

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores  
de una empresa de gas**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autor:**

Karina Lisseth Quispe Ruidias  
Tania Lisbeth Zelaya Matias

**Asesor:**

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez

Lima, 18 de octubre del 2022

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

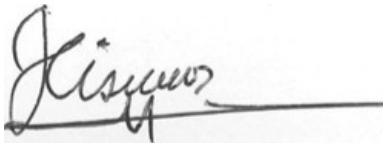
Edwin Octavio Cisneros Gonzalez de la Facultad de ciencias empresariales  
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE GAS**” constituye la memoria que presentan los estudiantes Karina Lisseth Quispe Ruidias y Tania Lisbeth Zelaya Matias para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 18 días del mes de octubre del año 2022.



---

Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez  
DNI 06506965

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 11 días del mes de octubre del año 2022 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna y como miembros: Ing. Efrén Sarmiento Ayala y el asesor Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "*Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de una empresa de gas*" de los Bachilleres:

- a. Karina Lisseth Quispe Ruidias
- b. Tania Lisbeth Zelaya Matias

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Karina Lisseth Quispe Ruidias

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Tania Lisbeth Zelaya Matias

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobada	16	B	Bueno	Muy bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## INDICE

RESUMEN.....	5
ABSTRACT .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MATERIALES Y MÉTODOS.....	8
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	9
DISCUSIÓN.....	14
CONCLUSIONES.....	15
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	15

# **Clima organizacional y estrés laboral, en los trabajadores de una empresa de gas.**

## **Organizational climate and work stress of the workers of a gas company.**

Karina Lisseth Quispe Ruidias

Tania Lisbeth Zelaya Matias

Universidad Peruana Unión

karina\_lis@upeu.edu.pe

taniazelaya@upeu.edu.pe

Registro de ORCID 0000-0001-6805-1857

Registro de ORCID 0000-0002-6650-2762

### **RESUMEN**

La presente tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una empresa de gas; el tipo de investigación es correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; la población fue 402 trabajadores; la muestra, 200 participantes; el tipo de muestra fue no probabilístico, determinada por conveniencia; la técnica de recolección de datos fue la encuesta para ambas variables y el estadístico de correlación fue el Rho de Spearman. En conclusión, se visualiza la correlación de las variables clima organizacional y estrés laboral, cuya correlación es moderada ( $Rho = 0.494$ ;  $p < 0.05$ ), significativa; es decir, mientras mejor sea el clima organizacional, mejor se controla el estrés laboral de los colaboradores al momento de accionar sus tareas.

**Palabras clave:** Estrés, clima, comunicación, realización, agotamiento, despersonalización.

### **ABSTRACT**

The present research objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of a gas company, the type of research is correlational, with a quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design, the population is 402 workers, having 200 participants as a sample, the type of sampling was non-probabilistic at the author's convenience, the data collection technique was the survey for both variables and the correlation statistic was Spearman's Rho. In conclusion,

the correlation of the organizational climate variable against work stress is visualized, evidencing a moderate relationship ( $Rho = 0.494$ ;  $p < 0.05$ ) being significant, that is, the better the organizational climate, the better the work stress of the employees. collaborators when performing their tasks.

**Keywords:** Stress, climate, communication, achievement, exhaustion, depersonalization.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones entienden que, en el marco de un trabajo colaborativo y coordinado, en la búsqueda por alcanzar sus metas, es necesario promover y crear un ambiente organizacional positivo, para el buen desarrollo de las acciones de los colaboradores (Matta & Rojas, 2020). Las condiciones provocadas por la pandemia global del Covid-19 evidentemente, han afectado las organizaciones en su sistema de trabajo; han modificado la forma como tradicionalmente funcionaban. El impacto, provocado por la COVID-19, ha tenido efectos económicos, también sobre las condiciones físicas de trabajo, de oportunidades, sobre las condiciones organizacionales, condiciones psicológicas, de seguridad y salud, sobre las condiciones de tiempo y oportunidad de los empleados (Vaquerano, Flores, & Morán, 2020).

Diversas investigaciones revelan los efectos del confinamiento sobre la salud; también evidentemente su impacto sobre el clima organizacional (Marrero, 2020; González-Díaz & Flores, 2020; Saborío & Fernando, 2015). Por otro lado, el estrés laboral, así como otras afecciones emocionales: el síndrome de estrés, constituyen un riesgo, el cual no es ajeno a las circunstancias y los tiempos de las experiencias humanas (Del et al., 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) confirma que, en América Latina, los estudios sobre estrés laboral son escasos, a pesar de ser una amplia población de estudio, pues agrupa diversas culturas y conductas. Esto normalmente se demuestra dentro de las organizaciones, pues agrupan personas con distintas formas de pensar y sentir (Leka & Griffiths, 2004)

El estrés laboral es la reacción de un individuo ante las exigencias y presiones laborales, cuando no se ajustan a sus conocimientos o capacidades, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka & Griffiths, 2004). La OIT refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos se debe al estrés producido por factores laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2012). Los estudios sobre todo se han

concentrado en países desarrollados; por ejemplo, Japón y Taiwan (Cheng & Cheng, 2017).

Por otro lado, en América Latina, se han realizado escasos estudios sobre este fenómeno, demostrando que, mientras más presión tengan los trabajadores en su labor, se generará un malestar psicológico en el trabajador (Ansoleaga et al., 2014). Perú y Colombia son los países con mayor estrés o burnout. De acuerdo con los estudios, se ha demostrado que es una consecuencia del alto estrés laboral (Lizandro et al., 2016; Muñoz & Velásquez, 2016); por tanto, la propuesta es continuar ampliando el espectro de investigaciones en este campo, para que se entienda este fenómeno en el país. Pues se ha observado que el clima organizacional de las empresas tiene relación con el nivel de estrés de los trabajadores, pues comparten vivencias y actitudes a diario (Figuerola, 2013).

Según Chiavenato (2011), el CO es aquel ambiente, donde se relacionan los trabajadores entre sí, y perciben diversas situaciones. Rodríguez (2016) menciona que el clima organizacional presenta distintas características, dependiendo de cómo perciben el ambiente los trabajadores. Los especialistas peruanos sostienen que el estrés laboral es una de las enfermedades más peligrosas en la actualidad; pues el ritmo de vida acelerado actualmente y la presión constante del entorno de trabajo, generan malestar físico y mental, que, al no ser tratado a tiempo, pueden empeorar la salud de los trabajadores (Lobos Castilla, 2015).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud define el estrés laboral: la reacción de un individuo ante las exigencias y presiones laborales, si no son ajustadas a sus conocimientos o capacidades, además, ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka & Griffiths, 2004). Por su parte, Bautista Condori (2017) suscribe las consecuencias comunes del estrés laboral: bajo desempeño de los colaboradores, conflictos laborales, mal ambiente laboral, desmotivación, incapacidad de dar soluciones, bloqueos mentales, entre otros problemas, haciendo que el colaborador se exija e incumpla con la actividad asignada.

Este estudio es importante, existe un interés mediático para mejorar los canales usados, fomentando un clima organizacional óptimo, donde los colaboradores de la empresa sobrelleven con éxito sus responsabilidades laborales y no reduzcan su productividad. Además, el valor de la investigación reside en que generará información específica sobre el nivel de clima organizacional de la empresa y cómo ayuda a sobrellevar las tensiones propias del trabajo que puede generar estrés. Finalmente, la organización/empresa será beneficiada con esta investigación; facilitará el acceso a los

resultados que permitirán realizar las acciones respectivas, para ayudar a sus colaboradores, quienes, a su vez, son también los segundos beneficiarios de esta investigación.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. La investigación se realizó en la empresa “Calidda” Gas Natural de Lima y Callao S.A., la cual tiene 402 empleados; de los cuales, 200 se desempeñan en modalidad de teletrabajo. Se ha incluido empleados en el rango de edad de 18 a 65 años. Se han excluido a los empleados que no realizan teletrabajo o tienen un cargo administrativo o de jefatura.

Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia; la elección de los sujetos participantes se determinó por el grado, la accesibilidad y la disponibilidad de los individuos, debido a la limitación de movilidad y contacto en torno de las condiciones generadas por el Covid-19; por lo cual la muestra quedó integrada por 200 trabajadores.

Para la presente investigación, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, con sus dos instrumentos. Uno para medir el clima organizacional, instrumento realizado por Palma (2004), conformado por 50 ítems y cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la confiabilidad del instrumento fue determinada por Alpha de Cronbach de 0.850 y un V Aiken de 100%.

Para estrés laboral se usó el cuestionario de Leka & Griffiths (2004), el cual tiene 14 ítems, conformado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, cuya confiabilidad fue determinada por el Alpha de Cronbach de 0.732 y el V Aiken de 100%. El procedimiento e información se dio a través del programa SPSS, con el estadístico de Rho de Spearman.



## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

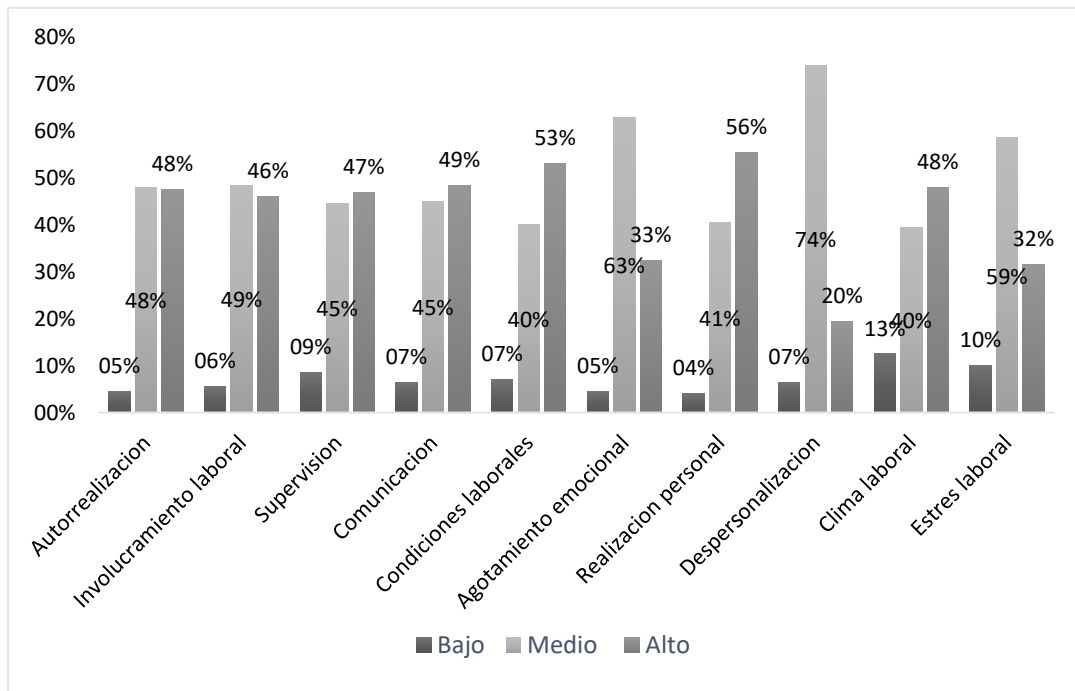
Tabla1  
*Datos sociodemográficos*

		Recuento	%
Sexo	Masculino	74	37,0%
	Femenino	126	63,0%
	Total	200	100,0%
Edad	De 18 a 28 años	72	36,0%
	De 29 a 39 años	116	58,0%
	De 40 a 49 años	11	5,5%
	De 50 a 65 años	1	0,5%
	Total	200	100,0%
Estado civil	soltero	121	60,5%
	Casado	56	28,0%
	Divorciado	11	5,5%
	Conviviente	12	6,0%
	Viudo	0	0,0%
	Total	200	100,0%
Carrera profesional	Secundaria completa	13	6,5%
	Superior incompleta	19	9,5%
	Superior técnico completo	28	14,0%
	Superior universitario completo	109	54,5%
	Posgrado	31	15,5%
	Total	200	100,0%
años de servicio	Menos de un año	86	43,0%
	De dos a 5 años	83	41,5%
	De 6 a 10 años	26	13,0%
	De 10 años a mas	5	2,5%
	Total	200	100,0%
Régimen laboral	Contratado	111	55,5%
	Plan indefinido	33	16,5%
	otra modalidad	56	28,0%
	Total	200	100,0%

Se muestran los datos de los encuestados, se evidencia el sexo de los participantes: sexo femenino (63%) y masculino (37%); los rangos de edad en su mayoría oscilan entre 29 y 39 años (58%); el estado civil muestra que una gran proporción de la población, son solteros en su mayoría (60.5%); respecto del grado de estudio, una gran parte tiene estudios superiores completos (54%); los años de servicio de los encuestados: menos de un año (43%) y de 5 años a más (41.5%); por último, se vislumbra el régimen laboral de los colaboradores, la mayoría está en la condición de contratados (55.5%).

*Tabla 2*  
*Resultados descriptivos*

		Recuento	%	
Factor autorrealización	Bajo	9	4,5%	
	Medio	96	48,0%	M = 2,43
	Alto	95	47,5%	D.S = 0,580
	Total	200	100,0%	
Factor involucramiento laboral	Bajo	11	5,5%	
	Medio	97	48,5%	M = 2,40
	Alto	92	46,0%	D.S = 0,594
	Total	200	100,0%	
Factor supervisión	Bajo	17	8,5%	
	Medio	89	44,5%	M = 2,39
	Alto	94	47,0%	D.S = 0,639
	Total	200	100,0%	
Factor comunicación	Bajo	13	6,5%	
	Medio	90	45,0%	M = 2,42
	Alto	97	48,5%	D.S = 0,613
	Total	200	100,0%	
Factor condiciones laborales	Bajo	14	7,0%	
	Medio	80	40,0%	M = 2,46
	Alto	106	53,0%	D.S = 0,625
	Total	200	100,0%	
Agotamiento emocional	Bajo	9	4,5%	
	Medio	126	63,0%	M = 2,28
	Alto	65	32,5%	D.S = 0,541
	Total	200	100,0%	
Falta de Realización personal	Bajo	8	4,0%	
	Medio	81	40,5%	M = 2,52
	Alto	111	55,5%	D.S = 0,576
	Total	200	100,0%	
Despersonalización	Bajo	13	6,5%	
	Medio	148	74,0%	M = 2,13
	Alto	39	19,5%	D.S = 0,494
	Total	200	100,0%	
Clima laboral	Bajo	25	12,5%	
	Medio	79	39,5%	M = 2,36
	Alto	96	48,0%	D.S = 0,694
	Total	200	100,0%	
Estrés laboral	Bajo	20	10,0%	
	Medio	117	58,5%	M = 2,21
	Alto	63	31,5%	D.S = 0,609
	Total	200	100,0%	



Se muestran los índices de la escala de la variable clima organizacional, respondida con un nivel alto (48%;  $M = 2.36$ ;  $D.S = 0.694$ ), explicada por sus factores, correspondiente a la dimensión autorrealización, manifestaron una gran parte de la muestra con un grado medio (47.5%;  $M = 2.43$ ;  $D.S = 0.580$ ), para involucramiento laboral indicaron, en su mayoría, un índice medio (48.5%;  $M = 2.40$   $D.S = 0.594$ ); para la dimensión supervisión, una gran proporción percibió con un nivel alto (47%;  $M = 2.39$   $D.S = 0.639$ ). Para el factor comunicación, la muestra afirmó con un grado alto (48.5%;  $M = 2.42$ ;  $D.S = 0.613$ ); la dimensión condiciones laborales presentó, en su mayoría, un índice alto (53%;  $M = 2.46$ ;  $D.S = 0.625$ ). También se evidencia la variable estrés laboral, con un nivel medio (58.5%;  $M = 2.21$   $D. S = 0.609$ ), determinada por sus índices propios de la variable, agotamiento emocional; los participantes, en su mayoría, revelaron un grado medio (63%  $M = 2.28$   $D. S = 0.541$ ); la falta de realización personal se encontró con un índice alto (55.5%  $M = 2.52$   $D. S = 0.576$ ); por último, sobre el factor despersonalización, los colaboradores manifestaron un nivel medio (74%;  $M = 0.213$   $D. S = 0.494$ ).

## RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 3  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Factor autorrealización	0,312	200	0,000
Factor involucramiento laboral	0,302	200	0,000
Factor supervisión	0,302	200	0,000
Factor comunicación	0,313	200	0,000
Factor condiciones laborales	0,336	200	0,000
Agotamiento emocional	0,372	200	0,000
Realización personal	0,355	200	0,000
Despersonalización	0,409	200	0,000
Clima organizacional	0,304	200	0,000
Estrés laboral	0,323	200	0,000

Se muestra el resultado de la normalidad, calculado con el Kolmogórov-Smirnov por contar con una muestra  $gl > 50$  datos; así mismo, se visualiza en todos los elementos un p valor  $< 0.05$ ; por lo tanto, se demuestra una distribución no normal en los índices, determinando su coeficiente no paramétrica Rho de Spearman.

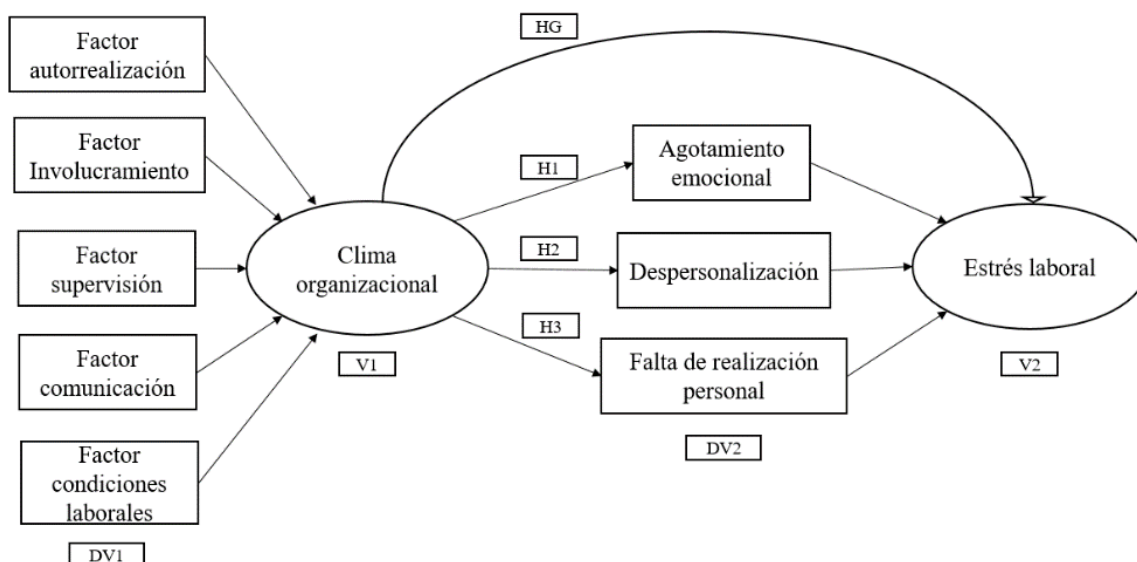


Figura 2. Hipótesis de la investigación

Tabla 4  
*Correlaciones*

Índices			1	2	3	4
1	Clima organizacional	Rho de Spearman	—			
		valor p	—			
		N	—			
2	Agotamiento emocional	Rho de Spearman	0.388	—		
		valor p	<.001	—		
		N	200	—		
3	Despersonalización	Rho de Spearman	0.310	0.619	—	
		valor p	<.001	<.001	—	
		N	200	200	—	
4	Falta de realización personal	Rho de Spearman	0.564	0.587	0.572	—
		valor p	<.001	<.001	<.001	—
		N	200	200	200	—

Se muestra el análisis de correlación entre de los factores de estrés laboral y la variable clima organización, se observa en el agotamiento emocional una asociación débil y positiva (Rho = 0.388;  $p < 0.05$ ), además significativa; de la misma manera, se evidencia la despersonalización, con una vinculación débil (Rho = 0.310;  $p < 0.05$ ); por último, se observa el factor: falta de realización personal, con una relación positiva moderada (Rho = 0.564;  $p < 0.05$ ), aceptando las hipótesis del estudio.

Tabla 5  
*Correlación entre las variables*

	Clima laboral	
Estrés laboral	Rho de Spearman	0.494
	valor p	<.001
	N	200

Se visualiza la correlación de la variable clima organización y el estrés laboral, evidenciando una relación moderada (Rho = 0.494;  $p < 0.05$ ) y significativa; es decir, mientras mejor sea el clima organización, mejor se encontrarán los niveles del estrés laboral de los colaboradores al momento de accionar sus tareas.

## DISCUSIÓN

Tras el análisis de la información, se comprobó la relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, con un p valor de 0.001 y un Rho de Spearman de 0.494; indica que las variabilidades del clima organizacional de la empresa, sí afectarán los niveles de estrés de los trabajadores; dicho resultado se ha observado en otros estudios; por ejemplo, el estudio de Guevara et al. (2019), quienes demostraron, con un p valor de 0.000, la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional; así mismo, el estudio de Bada et al. (2020), para quienes tuvo el resultado de un relacionamiento inverso entre las variables, situación que solo se dio para su población; además, aportó que se debe manejar un clima organizacional adecuado, para que los niveles de estrés dentro de la institución también sean los requeridos, se gestione e investigue ambas variables, ya que son muy importantes juntas; otro de los estudios que confirma la relación entre clima organizacional y estrés laboral es el de Miño (2012), quien demostró correlaciones significativas entre los elementos de clima organizacional y el estrés.

El clima organización y el agotamiento emocional tienen una asociación débil y positiva ( $Rho = 0.388$ ;  $p < 0.05$ ), es significativa la relación; es decir, si el clima organizacional es malo, causará un agotamiento emocional en el trabajador. Al respecto, Moreno & Hidalgo (2010) mencionaron que el clima organizacional influye sobre el agotamiento emocional en un 26% y recomendaron aplicar estrategias que eviten que el trabajador se encuentre cansado; así mismo, el estudio de Bernal Albarrán & Chávez Tiscareño (2018) demostró una relación con un p valor de 0,000. De la misma manera, se evidencia la relación del clima organizacional y la despersonalización, la cual tiene una vinculación débil ( $Rho = 0.310$ ;  $p < 0.05$ ); es decir, se deben también cuidar los niveles de clima organizacional; pues sí afectan el comportamiento de la despersonalización del trabajador. El estudio de Eugenio (2019) revela, mediante el Rho de Spearman, el 0.420 y un p valor de 0.04, existe relación significativa débil; a su vez, el estudio de Pizarro (2019) revela que existió dentro de su población una relación inversamente proporcional con un Rho de -0,386.

Y, por último, se ha demostrado que el clima organizacional y la realización personal guardan relación positiva, moderada ( $Rho = 0.564$ ;  $p < 0.05$ ), aceptando las hipótesis del estudio. La relación entre estas variables, muchas veces, permite que el trabajador perciba que tiene la posibilidad de crecer profesionalmente (Ferrando Perea,

2016); así mismo, ambas guardan relación con sig. de 0.000, demostrado en el estudio de González Jaimes & Pérez Saucedo (2012).

## CONCLUSIONES

Se concluye que existe relación significativa, en un nivel moderado, entre el clima organizacional y el estrés laboral, dentro de la empresa de gas; demuestra que la empresa debe cuidar los niveles de clima organizacional; pues define el bienestar del trabajador.

A su vez, se ha demostrado la relación positiva en un nivel moderado, entre el clima organizacional y el agotamiento emocional; la sobrecarga laboral y la falta de comunicación son los indicadores que están aumentando el agotamiento emocional.

En tercer lugar, se demostró la existencia de relación positiva, en un nivel moderado, entre el clima organizacional y la despersonalización de los trabajadores, para con la empresa; por eso la institución debe fomentar que los trabajadores puedan llevarse bien, estimularlos para manejar un buen clima organizacional, el cual no permita que el trabajador pueda romper su vínculo de compromiso con la organización.

Y, por último, se ha comprobado que existe relación positiva, de nivel moderado, entre el clima organizacional y la falta de realización personal; pues se ha demostrado que dentro del clima organizacional existe las condiciones laborales; si estas no son manejadas de manera correcta, la realización personal del trabajador tampoco será la adecuada; por eso debe considerarse dicho resultado, para la posible toma de decisiones de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ansoleaga, E., Vézina, M., & Montaña, R. (2014). Síntomas depresivos y distrés laboral en trabajadores chilenos: condiciones diferenciales para hombres y mujeres. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(1), 107–118. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00176912>
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138–1144. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Bautista Condori, Z. N. (2017). “El estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de huatasani-huancané puno 2017.” universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión facultad.
- Bernal Albarrán, L. D., & Chávez Tiscareño, M. D. (2018). El clima organizacional y su

- relación con el burnout en el laboratorio clínico / Organizational Climate and its relation with Burnout Syndrome in a Clinical Laboratory. *RICS Revista Iberoamericana de Las Ciencias de La Salud*, 7(13), 85–99. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Cheng, W. J., & Cheng, Y. (2017). Minor mental disorders in Taiwanese healthcare workers and the associations with psychosocial work conditions. *Journal of the Formosan Medical Association*, 116(4), 300–305. <https://doi.org/10.1016/j.jfma.2016.05.004>
- Del, I., Bárcenas, C., Universidad, P., Córdoba, D. E., De, F., De, C., Salud, L. A., De, D., & Pública, S. (2020). Influencia de la pandemia por covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de chinú cordoba. facultad de ciencias de la salud.
- Eugenio, E. T. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 3. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>
- Ferrando Perea, A. (2016). Incidencia Del Clima Organizacional En El Estrés Laboral En Las Empresas Agroindustriales. *Anales Científicos*, 77(1), 54. <https://doi.org/10.21704/ac.v77i1.477>
- Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. 82.
- González-Díaz, R. R., & Flores Ledesma, K. N. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28–41. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.40>
- González Jaimes, E. I., & Pérez Saucedo, E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas En Psicología*, 27(Alternativas en Psicología. Revista semanal), 8–22.
- Guevara Villegas, S. E., Vidaurre García, W. E., & Diaz Davila, I. F. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *Ucv Hacer*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8n1a3>
- Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.
- Lizandro, W., Gallegos, A., Muñoz, A., Carpio, D., & Ii, T. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa Burnout syndrome in the nursing staff from Arequipa. In *Revista Cubana de Salud Pública* (Vol. 42, Issue 4).



- Lobos Castilla, M. (2015). *EsSalud: Estrés laboral puede causar insomnio y dificultades para respirar | EsSalud*.
- Marrero, J. F. (2020). Efectos del Covid-19 en los mecanismos de coordinación e integración de la arquitectura organizacional en las empresas. *Ciencia, Economía y Negocios*, 4(2), 107–129. <https://doi.org/10.22206/ceyn.2020.v4i2.pp107-129>
- Matta, K., & Rojas, L. (2020). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019*.
- Miño. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media. *Psicología Educativa, December*. c:%5CDocuments and Settings%5CAdministrador%5CEscritorio%5CNueva carpeta%5C3.mht
- Moreno & Hidalgo. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de La Guajira (Colombia). *Revista Psicogente*, 13(24), 292–305. <http://www.redalyc.org/pdf/4975/497552357006.pdf> - ISSN: 0124-0137 - Moreno cárdenas, Andrea Milena; Hidalgo Palacio, María Clara
- Muñoz, A. I., & Velásquez, M. S. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería, Bogotá, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(2). <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v34n2a09>
- Organización Internacional del Trabajo, (OIT). (2012). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. OIT.
- Psicología, E. P. D. E. (2019). *Personal Asistencial De Enfermería En Un Hospital Nivel Ii-1 , Del Distrito De Ate*.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio Organizational climate in a service company. In | *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero-Junio* (Vol. 1).
- Saborío Morales, L., & Fernando Hidalgo Murillo, L. (2015). *REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SÍNDROME DE BURNOUT Resumen*. 32(1).
- Vaquerano Amaya, A., Flores Polanco, M. I., & Morán Valencia, M. A. (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*, 10, 102–105. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10585>