diseño no experimental, ante la no manipulación de las variables. Por consiguiente, la población estuvo conformada por 365 informantes y que, mediante la ejecución de la fórmula pertinente, la muestra fue de 188 informantes, haciendo uso así del cuestionario como herramienta de acopio de datos, mediante 24 ítems para la cultura organizacional y 22 ítems para el estrés laboral, ambos cuestionarios conforme la escala de Likert. Es así que, lo mencionado, aludió como descubrimiento final que se aceptó la presunción de indagación, evidenciada por un Rho de Spearman de -0.965 y un nivel significativo dentro del rango aceptable entre ambas variables de investigación, dando consigo que ante un buen manejo, desarrollo e implementación de la CO, disminuirá consecutivamente el estrés laboral por lógica inversa, lo que ofreció un entendimiento claro ante el marco que se está realizando.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Estrés laboral, Valor

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and work stress in workers of a company in the automotive sector, Arequipa -2023. The methodological process was based on a basic quantitative follow-up, correlational scope and non-experimental design, given the lack of manipulation of the variables. Consequently, the population consisted of 365 informants and, by executing the relevant formula, the sample was 188 informants, thus using the questionnaire as a data collection tool, through 24 items for organizational culture and 22 items for work stress, both questionnaires according to the Likert scale. Thus, the aforementioned alluded as a final discovery that the presumption of inquiry was accepted, evidenced by a Spearman's Rho of -0.965 and a significant level within the acceptable range between both research variables, resulting in the fact that with good management, development and implementation of CO, work stress will consecutively decrease by reverse logic, which offered a clear understanding of the framework being carried out.

Keywords: Organizational Culture, Work Stress, Burnout, Values.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPITULO I..... 3

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO 4

1.1. Problema 4

1.2. Descripción 4

1.2.1. Campo, área y línea de acción..... 6

1.2.2. Tipo de problema 6

1.2.3. Variables..... 6

1.2.4. Interrogantes Básicas..... 7

1.2.4.1. Interrogante General..... 7

1.2.4.2. Interrogantes Específicas..... 8

1.3. Justificación 8

1.4. Objetivos..... 9

1.4.1. Objetivo General 9

1.4.2. Objetivos Específicos 9

1.5. Marco Teórico..... 9

1.5.1. Marco Conceptual 9

1.5.1.1. Cultura Organizacional 9

1.5.1.2. Modelo de Denison 10

1.5.1.3. Modelo de Gentilin..... 12

1.5.1.4. Modelo de Robbins y Coulter 13

1.5.1.5. Estrés Laboral..... 15

1.5.1.6. Causas del Estrés Laboral 16

1.5.1.7. Modelo de Gómez y otros autores..... 16

1.5.1.8. Modelo de Aguirre y otros autores..... 18

1.5.1.9. Modelo de Martínez 19

1.5.2. Antecedentes 21

1.6. Hipótesis 25

CAPITULO II..... 26

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	27
2.1. Técnicas e Instrumentos.....	27
2.1.1. Técnica.....	27
2.1.2. Instrumento.....	27
2.2. Estructuras de los Instrumentos.....	29
2.3. Campo de Verificación.....	30
2.3.1. Ubicación espacial.....	30
2.3.2. Ubicación temporal.....	30
2.3.3. Unidades de estudio.....	30
2.4. Estrategia de recolección de datos.....	31
2.4.1. Criterios y procedimientos.....	31
2.4.2. Procesamiento de la información.....	31
2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros).....	32
CAPITULO III.....	33
3. RESULTADOS.....	34
3.1. Resultados Descriptivos.....	34
3.1.1. Evaluación descriptiva de la Cultura Organizacional.....	34
3.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la Cultura Organizacional.....	35
3.1.3. Análisis descriptivo del Estrés Laboral.....	39
3.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones del Estrés Laboral.....	40
3.2. Resultados Inferenciales.....	43
3.2.1. Prueba de Normalidad.....	43
3.2.2. Contrastación de hipótesis.....	44
Discusión.....	48
Conclusiones.....	50
Recomendaciones.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	7
Tabla 2	Escala de Likert para la variable Estrés Laboral	27
Tabla 3	Escala de Likert para la variable Cultura Organizacional	28
Tabla 4	Alfa de Cronbach de la Cultura Organizacional	29
Tabla 5	Alfa de Cronbach del Estrés Laboral	29
Tabla 6	Presupuesto (soles)	32
Tabla 7	Descripción del nivel de Cultura Organizacional	34
Tabla 8	Descripción del nivel de Implicación	35
Tabla 9	Descripción del nivel de Consistencia	36
Tabla 10	Descripción del nivel de Adaptabilidad	37
Tabla 11	Descripción del nivel de Misión	38
Tabla 12	Descripción del nivel de Estrés Laboral	39
Tabla 13	Descripción del nivel de Agotamiento Emocional	40
Tabla 14	Descripción del nivel de Despersonalización	41
Tabla 15	Descripción del nivel de Realización Personal	42
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables de investigación	43
Tabla 17	Prueba de normalidad de las dimensiones del Estrés Laboral con la Cultura Organizacional	43
Tabla 18	Rango de Valoración - Relación	44
Tabla 19	Correlación de las variables de investigación	45
Tabla 20	Correlación de la Cultura Organizacional y el Agotamiento Emocional	45
Tabla 21	Correlación de la Cultura Organizacional y la Despersonalización	46
Tabla 22	Correlación de la Cultura Organizacional y la Realización Personal	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de la Cultura Organizacional de Denison	10
Figura 2 Modelo de las 3 dimensiones de la Cultura Organizacional de Gentilin	12
Figura 3 Modelo de las dimensiones de la cultura organizacional de Robbins y Coulter	14
Figura 4 Modelo de los 3 factores correlacionados del Estrés Laboral de Gómez y otros autores	17
Figura 5 Modelo de las fuentes potenciales de estrés en el contexto laboral de Aguirre	18
Figura 6 Modelo holístico de Demandas-Recursos y su impacto en el estrés, la motivación	20
Figura 7 Barras porcentuales del nivel de Cultura Organizacional	34
Figura 8 Barras porcentuales del nivel de Implicación	35
Figura 9 Barras porcentuales del nivel de Consistencia	36
Figura 10 Barras porcentuales del nivel de Adaptabilidad	37
Figura 11 Barras porcentuales del nivel de Misión	38
Figura 12 Barras porcentuales del nivel de Estrés Laboral	39
Figura 13 Barras porcentuales del nivel de Agotamiento Emocional	40
Figura 14 Barras porcentuales del nivel de Despersonalización	41
Figura 15 Barras porcentuales del nivel de Realización Personal	42

INTRODUCCIÓN

Conocer la cultura organizacional y el estrés laboral, conlleva a hacer dos elementos interrelacionados que pueden impactar gradualmente en el rendimiento y comodidad de los colaboradores en cualquier sector. Es así como, en el contexto de una empresa del sector automotriz en Arequipa en el presente año, se presentó un panorama único y desafiante. Lam et al. (2021) la cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, directrices y prácticas que orientan la conducta de los sujetos de una entidad, desempeña un rol crucial en la configuración del lugar laboral. Así mismo, la importancia de una cultura laboral sólida radica en su capacidad para establecer un entorno de trabajo equilibrado y dinámico, promoviendo la cohesión y el compromiso entre los colaboradores.

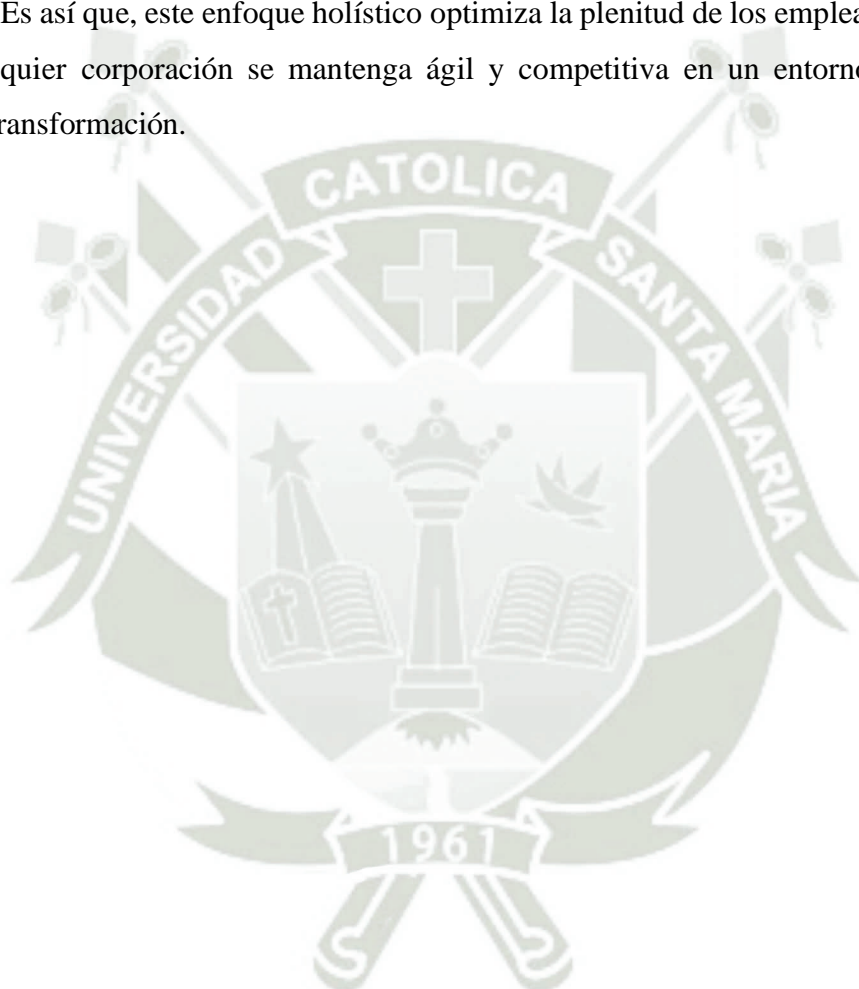
Por otro lado, la vitalidad del estrés laboral, siendo una reacción emocional y por ende física, lo que es dañina cuando las demandas del trabajo no son correspondidas con las destrezas, medios o pretensiones del colaborador, emerge como una preocupación notable (Ciccarelli et al., 2023). En el sector automotriz, donde la presión para ejecutar con altas directrices de producción y calidad es constante, el estrés laboral puede tener secuelas profundas en la vitalidad y rendimiento en general de los colaboradores. Por esta razón, reconocer y abordar lo evidenciado es indispensable para avalar el bienestar de los colaboradores y por ende, el éxito sostenido de la empresa.

La relación de las variables de investigación tiene como objeto poder establecerla, de tal manera que se pueda obtener una comprensión más profunda en el panorama particular de la industria automotriz arequipeña. El propósito de la indagación es descubrir cómo la cultura organizacional óptima puede disminuir los efectos perjudiciales del estrés laboral. Por consecuencia, al entender mejor estos mecanismos, se podrán crear métodos más efectivos para manejar el estrés laboral, lo que contribuiría a un ambiente de trabajo más productivo.

Numerosos son los beneficios de los hallazgos de este estudio. Primeramente, brindar información útil sobre cómo mejorar la cultura organizacional puede ayudar a las compañías de automóviles en Arequipa a mejorar su marco laboral, dando consigo a la disminución del estrés, lo cual, además, puede ayudar a la eficiencia operativa. Sin duda, los desenlaces por medio de los hallazgos,

conclusiones y recomendaciones de la presente pesquisa, puede servir como ejemplo para otras empresas de la misma industria.

En síntesis, es vital abordar el tema investigado, ya que mediante un enfoque profundo y estratégico permitirá identificar y aplicar medidas que no solo reduzcan la tensión laboral, sino que también promuevan un ambiente más armonioso y consolidar la productividad y competitividad de la entidad, asegurando el éxito a largo alcance en un mercado en constante evolución. Es así que, este enfoque holístico optimiza la plenitud de los empleados y contribuye a que cualquier corporación se mantenga ágil y competitiva en un entorno empresarial en constante transformación.





CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

Cultura Organizacional y Estrés Laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

1.2. Descripción

En el entorno actual del sector automotriz, particularmente en los concesionarios de vehículos, se enfrentan a desafíos considerables debido a una creciente falta de estabilidad (Podbornova y Chirkunova, 2022). La pandemia de Covid-19 ha exacerbado esta situación al ocasionar una reducción notable en la fabricación y venta de automóviles, resultando en ingresos menores, pérdida de empleos y dificultades en la entrega de vehículos (Radić y Radić, 2021). En efecto, la industria automotriz en India ha registrado su mayor declive en casi dos décadas, con el cierre de 300 concesionarios y recortes de personal, mientras diversos factores tanto cíclicos como estructurales contribuyen a esta desaceleración (Singh, 2019). Es muy importante investigar cómo la cultura organizativa y el estrés laboral afectan al staff de esta industria en este entorno de dificultades y cambios significativos. Este análisis permitirá abordar eficazmente estas problemáticas y fomentar un entorno laboral más saludable y productivo.

El entorno general de trabajo y la dinámica de una empresa están influenciados por su cultura organizacional, que es su colección de creencias, actitudes y manifestaciones (Cherian et al., 2023). En la industria de TI de la India, la CO influye más sobre el nivel de estrés que en el Reino Unido. Esto se debe a la carga laboral, los conflictos, la incertidumbre y la presión (Nair et al., 2021). En la industria automotriz japonesa, conocida por su ambiente laboral competitivo y exigente, la CO puede conllevar un rol vital en la motivación de los empleados (Cherian et al., 2023).

Asimismo, durante el primer confinamiento percibido a los últimos periodos, se observó un notable incremento del 25.9% en los niveles de estrés entre los directivos de empresas, especialmente en aquellas de gran tamaño y en áreas vinculadas a la medicina y la tecnología de la información (Dutheil et al., 2022). Estos hallazgos destacaron la vitalidad de comprender y tratar los impactos del estrés laboral en distintos entornos laborales. El estrés laboral afecta de forma rechazante y sustancial el rendimiento de los empleados que forman parte del personal de la Oficina de Turismo y Cultura de Padang, según el estudio realizado por Rini (2019). El estrés laboral marca un respetable 0,005 en una pequeña institución financiera islámica y disminuye significativamente la

productividad de los empleados (Hanifah et al., 2022). En un taller Honda en Sidoarjo, Indonesia, el trabajo de los empleados es menos productivo cuando están estresados en el trabajo, pero es mejor cuando pueden hablar entre ellos y trabajar en un ambiente positivo (Riaztantyo y Firdaus, 2023). Otro estudio indica que la cultura corporativa y el estrés laboral están estrechamente vinculados y tienen un gran impacto en el rendimiento o funcionamiento laboral (Ming, 2022; Nair et al., 2021).

En Perú, las preocupaciones sobre el lugar de trabajo y el trabajo remoto son factores que contribuyen al importante aumento del estrés, la ansiedad y la melancolía entre los empleados peruanos provocado por la pandemia. Según el estudio de Assens et al. (2021), los gerentes de empresas en Perú exhiben diversos niveles de clan, jerarquía y cultura de mercado, los cuales pueden ser gestionados de manera más efectiva a través del entendimiento de la estrategia y las competencias. Jalinik y Hryniewicki (2020), encontró que, en la industria turística, la cultura organizativa ejerce una notable influencia en el rendimiento del trabajo, la felicidad de los involucrados y la productividad. Además, afecta a la creación de planes, la ejecución de tareas y las prácticas de contratación.

En una entidad devotada a la comercialización de lubricantes automotrices y para motocicletas a escala nacional, además de representar marcas prestigiosas como Motul en el Perú y comercializar motocicletas de reconocidas marcas como KTM y Lifan, junto con accesorios para motocicletas, se ha identificado un problema significativo relacionado con el estrés laboral. Según conversaciones con algunos empleados, el estrés es una constante debido a las metas mensuales establecidas. Este estrés, que puede verse influenciado por varios factores, incluida la lentitud en los procesos de la empresa, impacta directamente en las actividades diarias de los trabajadores. Se ha observado que el estrés laboral puede estar afectando negativamente la productividad de los empleados, ya que algunos afirman que les provoca errores, problemas de salud y dificultades para cumplir con las metas establecidas cada mes. Un ciclo negativo que afecta tanto al bienestar del staff como a los resultados de la empresa está siendo creado por el impulso continuo para cumplir los objetivos en un entorno de trabajo de alta presión. De ello se desprende que abordar correctamente este problema es claramente necesario para mejorar la cultura de trabajo y optimizar el rendimiento de la organización.

1.2.1. Campo, área y línea de acción

- A. Campo: Ciencias Empresariales
- B. Área: Gestión del Talento Humano
- C. Línea de acción: Desarrollo del personal

1.2.2. Tipo de problema

Como afirmaron, Hadi et al. (2023) la investigación enfocada a lo cuantitativo es un método que mide y explora datos, empleando técnicas numéricas y/o estadísticas, ante la utilización de encuestas en la mayoría de casos, permitiendo recopilar dichos datos con el fin de difundir los desenlaces finales a una población más amplia y generar conocimiento empírico, dando una visión más consolidada y clara del fenómeno indagado.

Según los diversos tipos de alcances basados en el autor Ramos (2020) el presente estudio perseguirá el tipo correlativo, debido a que es necesario desarrollar una hipótesis que demuestre la relación potencial de los elementos o variables analizadas. Además, los resultados se pueden universalizar a toda la población, utilizando técnicas estadísticas inferenciales en el campo cuantitativo.

A su vez, la investigación estará sujeta al tipo básico o puro, conforme que, Arias y Covinos (2021) mencionaron que, se distingue por no buscar la resolución de problemas inmediatos y que, por otro lado, se enfoca en la creación, ampliación y profundización del conocimiento teórico sobre un fenómeno o área de estudio en particular. En base a lo mencionado, la investigación básica, es crucial para establecer las bases conceptuales y teóricas para otros tipos de investigación.

Igualmente, es necesario precisar que la indagación estará bajo un diseño no experimental y que, a modo de añadidura, el mismo autor, hizo énfasis a que no se establece condiciones experimentales específicas para las variables de exploración, es decir, que los participantes son examinados en su ambiente elemental sin manipular ninguna posición a la que se les expone, de esta manera, contribuye a una mayor validez de los hallazgos. Agregando que, el acoplo de datos se realizará en un solo momento y de forma puntual, siendo la obtención de una imagen fija de la situación, examinando las relaciones y características presentes sin considerar cambios o evoluciones a lo largo del tiempo.

1.2.3. Variables

a) Análisis de variables:

Variable independiente: Cultura Organizacional

Variable dependiente: Estrés laboral

b) Operacionalización de variables abarcando dimensiones e indicadores

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Cultura Organizacional	Implicación	Empoderamiento	
		Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	
	Consistencia	Valores primordiales o centrales Acuerdo	
		Coordinación e integración	
Adaptabilidad	Orientación al cambio		
	Orientación al cliente Aprendizaje organizativo		
Estrés Laboral	Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	
		Agotamiento emocional	Sensación de agotamiento frecuente Fatiga al inicio del día laboral Sentimiento de vacío al terminal el trabajo
			Despersonalización
Realización personal	Habilidad para comprender a clientes Eficacia en entender necesidades Sentido de influencia positiva en otros		

Nota. Adaptado a Contreras y Gómez (2018) y Gómez et al. (2019).

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023?

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023?

1.3. Justificación

El desempeño global de las empresas, junto con la productividad y el bienestar de su personal, se ven considerablemente condicionados por las variables de indagación. Por tanto, la investigación teórica de estos aspectos resulta fundamental. Al abordar la pesquisa sobre el impacto de la variable independiente con el estrés laboral, podemos mejorar nuestra comprensión de los elementos fundamentales que gobiernan la aparición y el control del estrés dentro del entorno profesional. Además, esta investigación añadirá al cuerpo de conocimientos teóricos al examinar la relación entre las variables de indagación en la industria del automóvil, que ha recibido menos atención que otras industrias.

Desde una perspectiva práctica, este estudio proporcionará información valiosa para las empresas del sector automotriz en Arequipa y áreas similares. Las organizaciones pueden encontrar áreas para el desarrollo de prácticas de gestión y alentar un espacio de trabajo más vigorizante y prolífico al entender cómo la cultura de la organización afecta al estrés laboral de los involucrados. Esto podría resultar en un incremento de satisfacción laboral, retención de personal y, en última instancia, en un mejor rendimiento organizacional.

El enfoque metodológico de esta investigación se centrará en el uso de técnicas cuantitativas, lo que posibilitará la exploración de las vivencias y percepciones de los empleados. Se emplearán cuestionarios diseñados por expertos reconocidos en sus áreas respectivas; específicamente, se aplicará el modelo de Denison (1990) para estimar la "Cultura Organizacional", mientras que para medir el estrés laboral se utilizará un cuestionario internacionalmente validado por Gómez et al. (2019). Este enfoque exigente garantizará la autenticidad y fiabilidad de los resultados del estudio.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Marco Conceptual

1.5.1.1. Cultura Organizacional

En la literatura académica existente, es posible identificar una multitud de definiciones de la cultura organizacional, las cuales, se derivan del concepto general de cultura. Este concepto hace hincapié a una agrupación de normas, ideales, creencias y comportamientos que los trabajadores tienen presente, abarcando así, los principios fundamentales y las prácticas que definen el ambiente laboral. Estas definiciones subrayaron la magnitud de la cultura corporativa como un factor clave en la configuración de la identidad y el éxito de una corporación.

Schein (1992), propuso que la CO (Cultura Organizacional) emergió de suposiciones y creencias profundamente arraigadas dentro del contexto de una organización. Esta definición ofrece una comprensión sólida de cómo funciona la cultura organizacional dentro de una entidad. Por lo que, en definitiva, la idea de la CO es el resultado no intencionado de las experiencias colectivas de un grupo bien definido, influenciado por un contexto histórico relevante (Shein, 1988).

Dicha terminología, según Denison (1989, como se citó en Denison y Neale, 1990), comprendió los principios, valores y creencias fundamentales que forman un pilar estructurado de la de gestión de una empresa. En suma, a ello, Contreras y Gómez (2018) donde mencionaron a Denison como

parte de su autor enriquecedor y teórico, la CO se considera un dominio en el mercado, porque mejora las actitudes de los empleados, su eficacia y, por lo tanto, el rendimiento de la organización. La vinculación de la empresa y los empleados debe permitir que las contribuciones individuales sean significativas para alcanzar los objetivos organizacionales. De esta manera, la CO puede respaldar a las empresas a mejorar y convertirse en organizaciones de alto rendimiento, siendo primordial conocer el entorno laboral y las percepciones de los empleados.

En contraste, Cameron y Quinn (2011), sostienen que el rendimiento de las entidades se debe a su cultura organizacional, argumentando que una cultura fuerte y saludable es el factor crucial para el éxito de una organización. Según Rodríguez (2019), la denota como una agrupación de convicciones, principios, pautas y acciones que son consideradamente aceptados por los individuos dentro de la entidad y que influyen en su rendimiento y capacidad de ajuste.

1.5.1.2. Modelo de Denison

Dicho modelo, separa cuatro componentes principales de la cultura organizacional: aplicación, coherencia, flexibilidad y propósito. Las subcategorías de cada componente se utilizan para evaluar la cultura de una organización.

Figura 1

Modelo de la Cultura Organizacional de Denison



Nota. Adaptado de “Analysis of organizational culture with denison’s model approach for international business competitiveness”, por Handari et al. (2019).

1. La implicación, se refiere a la dedicación y el entusiasmo del personal hacia el éxito de la organización, influenciado por su sentido de valoración e involucramiento activo en el juicio de decisiones estratégicas. Los indicadores de participación en el trabajo, incluido el empoderamiento, la colaboración y el desarrollo de capacidades. El otorgamiento de autoridad y autonomía a través del empoderamiento fomenta la rendición de cuentas y el autogobierno de las tareas. Mientras que el trabajo en equipo promueve la cooperación en la búsqueda de objetivos colectivos, el desarrollo de la capacidad garantiza que los empleados sigan siendo competitivos y tengan acceso a nuevas perspectivas (Contreras y Gómez, 2018).

2. La consistencia examina cómo las acciones de los individuos se derivan de un conjunto central de principios, resaltando la capacidad del personal para llegar a consensos. Los marcadores importantes son principios básicos que definen las expectativas y fortalecen la identidad. Además, la cohesión depende de la capacidad para llegar a compromisos y resolver conflictos. Por el contrario, la integración territorial y la coordinación permiten un esfuerzo cooperativo sin problemas hacia objetivos compartidos (Contreras y Gómez, 2018).

3. La adaptabilidad, indica la destreza de flexibilidad de la organización frente a cambios y aprovechar nuevas oportunidades, lo que puede resultar en una mayor participación en el mercado y una clientela más amplia. Esto se logra adoptando una orientación al cambio, lo que implica interpretar eficazmente el entorno, responder velozmente a las propensiones y proveer cambios incipientes o futuros. También están centrados en el cliente y tienen una amplia comprensión de las necesidades de sus clientes, tanto hoy como en el futuro. En conclusión, facilitan el aprendizaje organizacional al convertir los indicadores ambientales en oportunidades de avance, permitiendo así que la organización adquiera conocimientos y cultive capacidades de manera constante (Contreras y Gómez, 2018).

4. La base de la misión es la claridad y coherencia de la visión, misión y objetivos decisivos de la entidad, que permiten a los involucrados comprender sus objetivos y dirección y ser capaz de operar de acuerdo con ellos. Esto se evidencia mediante la dirección estratégica y los objetivos establecidos por la organización, que articulan su misión e ilustran las formas en que cada miembro

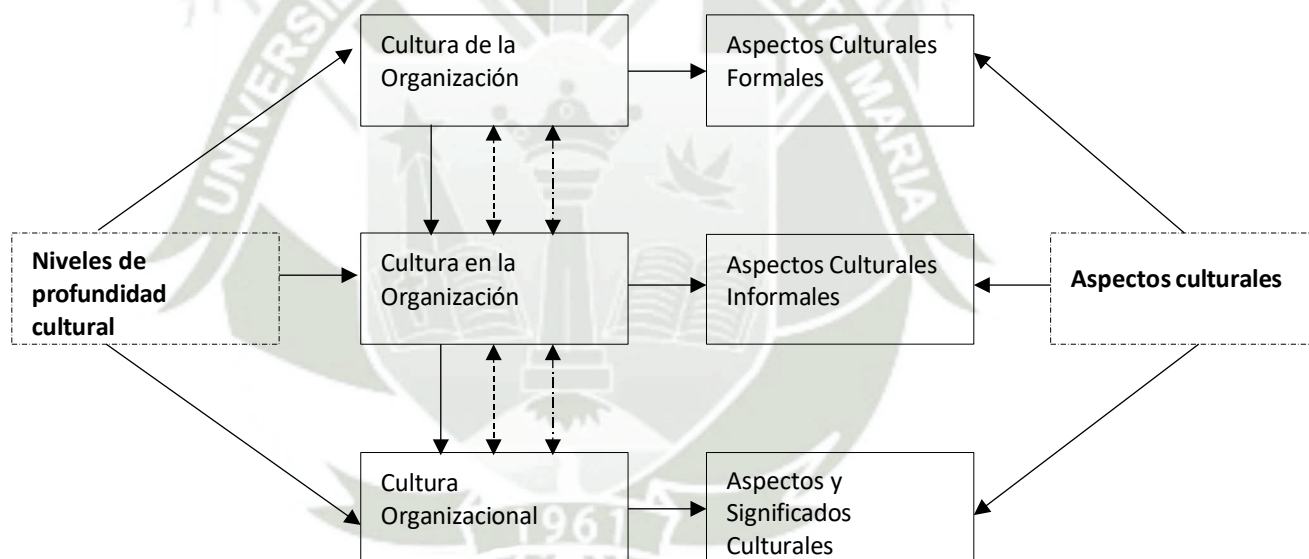
del personal puede contribuir a su crecimiento. Las metas y objetivos proporcionan una dirección explícita para el trabajo de cada empleado. Por el contrario, la visión delinea la percepción prospectiva de la organización y su modo preferido de reconocimiento, armonizando así los principios sostenidos por su personal y proporcionando dirección y orientación (Contreras y Gómez, 2018).

1.5.1.3. Modelo de Gentilin

Para llevar a cabo una comprensión profunda acerca de la variable independiente (Gentilin, 2015) desarrolló un modelo que enfatiza los diferentes niveles de profundidad cultural. Este modelo se estructura de la siguiente manera:

Figura 2

Modelo de las 3 dimensiones de la Cultura Organizacional de Gentilin



Nota. Adaptado al modelo de Gentilin (2015): Las tres dimensiones de la cultura organizacional.

1. La dimensión de cultura de la organización enfatiza a los atributos más superficiales y formales de la cultura de una organización. Esta parte muestra lo que la organización describe como su cultura y lo que espera que sea. Se trata de una expresión formal de las aspiraciones de la gerencia, los líderes y los grupos dominantes sobre la cultura. Este nivel es el más superficial y

está formado por elementos culturales establecidos que buscan uniformar las emociones, pensamientos y comportamientos del staff de una organización (Gentilin, 2015).

2. La dimensión de cultura en la organización hace referencia a cómo los miembros se sienten y hablan sobre la cultura organizacional. Esta perspectiva es menos superficial que la anterior, debido a que busca mostrar diferencias o contradicciones culturales basadas en las experiencias y sentimientos de los miembros. Aunque este nivel no puede llegar a una interpretación completa de los significados, sí refleja los elementos informales o coloquiales de la cultura, que pueden diferir parcial o totalmente de lo que la organización declara formalmente (Gentilin, 2015).

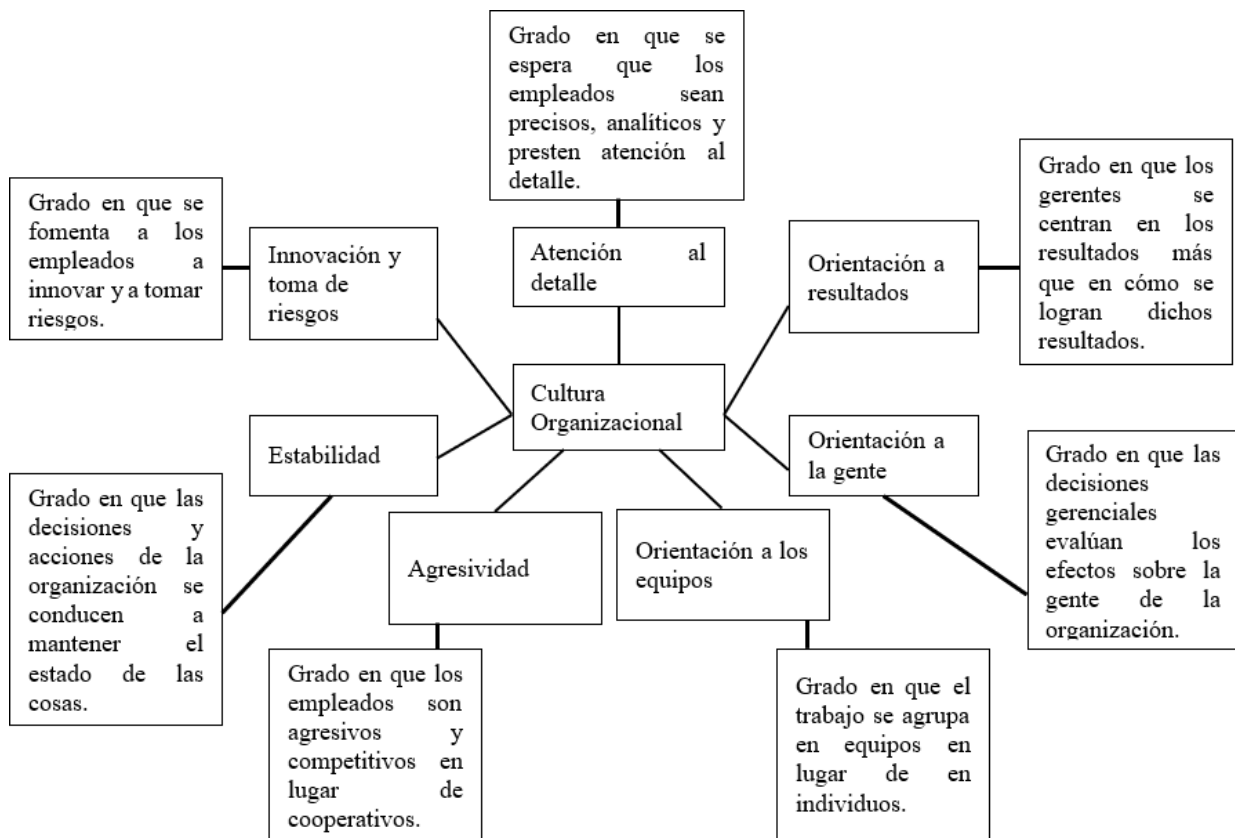
3. Finalmente, la tercera dimensión, cultura organizacional, es la más profunda. El investigador crea una jerarquía de estructuras importantes que explican cómo se producen, perciben e interpretan ciertos actos dentro de la organización mediante una descripción detallada y minuciosa. Esta parte implica comprender que cada parte de la cultura organizacional tiene un significado y una función al mismo tiempo (Gentilin, 2015).

1.5.1.4. Modelo de Robbins y Coulter

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010) estableció que cada uno de estos aspectos mencionados en su modelo, contribuye a definir la cultura organizacional, moldeando cómo se toman las decisiones, cómo se realiza el trabajo y cómo interactúan los miembros de la organización. Comprender estos aspectos permite a los líderes y empleados alinearse mejor con los valores y expectativas de la organización, facilitando un entorno de trabajo coherente y eficiente.

Figura 3

Modelo de las dimensiones de la cultura organizacional de Robbins y Coulter



Nota. Adaptado al modelo de Robbins y Coulter (2010): Dimensiones de la cultura organizacional.

1. Atención al detalle: Este aspecto alude al nivel en que se espera que los empleados sean detallados y meticulosos en su trabajo. Una organización que valora la atención al detalle fomenta un enfoque analítico y cuidadoso, asegurando que las tareas se realicen con exactitud y alta calidad (Robbins y Coulter, 2010).
2. Orientación a resultados: Este aspecto enfatiza la importancia de los resultados finales sobre los métodos empleados para alcanzarlos. En organizaciones con una fuerte orientación a resultados, los gerentes se enfocan en alcanzar los objetivos y metas, evaluando el éxito principalmente por los logros obtenidos, más que por los procesos seguidos para llegar a ellos (Robbins y Coulter, 2010).
3. Orientación a la gente: Este aspecto mide el nivel en que las decisiones o juicios gerenciales consideran los impactos sobre los empleados. Una alta guía u orientación a la gente implica que las decisiones se toman teniendo en cuenta el bienestar, la satisfacción y el progreso de los

miembros de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

4. Orientación a los equipos: Este aspecto sugiere a la medida en que el trabajo se organiza en equipos en lugar de individualmente. Una fuerte orientación a los equipos, promueve la colaboración y el trabajo en grupo, promoviendo un entorno donde el éxito se alcanza colectivamente y no solo a través de esfuerzos individuales (Robbins y Coulter, 2010).

5. Agresividad: Este aspecto refleja el nivel en que el staff son incentivados a ser competitivos y/o dinámicos en lugar de cooperativos. En una cultura organizacional con alta agresividad, se valora la competencia intensa entre los empleados y la búsqueda de ventajas individuales, a menudo sobre la colaboración y el trabajo conjunto (Robbins y Coulter, 2010).

6. Estabilidad: Este aspecto evalúa el nivel en que los veredictos y acciones dentro de la entidad, están orientadas a sostener el estado actual de la organización. Una alta valoración de la estabilidad implica que, la organización prioriza la consistencia, la previsibilidad y la resistencia a los cambios. En este tipo de CO, se valora la continuidad y la seguridad en las operaciones, favoreciendo prácticas y políticas que aseguren un entorno estable y controlado (Robbins y Coulter, 2010).

7. Innovación y toma de riesgos: Este aspecto se denota al grado en que los colaboradores son incentivados a innovar y admitir riesgos. En organizaciones que valoran la innovación y la toma de riesgos, se fomenta la creatividad y la experimentación, animando a los empleados a proponer nuevas ideas y soluciones, incluso si conllevan ciertos riesgos (Robbins y Coulter, 2010).

1.5.1.5. Estrés Laboral

Hans Selye es considerado como el precursor en la formulación de la idea de síndrome de adaptación general, habiendo dicho "El estrés es el sabor de la vida". Él fue apodado "Einstein de la Medicina" debido a su impacto en esta área (como se citó en Robinson, 2018). El estrés y la salud se encuentran entre los temas más importantes para la humanidad desde una perspectiva médica, social y filosófica (Selye, 1998). Para Ibrahim et al. (2017), el estrés se refiere a un estado de tensión que afecta las emociones, procesos cognitivos y circunstancias de un individuo, comprometiendo su capacidad para adaptarse al entorno. De acuerdo a Robinson (2018), el estrés es un fenómeno complejo influenciado por diversos factores, no limitado exclusivamente en entornos laborales, aunque estos son significativos. Se enfatiza la relevancia de estudiar el estrés en el contexto laboral debido a su correlación con la salud y la plenitud psicosocial.

Según Gómez et al. (2019) resaltó que el estrés laboral ocurre o se origina cuando las demandas del trabajo superan las capacidades y recursos de una persona, esta situación puede causar ansiedad, cansancio y falta de motivación. Además, este enfoque, permite entender no solo las manifestaciones del estrés en el entorno laboral, sino también las formas en que se puede mitigar para refinar la prosperidad de los trabajadores y la eficiencia organizacional.

Según Moreno y Báez (2010), precisa el estrés en el lugar de trabajo como un riesgo psicosocial que está presente o muy probable que tenga un impacto significativo en la salud de los involucrados y el éxito prolongado de la entidad.

Para Ibrahim et al. (2017), el estrés laboral ocurre cuando factores en el ambiente laboral interactúan con los empleados, perturbando su bienestar psicológico y conducta.

De acuerdo a Robinson (2018), el estrés ocupacional puede afectar a cualquier empleado independientemente del tamaño, sector, contratos o dinámica de trabajo de la organización.

Para Dolores et al. (2023), el estrés está íntimamente vinculado con una serie de trastornos, como la ansiedad, la tristeza y el agotamiento que impiden a los individuos realizar sus actividades diarias.

1.5.1.6. Causas del Estrés Laboral

Conforme Velázquez (2019) el estrés relacionado con el trabajo es causado predominantemente por las expectativas de los superiores de resultados inmediatos o a corto plazo, una carga de trabajo excesiva para algunos empleados, la inestabilidad laboral que genera miedo al despido y la imprevisibilidad tanto del entorno laboral como de las relaciones entre superiores y colegas. Además, las preocupaciones financieras influyen, ya que la escasez de recursos financieros aumenta el estrés en el lugar de trabajo. El desempeño inadecuado de las tareas designadas también puede generar tensión en los empleados que carecen de la capacitación requerida o que padecen limitaciones físicas o mentales.

1.5.1.7. Modelo de Gómez y otros autores

Maslach y Jackson (1986, como se evocó en Gómez et al., 2019), enfatizaron que la despersonalización, la fatiga emocional y la pérdida de la realización personal en el trabajo son las tres dimensiones por las caracterizaron el agotamiento en su estudio. Los cuáles será descritos a continuación:

Figura 4

Modelo de los 3 factores correlacionados del Estrés Laboral de Gómez y otros autores



Nota. Adaptado al modelo de Gómez et al. (2019): 3 factores correlacionados del Estrés Laboral.

1. Falta de realización personal: Según García y Fernández (2017), hacen referencia a las actitudes negativas hacia el trabajo, las cuales se manifiestan a través de sentimientos de incompetencia profesional, baja autoestima, evitación de la interacción social, disminución de la productividad y dificultades para gestionar el estrés.

2. Agotamiento emocional: Se define como el resultado de un mecanismo de afrontamiento ineficaz empleado por los estudiantes universitarios cuando se enfrentan a circunstancias desfavorables en su vida escolar, o como errores en la moderación de su expresión emocional (Dominguez, 2018). Para Yang (2023), es la percepción de que los recursos personales se han

agotado como resultado de un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las de la vida personal.

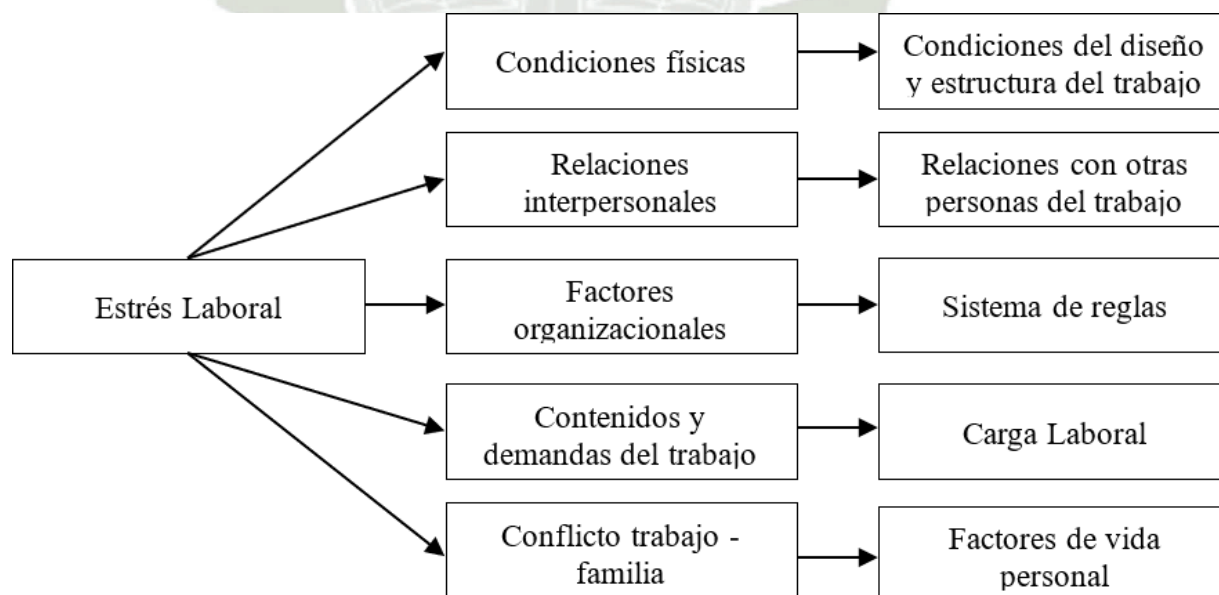
3.Despersonalización: Pérez et al. (2022), proponen que se adopte el cinismo o la despersonalización como un nuevo mecanismo de afrontamiento. En esencia, la despersonalización y el cinismo son estrategias perjudiciales para gestionar circunstancias difíciles; permiten a los individuos desconectarse de entornos conflictivos en lugar de confrontarlos y resolverlos. Para Tomalski y Pietkiewicz (2022), la despersonalización (DP) se caracteriza porque un individuo experimenta una sensación de desapego de sus propias emociones y su cuerpo.

1.5.1.8. Modelo de Aguirre y otros autores

Citando a los autores, Aguirre et al. (2018), su modelo conceptual especificó las dimensiones de la CO. Además, diversas circunstancias sociales pueden funcionar como factores de estrés y afectar la salud laboral de los individuos, lo que puede incluir o generar una presión constante sobre los individuos, desencadenando una serie de incidencias de salud tanto físicos como mentales. Reflejado de la siguiente manera:

Figura 5

Modelo de las fuentes potenciales de estrés en el contexto laboral de Aguirre y otros autores



Nota. Adaptado al modelo de Aguirre et al. (2018): Fuentes potenciales de estrés en el contexto laboral.

1. Condiciones físicas del ámbito laboral o de trabajo: implica las características inherentes al diseño y estructura del entorno laboral, tales como la distribución del espacio de trabajo y el

descanso, el nivel de ruido, la iluminación, las condiciones de higiene, entre otros aspectos.

2. Relaciones interpersonales: Se refiere a las interacciones establecidas con otros integrantes en el lugar de trabajo, incluyendo las jerarquías ya sea entre compañeros o nivel superior y la conexión con los usuarios de los servicios.

3. Factores organizacionales: Comprende el conjunto de normas que regulan las interacciones y comportamientos de los individuos en el ámbito laboral, como los horarios laborales, las políticas y las estipulaciones para prestaciones.

4. Contenidos y demandas del trabajo: Implica factores como la promulgación excesiva de las horas laborales, la complejidad de las funciones o tareas, la falta de oportunidades para desarrollar habilidades, y la organización de los sistemas de turnos.

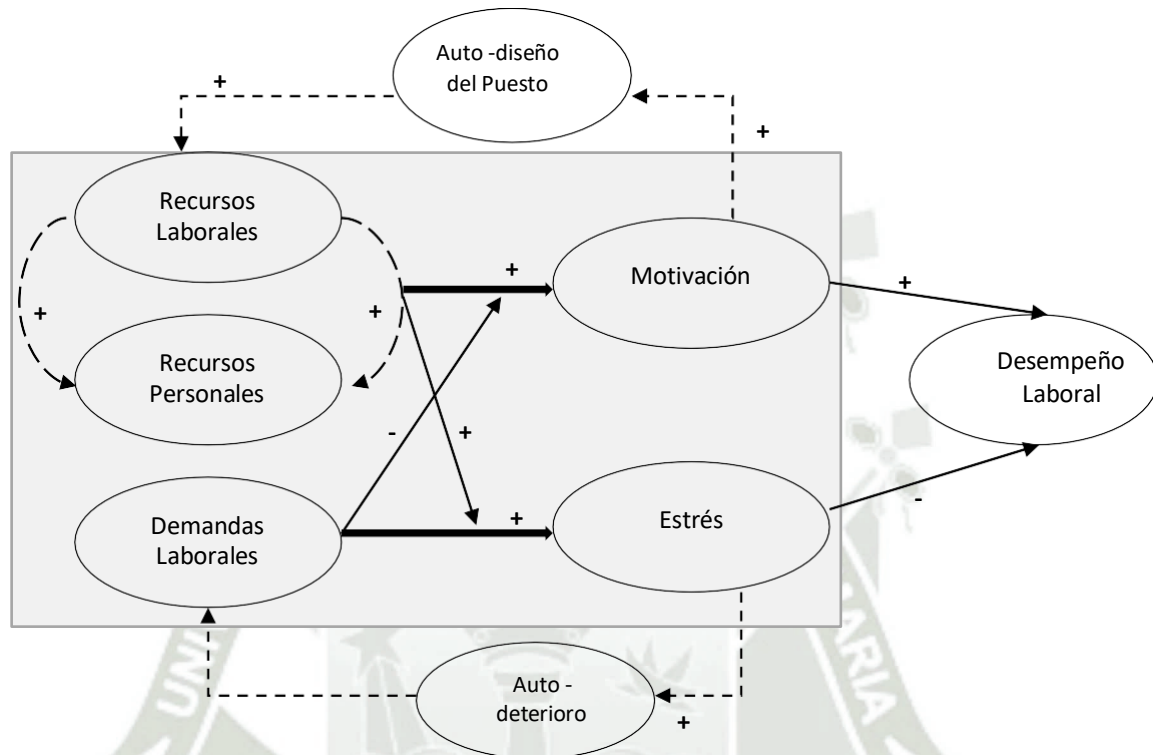
5. Conflicto trabajo-familia: Estos son criterios de la vida propia, que pueden verse eventualmente afectados por el trabajo si no se manejan de manera equilibrada para el contribuyente. Este conflicto, puede manifestarse de diversas maneras, como la dificultad para dedicar tiempo de calidad a la familia, la incapacidad para participar en actividades personales o sociales y el estrés derivado de la necesidad de equilibrar responsabilidades laborales y familiares.

1.5.1.9. Modelo de Martínez

En base a Martínez (2022), el modelo destacó la relevancia de considerar el estrés como un factor influyente en el desempeño laboral. Gestionar el estrés de manera efectiva puede ser un papel crucial para el bienestar de los trabajadores, siendo reflejado de la siguiente manera:

Figura 6

Modelo holístico de Demandas-Recursos y su impacto en el estrés, la motivación y el desempeño laboral de Martínez



Nota. Adaptado al modelo de Martínez (2022).

Hablando específicamente del estrés en los entornos laborales, el autor precisó que los recursos laborales, los medios personales y las demandas o solicitudes laborales, si es que no se desarrollan y/o implementan de manera óptima, da cabida al estrés en los colaboradores, llevando consigo a muchas repercusiones, tales como el caso del estrés en el contexto laboral. Es así que, los recursos laborales, pueden incluir herramientas, tecnología, información, apoyo de colegas y capacitación, por lo que, la eficiencia y efectividad de los involucrados en la consecución de sus tareas pueden verse afectadas por la calidad y la presencia de los recursos laborales. Los recursos personales, hace síntesis a los recursos internos de una persona, que incluyen habilidades, conocimientos, capacidades, actitudes y características, es decir, son las cualidades únicas que cada empleado aporta al trabajo y que pueden usarse para enfrentar desafíos laborales, resolver problemas y lograr objetivos profesionales. Finalmente, la demanda laboral, son las exigencias, responsabilidades y tareas esperadas de los empleados en el lugar de trabajo, estas demandas pueden incluir plazos de entrega, volumen de trabajo, complejidad, presión y responsabilidades adicionales, afectando la carga de trabajo, el grado de estrés y la destreza de los empleados para cumplir con sus funciones.

1.5.2. Antecedentes

A. Internacionales

Alexander et al. (2023), en su exploración titulada: “El efecto del estrés laboral y la cultura organizacional en el desempeño de los empleados en el entorno de la oficina de servicios Palembang Ilir West Tax”, la finalidad de este estudio fue analizar cómo el estrés laboral y la cultura en la Oficina del Servicio de Impuestos Ilir Barat de Palembang influyen en el desempeño de los empleados en sus labores. La muestra incluyó a los 145 empleados de KPP Pratama Palembang Ilir Barat, seleccionados mediante un censo y encuestados en la misma oficina donde trabajan. Los empleados completaron encuestas diseñadas para comprender cómo el estrés laboral y la cultura organizativa impactan en su rendimiento laboral. Los resultados revelaron un valor positivo constante de 0.739, lo que indica que los empleados de la Oficina del Servicio Tributario Ilir Barat en Palembang funcionarían en el mismo nivel incluso en ausencia de las influencias de la cultura organizacional y el estrés laboral. En conclusión, se descubrió que el desempeño laboral de los trabajadores en este lugar de trabajo está influenciado significativa y favorablemente tanto por el estrés laboral como por la cultura de la empresa.

Ulfa et al. (2022), en su análisis titulado: “Influencia de la cultura organizacional, la remuneración y el estrés laboral en el desempeño de los empleados de una pequeña banca islámica”, tuvo como objetivo determinar el efecto de la cultura organizacional, la compensación y el estrés laboral en el desempeño de los involucrados en una pequeña banca islámica en Yogyakarta, Indonesia. Los participantes del estudio fueron empleados de una pequeña institución bancaria islámica, con un total de 90 personas. 60 personas formaron la muestra para esta investigación. Se empleó una técnica de muestreo exhaustiva para garantizar el involucramiento de todos los colaboradores en la organización y se recolectaron datos primarios mediante la distribución de cuestionarios. En un nivel de significancia del 5%, la CO influyó sustancial y positivamente en la consecución de los empleados, según los resultados del análisis de regresión de los datos del panel ($p = 0,011$). Asimismo, se mostraron los efectos positivos y significativos de la compensación ($p = 0,001$) y los efectos negativos e importantes del estrés laboral ($P = 0,005$) en el rendimiento de los empleados. También se demostró que el rendimiento de los empleados se veía afectado significativa y simultáneamente por el estrés laboral, la remuneración y la cultura de la empresa ($p = 0.000$). Se demostró que el rendimiento de los empleados se veía influenciado significativa y simultáneamente por la cultura empresarial, la remuneración y el estrés laboral.

Anggraini et al. (2021), en su investigación titulado: “El efecto de la cultura laboral y el estrés laboral en la eficacia laboral PT Trakindo Utama Branch Palembang”. Cuyo estudio tuvo como objetivo examinar cómo la cultura laboral y el estrés impactan en el rendimiento laboral. Se seleccionaron al azar 70 individuos mediante un método de "muestreo intencional" y se empleó la versión 26 de SPSS para realizar regresiones lineales múltiples. La muestra incluyó a empleados de la oficina de PT Trakindo Utama Palembang, totalizando 60 participantes, utilizando un método de "muestreo de saturación". Los datos numéricos fueron compilados a través de un cuestionario distribuido entre los empleados de la sucursal de PT Trakindo Palembang. Los efectos fuertes y positivos de la cultura del trabajo en la consecución laboral se muestran por el coeficiente de 0.206 y el valor significativo de 0. Por otro lado, el estrés laboral mostró un efecto negativo y significativo en el rendimiento laboral, evidenciado por un coeficiente de -0.606 y un valor de significancia de 0.000. Esto sugiere que los empleados son menos productivos cuando experimentan estrés en el trabajo. Por último, mientras que el estrés laboral tiene el efecto opuesto, la cultura laboral de PT Trakindo Utama mejora el rendimiento laboral.

Olynick y Li (2020), en su investigación: “Cultura Organizacional y su Relación con el Estrés de los Empleados, el Disfrute del Trabajo y la Productividad”. El propósito fue averiguar cómo diferentes culturas corporativas influyeron en la forma en que las personas se sintieron estresadas, felices y productivas en el trabajo. Inicialmente, se contó con un grupo de 227 individuos que completaron una encuesta en línea. Sin embargo, debido a respuestas incompletas, solo se consideraron los datos de 193 empleados de distintas áreas, como servicios académicos, edificios y vida estudiantil. Los hallazgos revelaron tres aspectos significativos: en primer lugar, se identificaron los cuatro tipos de CO presentes en la institución: clan, jerarquía, adhocracia y mercado. En segundo lugar, se observó que la cultura jerárquica era la más predominante, sucedida por la adhocrática, la de mercado y, por último, la de clan. Finalmente, se demostró que los niveles de estrés, la satisfacción laboral y la productividad estaban fuertemente relacionados con el tipo de cultura corporativa. Los empleados que trabajaban en una cultura de clan reportaron niveles más bajos de estrés, mayor satisfacción y productividad en comparación con aquellos en culturas adhocráticas o jerárquicas, y en última instancia, aquellos en una cultura de mercado. En última instancia, esta investigación muestra cómo, en un entorno educativo canadiense, la cultura corporativa afecta al estrés, la felicidad laboral y la percepción de la productividad. Además, resalta que la cultura de clan, a diferencia de la más comúnmente encontrada cultura jerárquica, está asociada con menores niveles de estrés, mayor satisfacción laboral y percepción de mayor productividad.

Mushtaque y Siddiqui (2019), en su exploración titulado: “Impacto de la cultura organizacional en el estrés laboral y el compromiso de los empleados en Pakistán”. El objetivo del estudio fue explorar la interrelación entre la CO, el estrés laboral y el compromiso de los empleados. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, incluyendo empleados de todos los niveles de gestión en Karachi. Se recolectaron datos de 207 encuestados a través de un cuestionario, abordando aspectos demográficos, culturales, de estrés y compromiso. Se realizaron análisis utilizando las técnicas PLS CFA y SEM. Según los hallazgos, la cultura de mercado predomina en Pakistán y está significativamente positivamente correlacionada con el estrés laboral y negativamente con el compromiso de los empleados. La segunda más común, la cultura jerárquica, no mostraba ninguna correlación con el compromiso o el estrés. Se determinó que el tipo de cultura afecta de manera diferente la interacción entre el estrés del trabajo, el compromiso de los empleados y el CO. El alto compromiso y el bajo estrés están asociados con la cultura del clan; el estrés y el compromiso no estaban significativamente correlacionados con la adhocracia.

B. Nacionales

Pretto (2023), en su evaluación titulado "El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de los Trabajadores del Hospital Aplao, 2022" tuvo como propósito determinar el impacto del estrés laboral en el clima organizacional de los empleados del Hospital Aplao. Se realizó un estudio transversal de naturaleza descriptiva-relacional, empleando la técnica de encuestas mediante cuestionarios. Los instrumentos utilizados comprendieron el Calendario de Preguntas sobre Estrés Laboral, desarrollado por la OIT-OMS, y el Calendario de Preguntas sobre Clima Organizacional, diseñado por EDCO-MINSA. La población de interés abarcó a 171 trabajadores del Hospital Aplao, de los cuales se extrajo una muestra de 93 empleados mediante una fórmula de muestra finita, aplicando criterios de selección definidos (inclusión y exclusión). Los resultados revelaron que más del 75% de la muestra experimentó un nivel intermedio de estrés laboral, al igual que se observó en varias dimensiones del clima laboral, tales como la estructura organizacional, la tecnología, la influencia del liderazgo, entre otros. Además, se constató que la percepción del clima organizacional fue mayormente positiva en más del 75% de los trabajadores, resaltando aspectos como la CO, el diseño organizacional y el potencial humano. Se encontró que el entorno organizativo de los funcionarios del Hospital Aplao no tenía una correlación discernible con el estrés laboral.

Cabezas (2020), en su tesis, denominado: "Cultura Organizacional y Estrés Laboral en el Personal Administrativo de Aceros Arequipa S.A. Sede Pisco en el Período julio a diciembre de

2017", tuvo como objetivo investigar el impacto del Síndrome de Burnout en el ambiente laboral del personal directivo de dicha empresa durante ese lapso. El procedimiento metodológico utilizado fue descriptivo, con un enfoque temporal transversal, comparativo y retrospectivo. Se aplicaron dos cuestionarios como método de investigación. El grupo de estudio estuvo compuesto por 174 colaboradores de Aceros Arequipa S.A., con una muestra de 120 participantes. Una importante conclusión de la investigación fue que los síntomas del Síndrome de Burnout afectaron a los empleados de la empresa durante todo el tiempo que se evaluaba.

Castillo (2020), en su análisis sobre: "Cultura Organizacional y Estrés Laboral en Trabajadores de una Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Trujillo" analizó la vinculación entre dichas variables de análisis. Se trató de un estudio correlacional transversal que no incluyó un diseño experimental. La muestra consistió en 300 empleados, tanto hombres como mujeres, de una empresa trujillana que provee servicios de agua potable y alcantarillado. El rango de edades de estos trabajadores oscilaba entre los 21 y los 60 años, con al menos un año de experiencia laboral y contratos vigentes hasta 2017. El grupo de 86 trabajadores seleccionados para la muestra fue elegido de manera aleatoria y no probabilística. Suárez (2013) adaptó el Cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la OIT-OMS, mientras que Curay (2016) adaptó el Inventario de Cultura Organizacional de Denison. Los desenlaces, mostraron una correlación moderadamente negativa ($r = -0,35$) entre la coherencia de la CO y el estrés laboral. Esto sugiere que una mayor integración, coordinación y control en la cultura organizacional estaban vinculados a niveles inferiores de estrés laboral. Además, se observó una relación moderadamente negativa ($r = -0,22$) entre el factor de adaptabilidad y el estrés laboral. Esto sugiere que niveles más altos de adaptabilidad en normas y perspectivas se relacionaron con niveles más bajos de estrés laboral.

Muñoz (2020), en su tesis titulada: "Cultura Organizacional y Estrés Laboral en los Trabajadores de la Empresa 'Comunicación Futura S.A.C.' en el Distrito de La Victoria, Lima, en el año 2015". El principal propósito de la indagación fue determinar la conexión entre el estrés laboral experimentado por los trabajadores y la cultura organizacional. El enfoque metodológico empleado fue de naturaleza inductiva y cuantitativa, con una orientación aplicada y un diseño descriptivo-correlacional que no involucró experimentación. Para obtener información pertinente, a 86 empleados de diferentes departamentos de la empresa se les dieron cuestionarios. Los resultados indicaron que la cultura organizacional promedió 2.50, mientras que al examinar el estrés laboral se encontró que el 66.3% de los participantes informaron altos

niveles de estrés en su trabajo. Los resultados indicaron una relación notable ($p < 0,01$), con un margen de error por debajo del límite permitido entre el estrés del trabajo y la cultura de la organización, con una correlación negativa menor (-0.361). Además, se detectó una asociación negativa muy débil (- 0.151) entre la dirección hacia las personas y los criterios familiares relacionados con el estrés laboral.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Hipótesis Específicas

La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.



CAPITULO II

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e Instrumentos

2.1.1. Técnica

El acopio de datos se llevó a cabo ante el método de la encuesta. Para Gutiérrez et al. (2022), una encuesta se define como una técnica meticulosamente diseñada para investigar y recopilar datos con el fin de obtener información que pueda extrapolarse a poblaciones más amplias a partir de individuos que comparten características similares, lo que, a su vez, se utiliza para obtener datos representativos y significativos que permitan hacer inferencias válidas sobre la población de interés.

2.1.2. Instrumento

Se empleó como herramienta instrumentada, el cuestionario para ambas variables, y que ante Cisneros et al. (2022) destacaron que, se caracteriza por presentar una serie de interrogantes de opción múltiple, a las que los participantes deben responder de acuerdo con sus conocimientos o percepciones, utilizado para recopilar datos de manera sistemática y organizada, lo que permite obtener datos relevantes para el estudio y el potenciar de llegar a un sobresaliente número de individuos.

El cuestionario empleado para evaluar el estrés laboral, como se indica en el artículo con Digital Object Identifier (DOI), fue creado por Gómez et al. (2019), quienes realizaron su adaptación al español el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) desarrollado por Seisdodos (1997). Este cuestionario comprende tres aspectos: Agotamiento Emocional (preguntas 1 al 9), Despersonalización (preguntas 10 al 14) y Realización Personal (preguntas 15 al 22), con un total de 22 ítems. Se empleó una escala de Likert con múltiples opciones de respuesta para evaluar esta variable.

Tabla 2

Escala de Likert para la variable Estrés Laboral

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Nota. Construcción Propia.

Con relación a la variable de CO, se empleó el cuestionario propuesto por Denison, Organizational Culture Survey. Este instrumento fue adaptado a partir de un estudio con DOI realizado por Contreras y Gómez (2018). El cuestionario consta de 24 ítems (consultar anexo 2), suministrados en cuatro dimensiones: Implicación (preguntas 1 al 6), Coherencia (preguntas 7 al 12),

Adaptabilidad (preguntas 13 al 18) y Misión (preguntas 19 al 24). mediante el coeficiente alfa de Cronbach se evaluará la confiabilidad para todo el instrumento.

Tabla 3

Escala de Likert para la variable Cultura Organizacional

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Nota. Construcción Propia

A partir de los autores, Chaves y Rodríguez (2018), determinar la confiabilidad de un instrumento es crucial para asegurar mediciones precisas y consistentes a lo largo del tiempo. Un método comúnmente utilizado para evaluar esta confiabilidad es el coeficiente o índice de Alpha de Cronbach, que mide la solidez interna del instrumento evaluando la correlación promedio entre los ítems, contribuyendo a la coherencia de los resultados, desarrollando así, la calidad y credibilidad de la investigación.

En base a lo mencionado, un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.936 para la variable independiente, indica una excelente consistencia interna (Chaves y Rodríguez, 2018), sugiriendo que los ítems del instrumento están altamente correlacionados y miden de manera consistente. Este valor refleja mediciones confiables y que el instrumento es aceptable para su aplicación real. Por consiguiente, un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.723 para la variable dependiente, sugiere que el instrumento se encuentra en el rango aceptable (Chaves y Rodríguez, 2018), presentando buena consistencia interna entre los ítems, siendo así que, es aplicable también a la muestra real.

Tabla 4

Alfa de Cronbach de la Cultura Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.936	24

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Tabla 5

Alfa de Cronbach del Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.723	22

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

2.2. Estructuras de los Instrumentos

Cuestionario: Cultura Organizacional.

Autores: Contreras Cueva Angélica Beatriz y Gómez Gómez Amparo.

Año: 2018

Estructura: Adaptado a 24 ítems.

Tiempo: 15 minutos.

Ámbito: Trabajadores de una empresa del sector automotriz.

Cuestionario: Estrés Laboral

Autores: Gómez García Rogelio, Sangregorio Margarita Alonso y Llamazares Sánchez María Lucía.

Año: 2019

Estructura: Conformado por 22

ítems. Tiempo: 15 minutos.

Ámbito: Trabajadores de una empresa del sector automotriz.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ubicación espacial

El análisis se realizó en una empresa fabricante de automóviles situada en el distrito de Arequipa.

2.3.2. Ubicación temporal

Cronología: Se desarrollará durante los meses de enero a diciembre del año 2023.

Corte y visión temporal: Transversal, ya que se recopiló la información en un único instante.

2.3.3. Unidades de estudio

2.3.3.1. Universo

Acorde a Sucasaire (2021) indicó que la población se refiere al agrupamiento de todos los individuos u objetos sobre los cuales se desea estudiar, representando toda la información relevante y que posteriormente permitirá obtener conclusiones exactas, siendo de suma importancia para la investigación. Es así, que el universo de la presente pesquisa está integrado por 365 integrantes que laboran en una empresa del sector automotriz.

2.3.3.2. Muestra

Del mismo modo, el autor mencionado anteriormente, hizo enfoque a la muestra como aquella representación de una población más amplia, con el objetivo de reflejar de manera precisa y cercana las características generales de la población. Para establecer la muestra, se empleó la siguiente expresión:

Donde:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n: número de muestra calculado

N: número de la población identificada = 365

Z: Nivel de confianza = 95%

e: Error máximo aceptado = 5%

P: probabilidad de ocurrencia = 0.5

Q: probabilidad de no ocurrencia = 0.5

Cálculo:

$$n = \frac{365 (95\%)^2 * 0.5 * 0.5}{5\%(365 - 1) + (95\%)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 188 \text{ empleados}$$

Criterios de Inclusión

- ✓ Empleados de los dos géneros.
- ✓ Empleados con una antigüedad laboral superior a 1 año.
- ✓ Empleados dispuestos a participar en la investigación.

Criterios de Exclusión

- ✓ Individuos que no forman parte de la organización.

2.4. Estrategia de recolección de datos

2.4.1. Criterios y procedimientos

Para obtener los datos necesarios para este trabajo de investigación, se seguirán los siguientes pasos:

1. Se selecciona la población y se aplica la selección según los criterios de la muestra.
2. Se aplica el instrumento a través de un piloto con el 10% de la muestra.
3. El instrumento se redacta virtualmente mediante un formulario de Google.
4. Una vez reunido los datos, se descargarán en Microsoft Excel.
5. Se hizo uso del coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la validez del instrumento.
6. En caso de detectar fallos durante la prueba piloto, se actualizará el instrumento.
7. Una vez validado el instrumento por 3 expertos en la materia, se aplicará a toda la muestra.

2.4.2. Procesamiento de la información

1. Empleo de Microsoft Excel 2016 para la tabulación de datos.
2. Elaboración sistemática de la matriz tripartita de datos.
3. Empleo del software estadístico SPSS V.25 para el análisis de los datos.
4. Establecimiento de las hipótesis estadísticas H0 y H1.
5. Optación del estadístico de prueba, en este caso el coeficiente de Rho de Spearman, el cual

se utiliza en el análisis de la relación de dos variables.

6. Análisis e interpretación de los resultados.

2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

A. Recursos Humanos: Dos investigadores

B. Material: Es suministrado por los investigadores, los cuales se reflejan en la tabla 4.

C. Financiamiento: Por parte de los autores de la investigación.

En la tabla siguiente se presenta el presupuesto correspondiente a los materiales e insumos considerados para la realización de la investigación.

Tabla 6

Presupuesto (soles)

Activos	Presupuesto unitario	Cantidad	Subtotal
Silla de escritorio	S/ 140.00	1	S/ 140.00
Laptop HP	S/ 3,000.00	1	S/ 3,000.00
Escritorio	S/ 250.00	1	S/ 250.00
Internet	S/ 60.00	1	S/ 60.00
Electricidad	S/ 30.00	1	S/ 30.00
Otros gastos	S/ 60.00	1	S/ 60.00
Total			S/ 3,540.00

Nota. Construcción Propia.



CAPITULO III

3. Resultados

3.1. Resultados Descriptivos

3.1.1. Evaluación descriptiva de la Cultura Organizacional

Tabla 7

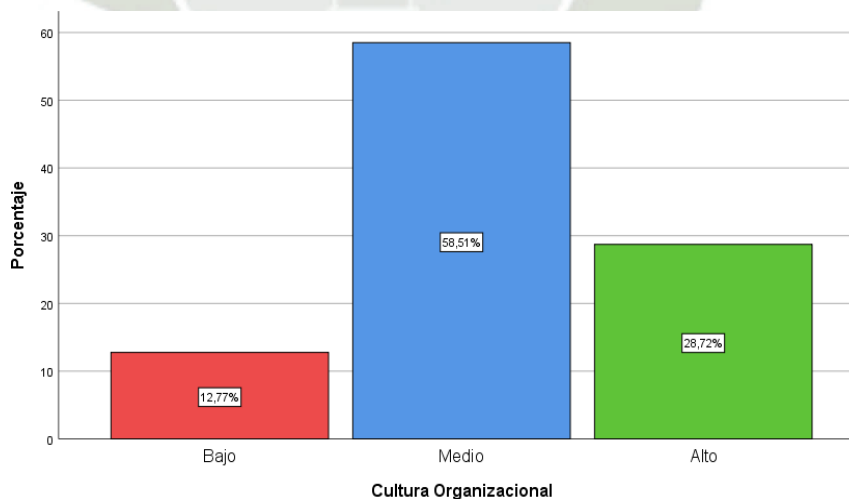
Descripción del nivel de Cultura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	12.8
Niveles Medio	110	58.5
Alto	54	28.7
Total	188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 7

Barras porcentuales del nivel de Cultura Organizacional



Nota. Elaboración Propia conforme el SPSS.

En base a los niveles evidenciados, se puede reconocer que el 58.5% de los participantes consideraron un nivel medio para la variable independiente, además de que un 28,7% lo estimaron

como alto. Esto demostró que más de la mitad de los informantes perciben una cultura organizacional que cumple con las expectativas básicas, pero que aún se puede mejorar en ciertos aspectos, ya sea prestando atención a las buenas prácticas organizacionales y el compromiso de los mismos colaboradores. En este sentido, es fundamental concentrar esfuerzos en optimizar las prácticas internas y reforzar el compromiso de los empleados, para avanzar hacia una CO más alineada con las aspiraciones de todos los involucrados.

3.1.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de la Cultura Organizacional

Tabla 8

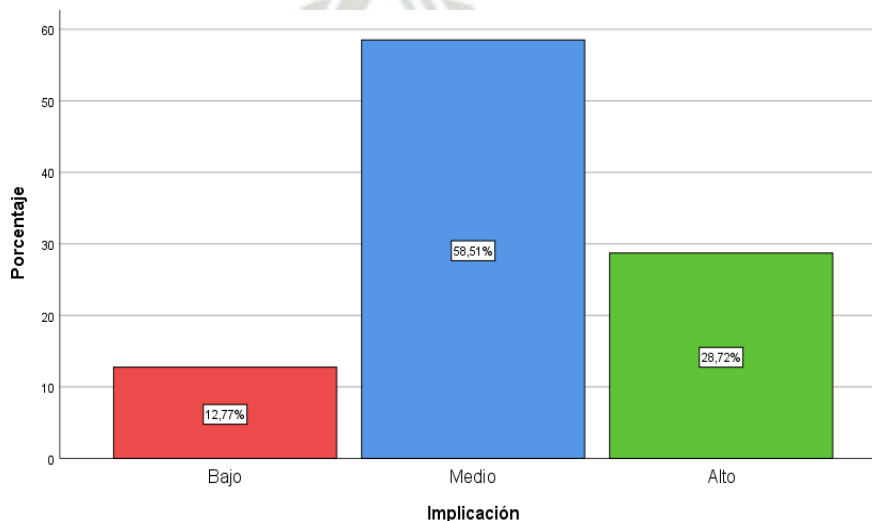
Descripción del nivel de Implicación

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	24	12.8
	Medio	110	58.5
	Alto	54	28.7
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 8

Barras porcentuales del nivel de Implicación



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Conforme a las estadísticas presentadas, el 58.5% de los sujetos estimaron la implicación como medio y el 28.7%, lo deliberaron como alto. Lo que sugirió la existencia de un grupo en particular que podría estar menos involucrado en las actividades y metas organizacionales. Estos resultados destacaron la precisión de ejecutar estrategias para incrementar el nivel de implicación en el grupo con percepciones medias y sobre todo bajas. En suma con lo anterior, enfocarse en fomentar una comunicación abierta, ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y distinguir los logros personales y colectivos, eleva en gran medida, lo estipulado.

Tabla 9

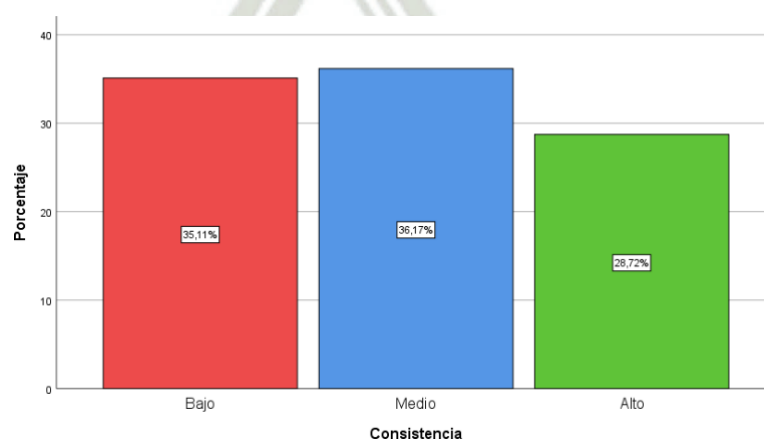
Descripción del nivel de Consistencia

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	66	35.1
	Medio	68	36.2
	Alto	54	28.7
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 9

Barras porcentuales del nivel de Consistencia



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Conforme el análisis presentado, el 36.2% de los informantes manifestaron el nivel de consistencia como medio, mientras que el 28.7% lo destacó como alto. Así mismo, es vital llevar a cabo evaluaciones periódicas para ajustar estas medidas y avalar que se aborden las necesidades específicas de los involucrados, con el objetivo de construir un ambiente de trabajo más cohesivo, integrado y motivador. Sin duda, reconocer la consistencia desarrollado en la CO, ayuda a promulgar mejoras significativas en una entidad u organización, debido a que persiste el incremento sostenible de la misma y a una mejora continua del staff involucrado.

Tabla 10

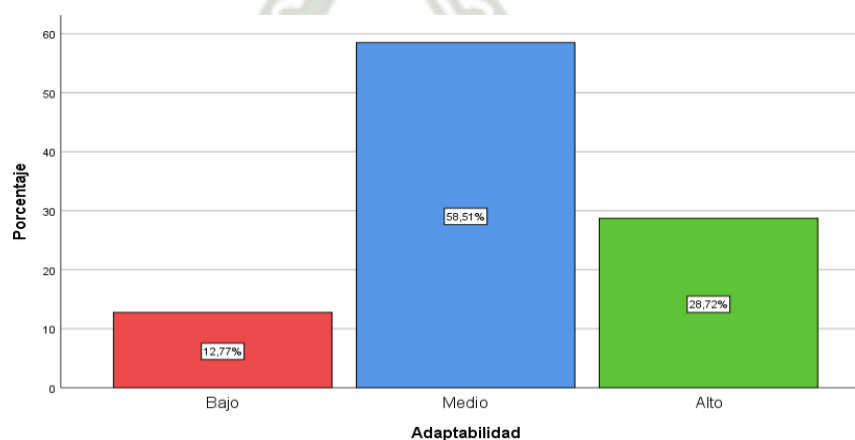
Descripción del nivel de Adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	24	12.8
	Medio	110	58.5
	Alto	54	28.7
Total	188	100.0	

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 10

Barras porcentuales del nivel de Adaptabilidad



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

El 58.5% de los consultados estimaron dicho valor como medio y 28.7% como alto, para la adaptabilidad, según la tabla 10 y figura 10. Esta adaptación reflejó ajustes necesarios para optimizar dicha dimensión de manera considerable, permitiendo identificar y promover las estrategias que han sido exitosas y abordar las áreas que podrían necesitar refuerzo, llevando consigo a buenas orientaciones al cambio y aprendizaje continuo de los colaboradores. Finalmente, es preciso mencionar que la adaptabilidad reflejada en el ámbito laboral es un atributo crucial desarrollado en diversas formas, para su correcto entorno dinámico.

Tabla 11

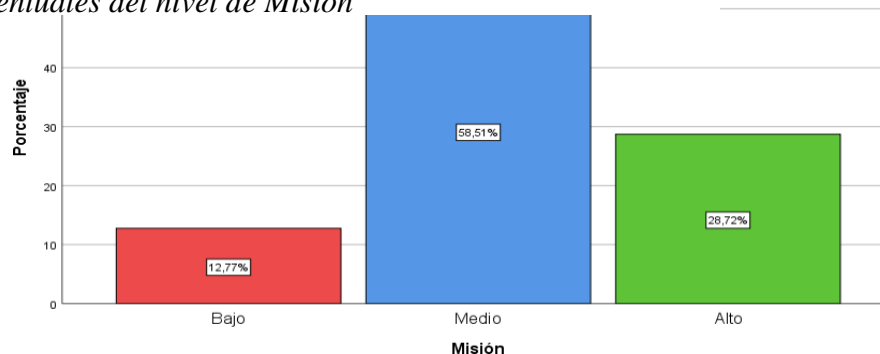
Descripción del nivel de Misión

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	24	12.8
	Medio	110	58.5
	Alto	54	28.7
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 11

Barras porcentuales del nivel de Misión



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

En función a los resultados percibidos, la misión fue considerada por los participantes como medio ante un valor de 58.5% y 28.7% en un nivel alto. En términos generales, la misión es comprendida y aceptada en su forma actual, sin embargo, es preciso mejorarlo para alcanzar un impacto más profundo y claro en función a la misma, como también a la dirección y propósitos estratégicos. A su vez, la misión se comporta como la identidad organizacional, siendo un pilar esencial para la CO, al existir el propósito alineado con los colaboradores y con la propia identidad.

3.1.3. Análisis descriptivo del Estrés Laboral

Tabla 12

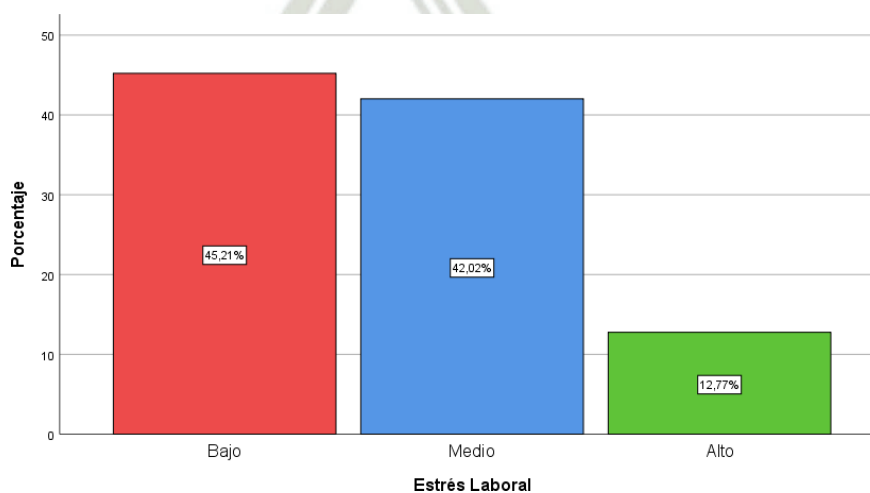
Descripción del nivel de Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	85	45.2
	Medio	79	42.0
	Alto	24	12.8
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 12

Barras porcentuales del nivel de Estrés Laboral



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

De acuerdo con lo identificado, se verificó que la asignación de los niveles de estrés laboral en una muestra de 188 individuos, el 45.2% reportaron un nivel bajo de estrés laboral, el 42 % declaró un nivel medio y el 12.8% manifestaron un nivel alto. En resumen, la mayoría de los involucrados, mostraron niveles considerables y/o adaptables en función al estrés laboral que presentan cada uno de ellos, conforme sus actividades diarias, sin embargo, aún existe la necesidad de intervenciones específicas para el grupo que presentaron niveles altos, para mejorar su bienestar laboral.

3.1.4. Análisis descriptivo de las dimensiones del Estrés Laboral

Tabla 13

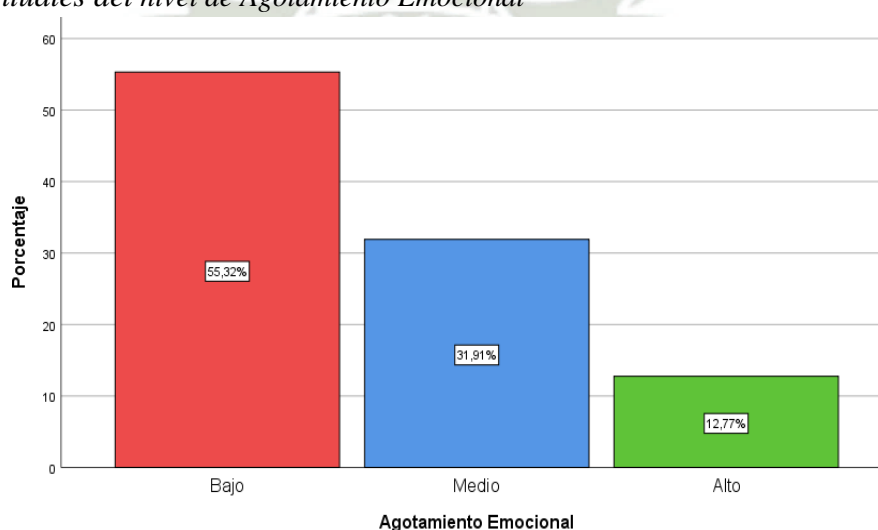
Descripción del nivel de Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	104	55.3
	Medio	60	31.9
	Alto	24	12.8
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 13

Barras porcentuales del nivel de Agotamiento Emocional



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Mediante la distribución de los niveles de agotamiento emocional, el 55.3% de los individuos reportaron un nivel bajo de agotamiento emocional, el 31.9% indicaron un nivel medio y el 12.8% declararon un nivel alto. Esto denotó que más de la mitad de la muestra experimentó bajos niveles de agotamiento emocional, mientras que una proporción considerable enfrentó un mayor nivel de la misma, lo que es fundamental la necesidad de medidas de apoyo.

Tabla 14

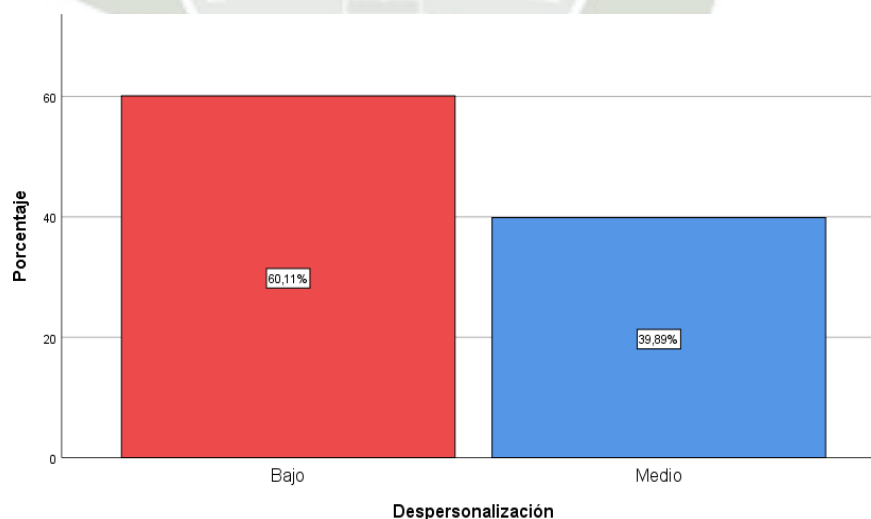
Descripción del nivel de Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	113	60.1
	Medio	75	39.9
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 14

Barras porcentuales del nivel de Despersonalización



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

En función a la asignación de los niveles de despersonalización, se dividieron en bajo y medio, sin incluir un nivel alto. Es por ello que, el 60.1% de los consultados expusieron un nivel bajo de despersonalización, mientras que el 39.9% reportaron un nivel medio. Esto demostró que la

mayoría de los individuos experimenta bajos niveles de despersonalización, aunque una proporción significativa sugiere prestar atención para prevenir cambios a futuro.

Tabla 15

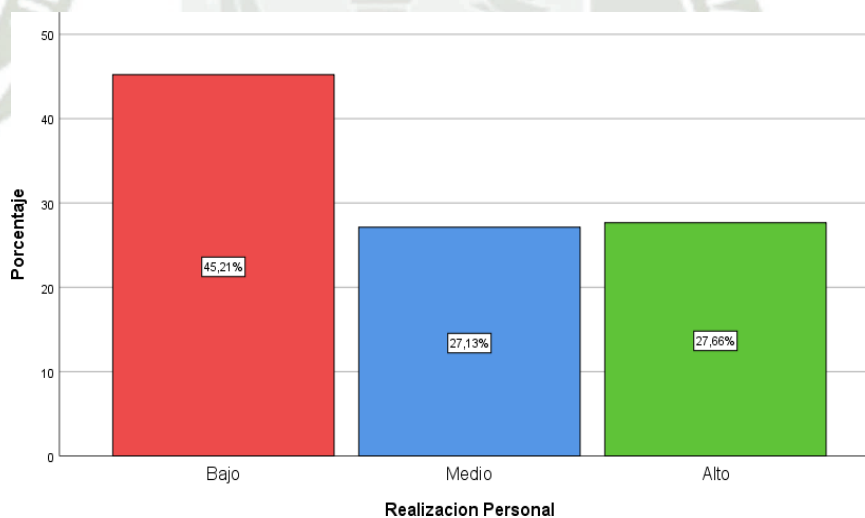
Descripción del nivel de Realización Personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	85	45.2
	Medio	51	27.1
	Alto	52	27.7
Total		188	100.0

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Figura 15

Barras porcentuales del nivel de Realización Personal



Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

La presente tabla, refirió la dispersión de la realización personal en tres niveles, del cual, el 45.2% manifestaron un nivel bajo, el 27.1% anunciaron un nivel medio y el 27.7% reveló un nivel alto. A su vez, esto indicó una diversidad considerable en la realización personal entre los participantes, lo que, de igual forma, surge aún la necesidad de estudiar más a fondo los factores que contribuyen a las necesidades y expectativas de los participantes.

3.2. Resultados Inferenciales

3.2.1. Prueba de Normalidad

Para el presente apartado, es crucial concretar si los datos siguen una distribución normal o no, para ello, la prueba de Kolmogorov-Smirnov, es la que se adapta a la indagación, debido a que su utilización es basada en muestras grandes mayores a 50, siendo la muestra real 188 participantes. Es así como, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, permite contrastar la hipótesis nula, que postula que los datos provienen de una distribución normal, contra la hipótesis alternativa, que sugiere que las cifras no siguen dicha distribución, de tal manera que, ante lo evidenciado, proporcione una fundamentación sólida para el juicio de decisiones estadísticas informadas, mediante la siguiente manera:

H₀: Los datos siguen una divulgación normal. Si el p valor es superior a 0.05, se acepta (Estadística no paramétrica).

H₁: Los datos no siguen una divulgación normal. Si el p valor es inferior a 0.05, se acepta (Estadística paramétrica).

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables de investigación

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	0.171	188	0.000
Estrés Laboral	0.143	188	0.000

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Teniendo en cuenta lo resaltado, en la tabla se empleó el índice de correlación de Rho de Spearman para las variables de investigación, debido a que se asumió la hipótesis alterna de la prueba de normalidad, ante un valor P por debajo a 0.05, por lo que existe evidencia estadística, para continuar con las correlaciones pertinentes.

Tabla 17

Prueba de normalidad de las dimensiones del Estrés Laboral con la Cultura Organizacional

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura Organizacional	0.171	188	0.000
Agotamiento Emocional	0.162	188	0.000
Despersonalización	0.198	188	0.000
Realización Personal	0.173	188	0.000

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Dado que se aprobó la hipótesis alterna en la prueba de normalidad, con un valor p inferior a 0.05 para todos los casos, tal como se muestra en la tabla 17, dando por resultado que existe evidencia estadística suficiente para continuar con las correlaciones convenientes. Por lo tanto, se empleó el índice de correlación Rho de Spearman para dar respuesta a los objetivos específicos.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 18

Rango de Valoración - Relación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	C. Negativa perfecta
-0.76 a -0.90	C. Negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	D. Negativa considerable
-0.11 a -0.50	C. Negativa media
-0.01 a -0.10	C. Negativa débil
0.00	No hay correlación
+0.01 a +0.10	C. Positiva débil
+0.11 a +0.50	C. Positiva media
+0.51 a +0.75	C. Positiva considerable
+0.76 a +0.90	C. Positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	C. Positiva perfecta

Nota. Adaptado a Mondragón (2014)

Hipótesis General: La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Tabla 19
Correlación de las variables de investigación

		Estrés Laboral	
		Coeficiente	
		de	-,965**
Rho de	Cultura	correlación	
Spearman	Organizacional	Sig.	0.000
		(bilateral)	
		N	188

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

El índice Rho de Spearman fue de -0.965, lo que indicó que esta correlación es estadísticamente significativa y no es producto al azar, además de que según Mondragón (2014), dicho valor se encuentra en el rango perfecto, esto implicó que la hipótesis alterna general de la investigación es aceptada. Los hallazgos respaldaron la conclusión de que una CO positiva está relacionada con niveles más bajos de estrés laboral, ofreciendo un entendimiento claro ante el comportamiento de las variables de investigación en el marco que se está realizando.

Hipótesis Específicas:

1. La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa - 2023.

Tabla 20

Correlación de la Cultura Organizacional y el Agotamiento Emocional

		Agotamiento Emocional	
		Coeficiente de	
		correlación	-,986**
Rho de	Cultura Organizacional	Sig. (bilateral)	0.000
Spearman			
		N	188

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Los resultados del índice Rho Spearman entre el agotamiento emocional y la cultura organizacional se manifestaron en la tabla 20, poniendo en evidencia una correlación de -0.986 con fundamento clasificado como perfecto, según Mondragón (2014). Se puede determinar que el valor es estadísticamente significativo, debido a que el p valor fue inferior al nivel de significancia del 5%. Entonces, se puede decir que, el agotamiento emocional de los trabajadores disminuye significativamente a medida que mejora la CO.

2. La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la despersionalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Tabla 21

Correlación de la Cultura Organizacional y la Despersionalización

		Despersionalización	
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	-,990**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	188

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

Las cifras de la tabla 21, proporcionaron evidencia de que existe una correlación de -0.990 entre la CO y la despersionalización, a través del índice Rho de Spearman, respaldado por Mondragón (2014) clasificándolo como perfecto. Esto significó que una mejor cultura organizacional se relaciona con niveles significativamente más bajos de despersionalización en los empleados. A su vez, el valor de significancia de 0.000 refuerza la pertinencia estadística de esta correlación, al ser menor que el umbral del 5%.

3. La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2023.

Tabla 22

Correlación de la Cultura Organizacional y la Realización Personal

		Realización Personal	
		Coeficiente	
		de	-,691**
Rho de	Cultura	correlación	
Spearman	Organizacional	Sig.	0.000
		(bilateral)	
		N	188

Nota. Construcción Propia conforme el SPSS.

En la tabla proporcionada, se comprobó que la correlación entre la CO y la realización personal es de -0.691, según el índice Rho Spearman. Este resultado, expresó una relación negativa considerable, conforme a Mondragón (2014). Es así que, las mejoras en la cultura organizacional están asociadas con una reducción en la realización personal entre los empleados. Del mismo modo, el valor de significancia es 0.000, confirmando aún más que esta correlación es notable.

Discusión

Se determinó que, en el objetivo general, la correlación negativa significativa de -0.965 según el índice Rho de Spearman respalda la hipótesis de que una cultura organizacional positiva se asocia con niveles más bajos de estrés laboral. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como los realizados por Anggraini et al. (2021), que demostraron que una cultura laboral fuerte mejora el rendimiento laboral, mientras que el estrés lo disminuye significativamente. De manera similar, Muñoz (2020) identificó una conexión negativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral, con una correlación de -0.361 , confirmando que ante buenas prácticas organizacionales, puede mitigar el estrés. Teóricamente, Gómez et al. (2019) subrayó que el estrés surge cuando las demandas laborales superan los recursos personales, afectando tanto la motivación como la eficiencia. Por otra parte, Contreras y Gómez (2018) destacaron a través de Denison, que la CO mejora las actitudes y la eficacia de los empleados, lo que incrementa el rendimiento organizacional. En conclusión, es esencial que las organizaciones fortalezcan su cultura interna y mitiguen el estrés para optimizar el rendimiento y el bienestar de sus empleados.

Conforme al objetivo específico 1, la correlación negativa significativa de -0.986 , obtenida mediante el índice Rho Spearman, reveló que a medida que mejora la cultura organizacional, el agotamiento emocional disminuye notablemente, lo cual es consistente con estudios como el de Pretto (2023), que también resaltó la influencia del entorno organizacional en el bienestar de los empleados. Doctrinas teóricas como Gentilin (2015), enfatizó que la CO, es un pilar fundamental que da sentido a los actos dentro de una empresa, mientras que el agotamiento emocional, como definió Yang (2023), surge cuando los recursos personales se ven desbordados por las demandas laborales y personales. En conclusión, es vital fortalecer la cultura organizacional para reducir el agotamiento emocional y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Con relación al objetivo específico 2, los datos informativos, mostraron una correlación negativa significativa de -0.990 , lo que indicó que una mejora en la cultura organizacional se asocia con una reducción considerable en los niveles de despersonalización. Este vínculo se respalda con investigaciones previas como las de Olynick y Li (2020), quienes han demostrado que diferentes tipos de cultura corporativa pueden influir en el estrés, la satisfacción laboral y la productividad. Desde el punto de vista teórico, como señaló Martínez (2022), la disponibilidad y calidad de los recursos laborales y personales son esenciales para prevenir el estrés y sus consecuencias, como la

despersonalización, la cual, según Tomalski y Pietkiewicz (2022), dicha terminología se caracteriza por un desapego emocional y físico de uno mismo. En síntesis, fortalecer la cultura organizacional es crucial no solo para reducir la despersonalización, sino también para mejorar el entorno laboral y el bienestar de los empleados en general.

Por último, en base al objetivo específico 3, la correlación negativa considerable de -0.691, según el índice Rho Spearman, mostró que a medida que mejora la cultura organizacional, la realización personal de los empleados tiende a disminuir. Este hecho es consistente con investigaciones previas, como la realizada por Mushtaque y Siddiqui (2019), quienes evidenciaron que diferentes tipos de cultura organizacional afectan de manera diversa la interacción entre el estrés laboral y el compromiso de los empleados. Además, bases teóricas presentadas por García y Fernández (2017) destacaron que las actitudes negativas hacia el trabajo, reflejadas en sentimientos de incompetencia profesional y baja autoestima, pueden estar vinculadas a una cultura organizacional. Por tanto, es fundamental considerar cómo la implementación y el fortalecimiento de una cultura organizacional pueden impactar en las percepciones individuales de los trabajadores, afectando su sentido de logro y satisfacción personal en el ámbito laboral.

Conclusiones

Primera conclusión: la indagación demostró que la cultura organizacional tiene una relación indirecta y significativa con el estrés laboral, evidenciada por un índice Rho de Spearman de -0.965 , lo cual, confirmó que la correlación es estadísticamente relevante y no aleatoria. Estos hallazgos destacaron que una CO positiva está vinculada a niveles más bajos de estrés laboral.

Segunda conclusión: la cultura organizacional tiene una relación indirecta y significativa con el agotamiento emocional, ya que el índice Rho de Spearman fue de -0.986 , clasificado como perfecto. Esto sugirió que, a medida que mejora la CO, el agotamiento emocional de los empleados disminuye de manera notable.

Tercera conclusión: la cultura organizacional tiene una relación indirecta y significativa con la despersonalización, evidenciada por una correlación de -0.990 , calificada como perfecta. Este hallazgo reveló que un progreso en la CO está asociado con niveles significativamente menores de despersonalización entre los empleados.

Cuarta conclusión: los datos obtenidos expresaron que la cultura organizacional tiene una relación indirecta y significativa con la realización personal, reflejada por una correlación de -0.691 según el índice Rho de Spearman, lo cual demostró una relación negativa notable. Este resultado proporción que una CO más efectiva podría estar vinculada a una menor o falta de realización personal entre los empleados.

Recomendaciones

Primera recomendación: Se orienta a la dirección de la empresa del sector automotriz en Arequipa, implementar estrategias orientadas a fortalecer la cultura organizacional, basándose en los hallazgos que muestran una relación significativa entre una cultura positiva y la reducción del estrés laboral. Es así como, la implementación de programas de desarrollo organizacional, actividades de integración y una comunicación interna efectiva, sirven como pasos clave en este proceso.

Segunda recomendación: Se sugiere a los responsables de recursos humanos de la empresa del sector automotriz en Arequipa, adoptar medidas orientadas a optimizar la cultura organizacional y a la disminución del agotamiento emocional. Es por ello que, implementar iniciativas como programas de bienestar, capacitación en habilidades blandas y actividades de cohesión grupal, de tal manera que contribuya a un entorno laboral más saludable.

Tercera recomendación: Se recomienda a la dirección de la empresa del sector automotriz en Arequipa, que enfoque sus esfuerzos en incrementar la cultura organizacional, para reducir la despersonalización entre los empleados. Por lo tanto, implementar estrategias como el desarrollo de un ambiente de trabajo equilibrado y el reconocimiento, puede ser clave para este propósito. A su vez, estas acciones dan consigo a promover un sentido de pertenencia y compromiso.

Cuarta recomendación: Se propone a la dirección de la empresa del sector automotriz en Arequipa, considerar la implementación de políticas que promuevan una cultura organizacional equilibrada y enriquecedora, asociada con una mejor realización personal entre los empleados. En particular, ofrecer oportunidades para el crecimiento profesional puede convertirse en una pieza indispensable para la dedicación de cada uno de los empleados.

REFERENCIAS

- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239–248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alexander, T., Widiyanti, M., Yusuf, M., & Adam, M. (2023). Effect of work stress and organizational culture on employee performance in service office environment Palembang Ilir west tax. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 10(4), 272–278. <https://doi.org/10.21744/irjm.v10n4.2346>
- Anggraini, D., Hanafi, A., & . Y. (2021). The Effect of Work Culture and Job Stress on Work Effectiveness PT Trakindo Utama Branch Palembang. *International Journal of Management and Humanities*, 5(10), 37–42. <https://doi.org/10.35940/ijmh.J1329.0651021>
- Arias Gonzales, J., y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_5c524a74bbc8cb48fe1729a92f71e173
- Assens-Serra, J., Boada-Cuerva, M., Serrano-Fernández, M.-J., y Agulló-Tomás, E. (2021). Gaining a Better Understanding of the Types of Organizational Culture to Manage Suffering at Work. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.782488>
- Cabezas, Y. G. (2020). Cultura Organizacional y Estrés Laboral en el Personal Administrativo de Aceros Arequipa S.A. Sede Pisco en el Período julio a diciembre de 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/733/3/CABEZAS%20GUIZA DO%20YACKELIN%20GUISSELLA.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/733/3/CABEZAS%20GUIZA%20YACKELIN%20GUISSELLA.pdf)
- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework: Vol. (3 rd ed.). John Wiley y Sons.
- Castillo, C. M. (2020). Cultura Organizacional y Estrés Laboral en Trabajadores de una Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Trujillo [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24675/F005_73331200_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chaves-Barboza, E., y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Cherian, H. S., Keigo, T., Chawla, Katsura, K., Chawla, T. K., & Lee, K. K. (2023). Employee Engagement and Organizational Culture in Automotive Firms in Japan. *Journal of Human Resource y Leadership*, 7(3), 12–22. <https://doi.org/10.53819/81018102t5210>
- Ciccarelli, M., Papetti, A., & Germani, M. (2023). A review of work-related stress detection, assessment, and analysis on-field. *Procedia CIRP*, 120, 1220-1225. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.09.152>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Contreras, A. B., y Gómez Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 5(01), 59. <https://doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1204>
- Curay, S. (2016). La cultura organizacional en los directivos / jerárquicos docentes y administrativos del IESPP “Hno. Victorino Elorz Goicoechea” de Sullana, año 2015. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura. Piura
- Denison, D. R., & Neale, W. S. (1990). *Denison Organizational Culture Survey Facilitator Guide*.
- Dolores, E., Salazar, J. F., Valdivia, M. de J., Hernández, M., y Huerta Mora, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia y Negocios*, 9(2). <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/html/>
- Dominguez-Lara, S. A. (2018). Agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios: ¿cuánto influyen las estrategias cognitivas de regulación emocional? *Educación Médica*, 19(2), 96–103. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.11.010>
- Dutheil, F., Jeanton, C., Vilmant, A., Lambert, C., Clinchamps, M., Ugbolue, U. C., Schmidt, J., Vallet, G. T., & Bouillon-Minois, J.-B. (2022). Work-related stress of companies’ directors during the first lockdown due to the COVID-19. *Frontiers in Psychiatry*, 13.

<https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.975953>

García, A., y Fernández, J. (2017). Prevención de Riesgos Psicosociales y calidad de vida en el trabajo. *Anuario Internacional*.
https://www.ugt.es/sites/default/files/anuario_2018_web.pdf

Gentilin, M. (2015). Las tres dimensiones de la cultura organizacional. *Investigación Cualitativa En Ciencias Sociales*, 3, 186–190.

Gómez, R., Alonso Sangregorio, M., & Lucía Llamazares Sánchez, M. (2019). Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) in a Sample of Spanish Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 45(2), 207–219. <https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1480549>

Gutiérrez, E. D. S., Campos, L. A. G., y Huamaní, P. L. T. (2022). Metodología y herramientas de investigación científica. Atena Editora. <https://doi.org/10.22533/at.ed.346221003>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. In Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Handari, S., Sudiro, A., Afnan Troena, E., & W Irawanto, D. (2019). Analysis of organizational culture with denison's model approach for international business competitiveness. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 142–151. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.13](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.13)

Hanifah, R. U., Muttaqiyatun, A., y Nuzula, I. F. (2022). Influence of Organizational Culture, Compensation, and Work Stress on the Employee Performance of Islamic Small Banking. *Journal of Management Studies and Development*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.56741/jmsd.v1i01.27>

Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Bakare, K. K. (2017). The effect of soft skills and training methodology on employee performance. *European Journal of Training and Development*, 41(4), 388–406. <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2016-0066>

Jalinik, M., y Hryniewicki, B. (2020). Organizational Culture in the Management of Tourist Companies. *Zarządzanie w Kulturze*, 21(3), 239–251. <https://doi.org/10.4467/20843976ZK.20.020.12680>

- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The Relation among Organizational Culture, Knowledge Management, and Innovation Capability: Its Implication for Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010066>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de La FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17–28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\)-art2.pdf](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24)-art2.pdf)
- Ming, Z. (2022). Analysis of the Influence of Work Stress as Moderation between Organizational Culture and Employee Performance. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 05(07). <https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i7-23>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso De La Correlación De Spearman En Un Estudio De Intervención En Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas.pdf/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf?t=1522937548000>
- Muñoz, J. (2020). Cultura Organizacional y Estrés Laboral en los Trabajadores de la Empresa “Comunicación Futura S.A.C.” en el Distrito de La Victoria, Lima, en el año 2015 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4877>
- Mushtaque, T., y Siddiqui, D. A. (2019). Impact of Organizational Culture on Job Stress and Employee Engagement in Pakistan. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3510644>
- Nair, S. L. S., Aston, J., & Kozlovski, E. (2021). The impact of organizational culture on occupational stress: Comparison of the SME IT sectors in India and the UK. *Business y Management Studies: An International Journal*, 9(2), 503–512.

<https://doi.org/10.15295/bmij.v9i2.1791>

Olynick, J., & Li, H. Z. (2020). Organizational Culture and Its Relationship with Employee Stress, Enjoyment of Work and Productivity. *International Journal of Psychological Studies*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.5539/ijps.v12n2p14>

Pérez Garduño, B., Ramírez García, A., Martínez Manzo, M. A., y Secín Diep, R. (2022). Efecto en la salud emocional del personal de salud de un Hospital Privado de Tercer Nivel que enfrenta la pandemia de COVID-19. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 20(2), 137–144. <https://doi.org/10.35366/104274>

Podbornova, E. S., & Chirkunova, E. K. (2022). Opportunities for cooperation and the use of China's experience in automotive industry in current Russian conditions. *Vestnik of Samara University. Economics and Management*, 13(2), 92–99. <https://doi.org/10.18287/2542-0461-2022-13-2-92-99>

Preto, E. del R. (2023). El Estrés Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional de los Trabajadores del Hospital Aplao, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2cb32f39-9365-40c3-aa3a-aec80122ef9a/content>

Radić, N., & Radić, V. (2021). Macroeconomic Consequences Caused by the COVID-19 Pandemic – Case Study of the Automotive Industry. 79–87. <https://doi.org/10.31410/LIMEN.2021.79>

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Riaztantyo, M. N., & Firdaus, V. (2023). Impact of Work Stress, Communication, and Work Environment on Dealer Employee Performance. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14(2). <https://doi.org/10.21070/ijccd2023927>

Rini, S. (2019). The Effect of Organizational Culture, Job Stress and Job Characteristics on Employee Performance in Padang Tourism and Culture Office. *Proceedings of the Third Padang International Conference on Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.2991/piceeba-19.2019.35>

Robbins, S., & Coutler, M. (2010). *Administración*. In Pearson. <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administración/Administración->

Robbins.pdf

- Robinson, A. M. (2018). Let's Talk about Stress: History of Stress Research. *Review of General Psychology*, 22(3), 334–342. <https://doi.org/10.1037/gpr0000137>
- Rodriguez, J. (2019). The organizational culture in universities. *Perspectives*, 19(1). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/index/login?source=%2Findex.php%2Fpead%2Farticle%2Fview%2F81776%2F74095>
- Schein, E. (1992). *Psicología de la Organización* (Prentice Hall). Prentice Hall.
- Seisdedos, N. (1997). MBI. *Inventario de Burnout de Maslach: Manual*. Maslach Burnout Inventory: Manual.
- Selye, H. (1998). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 10(2), 230a–2231. <https://doi.org/10.1176/jnp.10.2.230a>
- Shein, E. H. (1988). La cultura organizacional y el Liderazgo. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15589/mod_resource/content/0/Schein%20La-Cultura-Empresarial-y-El-Liderazgo.pdf
- Singh, C. (2019, August 14). With plunging sales, nearly 300 dealerships have been forced to close down leading to loss of around two lakh jobs. *News 18*. <https://www.news18.com/news/auto/indian-automobile-sector-slowdown-sees-15000-job-losses-sharpest-sales-decline-in-19-years-2269421.html>
- Sucasaire Pinto, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*.
- Tomalski, R., & Pietkiewicz, I. (2022). Depersonalization – a key to understand the complexity of dissociative phenomena. *Psychiatria & Psychologia Kliniczna*, 22(3), 166–174. <https://doi.org/10.15557/PiPK.2022.0022>
- Ulfa, R., Muttaqiyatun, A., & Firdausa, I. (2022). Influence of Organizational Culture, Compensation, and Work Stress on the Employee Performance of Islamic Small Banking. *Journal of Management Studies and Development*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.56741/jmsd.v1i01.27>
- Velázquez, J. A. (2019). Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar. *Muñecas Ventura. CINA RESEARCH*, 3(3), 5–13.

<https://journals2.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/209>

Yang, N. (2023). The Causes, Effects, and Interventions of Workplace Emotional Exhaustion. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 6(1), 516–520. <https://doi.org/10.54254/2753-7048/6/20220459>



ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024</p>	<p>Hipótesis General: La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el estrés laboral en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la despersonalización en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p> <p>La cultura organizacional se relaciona de manera indirecta y significativa con la realización personal en los trabajadores de una empresa del sector automotriz, Arequipa -2024.</p>	<p>Enfoque y alcance de investigación: Cuantitativa – Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Está integrado por 365 trabajadores que laboran en la empresa del sector automotriz.</p> <p>Muestra: Está compuesta por 188 empleados.</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta - Cuestionario.</p> <p>Técnicas de Análisis de Información:</p> <p>a) Descriptiva: Frecuencias, tasas y proporciones.</p> <p>b) Inferencial: Prueba de Normalidad</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Cultura Organizacional

Estimado colaborador,

Me complace comunicarme contigo para pedirte que completes la siguiente encuesta. Esta es anónima y será utilizada exclusivamente con fines académicos.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL				
D1: Implicación				
I1: Empoderamiento				
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo.			
2	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.			
I2: Trabajo en equipo				
3	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización.			
4	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización.			
I3: Desarrollo de capacidades				
5	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas.			
6	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.			
D2: Consistencia				
I4: Valores Centrales				
7	Los líderes y directores practican lo que pregonan.			
8	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.			
I5: Acuerdo				

9	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.					
10	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
I6: Coordinación e integración						
11	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.					
12	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización.					
D3: Adaptabilidad						
I7: Orientación al cambio						
13	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
14	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
I8: Orientación al cliente						
15	La información sobre los clientes influye en nuestras decisiones.					
16	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.					
I9: Aprendizaje organizativo						
17	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
18	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
D4: Misión						
I10: Dirección y propósitos estratégicos						
19	Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
20	Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
I11: Metas y objetivos						
21	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
22	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
I12: Visión						
23	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.					
24	La visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.					

Cuestionario de Estrés laboral

Estimado colaborador: Me complace comunicarme contigo para pedirte que completes la siguiente encuesta. Esta es anónima y será utilizada exclusivamente con fines académicos.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL				
D1: Agotamiento Emocional				
I1: Agotamiento frecuente				
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.			
2	Trabajar con personas genera demasiado estrés			
3	Me siento exhausto por el trabajo.			
4	Me he vuelto más insensible hacia las personas			
I2: Fatiga al inicio del día laboral				
5	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana			
I3: Sentimiento de vacío al terminal el trabajo				
6	Me siento frustrado en mi trabajo.			
7	Siento que trabajar con trato directo con la gente me cansa.			
8	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.			
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.			
D2: Despersonalización				
I4: Trato impersonal con clientes				
10	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.			
I5: Dureza en las interacciones laborales				
11	Siento que me he hecho más duro en el trabajo.			

12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo.					
I6: Indiferencia hacia problemas laborales						
13	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo.					
14	Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.					
D3: Realización personal						
I7: Habilidad para comprender a los clientes						
15	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.					
16	Siento que trato con mucha eficacia las solicitudes de los clientes.					
I8: Sentido de influencia positiva en otros						
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
I9: Eficacia para atender las necesidades						
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes.					
20	Me siento bien después de haber trabajado con los clientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Muchas gracias por su
colaboración

ANEXO 3: VALIDACIONES DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario 1: Cultura Organizacional

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del experto:** Vera Gallan Ernesto Luis
2. **Grado académico:** Doctor
3. **Cargo o institución donde labora el experto:** Universidad Católica de Santa María
4. **Título de la investigación:** Cultura Organizacional y Estilos Laboral en los Trabajadores de una Empresa del sector Automotriz - Arequipa
5. **Autores del instrumento:** Mónica Inés Zepeda López y Camila Amanda Parícuti Buitrago
6. **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Licenciada en Administración
7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario 1 Cultura Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80 %	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL						90%
TOTAL						90%

- OBSERVACIONES:
- OPINION DE APLICACIÓN:

Lugar y fecha: Arequipa 26/6/2019

[Firma manuscrita]
 Firma de experto
 DNI: 79254686
 Docente Principal
 Universidad Católica
 Santa María
 Arequipa - Perú

Cuestionario 2: Estrés laboral

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del experto:** Vera Ballón Ernesto Luis
2. **Grado académico:** Docente Principal
3. **Cargo o institución donde labora el experto:** Universidad Católica de Santa María
4. **Título de la investigación:** Cultura Organizacional y Estrés Laboral de los Trabajadores de una Empresa del Sector Automóvil - Arequipa
5. **Autores del instrumento:** Mónica María Esquivel Soria y Roxana Alameda Paredes Rodríguez
6. **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Licenciada en Administración
7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Estrés Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	CRITERIOS				
		Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy buena 61 – 80 %	Excelente 81 – 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL						70%
TOTAL						70%

- **OBSERVACIONES:**
- **OPINION DE APLICACIÓN:**

Lugar y fecha: Arequipa 26/1/24

[Firma manuscrita]
 Firma de experto
 DNI: 29254686
 Docente Principal
 Universidad Católica
 Santa María
 Arequipa - Perú

Cuestionario 1: Cultura Organizacional

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del experto:** Pamela Zuñiga Herra Palencia
2. **Grado académico:** Magister
3. **Cargo o institución donde labora el experto:** Universidad Católica de Santa María
4. **Título de la investigación:** Cultura Organizacional y Estructuras en los trabajadores de una empresa del sector Químico
5. **Autores del instrumento:** Pamela Zuñiga Herra y Pamela Amanda Enriquez Bohorquez
6. **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Licenciada de Administración
7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Cultura Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80 %	Excelente 81 – 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
Organización	Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUBTOTAL					80%	
TOTAL					80%	

- **OBSERVACIONES:**
- **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

Lugar y fecha: 02-07-2024 Arequipa


Firma de experto
DNI: 702601883

Cuestionario 2: Estrés laboral

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: *Tizno Zuñiga Marco Antonio*
2. Grado académico: *Magister*
3. Cargo o institución donde labora el experto: *Universidad Católica de Santa María*
4. Título de la investigación: *Cultura organizacional y Estrés laboral de los investigadores de una empresa del sector Agropecuario Arequipeño*
5. Autores del instrumento: *Francisco Estigarribia Segura Gomez y Concha Amanda Encarnación Biskariquet*
6. Maestría/ Doctorado/ Mención: *Licenciado en Administración*
7. Nombre del instrumento: *Cuestionario 2: Estrés laboral*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
Organización	Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio.				X	
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUBTOTAL					80%	
TOTAL					80%	

- OBSERVACIONES:
- OPINION DE APLICACIÓN:

Lugar y fecha: *02-01-2024 - Arequipa*

Firma de experto

DNI:

29368188

Cuestionario 1: Cultura Organizacional

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres del experto: *Rivero Fernández Fanzo Pimentel*
2. Grado académico: *Magister*
3. Cargo o institución donde labora el experto: *Docente OPAE*
4. Título de la investigación: *Cultura Organizacional y Estres Laboral en los trabajadores de una Empresa del Sector Automotriz - Arequipa*
5. Autores del instrumento: *Humberto Hagoza Zegarra Gomez y Caerita Amanda Elizabeth Sotomayor*
6. Maestría/ Doctorado/ Mención: *Licenciado en Administración*
7. Nombre del instrumento: *Cuestionario y cultura Organizacional*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos Científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL						100%
TOTAL						100%

- OBSERVACIONES:
- OPINION DE APLICACIÓN:

Lugar y fecha: *07-07-2024 - Arequipa*

Firma de experto

DNI: *24621879*

Cod: *2602*

Cuestionario 2: Estrés laboral

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

1. **Apellidos y nombres del experto:** Rivera Linares Perro Fátimeth
2. **Grado académico:** Magister
3. **Cargo o institución donde labora el experto:** Docente CPAE
4. **Título de la investigación:** Cultura organizacional y Estrés laboral de los trabajadores de una empresa del sector automotriz - Arequipa
5. **Autores del instrumento:** Mauricio Leguía Gomez y Camila Carrizosa Babarquez
6. **Maestría/ Doctorado/ Mención:** Licenciada en Administración
7. **Nombre del instrumento:** Cuestionario 2: Estrés laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
Organización	Existe una organización lógica.					X
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
Consistencia	Basado en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUBTOTAL						100%
TOTAL						100%

- OBSERVACIONES:
- OPINION DE APLICACIÓN:

Lugar y fecha: 02-09-2024 - Arequipa

Firma de experto

DNI: 79621879