



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la  
Empresa Nova Vida S.A.C., 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**AUTORA:**

Br. Isabel Reátegui Cuesta

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gerencia de Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

Dr. Edwin Martinez López

Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata

Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López

Vocal

**Dedicatoria:**

A mis padres Roberto y Rosa Angélica por regalarme la vida, por quererme, y por todo su apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo esto se los debo a ustedes.

A mis hermanos Claudia Ximena y Roberto Manuel, por estar siempre conmigo regalándome su infinito amor y brindándome todo su cariño y apoyo.

A mi compañero de vida David Fernando, por estar a mi lado hasta en los momentos más tormentosos, regalándome su amor, apoyo, paciencia y motivación.

Los amo.

**Agradecimiento:**

En primer lugar, a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y porque siempre ha estado a mi lado guiando mi camino y llenándome de muchas bendiciones.

A mi papá Roberto, por darme todo su apoyo en cada momento, y por enseñarme a conseguir mis sueños, con perseverancia y humildad.

A mi mamá Rosa Angélica, por estar presente en cada momento de mi vida, por todos los sacrificios y lucha constante que ha realizado para que yo pueda realizarme profesionalmente y convertirme en su orgullo, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A la Dr. Galia Susana Lescano López, por la motivación y asesoramiento del desarrollo de la tesis.

A Rocío, por darme ese empujoncito que siempre necesitaba, gracias amiga.

### **Declaración jurada**

Yo Isabel Reátegui Cuesta, estudiante del Programa Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte, identificada con DNI N° 46135950; con la tesis titulada “Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Enero del 2017

Isabel Reátegui Cuesta

DNI: 46135950

## **Presentación:**

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016”, cuyo objetivo fue: determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Negocios.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos de la siguiente forma: En el capítulo I: Está la introducción que contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y la hipótesis. En el capítulo II: Se expone el marco metodológico conformado por la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el capítulo III: Se encuentra la descripción de los resultados y la contrastación de hipótesis. En el capítulo IV: Está la discusión. En el capítulo V y VI: Se ubican las conclusiones y las recomendaciones, respectivamente. En el capítulo VII: Se presentan las referencias bibliográficas, en el cual se detallan las fuentes de información utilizadas para la investigación y finalmente en el capítulo VIII están los anexos.

Señores miembros del jurado espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

## Índice de contenido

|  | Página    |
|--|-----------|
| Carátula   | i         |
| Página del jurado  | ii        |
| Dedicatoria  | iii       |
| Agradecimiento   | iv        |
| Declaratoria jurada  | v         |
| Presentación   | vi        |
| Índice de contenidos                                       | vii       |
| Índice de tablas   | x         |
| Índice de figuras  | xii       |
| Resumen  | xiv       |
| Abstrac  | xv        |
| <b>I. Introducción</b>                                     | <b>16</b> |
| <b>1.1. Antecedentes</b>                                   | <b>17</b> |
| <b>1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista</b> | <b>20</b> |
| 1.2.1. Variable: Comportamiento Organizacional             | 20        |
| Desarrollo histórico                                       | 20        |
| Teorías  | 21        |
| Definición   | 23        |
| Objetivos  | 24        |
| Dimensiones  | 25        |
| Medición   | 26        |
| Dimensión 1: Dirección                                     | 26        |
| Dimensión 2: Trabajo en equipo                             | 27        |
| Dimensión3: Responsabilidad                                | 27        |
| Modelo científico o teórico                                | 27        |
| 1.2.2. Variable: Estrés laboral                            | 28        |
| Definición   | 28        |
| Teorías  | 29        |
| Consecuencias  | 30        |
| Dimensiones  | 31        |

|   |           |
|---|-----------|
| Medición  | 32        |
| Dimensión 1: Clima organizacional                           | 32        |
| Dimensión 2: Estructura organizacional                      | 33        |
| Dimensión 3: Territorio organizacional                      | 33        |
| Dimensión 4: Tecnología                                     | 34        |
| Dimensión 5: Influencia del líder                           | 34        |
| Dimensión 6: Falta de cohesión                              | 35        |
| Dimensión 7: Respaldo del grupo                             | 35        |
| <b>1.3. Justificación</b>                                   | <b>36</b> |
| <b>1.4. Planteamiento del problema</b>                      | <b>36</b> |
| 1.4.1. Problema general                                     | 39        |
| 1.4.2. Problema específico                                  | 39        |
| <b>1.5. Hipótesis</b>                                       | <b>39</b> |
| 1.5.1. Hipótesis general                                    | 39        |
| 1.5.2. Hipótesis específica                                 | 39        |
| <b>1.6. Objetivos</b>                                       | <b>40</b> |
| 1.6.1. Objetivo general                                     | 40        |
| 1.6.2. Objetivos Específicos                                | 40        |
| <b>II. Marco Metodológico</b>                               | <b>41</b> |
| <b>2.1. Variable</b>  | <b>42</b> |
| 2.1.1. Comportamiento organizacional                        | 42        |
| 2.1.2. Estrés laboral                                       | 42        |
| <b>2.2. Operacionalización de las variables</b>             | <b>43</b> |
| <b>2.3. Metodología</b>                                     | <b>44</b> |
| <b>2.4. Tipos de estudio</b>                                | <b>44</b> |
| <b>2.5. Diseño</b>  | <b>45</b> |
| <b>2.6. Población, muestra, y muestreo</b>                  | <b>46</b> |
| 2.6.1. Población  | 46        |
| 2.6.2. Muestra  | 46        |
| 2.6.3. Muestreo   | 47        |
| 2.6.4. Unidad de análisis                                   | 47        |
| <b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> | <b>47</b> |
| 2.7.1. Técnicas   | 47        |

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| 2.7.2.       | Instrumentos  | 47        |
| <b>2.8.</b>  | <b>Método de análisis de datos</b>  | <b>48</b> |
| 2.8.1.       | Validez y confiabilidad   | 48        |
| <b>III</b>   | <b>Resultados</b>   | <b>51</b> |
| <b>3.1.</b>  | <b>Descripción de resultados</b>  | <b>52</b> |
| 3.1.1.       | Descripción de resultados de la variable comportamiento organizacional        | 52        |
| 3.1.2.       | Descripción de resultados de la variable estrés laboral                       | 53        |
|              | Descripción de resultados de las dimensiones de comportamiento organizacional | 54        |
|              | Descripción de resultados de las dimensiones de estrés laboral                | 57        |
| <b>3.2.</b>  | <b>Contrastación de hipótesis</b>   | <b>68</b> |
| <b>IV.</b>   | <b>Discusión</b>  | <b>76</b> |
| <b>V.</b>    | <b>Conclusiones</b>   | <b>80</b> |
| <b>VI.</b>   | <b>Recomendaciones</b>  | <b>82</b> |
| <b>VII.</b>  | <b>Referencias</b>  | <b>84</b> |
| <b>VIII.</b> | <b>Anexos</b>   | <b>88</b> |
|              | Anexo 1: Matriz de consistencia   | 89        |
|              | Anexo 2: Cuestionario de Comportamiento organizacional                        | 90        |
|              | Anexo 3: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS                   | 92        |
|              | Anexo 4: Validación interna del comportamiento organizacional                 | 93        |
|              | Anexo 5: Validación interna del estrés laboral                                | 94        |
|              | Anexo 6: Base de datos de la prueba piloto de comportamiento organizacional   | 95        |
|              | Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto de estrés laboral                  | 96        |
|              | Anexo 8: Base de datos de la muestra  | 97        |
|              | Anexo 9: Certificado de validez del comportamiento organizacional             | 103       |
|              | Anexo 10: Certificado de validez del estrés laboral                           | 107       |
|              | Anexo 11: Artículo científico   | 112       |

**Índice de tabla**

|          | Página   |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Operacionalización de la variable comportamiento organizacional.                         | 43 |
| Tabla 2  | Operacionalización de la variable estrés laboral   | 44 |
| Tabla 3  | Validación interna del comportamiento organizacional                                     | 93 |
| Tabla 4  | Validación interna del estrés laboral  | 94 |
| Tabla 5  | Resultados de la muestra piloto del Comportamiento Organizacional                        | 95 |
| Tabla 6  | Resultados de la muestra piloto del estrés Laboral                                       | 96 |
| Tabla 7  | Confiabilidad de instrumentos  | 50 |
| Tabla 8  | Niveles del comportamiento organizacional  | 52 |
| Tabla 9  | Niveles del estrés laboral en los trabajadores   | 53 |
| Tabla 10 | Niveles de la dirección  | 54 |
| Tabla 11 | Niveles del trabajo en equipo en los trabajadores  | 55 |
| Tabla 12 | Niveles de la responsabilidad en los trabajadores  | 56 |
| Tabla 13 | Niveles del clima organizacional en los trabajadores                                     | 57 |
| Tabla 14 | Niveles de la estructura organizacional  | 58 |
| Tabla 15 | Niveles del territorio organizacional de los trabajadores                                | 59 |
| Tabla 16 | Niveles de tecnología en el trabajo  | 60 |
| Tabla 17 | Niveles de la influencia del líder   | 61 |
| Tabla 18 | Niveles de falta de cohesión en los trabajadores   | 62 |
| Tabla 19 | Niveles del respaldo de grupo en los trabajadores  | 63 |
| Tabla 20 | Distribución de frecuencias entre comportamiento organizacional y estrés laboral         | 64 |
| Tabla 21 | Distribución de frecuencias entre dirección y estímulo de la excelencia y estrés laboral | 65 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 22 | Distribución de frecuencias entre trabajo en equipo y solución de los conflictos y estrés laboral             | 66 |
| Tabla 23 | Distribución de frecuencias entre responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo y estrés laboral | 67 |
| Tabla 24 | Índices de correlación, (Hernández, Fernández y Batista, 2010 pg.312)   | 69 |
| Tabla 25 | Correlación comportamiento organizacional y estrés laboral  | 70 |
| Tabla 26 | Correlación dirección y estrés laboral  | 72 |
| Tabla 27 | Correlación trabajo en equipo y estrés laboral  | 73 |
| Tabla 28 | Correlación responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo y estrés laboral                       | 75 |

## Índice de figuras

|           |  | Página |
|-----------|--|--------|
| Figura 1  | Diagrama de diseño correlacional. Tomado de (Sánchez y Reyes 2002)   | 46     |
| Figura 2  | Coeficiente Alfa de Cronbach   | 49     |
| Figura 3  | Comparación porcentual del comportamiento organizacional en los trabajadores   | 52     |
| Figura 4  | Comparación porcentual del nivel del estrés laboral  | 53     |
| Figura 5  | Comparación porcentual de la dirección y estímulo de la excelencia en los trabajadores                                     | 54     |
| Figura 6  | Comparación porcentual de los niveles del trabajo en equipo y solución de los conflictos en los trabajadores               | 55     |
| Figura 7  | Comparación porcentual de los niveles de la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo en los trabajadores | 56     |
| Figura 8  | Comparación porcentual de los niveles del clima organizacional en los trabajadores   | 57     |
| Figura 9  | Comparación porcentual de los niveles de la estructura organizacional  | 58     |
| Figura 10 | Comparación porcentual de los niveles del Territorio organizacional de los trabajadores                                    | 59     |
| Figura 11 | Comparación porcentual de los niveles de Tecnología en el trabajo  | 60     |
| Figura 12 | Comparación porcentual de los niveles de la influencia del líder   | 61     |
| Figura 13 | Comparación porcentual de los niveles de falta de cohesión en los trabajadores   | 62     |
| Figura 14 | Comparación porcentual de los niveles del respaldo de grupo en los trabajadores  | 63     |
| Figura 15 | Niveles entre comportamiento organizacional y estrés laboral   | 64     |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Figura 16 | Niveles entre dirección y estímulo de la excelencia y estrés laboral                      | 65 |
| Figura 17 | Niveles entre trabajo en equipo y solución de los conflictos y estrés laboral             | 66 |
| Figura 18 | Niveles entre responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo y estrés laboral | 67 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general: ¿qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?, y como objetivo general determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística con una población de 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., a los cuales se les aplicó el cuestionario de comportamiento organizacional de Quesada (2014) y el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS.

Se utilizó el coeficiente estadístico de correlación de Spearman, donde los resultados de la investigación demostraron que existe relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Nova Vida SAC, 2016. Por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, debido a que se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman fuerte con  $r = -0.864$ , y  $p = 0.913 > 0.05$ .

*Palabras claves:* comportamiento organizacional, estrés laboral

## Abstract

The present research had as general problem: ¿what is the relationship between organizational behavior and work stress in Nova Vida S.A.C., 2016?, And as a general objective to determine the relationship between organizational behavior and work stress in the company Nova Vida S.A.C., 2016.

The research is of basic type, of descriptive - correlational nature, the design was non - experimental and cross - sectional. The sample is non-probabilistic with a population of 52 workers of the company Nova Vida S.A.C., to whom the questionnaire of organizational behavior of Quesada (2014) and the questionnaire on labor stress of the ILO-WHO were applied.

Spearman's correlation coefficient was used, where the results of the investigation showed that there is a relationship between organizational behavior and work stress in the workers of Nova Vida SAC, 2016. So the meaning or direction of the relationship is negative or inverse, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, because the strong Spearman Rho correlation coefficient was obtained with  $r = -0.864$ , and  $p = 0.913 > 0.05$ .

**Keywords:** organizational behavior, work stress

## **I. Introducción**

La presente investigación se denomina “Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016”, y nace como un análisis del ser humano en el entorno laboral.

En los últimos años en el contexto de la globalización, se refleja el incremento del interés en las organizaciones por apuntar atención al capital humano que labora en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adoptado conciencia de que, además del pago de las remuneraciones, es de suma importancia prestar atención a las necesidades de los colaboradores, y los problemas que estos pueden presentar en el día a día dentro de la organización.

Por lo cual, es que, los estudios de comportamiento organizacional y estrés laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados a expresar su opinión sobre el entorno de la organización y cómo se sienten en ella; estableciendo así un instrumento de investigación que marcha bajo la premisa de que se crean beneficios cuando se efectúan gestiones correctivas en los aspectos que lo requieran, también establecen un excelente mecanismo para tener conocimiento de forma indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., por lo que el trabajo de investigación se denomina: “Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016”

## 1.1. Antecedentes

Existen antecedentes sobre investigaciones que fueron aplicadas en distintas empresas, originando el desarrollo de muchos trabajos de investigación, los que han sido tomados como referencia y se detallan a continuación:

### 1.1.1. Internacionales

Gonzales (2014) realizó la investigación: “*estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense S.A. de Quetzaltenango*”, de la cual recogió información en una muestra de 50 colaboradores en tres áreas importantes, a través del instrumento de un test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (EAE), que mide los niveles de estrés y una evaluación de desempeño de selección forzada. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: El estrés producido por distintos componentes en el interior del ambiente laboral actúa desfavorablemente en el desempeño de los colaboradores de la empresa “Serviteca Altense S.A.” diferenciando de un área a otra, pero de la misma manera afecta en los resultados, la cual muestra estadísticamente que sí existe relación con un nivel Alpha = 0.05 entre las dos variables en estudio de los colaboradores de “Serviteca Altense S.A.” El estudio manifiesta que el estrés general y laboral ocasiona en las empresas discordias que generan una baja en la productividad de los colaboradores y por consiguiente dificultades significativas en la misma.

Orames (2013) realizó la investigación: “*estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*”, recopiló información en una muestra de 621 docentes, por medio del instrumento de la Escala sintomática de estrés (ESE) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: La muestra estudiada refleja un alto índice de estrés laboral, 88.2%, sustentado en muestras de estrés y una experiencia de estar estresados en su trabajo. Los elementos de estrés laboral reflejados son la gran dimensión de trabajo en labor conjunta con los requerimientos obtenidos de las características de los estudiantes, las transformaciones del sistema de enseñanzas y las exigencias de los

supervisores, en características de remuneraciones inadecuadas y escasos recursos para el trabajo.

Pastén (2010) realizó la investigación: *“análisis de las variables de Comportamiento Organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.”*, juntó información en una muestra de 46 trabajadores, el cual fue dividido en dos grupos, el primero Gerencia y el segundo mandos medios y operaciones, con el empleo de la herramienta de encuesta propuesta por Rensis Likert en una de sus publicaciones. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: según los resultados obtenidos “Entrelagos Ltda.” es una empresa fortalecida en gran parte de sus aspectos en función a su naturaleza y método organizacional influyente, pero aun así presenta ciertas falencias en el método motivacional ya que identifica abiertamente por los colaboradores de la empresa; disconformidad en la imagen del estado de la empresa entre la gerencia y los demás colaboradores.

### **1.1.2. Nacionales**

Valdiviezo (2015) realizó la investigación: *“influencia del Estilo de Liderazgo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Grupo Educativo Integral SRL en el distrito de Trujillo”*, recopiló información de una muestra de 56 personas en una población de 149, donde utilizó como herramienta una encuesta de 18 ítems elaborada por el mismo autor de la tesis en mención. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: se refleja en el estudio que el comportamiento organizacional en la empresa, revela necesidades que los colaboradores solicitan para que el entorno laboral sea agradable, ya que se reflejan insatisfacciones en las remuneraciones percibidas, existe inconformidad en el entorno laboral no existe una adecuada y fluida comunicación con el jefe directo y que este a su vez de facilidades al trabajo que desempeñan, así como también existen muy pocas posibilidades de desarrollarse profesionalmente. La empresa tiene como objetivo principal aumentar la rentabilidad e ingresos anuales, obviando la satisfacción de su personal.

Correa (2013) realizó la investigación: *“nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora”*, 2013, en la cual

utilizó como muestra el total de la población conformada por 42 enfermeros, para la cual la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: el nivel de estrés laboral reflejado en los enfermeros es de medio a bajo, porque emocionalmente se sienten agotados por el trabajo que realizan, ya que trabajan mucho, y existe una parte del personal que no se siente cansado y con fatiga por el trabajo que realizan.

Quesada (2014) realizó la investigación: *“el Liderazgo Transaccional y el Comportamiento Organizacional en las Instituciones Educativas Públicas Ramón Castilla y Túpac Amaru del distrito de Comas, de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012”*, con una población y muestra de 106 profesores y directivos entre ambas instituciones, en la cual se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios que fueron adaptadas por el autor de la tesis en mención. Concluyó que: el comportamiento organizacional no se refleja de una manera adecuada en ambas instituciones educativas, en consecuencia, con la dirección por singularidad activa que atribuyen los directores.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística**

### **1.2.1. Variable: Comportamiento organizacional**

Para desarrollar la primera variable es necesario conocer su evolución histórica a lo largo del tiempo hasta la actualidad.

#### ***Desarrollo histórico del comportamiento organizacional***

Los vínculos entre personas han existido desde hace mucho tiempo. En tiempos pasados las personas trabajaban de manera individual o en pequeños grupos, lo cual simplificaba su control y manejo, por lo cual tenían el pensamiento de que eran felices con ese estilo de vida.

Las situaciones laborales eran insuficientes e inestables, debido a que las personas brindaban sus servicios por horas en ambientes sucios, con riesgo y limitación de recursos.

En los siglos XVIII o XIX participaron tres personajes importantes quienes recaudaron opiniones que desempeñaron gran predominio en la dirección y límites del Comportamiento organizacional:

Adam Smith (citado por Jean Polo, 2012) concluye que la división del trabajo, aumenta la productividad al incrementar la capacidad y la práctica de cada colaborador, al economizar el tiempo que se pierde en cambiar de actividades y al incentivar la invención de equipo y maquinaria que no necesiten mano de obra.

Charles Babbage (citado por Jean Polo, 2012) en función sobre lo que se obtiene con la partición del trabajo, incorpora a la lista de Smith cuatro ventajas: a) Se disminuye el tiempo necesario para aprender una labor; b) Se disminuye el desperdicio de material en la fase de aprendizaje; c) Se logra una gran destreza; d) Favorece una relación más cuidadosa entre las destrezas y capacidades de los colaboradores y tareas específicas.

Robert Owen (citado por Jean Polo, 2012) fue uno de los primeros en hacer énfasis en las necesidades humanas de los colaboradores, quien se opuso a la contratación de menores de edad, por lo que educó a sus colaboradores en aspectos de limpieza y ayudó a mejorar sus condiciones de trabajo.

### ***Teorías del comportamiento organizacional***

Se desarrollaron siete teorías del comportamiento organizacional, las cuales son:

#### *Teoría científica*

Esta teoría se desarrolla a inicios del Siglo XX. La denominación administración científica se funda en el intento de adherir los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el propósito de obtener eminente eficiencia industrial. Los principales procedimientos científicos aplicables a los inconvenientes de la administración son la observación y la medición.

Frederick W. Taylor (citado por Balarezo, 2014), empieza esta escuela, quien describe las nuevas responsabilidades de la gerencia en cuatro principios: Principio de planeamiento, Principio de la preparación/planeación, Principio de control, Principio de ejecución.

### *Teoría administrativa*

Esta teoría se funda únicamente con el sistema de las organizacionales formales o la estructura de la organización, sin brindarle gran importancia al componente humano.

Henry Fayol (citado por Balarezo, 2014); fue el primero en regular el comportamiento gerencial, donde se basa en 14 principios de administración, lo cual es un componente esencial del trabajo eficiente en toda organización.

Los 14 principios de administración que Henry Fayol estableció son: División de Trabajo, autoridad, disciplina, unidad de dirección, unidad de mando, subordinación de interés individual al bien común, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo

### *Teoría estructural*

Max Weber (citado por Balarezo, 2014) uno de los primeros en visibilizar la administración y el comportamiento organizacional desde un enfoque estructural en la década de 1940, describe el trabajo organizacional con base en las relaciones de autoridad, la cual llamó "Teoría de la burocracia, cuyo sistema estaba caracterizado por la división de trabajo, una jerarquía evidentemente definida, reglamentos y normas bien definidos y relaciones interpersonales" (p. 85).

### *Teoría del "hombre social"*

Chester Barnard y Mary Parker Follett (citado por Balarezo, 2014) consideran que las organizaciones deben fundamentarse en una ética de grupos más que en el individualismo.

Los pensamientos humanistas de Follet influyen en la forma de considerar el liderazgo, la motivación, la autoridad y el poder en nuestros días.

Barnad introduce el pensamiento de que los administradores tienen que contemplar su entorno y acomodar la organización para conservar el estado de equilibrio

### *Teoría de las relaciones humanas*

George Elton Mayo (citada por Balarezo, 2014) desarrolla esta teoría. Su interés principal era estudiar los efectos psicológicos en los colaboradores, las cuales se podían originar de acorde a las condiciones físicas, ambientales y psicológicas del trabajo, en función con la producción.

Abraham Maslow y Mc Gregor (citada por Balarezo, 2014) consigue la atención de los administradores, su proposición consistió en modificar las estructuras organizacionales y administrativas con el propósito de dar completa expresión a toda la capacidad productiva de los colaboradores.

De esta manera nace la Escuela del comportamiento humano, también conocida como Escuela de las relaciones humanas, la cual da mayor importancia al hombre, al hacer del comportamiento de éste el punto focal de la acción administrativa.

Siguiendo toda esta ruta, se llega a la conclusión que el colaborador no es una simple herramienta en la organización sino, una personalidad compleja que interactúa en grupo, y que muchas veces resulta un poco difícil de comprender.

### ***Definición del comportamiento organizacional***

Para definir el término de comportamiento organizacional, cuya abreviación es CO, es primordial mencionar los conceptos que otorgan diversos autores:

Chiavenato (citada por Tapia Roman, 2010), define que el comportamiento organizacional se refiere a la forma en que las organizaciones se comportan en un universo dinámico y en perseverante desarrollo, y que depende de los grupos y las personas que la conforman, y la función del líder debe emplear las estrategias para un desempeño eficiente y eficaz.

“Es la materia que busca decretar en qué manera perjudican los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las tareas de la empresa”. Gibson (citada por Tapia Roman, 2010)

“Es una materia que estudia la influencia que los individuos, grupos y estructura desempeñan sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de ejecutar esos conocimientos para el desarrollo de éstas”. (p.39)

“Es un campo de estudio que analiza el impacto de las estructuras, grupos e individuos, sobre el comportamiento que tienen dentro de las organizaciones, con el fin de aplicar los conocimientos adoptados en la mejora de la eficacia de una organización”. (Robbins, 2004, p.594)

El comportamiento organizacional se vincula, con el estudio de la conducta de los individuos en una organización y cómo ese comportamiento perjudica la productividad y rendimiento de la misma. “El CO tiene que ver con condiciones relacionadas con el trabajo, la rotación de personal, el ausentismo, la productividad, la gestión, el rendimiento, entre otros” (p.601). Además, incluye también la motivación, la conducta del líder y el poder de este mismo, la comunicación interpersonal, los procesos y la estructura de grupos, la actitud de crecimiento, los conflictos, los cambios, la tensión en el trabajo y el estrés. (Robbins, S. 2004, p.602)

Cabe notar que las definiciones que plantean los diferentes autores emplean términos distintos, pero coinciden en que el CO es un campo de estudio donde se desarrollan los aspectos más importantes del individuo, los grupos y la estructura organizacional, sin embargo la definición de Stephen Robbins será tomada para efecto de este trabajo.

### ***Objetivos del comportamiento organizacional***

Davis (citada por Tapia Roman, 2010) menciona que “los principales objetivos del comportamiento organizacional son: describir, entender, predecir y controlar ciertos fenómenos, en el entorno organizacional”. (p. 66)

Describir sistemáticamente cómo se comportan los individuos en circunstancias distintas. Conseguirlo permite que los administradores logren

comunicarse con un lenguaje común en función al comportamiento humano en el trabajo.

Entender por qué los individuos se comportan de esa manera. Los administradores se desilusionarán mucho si sólo lograrían hablar acerca del comportamiento de sus colaboradores sin entender los motivos subyacentes. Por lo tanto, los administradores interesados, aprenden a indagar en busca de explicaciones.

Predecir el comportamiento futuro de los colaboradores. En teoría, los administradores tendrían la inteligencia de predecir quiénes de sus colaboradores serán aplicados y productivos, y cuáles de ellos se caracterizarán por su conducta perturbadora o ausentismo en determinado momento.

Controlar, al menos en parte, y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo. Los administradores son responsables del rendimiento, por lo que les importa de manera esencial tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de capacidades y habilidades, el trabajo en equipo y la productividad de los colaboradores. Necesitan mejorar los resultados a través de sus acciones y las de sus colaboradores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a conseguir dicho propósito.

### ***Dimensiones del comportamiento organizacional***

A continuación, se dará a conocer la clasificación de las dimensiones de distintos autores sobre comportamiento organizacional, dentro de las cuales escogeremos una para el desarrollo de nuestra investigación.

Chiavenato (citada por Tapia Roman, 2010), indica que el comportamiento organizacional se divide en cuatro dimensiones, las cuales son: 1. Variables independientes (a nivel individual, a nivel de grupo, a nivel del sistema organizacional); 2. Variables dependientes (desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo, ciudadanía organizacional); 3. Variables intermedias (productividad, adaptabilidad y flexibilidad, calidad, innovación, satisfacción del cliente); 4. Variables resultantes o finales (realización de los objetivos de la

organización, valor económico agregado, renovación de la organización, crecimiento).

Follet (citado por René Ascensio, 2011) afirma que las organizaciones debían fundamentarse en una ética de grupos más que en el individualismo. Por las que estableció siete dimensiones, las cuales son: 1. El universo está cambiando con una prontitud asombrosa; 2. Los cambios en el entorno de los negocios son sorprendentes; 3. La fuerza de trabajo está cambiando; 4. Las expectativas de los competidores y clientes están cambiando; 5. Las organizaciones están cambiando; 6. Los gerentes y los directores también están cambiando; y 7. El conocimiento humano se está convirtiendo en el principal factor de producción de riqueza.

Quesada (2014), elaboró un instrumento que mide el Comportamiento Organizacional a través de tres dimensiones las cuales son: 1. Dirección, 2. Trabajo en equipo, 3. Responsabilidad.

### ***Medición del comportamiento organizacional***

Después de revisar las diversas dimensiones de los autores más resaltantes, se optó por las dimensiones de Quesada (2014) debido a que se adapta a la realidad de la empresa Nova Vida S.A.C.

A continuación, se detalla las dimensiones e indicadores que se consideran para el desarrollo de la investigación:

#### ***Dirección***

Dirigir conlleva establecer, intervenir y motivar a los colaboradores para que realicen labores principales. La relación y el tiempo son elementales para las tareas de la dirección. De hecho, la dirección llega al interior de las relaciones de los gerentes con cada uno de sus colaboradores.

Quesada (2014) la dirección que brinda la organización por medio de su gerente o jefe inmediato, origina bienestar al personal en su labor, y aporta a que el colaborador entienda con claridad las funciones que desempeña diariamente,

claro que esto engloba su capacidad para alcanzar metas, administrar el tiempo, sus tareas y adquirir una idea clara sobre su rendimiento.

### *Trabajo en equipo*

Robbins (citado por Quesada, 2014), esta manera de laborar, en la cual todos los participantes son responsables de los objetivos, es la forma más asertiva para cualquier rubro empresarial. No porque es sencillo cumplir con las metas, sino porque es una de las técnicas de retener el capital humano y fomentar un mejor clima laboral.

### *Responsabilidad*

Para Robbins (citado por Quesada, 2014), la responsabilidad con la cual una persona se desempeña en su puesto es la presentación ante la empresa.

En absoluto las responsabilidades que contraemos y nos designan en el campo laboral, es en conclusión lo que hace progresar al trabajador. Es decir, cuanto mayor sea el grado de responsabilidad que afronta un trabajador, mayor será su posición en la organización.

No por esto se debe arrinconar al último elemento de la cadena, sino que debe tomarse en cuenta al conjunto de colaboradores en general como únicos e indispensables; cada uno ocupándose de sus funciones y asignaciones diarias.

### ***Modelo científico o teórico***

Se aplicará como método de evaluación del comportamiento organizacional el cuestionario de comportamiento organizacional elaborada por Quesada (2014). El cuestionario consta de 30 preguntas, proporcionada en 10 ítems por cada una de sus dimensiones, las cuales responden a una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. Teniendo como dimensiones: dirección y estímulo de la excelencia; trabajo en equipo y solución de conflictos; y responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

### **1.2.2. Variable: Estrés laboral**

La población moderna vive y se desenvuelve de una forma acelerada contrarrestándose cada día a duras demandas implantadas por el medio, en función al consumismo y la globalización, por lo cual conllevan a las personas a modificar su ritmo de vida, ocasionando una cadena de reacciones y cuadros emocionales tensos, los cuales imposibilitan la ejecución de tareas específicas que se pueden simplificar en una pequeña palabra: estrés.

#### ***Definición de estrés laboral***

La idea de estrés fue encajada por primera vez en el rubro de la salud en el año 1926 por Hans Selye (citada por Gonzales, 2014), quien definió la palabra estrés, como la contestación general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Claude Bernard (citada por Correa, 2013) propuso que las alteraciones externas en el ambiente pueden inquietar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos habita en su poder de sostener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se cambien las condiciones del medio externo.

Wallace y Szilagyi (citada por Correa, 2013) agruparon en dos categorías: estrés organizacional u laboral que está asociado con causas organizacionales, y estrés de la vida diaria que está relacionado con las causas familiares y/o individuales.

Posteriormente ante la Organización Mundial de la Salud (citada por Orames 2013) fue determinado como aquella respuesta del organismo a cualquier demanda externa.

“El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que es originada por un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas” (García, Gelpi, Cano y Romero, 2009, p.52).

Vásquez & Matías (citada por Gonzales, 2014) “El estrés resulta de la relación entre el individuo y su entorno. Evaluado como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de tareas, roles interpersonales, riesgo físico y pone en peligro su bienestar” (p.116).

Houtman, Jetthinghoff & Cedillo (citada por Gonzales, 2014) El estrés laboral es una suma de respuestas y reacciones que surgen cuando los individuos afrontan exigencias que no están de acorde a sus conocimientos y que colocan a prueba su capacidad para hacer frente a estas. Estas reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y fisiológicas.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) describió al estrés laboral como “Una enfermedad que es una amenaza para la economía de los países industrializados y en vías de crecimiento. Flaquea la productividad al sobresaltar la salud física y mental de los colaboradores” (citada por Oramas, 2013).

Todos los individuos que laboran en organizaciones privadas o públicas, presentan niveles de estrés de acorde a la complejidad, tensión en su ambiente de trabajo. Muchas organizaciones tratan de considerar los inconvenientes, organizando y desarrollando actividades recreativas como almuerzos, paseos, juegos deportivos, celebración de días festivos, etc.

Los motivos y consecuencias del estrés laboral en el personal de la empresa Nova Vida S.A.C son diversas, sin embargo, para poder estimular y capacitar a los trabajadores y enfrentar con firmeza los desafíos propuestos a nivel laboral, se necesita evaluar su salud emocional, mental y laboral para tener excelentes resultados en el cumplimiento de metas que se planteen.

### ***Teorías relacionadas con el estrés***

#### *Teoría Psicológica*

Lazarus y Susan Folkman (citada por Correa, 2013) definen el estrés psicológico como un vínculo particular entre el individuo y el ambiente, valorada por el individuo como una situación que le sobrepasa o coloca en peligro su bienestar.

### *Teoría Biológica*

Walter Cannon (citada por Correa, 2013) introduce el término estrés para describir la reacción fisiológica estimulada por la aprehensión de circunstancias aversivas o amenazantes. Los estímulos amenazantes pueden ocasionar aparte de respuestas negativas emocionales, un daño en la salud de los individuos.

### *Teoría social*

Lazarus y Folkman (citada por Correa, 2013) consideran a la energía y la salud como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Según la teoría establecida por estos autores existen sucesos que la persona experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y su entorno social, y éstos ocasionalmente pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con las demás personas y el trabajo, ocasionando el estrés.

### *Teoría Industrial*

Vitaliano y Cols (citada por Correa, 2013) mediante sus estudios realizados confirman que la mezcla entre una elevada exigencia y un nivel de control escaso ocasiona estrés a la vez que está relacionadas con las enfermedades cardiovasculares.

El crecimiento tecnológico ha ocasionado que el trabajo manual se vea remplazado por un trabajo mecanizado y automatizado, que es muy veloz, quizá ocasiona menos fatiga físicamente. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus integrantes una aparente calma y que soporten sin protestar presiones. Todo esto potencia a los factores que generan estrés.

### ***Consecuencias del estrés laboral***

Los efectos de estrés laboral cambian de individuo a individuo, como se señaló en párrafos anteriores, la experiencia de estrés es subjetiva, por ende, los resultados del mismo dependen de la personalidad de cada individuo. El sufrimiento de estrés laboral, a extenso plazo puede traer aparejados escenarios disfuncionales en el trabajo, ocasionando incluso que el colaborador no consiga volver a desempeñar sus funciones.

Peiró (citada por Gonzales, 2014) una persona sometida a estrés laboral puede sentirse irritable y afligido, desconcentrado y no relajado, con el problema para pensar lógicamente y notarse afectado ante la toma de decisiones. Dicho individuo no puede tener disfrute de su trabajo por lo tanto se siente menos comprometido con este

Otros elementos relacionados a los efectos que dispone el sufrimiento de estrés laboral pueden ser las referentes a aquellas innatas a la seguridad laboral; es posible que al aumentarse cuestiones tales como el trabajo o destajo, la poca formación, el individuo se vea en escenarios que pueden colocar en peligro su seguridad e integridad física.

Hasta aquí hemos afrontado los efectos negativos para los individuos o colaboradores que sufren estrés laboral. Desde otra vista, los empleadores de dichos individuos también sienten las consecuencias de dicho trastorno. Es decir, cuando un individuo sufre de estrés laboral se nota un crecimiento en el ausentismo, impuntualidad, baja productividad y desempeño, se disminuyen las ganancias (...) Es por esto que la prevención del estrés en el terreno laboral sobrelleva a un doble beneficio tanto para el individuo que lo sufre como para el empleador (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

### ***Dimensiones del estrés laboral***

A continuación, se dará a conocer la clasificación de las dimensiones de distintos autores sobre el estrés laboral, dentro de las cuales escogeremos una para el desarrollo de nuestra investigación.

El Staff Burnout Escala (SBS) de Jones (citada por Gonzales, 2014) mencionó una escala formada por 30 ítems que busca evaluar los aspectos conductuales, afectivos psicofisiológicos y cognitivos que están en el inicio del estrés. Este instrumento tiene cuatro dimensiones: 1) Tensión psicológica e interpersonal, 2) Insatisfacción con el trabajo, 3) Negativas relaciones con los pacientes y 4) Enfermedad física y distrés. Su uso es bastante limitado debido a que su elaboración fue solamente para medir estrés en profesiones relacionadas con la salud.

Para Maslach & Jackson (citado por Correa, 2013) el estrés es un síndrome psicológico que corresponde a un estresor interpersonal, que surgiría en el plano. Por lo cual elaboraron un instrumento en el año 1986, en versión española, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los y se divide en tres dimensiones: 1) Agotamiento Emocional, 2) Despersonalización y 3) Falta de Realización Personal.

OIT (2016, p.1) mencionó que en Latino América no se han generado los suficientes estudios sobre el estrés laboral, con el fin de analizar las diferencias conductuales y culturales, que varían de una nación a otra, para saber con precisión el nivel de estrés laboral de los colaboradores de una organización determinada; ocasionando como resultado el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias, así como tampoco instrumentos consistentes e imperiosos para su investigación. Por lo cual la OIT-OMS ha creado un instrumento llamado Escala de Estrés laboral, cuyas dimensiones son: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

### ***Medición del estrés laboral***

Después de revisar las diversas dimensiones de los autores más resaltantes, elegiremos la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que tiene como autores a la OIT-OMS; y fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Se optó por este instrumento debido a que se adapta a la realidad de la empresa Nova Vida S.A.C.

Esta escala de medición cuenta con 25 ítems relacionados con los estresores laborales agrupados en las siguientes dimensiones:

#### ***Clima organizacional***

Chiavenato (citada por Jean Polo, 2012) planteó que el clima organizacional es la condición o propiedad del ambiente organizacional que experimentan o perciben los integrantes de la organización, y que este influye, en su comportamiento directamente.

El clima organizacional se evalúa mediante cuatro ítems:

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
20. La organización carece de dirección y objetivo.

### *Estructura organizacional*

Gibson, Ivancevich y Nonnelly (2011) definieron que la estructura organizacional es el efecto de decisiones gerenciales concernientes a cuatro aspectos importantes de toda organización: bases para la conformación de departamentos, la división del trabajo, la delegación de la autoridad y tamaño de los mismos.

La estructura organizacional tiene importancia cuando se valora la influencia que tiene sobre el comportamiento de los sujetos y grupos que conforman una organización.

La estructura organizacional se evalúa mediante cuatro ítems:

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
16. La estructura forma tiene demasiado papeleo.
24. La cadena de mando no se respeta.

### *Territorio organizacional*

Es un término utilizado para referirse al espacio personal o el espacio de acciones de un sujeto. Muchas personas tienden a desarrollar un sentimiento de pertenencia sobre su escenario personal en la empresa. Estudios han

comprobado que la territorialidad es un poderoso factor de estrés. Gibson, Ivancevich y Nonnelly (2011)

El territorio organizacional se evalúa mediante tres Items:

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades las actividades de mi área de trabajo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

### *Tecnología*

Será un gran factor estresante en función a la disponibilidad de recursos que la organización brinda a sus colaboradores para su utilización de acuerdo a los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para la utilización de la tecnología respectiva (Orames, 2013).

La tecnología se evalúa mediante tres Items:

3. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
15. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
22. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

### *Influencia del líder*

Kotter (2015) definió que la influencia del líder es la disciplina de desempeñar autoridad intencionalmente con un grupo para dirigirlo hacia metas y objetivos que tengan permanentes beneficios y que cumplan las necesidades reales del mismo.

La influencia del líder se evalúa mediante cuatro Items:

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

### *Falta de cohesión*

La disgregación o falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización respectiva (Orames, 2013).

“El proceso dinámico que se refleja en la tendencia grupal de mantenerse juntos y permanecer unidos en la persecución de sus objetivos y metas” Carron (citada por Orames, 2013).

La falta de cohesión se evalúa mediante cuatro Items:

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

21. Mi equipo me presiona demasiado.

### *Respaldo del grupo*

Los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo. Cuando esto no ocurre, estos factores son considerados como estresores. (Orames, 2013).

El respaldo del grupo se evalúa mediante tres items:

8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

1. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación identificará los fenómenos que causa el comportamiento organizacional y el estrés laboral relación existente de las variables en estudio dará a conocer un nuevo conocimiento de acuerdo al giro del negocio. Se tienen como objetivo coadyuvar en la aportación de información útil para el estudio del problema de investigación.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

La presente investigación puede tener implicaciones prácticas en el campo de la administración del comportamiento organizacional, al proponer cambios en los sistemas y métodos de organización laboral, con el fin de disminuir el estrés laboral reflejado en el comportamiento diario en la empresa.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

A través de la investigación se validarán instrumentos de recolección de datos propuestas de acuerdo a las complicaciones que se presentara en el estudio, aportara a desarrollar la definición de Comportamiento organizacional y el estrés laboral de acuerdo a la realidad de la empresa Nova Vida SAC.

#### **1.3.4. Justificación social**

Esta investigación tiene relevancia social ya que trata problemas sociales de interés para toda la sociedad, además de que se enfoca en uno de los sectores de la población con mayor índice de problemas de estrés laboral, mejorando el servicio al cliente.

### **1.4. Planteamiento del problema**

Hoy en día, los colaboradores de todo el universo se enfrentan a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; padecen una gran presión para satisfacer las demandas de la vida laboral actual. El ritmo de trabajo fijados por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de

competitividad universal hace que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de reconocer.

En un universo globalizado alrededor del 45% de la población a nivel mundial componen la llamada fuerza laboral, quienes, en su vida diaria afrontan situaciones que les produce tensión emocional. El cual, es originado por las exigencias para desempeñar sus funciones con mejor capacidad; es decir la individualización, la flexibilidad, inteligencia para tomar decisiones, circunstancias que con frecuencia ocasionan inseguridades, originando un “estrés laboral”. Considerado en la actualidad como uno de los malestares ocupacionales más peligrosos para la salud del colaborador, ya que esto afecta en la salud física y emocional del colaborador, con lo cual no sólo puede traer pérdidas para las organizaciones, si no también ausentismo en el trabajo.

“El estrés laboral, es un estado de tensión física y psicológica originada por un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas” (García, Gelpi, Cano y Romero 2009, p.52).

Los dueños de empresas Mypes en el Perú, han sobresalido empíricamente, en función de mucha dedicación y empeño. A consecuencia de esto surgieron muchos problemas en el desenvolvimiento, desarrollo y expansión de estas mismas. La Consultora PwC y HBC Consultores en su estudio realizado en el 2014, reflejó que “el 91% de las organizaciones labora por disminuir su movimiento de personal a menos del 10%, y un 67% de ellas anhela a que esa cifra baje a menos del 5%”. El estudio afirma que la mitad de compañías en el país, no logra mantener la rotación de su personal debido a problemas del comportamiento organizacional, tales como dificultades en las remuneraciones, incapacidad de liderazgo, conflictos personales, etc. Todo este mar de problemas genera la incapacidad de manejar el estrés laboral. Leiva (2014) “el 70% de asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto” (p.1). En el país, la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados padezcan estrés.

“En el estudio del comportamiento organizacional en la empresa, revela necesidades que los colaboradores solicitan para que el entorno laboral sea agradable, ya que se reflejan insatisfacciones en las remuneraciones percibidas, existe inconformidad en el entorno laboral no existe una adecuada y fluida comunicación con el jefe directo y que este a su vez de facilidades al trabajo que desempeñan, así como también existen muy pocas posibilidades de desarrollarse profesionalmente” (Valdiviezo, 2015, p.65).

La empresa Nova Vida S.A.C del distrito de Miraflores, presenta contratiempos en su dirección estratégica reflejado en el comportamiento laboral de sus colaboradores. No está establecido una escala remunerativa debido a que no hay una estructura organizacional definida dentro de la organización.. El trabajo en equipo se desvanece al pasar los meses, los conflictos afloran porque el compromiso disminuye cada día, la carencia de compañerismo en cada área se muestra reflejada por la metas y objetivos inalcanzables que establece la gerencia cada mes.

El personal de proyectos labora por jornadas atípicas de entre 12 a 24 horas, las condiciones de trabajo son adecuadas, como la seguridad en las instalaciones de cada proyecto, así como en las oficinas administrativas. El trato del gerente en momentos de tensión, es inadecuado y muchas veces genera conflictos, porque no controla sus emociones. Hay derechos laborales que los colaboradores por justa razón se merecen, como el pago de horas extras, sin embargo no se respeta la ejecución de estas mismas, lo cual muchas veces ocasiona un malestar en los colaboradores.

La empresa brinda facilidades al personal administrativo en su trabajo, como permisos sin descuento, pago a tiempo, celebran los cumpleaños, los días festivos, pero estos incentivos no se practican con el personal de proyecto.

Por esta razón la presente investigación es determinar la relación entre comportamiento organizacional y niveles de estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

#### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?

#### **1.4.2. Problema específico**

##### ***Problema específico 1***

¿Cuál es la relación entre la dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?

##### ***Problema específico 2***

¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?

##### ***Problema específico 3***

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?

#### **1.5. Hipótesis**

##### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

##### **1.5.2. Hipótesis específica**

###### ***Hipótesis específica 1***

Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

###### ***Hipótesis específica 2***

Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

### ***Hipótesis específica 3***

Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1. Objetivos general**

Determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

##### **1.6.2. Objetivos específicos**

###### ***Objetivo específico 1***

Determinar la relación entre la dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

###### ***Objetivo específico 2***

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

###### ***Objetivo específico 3***

Determinar la relación entre la responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variable**

### **2.1.1. Comportamiento organizacional**

#### ***Definición conceptual***

“Es un campo de estudio que analiza el impacto de las estructuras, grupos e individuos, sobre el comportamiento que tienen dentro de las organizaciones, con el fin de aplicar los conocimientos adoptados en la mejora de la eficacia de una organización” (Robbins, 2004, p.594).

#### ***Definición operacional***

El instrumento que se utilizará en esta investigación es el cuestionario de comportamiento organizacional elaborada por Quesada (2014). El cuestionario consta de 30 preguntas, proporcionada en 10 ítems por cada una de sus dimensiones, las cuales responden a una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. Teniendo como dimensiones: dirección; trabajo en equipo; y responsabilidad.

### **2.1.2. Estrés laboral**

#### ***Definición conceptual***

“El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que es originada por un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas” (García, Gelpi, Cano y Romero 2009, p.52).

#### ***Definición operacional***

El instrumento que se utilizará en esta investigación es la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que tiene como autores a la OIT-OMS; y fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Esta Escala consta de 25 ítems con 7 alternativas de respuestas que van desde la puntuación 1 al 7. Teniendo como dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

## 2.2. Operacionalización de variables

Según Carrasco (2009) “Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.” (p. 226).

En las dos tablas siguientes se muestra la operacionalización de las variables a relacionar:

Tabla 1

*Operacionalización de la variable comportamiento organizacional.*

| Dimensiones       | Indicadores                        | Ítems                                   | Escalas de valores                                      | Niveles y Rango                 |
|-------------------|------------------------------------|---|---|---------------------------------|
| Dirección         | Puntaje obtenido en el instrumento | 1,2,3,4,5,6,<br>7,8,9,10                | siempre= 3, muchas veces= 2, pocas veces= 1 y nunca= 0. | Bueno (9-17)<br>Regular (18-25) |
| Trabajo en equipo | comportamiento organizacional      | 11,12,13,14,<br>4,15,16,17,<br>18,19,20 |   | Malo (26-30)                    |
| Responsabilidad   |                                    | 21,22,23,24,<br>4,25,26,27,<br>28,29,30 |   |                                 |

Tabla 2

*Operacionalización de la variable estrés laboral*

| Dimensiones               | Indicadores | Ítems      | Escalas de valores | Niveles y Rango |
|---------------------------|-------------|------------|--------------------|-----------------|
| Clima organizacional      | Puntaje     | 1,10,11,20 | 1= nunca, 2=       | Bajo (5-12)     |
| Estructura organizacional | obtenido en | 2,12,16,24 | raras veces, 3=    | Medio (13-18)   |
| Territorio organizacional | el          | 3,15,22    | ocasionalmente,    | Alto (19-25)    |
| Tecnología                | instrumento | 4,14,25    | 4=algunas veces,   |                 |
| Influencia de líder       | estrés      | 5,6,13,17  | 5=                 |                 |
| Falta de cohesión         | laboral     | 7,9,18,21  | frecuentemente,    |                 |
| Respaldo del grupo        |             | 8,19,23    | 6=generalmente,    |                 |
|                           |             |            | 7= siempre         |                 |

**2.3. Metodología**

En la presente investigación se utiliza el método hipotético desde un enfoque cuantitativo, el cual consiste “en partir de un supuesto o afirmación por demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores” (Landeu, 2007).

**2.4. Tipo de estudio**

Esta investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional, porque desde un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables comportamiento organizacional y el estrés laboral.

Es básica, ya que tiene como finalidad “mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2007, p. 32).

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier

otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Los estudios Correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

“Cuando las variables resultan correlacionadas, ello significa que al variar una la otra también lo hará, dicha correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa significa que sujetos con altos niveles en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable, si no hay correlación entre ambas variables con ello se indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí” (Hernández y otros, 1998).

## **2.5. Diseño**

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151). Gráficamente se denota:

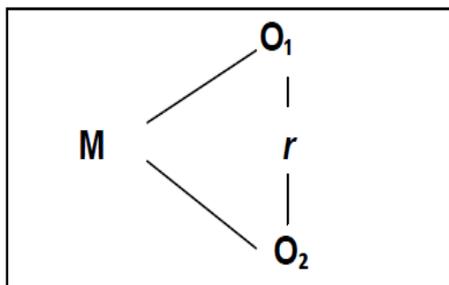


Figura 1. Diagrama de diseño correlacional. Tomado de (Sánchez y Reyes 2002)

Dónde:

**M** = Personal que laboran en la empresa Nova Vida S.A.C.

**O1** = Variable 1 “Comportamiento organizacional”

**O2** = Variable 2 “Estrés laboral”

**r** = Relación de las Variables de estudio.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Se entiende por población al "(...) grupo finito o infinito de elementos con rasgos comunes, para los cuales serán extensibles las conclusiones de la investigación. Esta permanece restringida por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81).

Es decir, se manejará un grupo de personas con rasgos comunes que serán objeto de estudio. La población estuvo conformada por 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

### 2.6.2. Muestra

La muestra se considera censal, porque se escogió el 100% de la población, los cuales son los 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., debido a que se considera una cantidad adaptable de sujetos. Por lo cual Ramírez (1999) dispone que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

### **2.6.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico, porque la elección fue intencional y se evaluó a todos los trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

### **2.6.4. Unidad de análisis:**

Los trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas**

Según Vara (2012) “las técnicas son herramientas útiles para obtener información científica. Después de organizar los datos, es necesario analizarlos cualitativa o cuantitativamente, dependiendo de su naturaleza. Para obtener los resultados de la investigación, es necesario primero analizar la data” (p. 338).

Para esta investigación se utilizó la técnica del cuestionario para las dos variables. Según Hernández Fernández (2010) el cuestionario es una técnica que se evalúa mediante un instrumento, los cuales deben estar fundados en referencias teóricas por los indicadores los suficientemente aptos para medirlos.

### **2.7.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó en esta investigación como método de evaluación del Comportamiento organizacional es el cuestionario de Comportamiento organizacional, elaborado por Quesada (2014). El cuestionario consta de 30 preguntas, proporcionada en 10 ítems por cada una de sus dimensiones, las cuales responden a una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. Teniendo como dimensiones: dirección; trabajo en equipo; y responsabilidad.

Asimismo, para la variable Estrés laboral se utilizó la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que tiene como autores a la OIT-OMS; y fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Esta Escala consta de 25 ítems con 7 alternativas de respuestas que van desde la puntuación 1 al 7. Teniendo como dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

## **2.8. Método de análisis de datos**

### **2.8.1. Validez y confiabilidad**

#### ***Validez del instrumento***

La validez indica la capacidad del instrumento para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. "Un instrumento tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir" (Hernández, Fernández y Baptista 2010, pág. 201).

#### ***Validez interna***

Se acopió la información de los trabajadores de Nova Vida S.A.C., y se realizó la validez interna con el programa estadístico spss 22.

De acuerdo a la validación interna según Garret H. la correlación elemento-total corregido debe ser mayor o igual a 0.20. Los resultados obtenidos en la tabla 3 (ver anexo D), cumplen con este criterio, por tanto, existe validez interna en el instrumento de la variable Comportamiento Organizacional.

De acuerdo a la validación interna según Garret H. la correlación elemento-total corregido debe ser mayor o igual a 0.20. Los resultados obtenidos en la tabla 4 (ver anexo E) presentada cumplen con este criterio, por tanto, existe validez interna en el instrumento de la variable Estrés Laboral.

Para la validez del instrumento se aplicó el juicio de expertos en el cual se obtuvo 3 aspectos:

- Pertinencia
- Relevancia
- Claridad

#### ***Confiabilidad del instrumento***

El criterio de confiabilidad del instrumento mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

El coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, mide la consistencia interna del instrumento, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura 2. Coeficiente Alfa de Cronbach

Donde:

**K** : El número de ítems.

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

***Criterio de confiabilidad de valores***

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| No es confiable          | 0           |
| Baja confiabilidad       | 0.01 a 0.49 |
| Moderada confiabilidad   | 0.5 a 0.70  |
| Fuerte confiabilidad     | 0.71a 0.89  |
| Muy fuerte confiabilidad | 0.9 a 1     |

Se recogió la información en una muestra piloto de 28 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., 2016, obteniendo el siguiente resultado: tabla 5 y 6 (Ver anexo F y G).

### ***Estadísticos de fiabilidad***

Con los datos de la muestra piloto se realizó la confiabilidad del alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 7

*Confiabilidad de instrumentos*

| <b>Variable</b>               | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N° de ítems</b> | <b>N° de trabajadores</b> |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------|
| Comportamiento organizacional | 0.730                   | 30                 | 28                        |
| Estrés laboral                | 0.709                   | 25                 | 28                        |

De acuerdo a los índices de confiabilidad: el instrumento de la variable Comportamiento Organizacional presenta un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.730, el cual indica fuerte confiabilidad. Por tanto, hay precisión en el instrumento de la variable comportamiento organizacional.

De acuerdo a los índices de confiabilidad: el instrumento de la variable Estrés Laboral presenta un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.709, el cual indica fuerte confiabilidad. Por tanto, hay precisión en el instrumento de la variable estrés laboral.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

#### 3.1.1. Descripción de la variable comportamiento organizacional

Tabla 8

*Niveles del comportamiento organizacional*

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bueno   | 8          | 15,4       | 15,4              | 15,4                 |
| Regular | 42         | 80,8       | 80,8              | 96,2                 |
| Malo    | 2          | 3,8        | 3,8               | 100                  |
| Total   | 52         | 100        | 100               |                      |

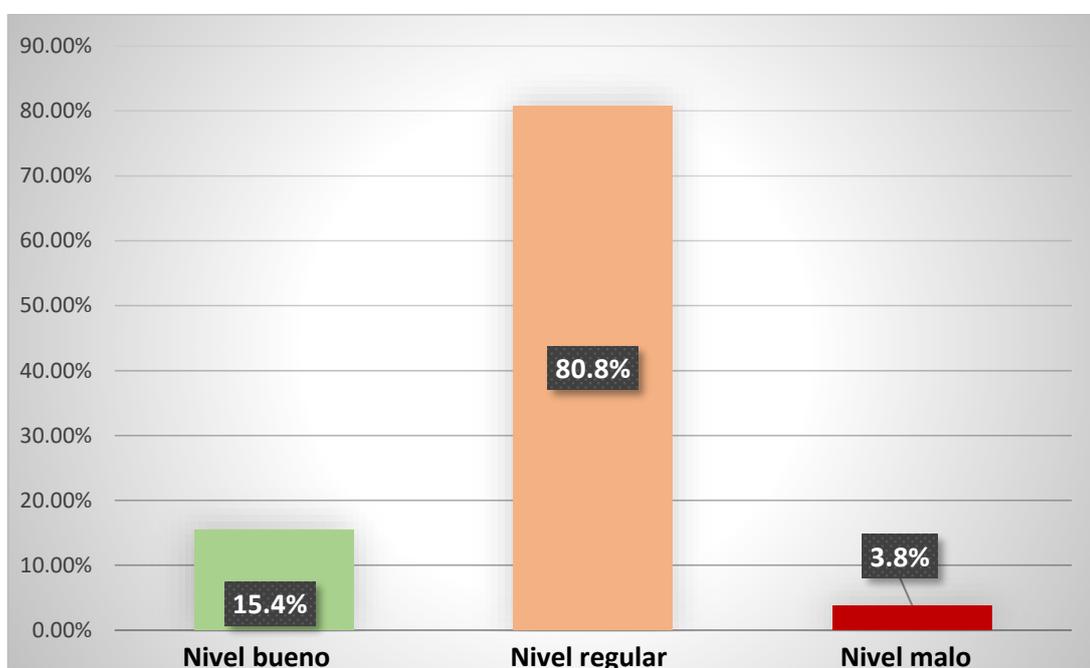


Figura 3. Comparación porcentual del comportamiento organizacional en los trabajadores

El 15.4% de los 52 trabajadores perciben que hay un nivel bueno de comportamiento organizacional, mientras que un 80.8% de los trabajadores perciben que el comportamiento organizacional es regular y un 3.8% de los trabajadores perciben el comportamiento organizacional como un nivel malo en la empresa Nova vida S.A.C.

### 3.1.2. Descripción de la variable estrés laboral

Tabla 9

*Niveles del estrés laboral en los trabajadores*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 23         | 44,2       | 44,2              | 44,2                 |
| Medio | 27         | 51,9       | 51,9              | 96,2                 |
| Alto  | 2          | 3,8        | 3,8               | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

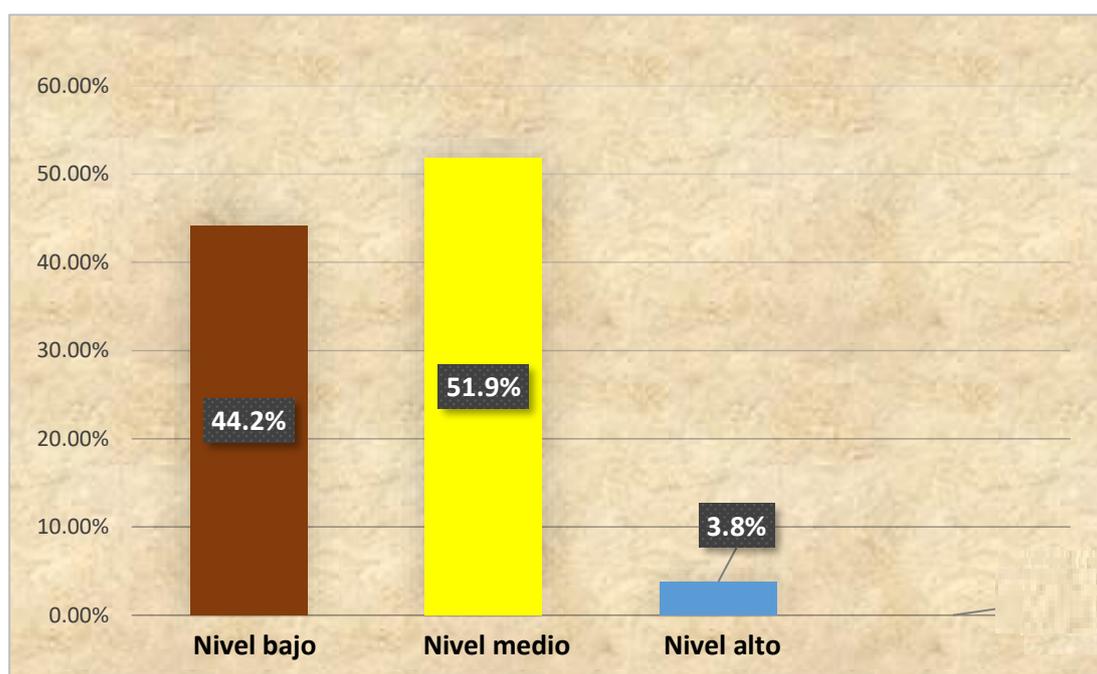


Figura 4. Comparación porcentual del nivel del estrés laboral

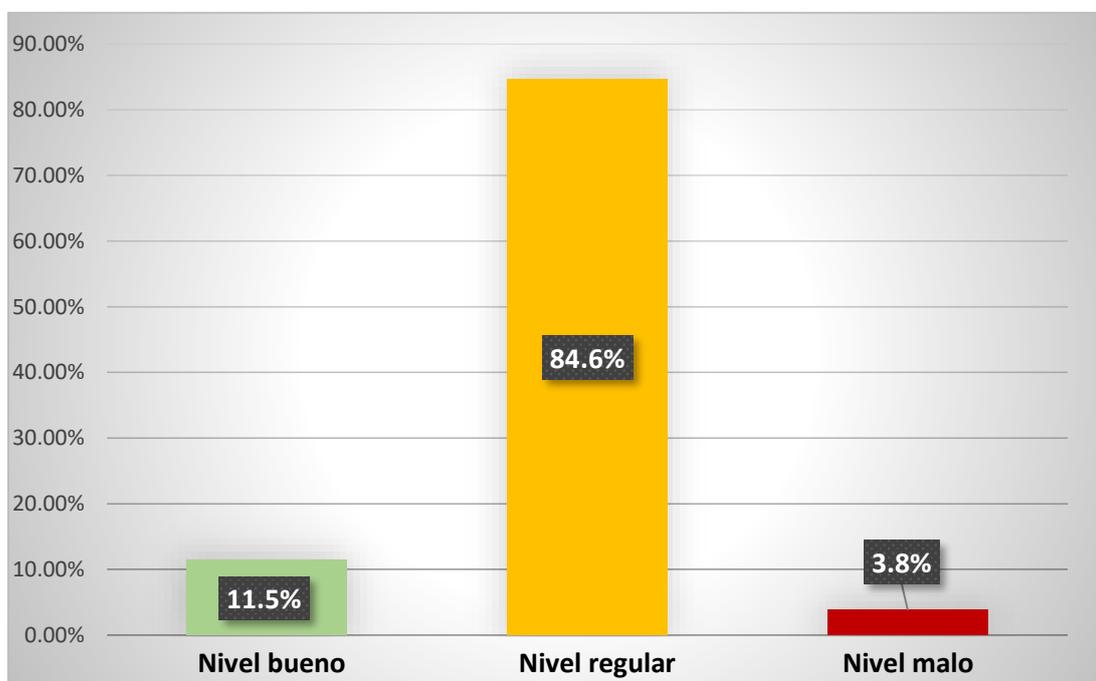
El 44.2% de los trabajadores tienen un bajo nivel de estrés laboral, mientras un 51.9% de los trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral y un 3.8 un nivel alto de estrés laboral en la empresa Nova vida S.A.C.

### ***Descripción de las dimensiones de comportamiento organizacional***

Tabla 10

*Niveles de la dirección*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bueno        | 6                 | 11,5              | 11,5                     | 11,5                        |
| Regular      | 44                | 84,6              | 84,6                     | 96,2                        |
| Malo         | 2                 | 3,8               | 3,8                      | 100                         |
| Total        | 52                | 100               | 100                      |                             |



*Figura 5. Comparación porcentual de la dirección en los trabajadores*

El 11.5% de los trabajadores perciben que hay un nivel bueno en el manejo de la dirección, mientras un 84.6% de los trabajadores perciben que el manejo de la dirección es regular, y un 3.8% de los trabajadores perciben como malo, el manejo de la dirección en la empresa Nova vida S.A.C.

Tabla 11

*Niveles del trabajo en equipo en los trabajadores*

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bueno   | 13         | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Regular | 35         | 67,3       | 67,3              | 92,3                 |
| Malo    | 4          | 7,7        | 7,7               | 100                  |
| Total   | 52         | 100        | 100               |                      |

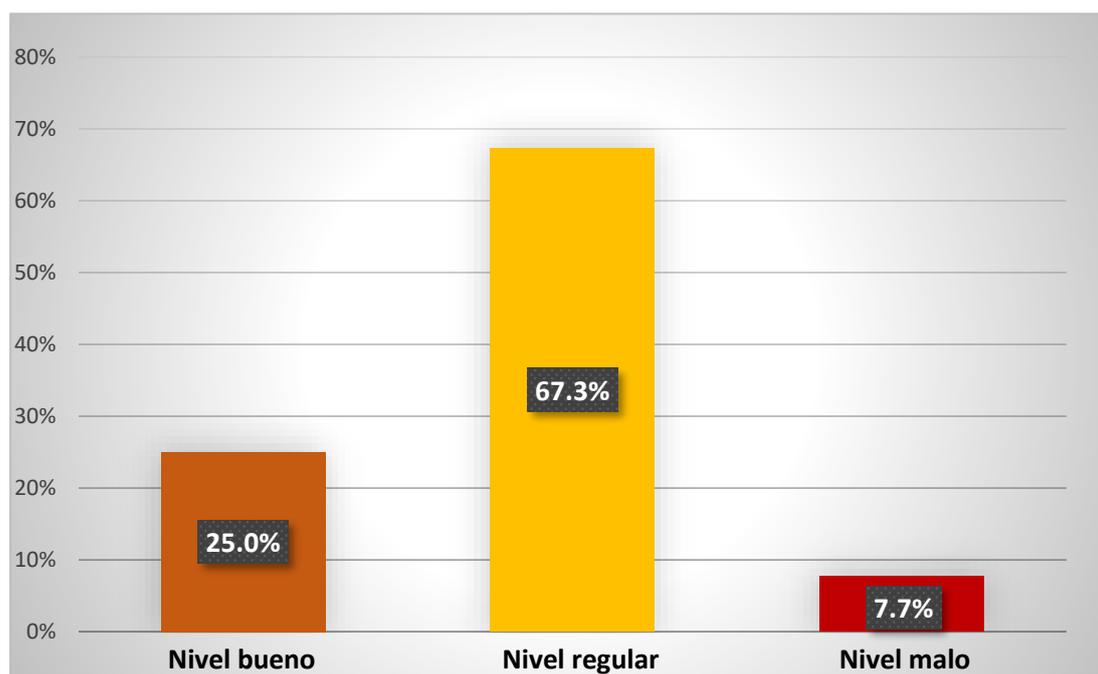


Figura 6. Comparación porcentual de los niveles del trabajo en equipo en los trabajadores

El 25% de los trabajadores perciben que existe un nivel bueno de trabajo en equipo, mientras que un 67.3% de los trabajadores perciben que hay un nivel regular de trabajo en equipo, y un 7.7% de los trabajadores perciben que existe un nivel malo de trabajo en la empresa Nova vida S.A.C.

Tabla 12

*Niveles de responsabilidad en los trabajadores*

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bueno   | 9          | 17,3       | 17,3              | 17,3                 |
| Regular | 34         | 65,4       | 65,4              | 82,7                 |
| Malo    | 9          | 17,3       | 17,3              | 100                  |
| Total   | 52         | 100        | 100               |                      |

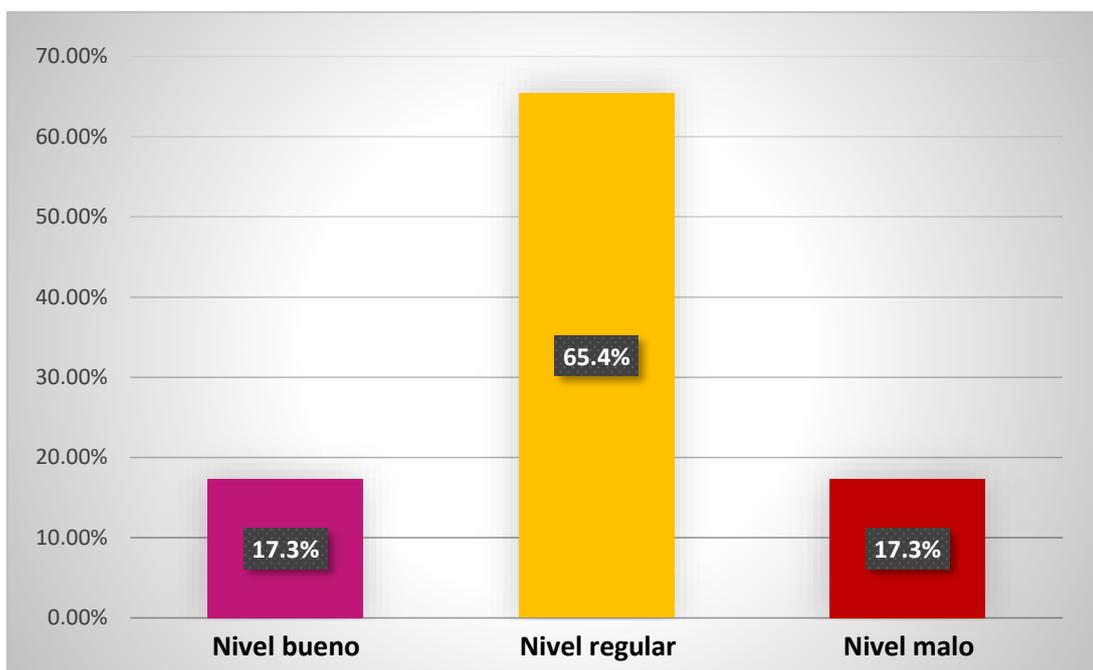


Figura 7. Comparación porcentual de los niveles de la responsabilidad en los trabajadores

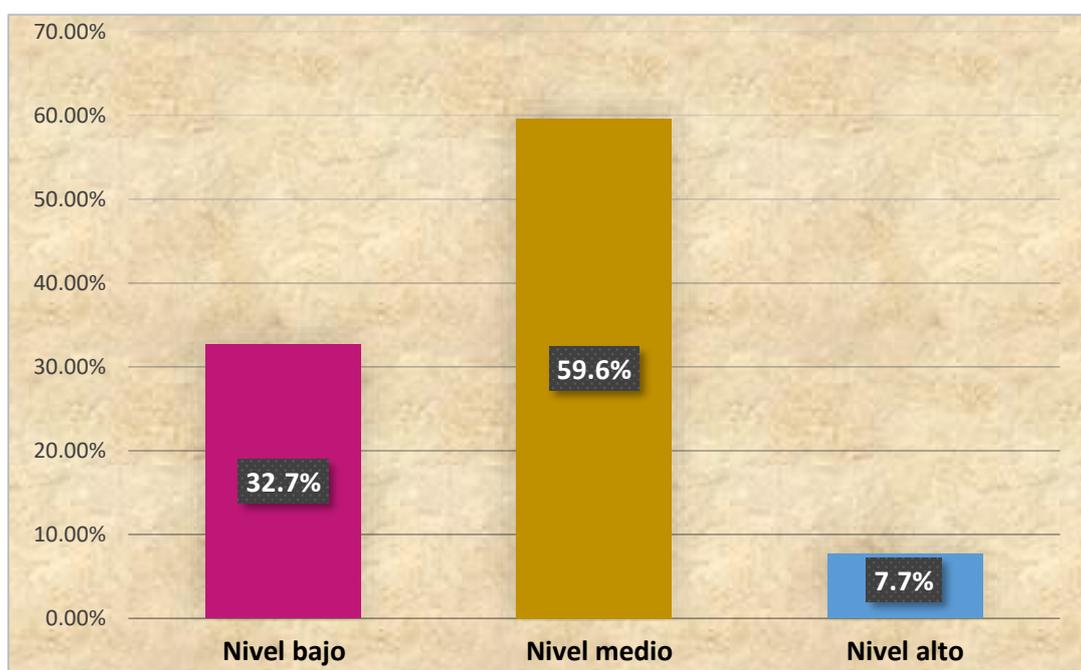
El 17.3% de los trabajadores perciben que hay un nivel bueno de responsabilidad, mientras un 65.4% de los trabajadores perciben que hay un nivel regular de responsabilidad, y un 17.3% de los trabajadores perciben que hay un nivel malo de responsabilidad en la empresa Nova vida S.A.C.

### ***Descripción de las dimensiones de estrés laboral***

Tabla 13

*Niveles del clima organizacional en los trabajadores*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bajo         | 17                | 32,7              | 32,7                     | 32,7                        |
| Medio        | 31                | 59,6              | 59,6                     | 92,3                        |
| Alto         | 4                 | 7,7               | 7,7                      | 100                         |
| Total        | 52                | 100               | 100                      |                             |



*Figura 8. Comparación porcentual de los niveles del clima organizacional en los trabajadores*

De los 52 trabajadores de la Administración empresa Nova vida S.A.C, el 32.7% de los trabajadores perciben la dimensión clima organizacional en un nivel bajo, mientras que un 59.6% de los trabajadores perciben como nivel medio, y un 7.7% de los trabajadores perciben que hay un nivel alto.

Tabla 14

*Niveles de la estructura organizacional*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 25         | 48,1       | 48,1              | 48,1                 |
| Medio | 24         | 46,2       | 46,2              | 94,2                 |
| Alto  | 3          | 5,8        | 5,8               | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

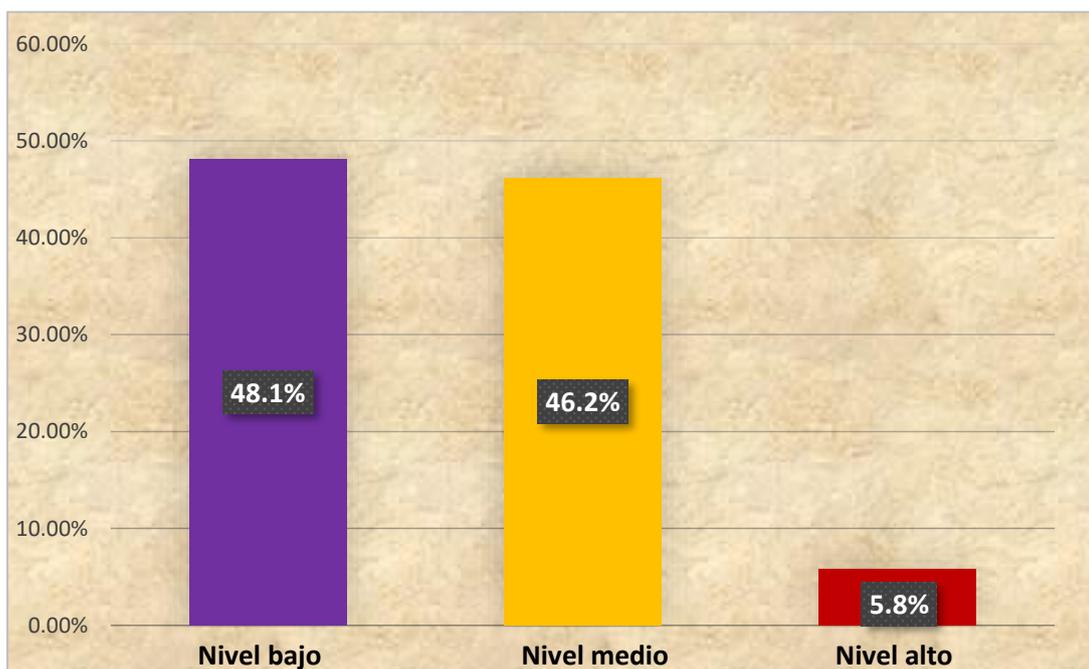


Figura 9. Comparación porcentual de los niveles de la estructura organizacional

El 48.1 % de los trabajadores en la empresa Nova Vida S.A.C., perciben la dimensión estructura organizacional en un nivel bajo, mientras que un 46.2% de los trabajadores perciben la dimensión estructura organizacional en un nivel medio, y un 5.8% un nivel alto.

Tabla 15

Niveles del *territorio organizacional de los trabajadores*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 32         | 61,5       | 61,5              | 61,5                 |
| Medio | 15         | 28,8       | 28,8              | 90,4                 |
| Alto  | 5          | 9,6        | 9,6               | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

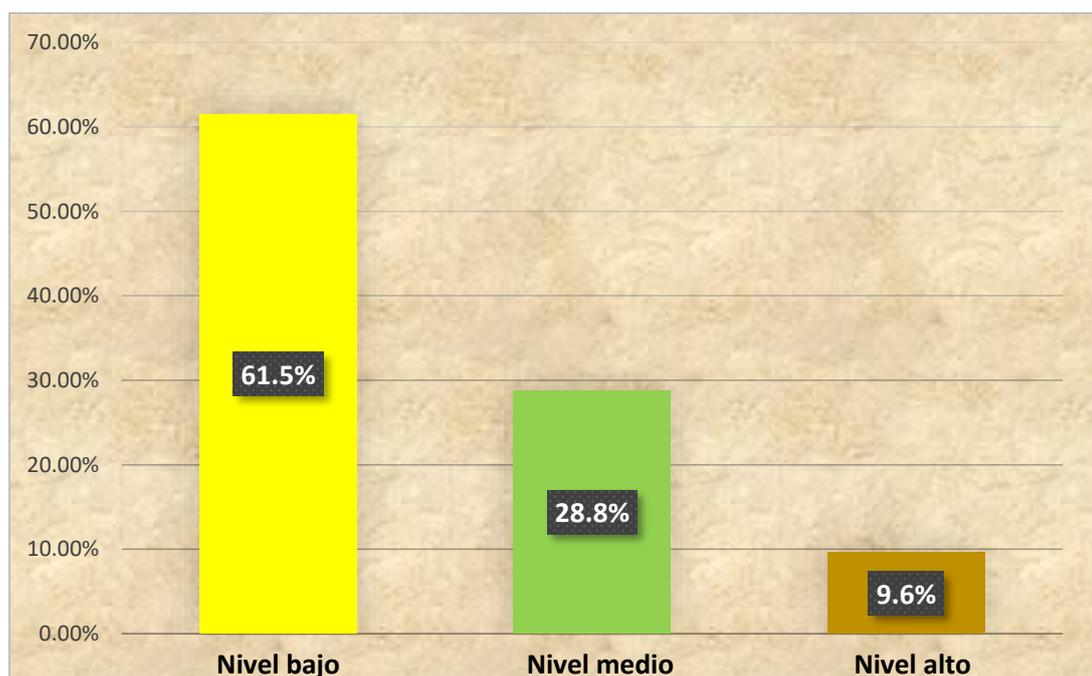


Figura 10. Comparación porcentual de los niveles del Territorio organizacional de los trabajadores

De los 52 trabajadores de la Administración empresa Nova vida S.A.C, el 61.5% de los trabajadores perciben la dimensión territorio organizacional en un nivel bajo, mientras que un 28.8% perciben un nivel medio, y un 9.6% de los trabajadores perciben un nivel alto.

Tabla 16

*Niveles de tecnología en el trabajo*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 25         | 48,1       | 48,1              | 48,1                 |
| Medio | 23         | 44,2       | 44,2              | 92,3                 |
| Alto  | 4          | 7,7        | 7,7               | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

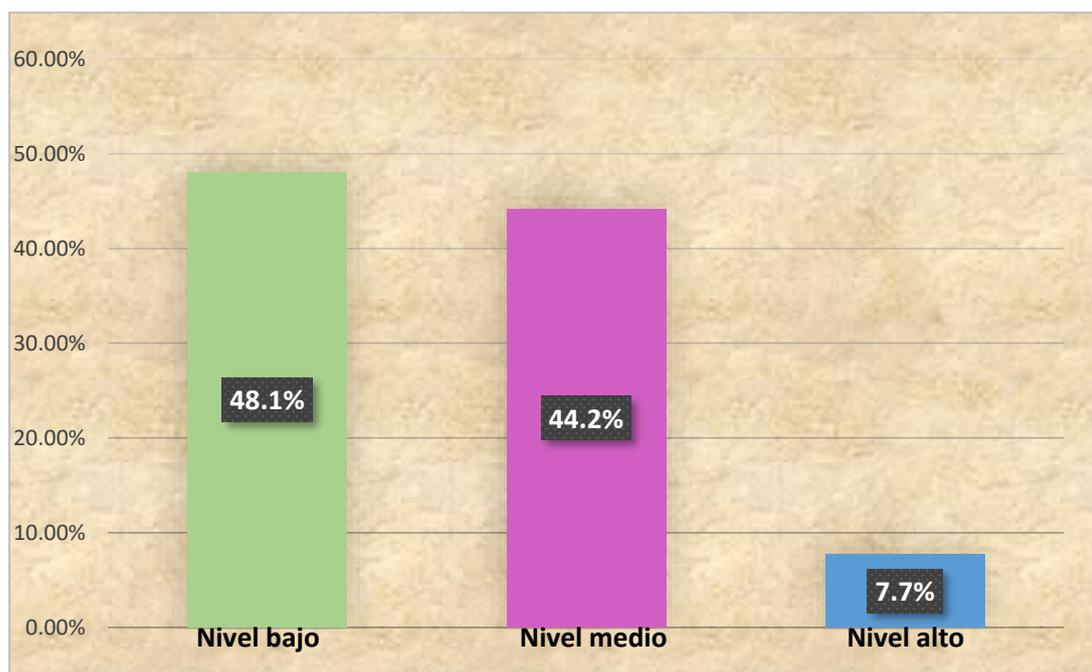


Figura 11. Comparación porcentual de los niveles de Tecnología en el trabajo

El 48.1% de los trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C. perciben la dimensión tecnología en un nivel bajo, mientras que un 44.2% de los trabajadores perciben la dimensión tecnología en un nivel medio, y un 7.7% de los trabajadores perciben la dimensión tecnología en un nivel alto.

Tabla 17

Niveles de la influencia del líder

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 31         | 59,6       | 59,6              | 59,6                 |
| Medio | 18         | 34,6       | 34,6              | 94,2                 |
| Alto  | 3          | 5,8        | 5,8               | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

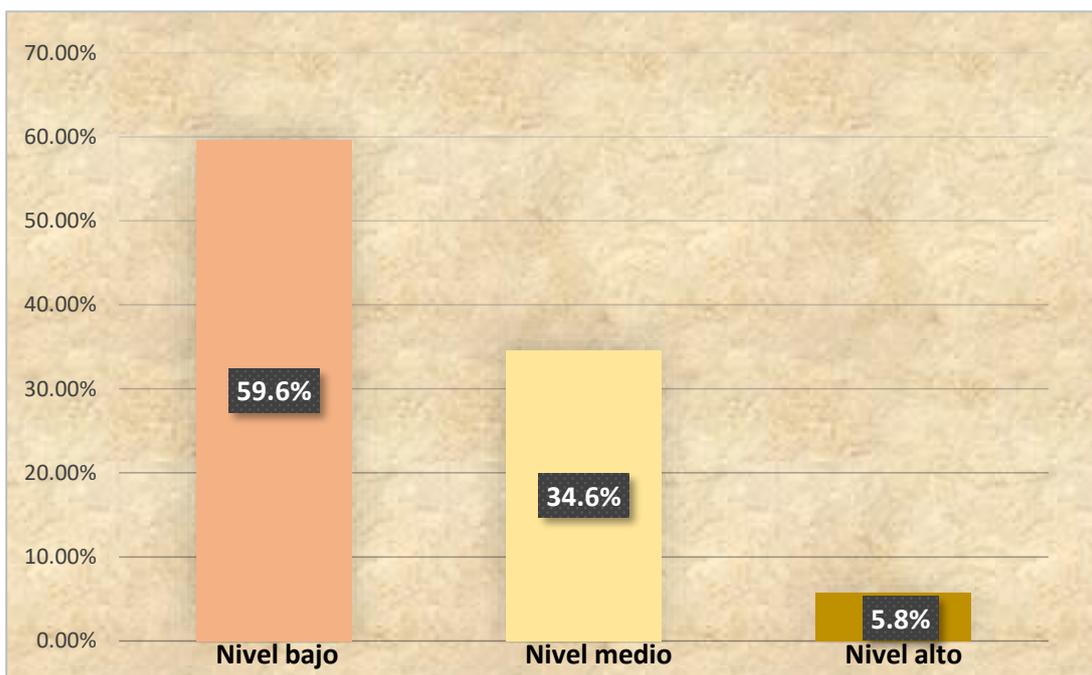


Figura 12. Comparación porcentual de los niveles de la influencia del líder

El 59.6% de los trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C. perciben la dimensión influencia del líder en un nivel bajo, mientras un 34.6% de los trabajadores perciben la dimensión influencia del líder en un nivel medio, y un 5.8% de los trabajadores perciben la dimensión influencia del líder en un nivel alto.

Tabla 18

*Niveles de falta de cohesión en los trabajadores*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bajo         | 15                | 28,8              | 28,8                     | 28,8                        |
| Medio        | 33                | 63,5              | 63,5                     | 92,3                        |
| Alto         | 4                 | 7,7               | 7,7                      | 100                         |
| Total        | 52                | 100               | 100                      |                             |

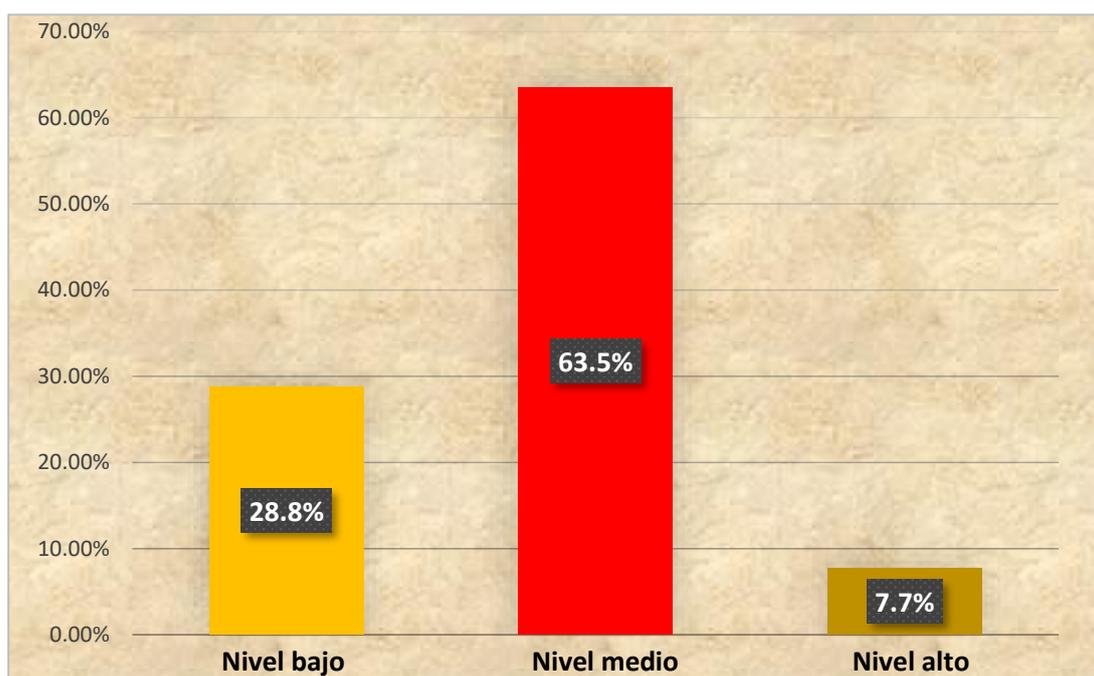


Figura 13. Comparación porcentual de los niveles de falta de cohesión en los trabajadores

El 28.8% de los trabajadores 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C. perciben la dimensión de falta cohesión en el trabajo en un nivel bajo, mientras que un 63.5% de los trabajadores perciben la dimensión de falta cohesión en el trabajo en un nivel medio, y un 7.7% de los trabajadores perciben la dimensión de falta cohesión en el trabajo en un nivel alto.

Tabla 19

*Niveles del respaldo de grupo en los trabajadores*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 17         | 32,7       | 32,7              | 32,7                 |
| Medio | 27         | 51,9       | 51,9              | 84,6                 |
| Alto  | 8          | 15,4       | 15,4              | 100                  |
| Total | 52         | 100        | 100               |                      |

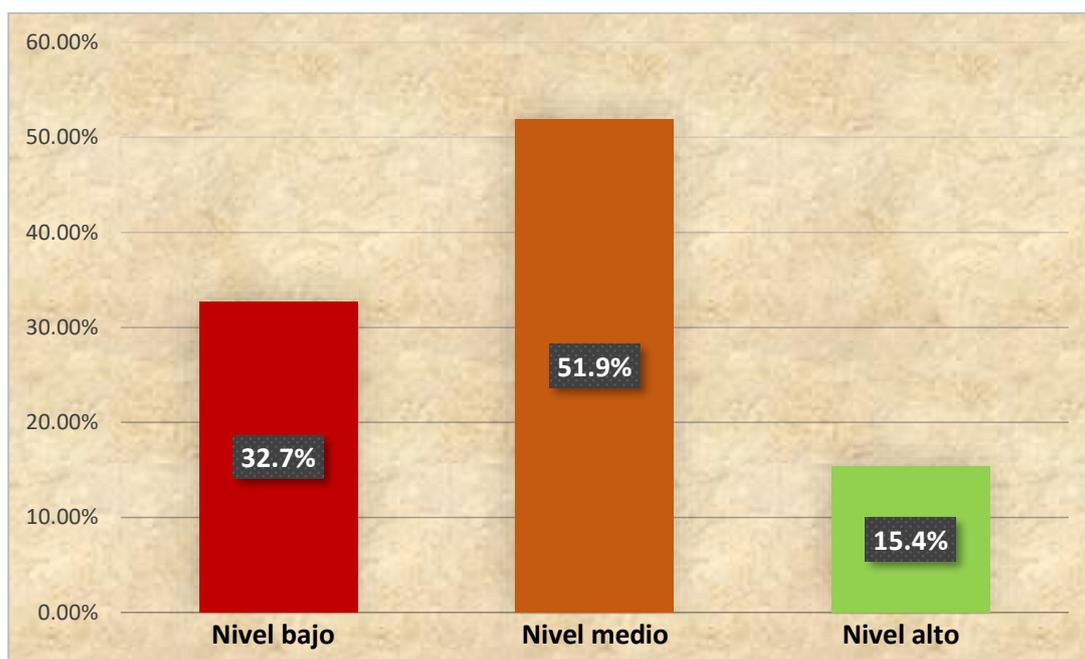


Figura 14. Comparación porcentual de los niveles del respaldo de grupo en los trabajadores

El 32.7% de los 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C. perciben la dimensión respaldo de grupo en un nivel bajo, mientras que un 51.9% de los trabajadores perciben la dimensión respaldo de grupo en un nivel medio, y un 15.4% de los trabajadores perciben la dimensión respaldo de grupo en un nivel malo.

## Análisis Bidimensional

Tabla 20

*Distribución de frecuencias entre comportamiento organizacional y estrés laboral*

|                               |         | Estrés laboral |       |       | Total |        |
|-------------------------------|---------|----------------|-------|-------|-------|--------|
|                               |         | Bajo           | Medio | Alto  |       |        |
| Comportamiento organizacional | Bueno   | Recuento       | 8     | 0     | 0     | 8      |
|                               |         | % del total    | 15,4% | 0,0%  | 0,0%  | 15,4%  |
|                               | Regular | Recuento       | 15    | 26    | 1     | 42     |
|                               |         | % del total    | 28,8% | 50,0% | 1,9%  | 80,8%  |
|                               | Malo    | Recuento       | 0     | 1     | 1     | 2      |
|                               |         | % del total    | 0,0%  | 1,9%  | 1,9%  | 3,8%   |
| Total                         |         | Recuento       | 23    | 27    | 2     | 52     |
|                               |         | % del total    | 44,2% | 51,9% | 3,8%  | 100,0% |

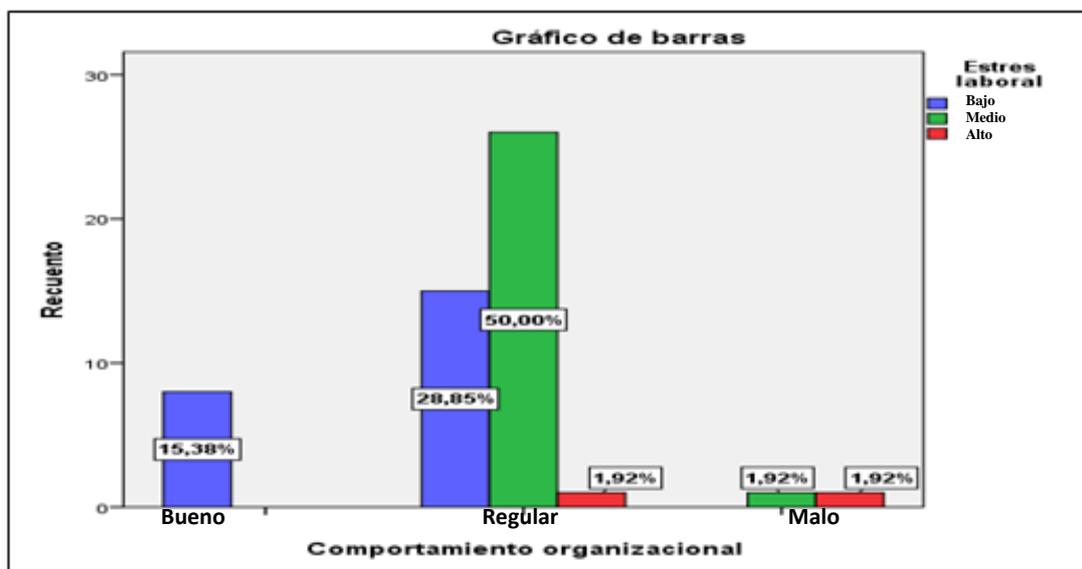


Figura 15. Niveles entre comportamiento organizacional y estrés laboral

El 15.38% de los trabajadores perciben un nivel bueno del comportamiento organizacional con un bajo nivel de estrés, mientras que 28.85% de los trabajadores perciben un nivel regular del comportamiento organizacional con un nivel bajo de estrés, el 50% de los trabajadores perciben un nivel regular del comportamiento organizacional con un nivel medio de estrés, el 1.92% de los trabajadores perciben un nivel regular del comportamiento organizacional con un nivel alto estrés, el 1.92% de los trabajadores perciben un nivel regular del

comportamiento organizacional con un nivel medio de estrés, el 1.92% de los trabajadores perciben un nivel malo del comportamiento organizacional con un nivel alto de estrés.

Tabla 21

*Distribución de frecuencias entre dirección y estrés laboral*

|           |         | Estrés laboral |       |       | Total |        |
|-----------|---------|----------------|-------|-------|-------|--------|
|           |         | Bajo           | Medio | Alto  |       |        |
| Dirección | Bueno   | Recuento       | 6     | 0     | 0     | 6      |
|           |         | % del total    | 11,5% | 0,0%  | 0,0%  | 11,5%  |
|           | Regular | Recuento       | 17    | 25    | 2     | 44     |
|           |         | % del total    | 32,7% | 48,1% | 3,8%  | 84,6%  |
|           | Malo    | Recuento       | 0     | 2     | 0     | 2      |
|           |         | % del total    | 0,0%  | 3,8%  | 0,0%  | 3,8%   |
| Total     |         | Recuento       | 23    | 27    | 2     | 52     |
|           |         | % del total    | 44,2% | 51,9% | 3,8%  | 100,0% |

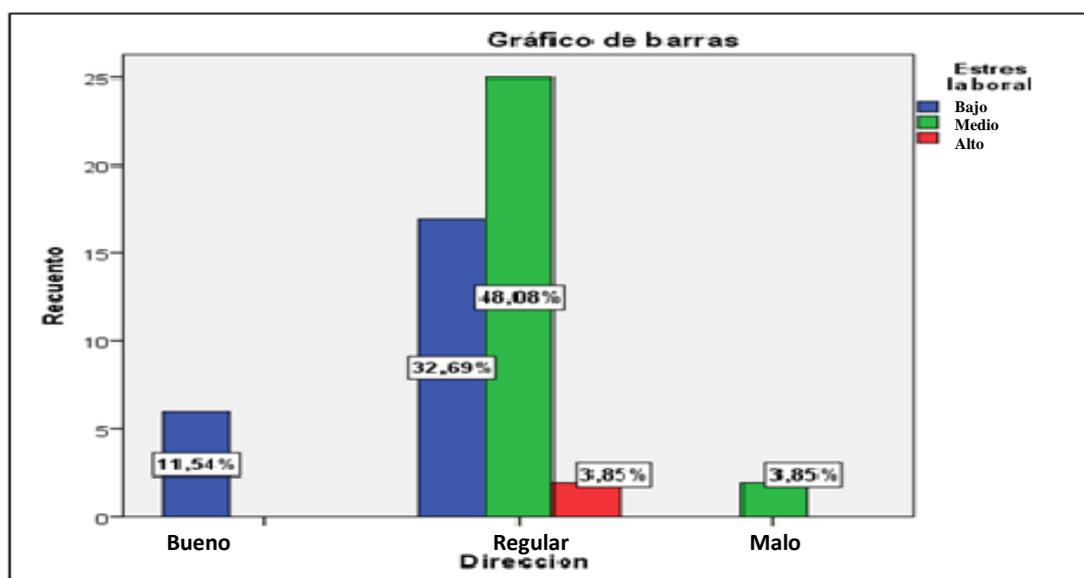


Figura 16. Niveles entre dirección y estrés laboral

El 11.54% de los trabajadores perciben un nivel bueno de dirección con un bajo nivel de estrés, mientras que 32.69% de los trabajadores perciben un nivel regular de dirección con un nivel bajo de estrés, el 48.08% de los trabajadores perciben un nivel regular de dirección con un nivel medio del estrés, el 3.85% de los trabajadores perciben un nivel regular de con un nivel alto de estrés, y el

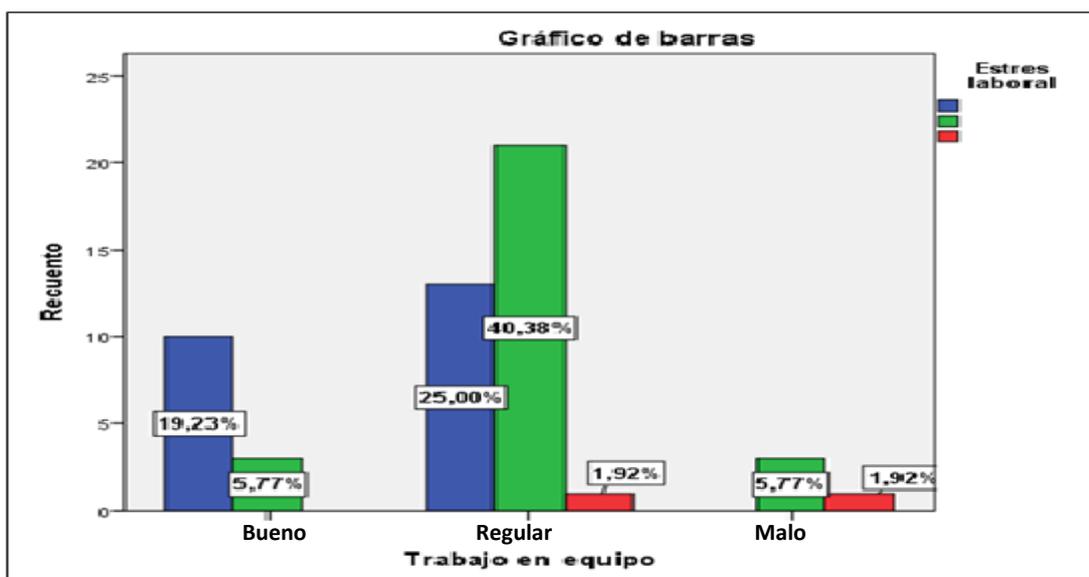
3.85% de los trabajadores perciben un nivel malo de dirección con un nivel medio de estrés.

Tabla 22

*Distribución de frecuencias entre trabajo en equipo y estrés laboral*

|                   |         | Estrés laboral |       |       |      | Total   |
|-------------------|---------|----------------|-------|-------|------|---------|
|                   |         | Bajo           | Medio | Alto  |      |         |
| Trabajo en equipo | Bueno   | Recuento       | 10    | 3     | 0    | Bajo 13 |
|                   |         | % del total    | 19,2% | 5,8%  | 0,0% | 25,0%   |
|                   | Regular | Recuento       | 13    | 21    | 1    | 35      |
|                   |         | % del total    | 25,0% | 40,4% | 1,9% | 67,3%   |
|                   | Malo    | Recuento       | 0     | 3     | 1    | 4       |
|                   |         | % del total    | 0,0%  | 5,8%  | 1,9% | 7,7%    |
| Total             |         | Recuento       | 23    | 27    | 2    | 52      |
|                   |         | % del total    | 44,2% | 51,9% | 3,8% | 100,0%  |

Figura 17. Niveles entre trabajo en equipo y estrés laboral



El 19.23% de los trabajadores perciben un hay un nivel bueno de trabajo en equipo con un bajo nivel de estrés, mientras que el 5.77% de los trabajadores perciben que hay un nivel bueno de trabajo en equipo con un nivel medio de estrés, el 25% de los trabajadores perciben un nivel regular de trabajo en equipo con un nivel bajo de estrés, el 40.38% de los trabajadores perciben un nivel regular de trabajo en equipo con un nivel intermedio del estrés, el 1.92% de los trabajadores perciben un nivel regular de trabajo en equipo con un alto nivel de

estrés, el 5.77% perciben un nivel malo de trabajo en equipo con un nivel medio de estrés, el 1.92% perciben un nivel malo de trabajo en equipo con un alto de nivel de estrés.

Tabla 23

*Distribución de frecuencias entre responsabilidad y estrés laboral*

|                 |         | Estrés laboral |       |       |      |        |
|-----------------|---------|----------------|-------|-------|------|--------|
|                 |         | Bajo           | Medio | Alto  |      |        |
| Responsabilidad | Bueno   | Recuento       | 9     | 0     | 0    | 9      |
|                 |         | % del total    | 17,3% | 0,0%  | 0,0% | 17,3%  |
|                 | Regular | Recuento       | 14    | 20    | 0    | 34     |
|                 |         | % del total    | 26,9% | 38,5% | 0,0% | 65,4%  |
|                 | Malo    | Recuento       | 0     | 7     | 2    | 9      |
|                 |         | % del total    | 0,0%  | 13,5% | 3,8% | 17,3%  |
| Total           |         | Recuento       | 23    | 27    | 2    | 52     |
|                 |         | % del total    | 44,2% | 51,9% | 3,8% | 100,0% |

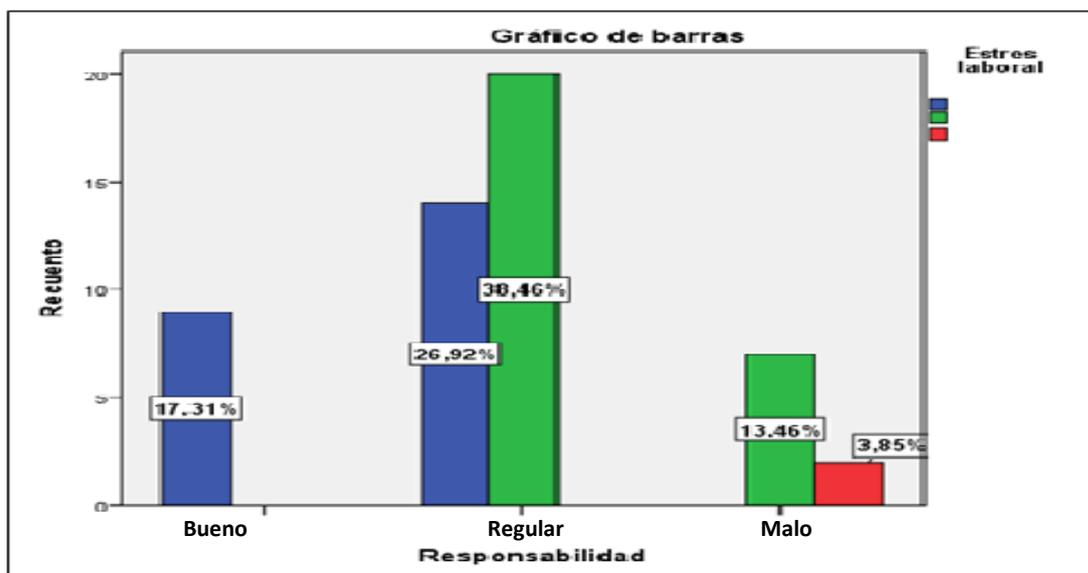


Figura 18. Niveles entre responsabilidad y estrés laboral

El 17.31% de los trabajadores perciben en un nivel bueno la responsabilidad con un bajo nivel de estrés, mientras que 26.92% de los trabajadores perciben en un nivel regular la responsabilidad con un nivel bajo de estrés, el 38.46% de los trabajadores perciben un nivel regular la responsabilidad con un nivel medio de estrés, el 13.46% de los trabajadores perciben en un nivel malo la

responsabilidad con un nivel medio del estrés, el 3.85% de los trabajadores perciben en un nivel malo la responsabilidad con un nivel alto estrés.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### *Hipótesis general*

**Ha.** Existe relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC, 2016.

**H0.** No existe relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC, 2016.

Se quiere determinar la relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral. Para ello, se aplicó la prueba con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

#### *Coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos y los números de orden de cada grupo de sujetos y, compara dichos rangos. Existen dos métodos para calcular el coeficiente de correlación de los rangos: uno, señalado por Spearman y otro, por Kendall. El r de Spearman llamado también rho de Spearman es más fácil de calcular que el de Kendall.

Fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde  $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ , es la diferencia entre los rangos de X e Y.

Dónde:

$$\boxed{-1 \leq r \leq +1}$$

Tabla 24

*Índices de correlación, (Hernández, Fernández y Batista, 2010 pg.312)*

| COEFICIENTE | TIPO DE CORRELACIÓN                              |
|-------------|--|
| -1.00       | Correlación negativa perfecta                    |
| -0.90       | Correlación negativa muy fuerte                  |
| -0.75       | Correlación negativa fuerte                      |
| -0.50       | Correlación negativa media                       |
| -0.25       | Correlación negativa débil                       |
| -0.10       | Correlación negativa muy débil                   |
| 0.00        | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10       | Correlación positiva muy débil                   |
| +0.25       | Correlación positiva débil                       |
| +0.50       | Correlación positiva media                       |
| +0.75       | Correlación positiva fuerte                      |
| +0.90       | Correlación positiva muy fuerte                  |
| +1.00       | Correlación positiva perfecta                    |

Los puntajes obtenidos en el Comportamiento Organizacional y el Estrés Laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS.

### ***Contrastación de hipótesis***

#### *Hipótesis estadísticas:*

Hipótesis nula ( $H_0$ ):  $\rho=0$ , No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y estrés laboral.

Hipótesis alterna ( $H_a$ ):  $\rho \neq 0$ , Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y estrés laboral.

Nivel de significancia.  $\alpha = 0.05$

Estadístico de la prueba: Rho de Spearman

Los puntajes obtenidos en el comportamiento organizacional y el estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS 22, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 25

*Correlación comportamiento organizacional y estrés laboral*

|                               | <b>Rho de Spearman</b>     | <b>Estrés laboral</b> |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|
|                               | Coeficiente de correlación | -0.864**              |
| Comportamiento organizacional | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |
|                               | N                          | 52                    |

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.864$ , entonces, el grado de relación entre las variables comportamiento organizacional y estrés laboral es fuerte, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral y viceversa.

*Decisión*

Si "p" (sig) < 0.05, se rechaza la  $H_0$

Si "p" (sig) > 0.05, se acepta la  $H_0$

El valor de  $p = 0.000$  es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y la prueba resulta significativa.

*Conclusión.*

Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

### ***Hipótesis específica 1***

**H1.** Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016

**H0.** No existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

Se quiere determinar la relación entre dirección y estrés laboral. Las pruebas de hipótesis específicas se han trabajado con el estadístico de correlación Rho de Spearman, obteniendo el siguiente resultado.

Los puntajes obtenidos en dirección y estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

### ***Contrastación de hipótesis***

*Hipótesis estadísticas:*

Hipótesis nula ( $H_0$ ):  $\rho=0$ , No existe relación significativa entre dirección y estrés laboral

Hipótesis alterna ( $H_a$ ):  $\rho \neq 0$ , Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral

*Nivel de significancia.*  $\alpha = 0.05$

*Estadístico de la prueba:* Rho de Spearman

Los puntajes obtenidos en dirección y estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS 22, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 26

*Correlación dirección y estrés laboral*

|           | <b>Rho de Spearman</b>     | <b>Estrés laboral</b> |
|-----------|----------------------------|-----------------------|
|           | Coeficiente de correlación | -0.634(**)            |
| Dirección | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |
|           | N                          | 52                    |

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.634$ , entonces, el grado de relación entre dirección y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor dirección menor estrés laboral y viceversa.

*Decisión*

Si  $p \text{ (sig)} < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si  $p \text{ (sig)} > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

El valor de  $p = 0.000$  es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y la prueba resulta significativa.

*Conclusión*

Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

***Hipótesis específica 2***

**H2.** Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016

**H0.** No existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

Se quiere determinar la relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral. Las pruebas de hipótesis específicas se han trabajado con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Los puntajes obtenidos en el trabajo en equipo y estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

### **Contrastación de hipótesis**

*Hipótesis estadísticas:*

Hipótesis nula ( $H_0$ ):  $\rho=0$ , No existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral

Hipótesis alterna ( **$H_a$** ):  $\rho \neq 0$ , Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral

*Nivel de significancia.*  $\alpha = 0.05$

*Estadístico de la prueba:* Rho de Spearman

Los puntajes obtenidos en trabajo en equipo y el estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 27

*Correlación trabajo en equipo y estrés laboral*

|                   | <b>Rho de Spearman</b>      | <b>Estrés Laboral</b> |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------|
|                   | Coefficiente de correlación | - 0.686(**)           |
| Trabajo en equipo | Sig. (bilateral)            | 0.000                 |
|                   | N                           | 52                    |

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.686$ , entonces, el grado de relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor estrés laboral y viceversa.

### *Decisión*

Si “p” (sig) < 0.05, se rechaza la  $H_0$

Si “p” (sig) > 0.05, se acepta la  $H_0$

El valor de  $p=0.000$  es menor a 0.05. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y la prueba resulta significativa.

### *Conclusión.*

Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

### ***Hipótesis específica 3***

**H3.** Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

**H0.** No existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

Se quiere determinar la relación entre responsabilidad y estrés laboral. Las pruebas de hipótesis específicas se han trabajado con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Los puntajes obtenidos en responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo y estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

### ***Contrastación de hipótesis***

#### *Hipótesis estadísticas:*

Hipótesis nula ( $H_0$ ):  $\rho=0$ , No existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral.

Hipótesis alterna ( $H_a$ ):  $\rho \neq 0$ , Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral.

Nivel de significancia.  $\alpha = 0.05$

Estadístico de la prueba: Rho de Spearman

Los puntajes obtenidos en la responsabilidad y adecuación y el estrés laboral han sido ingresados al programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 28

*Correlación responsabilidad y estrés laboral*

|                 | <b>Rho de Spearman</b>     | <b>Estrés laboral</b> |
|-----------------|----------------------------|-----------------------|
|                 | Coeficiente de correlación | -0.375(**)            |
| Responsabilidad | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |
|                 | N                          | 52                    |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.375$ , entonces, el grado de relación entre responsabilidad y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor responsabilidad menor estrés laboral y viceversa.

#### *Decisión*

Si  $p$  "(sig) < 0.05, se rechaza la  $H_0$

Si  $p$  "(sig) > 0.05, se acepta la  $H_0$

El valor de  $p=0.000$  es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y la prueba resulta significativa.

#### *Conclusión.*

Se infiere con un nivel de significancia de 0.05 que, existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.

## **IV. Discusión**

La empresa Nova Vida S.A.C, muestra contratiempos en su dirección estratégica reflejado por la incredulidad del directorio y gerencia; en la contratación del personal, la forma como se induce al colaborador en su inicio de sus funciones, no están establecidas las metas ni los objetivos, por tal sentido la escala remunerativa no es empleada. El trabajo en equipo se desvanece al pasar los meses, los conflictos afloran porque el compromiso disminuye cada día, cada personal se encarga de cumplir sus funciones sin importar si los demás compañeros lo logran, los conflictos por la personalidad del gerente con respecto algunos trabajadores se frecuentan al finalizar y empezar cada proyecto.

Debido a estos planteamientos se desarrolla la investigación, el comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016, tema que no se brinda la debida relevancia.

Para el cual se empleó dos instrumentos de medición al total de la población, que fueron los 52 trabajadores de la empresa. Una para medir el comportamiento organizacional, y la otra para medir el estrés laboral. De las cuales las respuestas brindadas fueron ingresadas al programa estadístico SPSS 22, arrojando resultados que permitieron ser analizarlos.

Los resultados encontrados en la investigación permitieron demostrar que existe relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral.

La investigación de Quesada (2014), indica que los resultados estadísticos que encontró en su estudio, refleja la existencia de una relación significativa entre Comportamiento Organizacional y el liderazgo transaccional.

Por su lado, Gonzales (2014), en su investigación manifestó que el estrés general y laboral ocasiona en las organizaciones discordias, que generan una baja en la productividad de los colaboradores y por consiguiente dificultades significativas en la misma.

En cuanto a la primera dimensión, existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor dirección menor Estrés Laboral y viceversa.

Quesada (2014), indica que la dirección que brinda la organización por medio de su gerente, originan bienestar del personal en su labor y atribuye a que el colaborador entienda con claridad las funciones que desempeña diariamente.

Con la segunda dimensión, se obtuvo el resultado de que existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor Estrés Laboral.

Por lo que Adam Smith (citado por Jean Polo, 2012), concluyó que la división del trabajo, incrementaría la productividad al incrementar la capacidad y la práctica de cada colaborador.

La tercera dimensión, muestra que existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor responsabilidad menor Estrés Laboral y viceversa.

Por lo que Robbins (citado por Quesada, 2014), la responsabilidad con lo cual una persona desempeña en su puesto es la presentación ante la empresa.

Es importante señalar que a lo largo de estos últimos tiempos se han efectuado investigaciones de comportamiento organizacional con variables que pertenecen a las investigaciones de talento humano, de las cuales algunas de ellas son la influencia del estilo de liderazgo, el liderazgo transaccional, entre otros, que fueron estudiados en diferentes contextos. Sin embargo, es la primera vez que se realiza una investigación del comportamiento organizacional con el estrés laboral, por lo que no se ha encontrado información de estos estudios. Por lo tanto, se ha tomado como referencias investigaciones de una sola variable, las cuales son: Orames (2013), Pastén (2010), Correa (2013)

Se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de estrategias del manejo de estrés laboral y métodos de evaluación del comportamiento organizacional.

## **V. Conclusiones**

**Primero:** Existe relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman fuerte con  $r = -0.864$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir a mejor comportamiento organizacional menor estrés laboral.

**Segundo:** Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.634$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor dirección menor estrés laboral y viceversa.

**Tercero:** Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.686$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor estrés laboral.

**Cuarto:** Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.375$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o directa, es decir, a mejor responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo menor estrés laboral y viceversa.

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** Los beneficios que brinda la organización deben ser para todo el personal de forma equitativa, y así evitar la insatisfacción que puedan sentir una parte de colaboradores al no ser tomados en cuenta. Se debe fomentar las reuniones de equipo con el fin de compartir experiencias que ayuden a mejorar la productividad, esta actividad se puede desarrollar pactando reuniones periódicas con los colaboradores donde se incentive a la participación, el intercambio de ideas y se motive al colaborador a desempeñarse mejor.

**Segundo:** Se recomienda elaborar un plan eficaz para gestionar los factores estresantes que se han identificado. Dicho plan debería diseñarse de acuerdo con las necesidades individuales del empleado, incluyendo algunos de los siguientes aspectos: clarificar sus tareas en la empresa, enriquecer su trabajo incluyendo tareas motivadoras, realizar cambios en el entorno laboral, enseñar habilidades para mejorar la gestión del tiempo, identificar recursos de bienestar de la empresa.

**Tercero:** Se recomienda cambiar la mentalidad de la organización en cuanto a su manejo y dirección, el cual no es calificado como malo, pero debe modificar su estructura en todos los sentidos si desea ser parte de las organizaciones con miras al crecimiento.

**Cuarto:** Se recomienda tener en cuenta que las personas que laboran dentro de la empresa tienen límites que se debe aceptar, por tal motivo no existe la perfección sino las cosas bien realizadas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros de trabajo pueden coadyuvar y orientar para hacer frente a situaciones desde otro punto de vista. Los responsables de los equipos de trabajo deben incentivar y promover la prevención del estrés laboral. Una organización con colaboradores mentalmente sanos obtendrá mejor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.

## **VII. Referencias**

- Balarezo (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Carrasco (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Editorial San Marcos.
- Arias (2006) *El Proyecto de Investigación* Editorial episteme, C.A. Caracas
- Correa (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Consultora PwC y HBC Consultores (2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. Diario el comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Chiavenato (2009). *Comportamiento Organizacional 2ed-eBook*. Editorial Interamericana editores, S.A., México.
- García, Gelpi, Cano y Romero (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Editorial Arteanima, S.L, Madrid.
- Gibson, Ivancevich y Nonnelly (2011) *Organizaciones : comportamiento, estructura, procesos*. Editorial McGraw-Hill, México.
- Gonzales (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzal Tenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Colombia.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado de: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Jean Polo (2012). *Diseño del trabajo y bienestar un aporte desde la psicología organizacional positiva* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.

Kotter (2014). *Qué hacen los líderes*. Editorial Ediciones gestión 2000, Madrid.

Landeu (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Editorial Alfa. 1era Edición. Lima, Perú.

Leiva (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. Recuperado de: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>

OIT (2016) *Revista internacional del trabajo* Editorial: OIT. Recuperado de: <https://teacherke.files.wordpress.com/2016/09/introduccion-al-estudio-del-trabajo-oit.pdf>

Orames (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis en doctorado). Ministerio de salud pública de Cuba, Escuela nacional de salud pública, Instituto nacional de salud de los trabajadores, La Habana, Cuba

Pastén (2010). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.* (Tesis de en pregrado). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.

Quesada (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del*

*distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

René Ascencio (2011). *Comportamiento organizacional* (1ra. Ed.) CD. Reynosa, Tamaulipas.

Robbins (2004) *Comportamiento organizacional* (13ra. ed.) Editorial Pearson Educación, México,

Sierra (2007). *Técnicas de Investigación Social*. Editorial Thomson, Madrid.

Tapia Roman (2010). *Estudio del comportamiento organizacional en la empresa envíos América* (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Región Xalapa, México.

Vara (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Valdiviezo (2015). *Influencia del estilo de liderazgo en el comportamiento organizacional del personal de la empresa grupo educativo integral SRL, en el distrito de Trujillo*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA  |   |  |   |  |                               |  |
|---|---|--|---|--|-------------------------------|--|
| <b>TÍTULO:</b> Comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016  |   |  |   |  |                               |  |
| <b>AUTOR:</b> Br. Reátegui Cuesta, Isabel   |   |  |   |  |                               |  |
| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES                   |  |                               |  |
| <p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Qué relación existe comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida SAC., 2016.</p> | Variable 1: Comportamiento Organizacional |  |                               |  |
|   |   |  | Dimensiones                               | Indicadores  | Ítems                         | Niveles o rangos   |
|   |   |  | Dirección                                 | Es el puntaje obtenido por la prueba del cuestionario de comportamiento organizacional de Quesada (2014), el cuestionario está compuesto por 30 preguntas. | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10          | Despreciable<br>Baja o ligera<br>Moderada<br>Marcada<br>Muy Alta           |
|   |   |  | Trabajo en equipo                         |  | 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 |  |
|   |   |  | Responsabilidad                           |  | 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30 |  |
|   |   |  | Variable 2: Estrés Laboral                |  |                               |  |
|   |   |  | Dimensiones                               | Indicadores  | Ítems                         | Niveles o rangos   |
|   |   |  | Clima organizacional                      | Es el puntaje obtenido por la prueba del cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, el cuestionario está compuesto por 25 ítems.                  | 1,10,11,20                    | Bajo nivel de estrés<br>Nivel intermedio<br>Estrés<br>Alto nivel de estrés |
|   |   |  | Estructura organizacional                 |  | 2,12,16,24                    |  |
|   |   |  | Territorio organizacional                 |  | 3,15,22                       |  |
|   |   |  | Tecnología                                |  | 4,14,25                       |  |
|   |   |  | Influencia de líder                       |  | 5,6,13,17                     |  |
|   |   |  | Falta de cohesión                         |  | 7,9,18,21                     |  |
|   |   |  | Respaldo del grupo                        |  | 8,19,23                       |  |

## Anexo 2: Cuestionario de Comportamiento organizacional

### A. INTRODUCCIÓN:

**ESTIMADO COLABORADOR**, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del comportamiento organizacional en la empresa Nova Vida S.A.C.

### B. INDICACIONES:

- . Este cuestionario es ANÓNIMO, por favor responder con sinceridad.
- . Lea detenidamente cada ítem, cada uno tiene cuatro posibles respuestas
- . Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro según su opinión

### EL SIGNIFICADO DE LOS NÚMEROS SON:

1= NUNCA,

2= CASI NUNCA,

3= A VECES;

4= CASI SIEMPRE y

5= SIEMPRE

| DIMENSIÓN | PREGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| Dirección | 1. El gerente se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo                                     |   |   |   |   |   |
|           | 2. La distribución del trabajo se hace en forma organizada  |   |   |   |   |   |
|           | 3. Se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo |   |   |   |   |   |
|           | 4. La calidad del trabajo tiene que ser excelente   |   |   |   |   |   |
|           | 5. Existe claridad de las funciones que cada uno debe de desempeñar                                   |   |   |   |   |   |
|           | 6. Los colaboradores se esfuerzan en cumplir con sus obligaciones                                     |   |   |   |   |   |
|           | 7. A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se hacen                                      |   |   |   |   |   |
|           | 8. El gerente se preocupa por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo                        |   |   |   |   |   |
|           | 9. Los colaboradores conocemos las metas de nuestra área  |   |   |   |   |   |
|           | 10. Al gerente le preocupa la calidad del trabajo   |   |   |   |   |   |

|                          |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Trabajo en equipo</b> | 11. El gerente permite que otra persona dentro del entorno de la organización lo ayude a organizar el trabajo |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 12. Todos los problemas se discuten de buena manera   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 13. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 14. A nuestro gerente sólo le podemos decir lo que quiere oír   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 15. Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie le brinda ayuda   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 16. Cuando teneos un problema en el trabajo nadie se interesa por resolverlo                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 17. En la organización las diferentes áreas compiten más que trabajar juntos                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 18. Cuando hay un problema se deja pasar como si nada hasta que se olvida                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 19. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceros           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 20. El trabajo sólo lo realizan unos pocos  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Responsabilidad</b>   | 21. En la organización se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo               |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 22. El ambiente que se respira en esta organización es tenso  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 23. Los trabajadores de la organización no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer                |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 24. Las condiciones de trabajo son buenas en la organización.   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 25. Se critica a la gente con facilidad   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 26. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad de trabajo  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 27. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica        |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 28. La mayor parte del personal de esta organización nos sentimos satisfechos con el ambiente físico          |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 29. Se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de trabajo  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                          | 30. Únicamente al finalizar el trabajo es cuando se revisa este y sus resultados.                             |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Anexo 3: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías
- 6) Estructura organizacional
- 7) la forma

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

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.  
 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.  
 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.  
 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.  
 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.  
 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.  
 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

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

**Anexo 4:** Validación interna del comportamiento organizacional

Tabla 3.  
*Validación interna del comportamiento organizacional*

| Ítems  | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--------|--------------------------------------|--|
| ITEM1  | 0,235                                | 0,724                                      |
| ITEM2  | 0,207                                | 0,725                                      |
| ITEM3  | 0,363                                | 0,716                                      |
| ITEM4  | 0,250                                | 0,729                                      |
| ITEM5  | 0,323                                | 0,719                                      |
| ITEM6  | 0,214                                | 0,730                                      |
| ITEM7  | 0,226                                | 0,740                                      |
| ITEM8  | 0,229                                | 0,724                                      |
| ITEM9  | 0,258                                | 0,735                                      |
| ITEM10 | 0,361                                | 0,716                                      |
| ITEM11 | 0,424                                | 0,713                                      |
| ITEM12 | 0,209                                | 0,726                                      |
| ITEM13 | 0,389                                | 0,715                                      |
| ITEM14 | 0,318                                | 0,718                                      |
| ITEM15 | 0,335                                | 0,717                                      |
| ITEM16 | 0,287                                | 0,731                                      |
| ITEM17 | 0,448                                | 0,707                                      |
| ITEM18 | 0,262                                | 0,728                                      |
| ITEM19 | 0,258                                | 0,722                                      |
| ITEM20 | 0,211                                | 0,733                                      |
| ITEM21 | 0,224                                | 0,724                                      |
| ITEM22 | 0,300                                | 0,719                                      |
| ITEM23 | 0,241                                | 0,729                                      |
| ITEM24 | 0,246                                | 0,723                                      |
| ITEM25 | 0,460                                | 0,708                                      |
| ITEM26 | 0,214                                | 0,725                                      |
| ITEM27 | 0,274                                | 0,728                                      |
| ITEM28 | 0,254                                | 0,723                                      |
| ITEM29 | 0,316                                | 0,718                                      |
| ITEM30 | 0,264                                | 0,722                                      |

**Anexo 5:** Validación interna del estrés laboral

Tabla 4  
*Validación interna del estrés laboral*

| Ítems  | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--------|--------------------------------------|--|
| ITEM1  | 0,232                                | 0,708                                      |
| ITEM2  | 0,393                                | 0,690                                      |
| ITEM3  | 0,329                                | 0,694                                      |
| ITEM4  | 0,296                                | 0,698                                      |
| ITEM5  | 0,290                                | 0,705                                      |
| ITEM6  | 0,455                                | 0,683                                      |
| ITEM7  | 0,238                                | 0,709                                      |
| ITEM8  | 0,75                                 | 0,706                                      |
| ITEM9  | 0,210                                | 0,712                                      |
| ITEM10 | 0,283                                | 0,713                                      |
| ITEM11 | 0,497                                | 0,682                                      |
| ITEM12 | 0,251                                | 0,708                                      |
| ITEM13 | 0,368                                | 0,691                                      |
| ITEM14 | 0,250                                | 0,709                                      |
| ITEM15 | 0,424                                | 0,685                                      |
| ITEM16 | 0,387                                | 0,690                                      |
| ITEM17 | 0,292                                | 0,706                                      |
| ITEM18 | 0,249                                | 0,716                                      |
| ITEM19 | 0,313                                | 0,695                                      |
| ITEM20 | 0,217                                | 0,703                                      |
| ITEM21 | 0,204                                | 0,704                                      |
| ITEM22 | 0,258                                | 0,700                                      |
| ITEM23 | 0,384                                | 0,691                                      |
| ITEM24 | 0,280                                | 0,714                                      |
| ITEM25 | 0,316                                | 0,695                                      |

**Anexo 6:** Base de datos de la prueba piloto de comportamiento organizacional

Tabla 5.

*Resultados de la muestra piloto del comportamiento organizacional*

| n° | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  | 4  | 3  |
| 2  | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  |
| 3  | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 4  | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 5  | 4  | 2  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  |
| 5  | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  |
| 6  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  |
| 7  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 5  | 3  | 1  | 3  | 4  | 4  | 5  | 1  | 5  | 3  | 1  | 4  |
| 8  | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2  | 2  | 5  | 4  | 1  | 4  | 2  | 1  | 1  | 3  | 4  | 3  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  | 5  | 4  | 1  | 3  |
| 9  | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 4  | 5  | 2  | 1  | 3  | 3  | 5  | 2  | 5  | 3  | 2  | 4  |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 1  | 5  | 1  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 1  | 4  |
| 11 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1  | 1  | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 5  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  |
| 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4  | 2  | 1  | 3  | 2  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 1  | 3  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2  | 3  |
| 13 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2  | 2  | 5  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 1  | 2  | 3  |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  |
| 15 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 1  | 4  | 2  | 1  | 2  |
| 16 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 5  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3  | 4  | 2  | 5  |
| 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  |
| 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  |
| 20 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1  | 1  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 4  | 3  | 1  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  |
| 21 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 2  |
| 23 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2  | 2  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 2  | 1  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  |
| 26 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1  | 4  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1  | 5  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  |
| 27 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 5  | 1  | 4  | 2  |
| 28 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 1  | 2  | 5  | 5  |

## Anexo 7: Base de datos de la prueba piloto de estrés laboral

Tabla 6.

*Resultados de la muestra piloto del estrés laboral*

| N° | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 5 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | 6 | 7 | 5  | 7  | 3  | 6  | 3  | 1  | 4  | 1  | 5  | 1  | 1  | 5  | 6  | 2  | 2  | 7  |
| 2  | 2 | 6 | 6 | 5 | 3 | 1 | 6 | 3 | 5 | 4  | 2  | 5  | 2  | 1  | 1  | 3  | 5  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 4  | 7  | 4  |
| 3  | 3 | 4 | 3 | 5 | 7 | 5 | 3 | 5 | 3 | 6  | 6  | 2  | 4  | 3  | 7  | 4  | 7  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2  |
| 4  | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 1  | 6  | 3  | 7  | 1  | 5  | 7  | 5  | 5  | 6  | 6  | 5  | 3  | 4  | 3  | 6  |
| 5  | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 7 | 6 | 7 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 1  | 7  | 4  | 3  | 6  | 5  | 4  | 1  | 4  | 7  | 5  |
| 6  | 6 | 5 | 1 | 3 | 7 | 3 | 7 | 7 | 1 | 5  | 1  | 6  | 3  | 7  | 2  | 1  | 5  | 2  | 1  | 3  | 6  | 1  | 5  | 1  | 3  |
| 7  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 6 | 5 | 2  | 4  | 4  | 6  | 2  | 6  | 2  | 7  | 6  | 7  | 2  | 4  | 2  | 4  | 6  | 5  |
| 8  | 7 | 4 | 7 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 7  | 4  | 2  | 2  | 4  | 1  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 7  | 1  | 5  | 4  | 1  |
| 9  | 7 | 4 | 6 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5  | 5  | 3  | 6  | 1  | 4  | 4  | 6  | 4  | 6  | 5  | 1  | 5  | 3  | 5  | 7  |
| 10 | 6 | 7 | 1 | 6 | 6 | 1 | 4 | 2 | 7 | 2  | 5  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 2  | 4  | 6  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 11 | 4 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 | 7 | 3 | 2 | 4  | 1  | 4  | 7  | 2  | 2  | 5  | 3  | 6  | 3  | 2  | 3  | 5  | 1  | 3  | 6  |
| 12 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  |
| 13 | 7 | 2 | 2 | 5 | 7 | 1 | 5 | 3 | 7 | 1  | 4  | 1  | 5  | 2  | 4  | 1  | 1  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 6  | 4  |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  |
| 15 | 6 | 7 | 5 | 1 | 3 | 6 | 7 | 2 | 1 | 1  | 4  | 7  | 5  | 1  | 7  | 3  | 7  | 1  | 7  | 2  | 7  | 1  | 6  | 2  | 2  |
| 16 | 6 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 6 | 7 | 2 | 4  | 1  | 4  | 1  | 6  | 3  | 2  | 6  | 1  | 1  | 4  | 5  | 2  | 7  | 3  | 1  |
| 17 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1  | 4  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 6  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  |
| 18 | 6 | 4 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4  | 5  | 1  | 4  | 3  | 5  | 2  | 1  | 6  | 5  | 6  | 3  | 6  | 4  | 7  | 5  |
| 19 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 7 | 3 | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 7  | 4  | 7  | 2  | 4  | 4  | 3  | 1  |
| 20 | 5 | 6 | 5 | 4 | 7 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4  | 5  | 6  | 3  | 6  | 5  | 2  | 4  | 7  | 4  | 2  | 5  | 4  | 7  | 1  | 5  |
| 21 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 5 | 1  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 6  | 6  | 2  | 3  | 3  | 1  |
| 22 | 3 | 7 | 7 | 7 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6  | 6  | 2  | 7  | 4  | 6  | 3  | 1  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 6  |
| 23 | 6 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 7 | 5 | 2  | 4  | 5  | 7  | 4  | 5  | 5  | 6  | 3  | 2  | 5  | 4  | 7  | 4  | 1  | 2  |
| 24 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4  | 1  | 2  | 4  | 2  |
| 25 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1  | 2  | 5  | 6  | 3  | 2  | 5  | 4  | 1  | 2  | 5  | 6  | 3  | 2  | 5  | 7  |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 4  | 7  | 5  | 2  | 2  | 5  | 4  | 7  | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 7  |
| 27 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 6  | 5  | 4  | 2  | 6  | 1  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  |
| 28 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 7 | 6 | 4 | 2 | 3  | 6  | 7  | 3  | 7  | 6  | 6  | 7  | 6  | 4  | 6  | 4  | 5  | 5  | 1  | 1  |

Anexo 8: Base de datos de la muestra

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

28 : V1 5 Visible: 34 de 34 variables

|    | V1 | V2 | V3 | V4 | V5 | V6 | V7 | V8 | V9 | V10 | DIR | V12 | V13 | V14 | V15 | V16 | V17 | V18 | V19 | V20 | V21 | TRA |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 3  | 2  | 2  | 5  | 1  | 4  | 5  | 2  | 3  | 1   | 28  | 1   | 5   | 3   | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 24  |
| 2  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4   | 31  | 3   | 4   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 24  |
| 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 36  | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 29  |
| 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4   | 31  | 4   | 2   | 2   | 5   | 3   | 3   | 2   | 1   | 5   | 4   | 31  |
| 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 33  | 3   | 1   | 5   | 5   | 4   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 27  |
| 6  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 1   | 31  | 1   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 27  |
| 7  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2   | 31  | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 3   | 30  |
| 8  | 5  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 1  | 1   | 28  | 1   | 5   | 3   | 3   | 1   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 32  |
| 9  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 2   | 29  | 3   | 4   | 5   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 5   | 3   | 29  |
| 10 | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 5  | 2   | 28  | 2   | 5   | 4   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 3   | 4   | 27  |
| 11 | 3  | 2  | 4  | 3  | 5  | 3  | 1  | 2  | 5  | 2   | 30  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 4   | 5   | 32  |
| 12 | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1   | 31  | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 4   | 1   | 2   | 27  |
| 13 | 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 5  | 1   | 31  | 1   | 5   | 5   | 4   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 1   | 28  |
| 14 | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 1  | 2  | 5  | 4   | 28  | 2   | 1   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 4   | 1   | 25  |
| 15 | 2  | 4  | 1  | 5  | 3  | 4  | 1  | 1  | 5  | 2   | 28  | 2   | 5   | 4   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 4   | 24  |
| 16 | 2  | 5  | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 2  | 5  | 2   | 29  | 2   | 5   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 4   | 25  |
| 17 | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1   | 26  | 1   | 4   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 3   | 23  |
| 18 | 3  | 2  | 4  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1   | 24  | 1   | 5   | 3   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 19  |
| 19 | 1  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 1   | 27  | 1   | 5   | 1   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 21  |
| 20 | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1   | 30  | 2   | 3   | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 27  |
| 21 | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 1  | 3  | 5  | 1   | 28  | 3   | 3   | 3   | 1   | 5   | 5   | 1   | 2   | 3   | 3   | 29  |
| 22 | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1   | 28  | 4   | 4   | 5   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 4   | 5   | 29  |
| 23 | 4  | 1  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1  | 5  | 4  | 1   | 27  | 3   | 4   | 5   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 5   | 5   | 31  |
| 24 | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1   | 22  | 1   | 5   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 3   | 3   | 20  |
| 25 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 5  | 2   | 29  | 2   | 4   | 5   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 4   | 5   | 28  |
| 26 | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 5  | 5  | 2   | 27  | 1   | 3   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 26  |
| 27 | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 1  | 1  | 2  | 5  | 3   | 31  | 2   | 2   | 3   | 5   | 5   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 28  |

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

53: V1 Visible: 34 de 34 variables

|    | V1 | V2 | V3 | V4 | V5 | V6 | V7 | V8 | V9 | V10 | DIR | V12 | V13 | V14 | V15 | V16 | V17 | V18 | V19 | V20 | V21 | TRA |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 28 | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1   | 25  | 1   | 5   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 19  |
| 29 | 3  | 5  | 1  | 4  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 2   | 32  | 3   | 4   | 3   | 2   | 5   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 30  |
| 30 | 2  | 3  | 1  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 1   | 26  | 1   | 3   | 3   | 4   | 5   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 24  |
| 31 | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4  | 1   | 28  | 3   | 4   | 4   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 4   | 5   | 29  |
| 32 | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2   | 27  | 3   | 3   | 3   | 2   | 5   | 4   | 1   | 2   | 3   | 1   | 27  |
| 33 | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 4  | 4  | 1   | 31  | 1   | 4   | 5   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 5   | 3   | 28  |
| 34 | 2  | 1  | 4  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 5  | 2   | 29  | 2   | 5   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   | 32  |
| 35 | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 1   | 26  | 2   | 1   | 3   | 4   | 5   | 4   | 2   | 2   | 5   | 2   | 30  |
| 36 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 2   | 27  | 3   | 4   | 5   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 5   | 1   | 31  |
| 37 | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 5  | 2   | 26  | 2   | 5   | 4   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 4   | 4   | 26  |
| 38 | 4  | 2  | 3  | 5  | 4  | 2  | 1  | 2  | 5  | 3   | 31  | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 1   | 2   | 2   | 5   | 2   | 30  |
| 39 | 1  | 2  | 5  | 4  | 1  | 5  | 4  | 1  | 2  | 5   | 30  | 3   | 2   | 1   | 4   | 5   | 3   | 1   | 3   | 5   | 5   | 32  |
| 40 | 2  | 4  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4   | 30  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 37  |
| 41 | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5   | 37  | 4   | 4   | 4   | 2   | 5   | 1   | 5   | 2   | 2   | 4   | 33  |
| 42 | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 4  | 2  | 1  | 2   | 22  | 2   | 2   | 2   | 4   | 1   | 2   | 4   | 1   | 1   | 1   | 20  |
| 43 | 1  | 5  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 5  | 4   | 27  | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 5   | 2   | 4   | 5   | 1   | 32  |
| 44 | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2   | 27  | 2   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 2   | 1   | 5   | 36  |
| 45 | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3   | 31  | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 1   | 4   | 5   | 5   | 3   | 35  |
| 46 | 3  | 2  | 5  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 5   | 29  | 2   | 2   | 3   | 1   | 5   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 21  |
| 47 | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1   | 26  | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 31  |
| 48 | 5  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 5  | 2  | 2  | 1   | 22  | 4   | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 4   | 4   | 1   | 5   | 28  |
| 49 | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2   | 25  | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 5   | 3   | 4   | 27  |
| 50 | 5  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3   | 33  | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   | 1   | 5   | 3   | 4   | 4   | 36  |
| 51 | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 5   | 27  | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 2   | 28  |
| 52 | 3  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 5  | 2  | 2  | 4   | 31  | 4   | 3   | 2   | 4   | 1   | 3   | 1   | 3   | 5   | 3   | 29  |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

28: V23 Visible: 34 de 34 variables

|    | V23 | V24 | V25 | V26 | V27 | V28 | V29 | V30 | V31 | V32 | RES | COMP |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 5   | 1   | 4   | 3   | 33  | 85   |
| 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 26  | 81   |
| 3  | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 30  | 95   |
| 4  | 2   | 5   | 3   | 3   | 5   | 2   | 5   | 3   | 4   | 5   | 37  | 99   |
| 5  | 3   | 4   | 1   | 3   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 1   | 34  | 94   |
| 6  | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 30  | 88   |
| 7  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 27  | 88   |
| 8  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 35  | 95   |
| 9  | 1   | 3   | 4   | 4   | 5   | 1   | 5   | 3   | 1   | 4   | 31  | 89   |
| 10 | 3   | 1   | 2   | 3   | 5   | 2   | 5   | 4   | 1   | 3   | 29  | 84   |
| 11 | 2   | 1   | 3   | 3   | 5   | 2   | 5   | 3   | 2   | 4   | 30  | 92   |
| 12 | 1   | 5   | 1   | 4   | 5   | 2   | 5   | 4   | 1   | 4   | 32  | 90   |
| 13 | 2   | 5   | 2   | 4   | 5   | 2   | 4   | 4   | 2   | 4   | 34  | 93   |
| 14 | 3   | 5   | 2   | 3   | 2   | 2   | 5   | 2   | 2   | 3   | 29  | 82   |
| 15 | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 1   | 2   | 3   | 27  | 79   |
| 16 | 5   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 1   | 2   | 30  | 84   |
| 17 | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 29  | 78   |
| 18 | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1   | 4   | 2   | 1   | 2   | 23  | 66   |
| 19 | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 1   | 28  | 76   |
| 20 | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 4   | 2   | 5   | 26  | 83   |
| 21 | 4   | 3   | 1   | 4   | 1   | 2   | 4   | 4   | 3   | 5   | 31  | 88   |
| 22 | 2   | 3   | 1   | 4   | 1   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 27  | 84   |
| 23 | 1   | 2   | 1   | 4   | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 4   | 25  | 83   |
| 24 | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 3   | 21  | 63   |
| 25 | 2   | 1   | 3   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 1   | 33  | 90   |
| 26 | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 2   | 1   | 26  | 79   |
| 27 | 3   | 5   | 1   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 34  | 93   |

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

53: V23 Visible: 34 de 34 variables

|    | V23 | V24 | V25 | V26 | V27 | V28 | V29 | V30 | V31 | V32 | RES | COMP |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 28 | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 23  | 67   |
| 29 | 3   | 5   | 1   | 4   | 2   | 3   | 5   | 4   | 2   | 4   | 33  | 95   |
| 30 | 3   | 5   | 2   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 29  | 79   |
| 31 | 1   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 26  | 83   |
| 32 | 2   | 5   | 1   | 4   | 2   | 4   | 1   | 1   | 2   | 3   | 25  | 79   |
| 33 | 1   | 1   | 4   | 3   | 1   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 28  | 87   |
| 34 | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 2   | 5   | 34  | 95   |
| 35 | 1   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 5   | 29  | 85   |
| 36 | 2   | 5   | 3   | 3   | 2   | 5   | 5   | 3   | 2   | 4   | 34  | 92   |
| 37 | 2   | 1   | 4   | 3   | 1   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 32  | 84   |
| 38 | 1   | 4   | 4   | 3   | 1   | 5   | 4   | 3   | 2   | 5   | 32  | 93   |
| 39 | 4   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 1   | 4   | 30  | 92   |
| 40 | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 2   | 4   | 3   | 39  | 106  |
| 41 | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 2   | 31  | 101  |
| 42 | 3   | 4   | 2   | 4   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 24  | 66   |
| 43 | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 5   | 4   | 3   | 1   | 30  | 89   |
| 44 | 2   | 4   | 2   | 5   | 4   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 28  | 91   |
| 45 | 1   | 3   | 3   | 1   | 5   | 2   | 5   | 4   | 4   | 4   | 32  | 98   |
| 46 | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 21  | 71   |
| 47 | 1   | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 26  | 83   |
| 48 | 2   | 1   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 27  | 77   |
| 49 | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 4   | 5   | 1   | 4   | 2   | 23  | 75   |
| 50 | 5   | 1   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 38  | 107  |
| 51 | 1   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 1   | 2   | 3   | 24  | 79   |
| 52 | 3   | 4   | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1   | 27  | 87   |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

27: V1 6 Visible: 34 de 34 variables

|    | V1 | V2 | V3 | V4 | clima | V6 | V7 | V8 | V9 | estruc... | V11 | V12 | V13 | territorio | V15 | V16 | V17 | tecnologia |
|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|------------|
| 1  | 5  | 5  | 7  | 1  | 18    | 6  | 3  | 4  | 2  | 15        | 1   | 1   | 6   | 8          | 2   | 3   | 7   | 12         |
| 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 10    | 6  | 5  | 3  | 7  | 21        | 6   | 1   | 1   | 8          | 5   | 1   | 4   | 10         |
| 3  | 3  | 6  | 6  | 5  | 20    | 4  | 2  | 4  | 3  | 13        | 3   | 7   | 2   | 12         | 5   | 3   | 2   | 10         |
| 4  | 1  | 1  | 6  | 7  | 15    | 5  | 3  | 7  | 7  | 22        | 6   | 5   | 1   | 12         | 6   | 1   | 6   | 13         |
| 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 18    | 7  | 4  | 7  | 7  | 25        | 4   | 1   | 1   | 6          | 4   | 5   | 5   | 14         |
| 6  | 6  | 5  | 1  | 3  | 15    | 5  | 6  | 1  | 1  | 13        | 1   | 2   | 1   | 4          | 3   | 7   | 3   | 13         |
| 7  | 1  | 2  | 7  | 2  | 12    | 4  | 4  | 2  | 6  | 16        | 7   | 6   | 2   | 15         | 4   | 2   | 5   | 11         |
| 8  | 7  | 7  | 4  | 5  | 23    | 4  | 2  | 4  | 4  | 14        | 7   | 1   | 1   | 9          | 3   | 4   | 1   | 8          |
| 9  | 7  | 5  | 5  | 5  | 22    | 4  | 3  | 4  | 5  | 16        | 6   | 4   | 5   | 15         | 1   | 1   | 7   | 9          |
| 10 | 6  | 1  | 4  | 4  | 15    | 4  | 2  | 2  | 5  | 13        | 2   | 2   | 2   | 6          | 6   | 5   | 1   | 12         |
| 11 | 7  | 3  | 2  | 3  | 15    | 5  | 5  | 6  | 4  | 20        | 6   | 7   | 4   | 17         | 4   | 1   | 5   | 10         |
| 12 | 7  | 3  | 5  | 5  | 20    | 7  | 1  | 1  | 4  | 13        | 2   | 1   | 2   | 5          | 7   | 3   | 2   | 12         |
| 13 | 2  | 7  | 7  | 2  | 18    | 5  | 5  | 5  | 2  | 17        | 1   | 7   | 1   | 9          | 4   | 4   | 5   | 13         |
| 14 | 6  | 4  | 3  | 5  | 18    | 4  | 2  | 2  | 3  | 11        | 5   | 1   | 2   | 8          | 7   | 1   | 2   | 10         |
| 15 | 5  | 2  | 3  | 2  | 12    | 1  | 6  | 7  | 5  | 19        | 3   | 6   | 3   | 12         | 4   | 2   | 4   | 10         |
| 16 | 6  | 2  | 5  | 5  | 18    | 7  | 1  | 2  | 3  | 13        | 1   | 1   | 3   | 5          | 6   | 4   | 2   | 12         |
| 17 | 4  | 4  | 1  | 2  | 11    | 6  | 4  | 5  | 3  | 18        | 2   | 2   | 5   | 9          | 2   | 2   | 6   | 10         |
| 18 | 5  | 4  | 3  | 3  | 15    | 3  | 4  | 4  | 1  | 12        | 2   | 4   | 1   | 7          | 2   | 3   | 3   | 8          |
| 19 | 5  | 4  | 5  | 4  | 18    | 4  | 3  | 3  | 2  | 12        | 2   | 3   | 1   | 6          | 4   | 1   | 2   | 7          |
| 20 | 5  | 2  | 2  | 4  | 13    | 3  | 3  | 3  | 3  | 12        | 4   | 2   | 1   | 7          | 7   | 2   | 2   | 11         |
| 21 | 7  | 1  | 4  | 5  | 17    | 2  | 1  | 1  | 6  | 10        | 2   | 4   | 5   | 11         | 5   | 2   | 4   | 11         |
| 22 | 4  | 2  | 3  | 3  | 12    | 4  | 2  | 7  | 5  | 18        | 1   | 2   | 4   | 7          | 4   | 1   | 3   | 8          |
| 23 | 6  | 2  | 4  | 4  | 16    | 7  | 1  | 3  | 2  | 13        | 2   | 1   | 1   | 4          | 1   | 3   | 1   | 5          |
| 24 | 4  | 2  | 2  | 2  | 10    | 4  | 2  | 2  | 1  | 9         | 3   | 2   | 1   | 6          | 2   | 2   | 1   | 5          |
| 25 | 6  | 1  | 4  | 2  | 13    | 7  | 7  | 3  | 2  | 19        | 5   | 7   | 1   | 13         | 1   | 1   | 2   | 4          |
| 26 | 6  | 4  | 1  | 4  | 15    | 5  | 4  | 2  | 3  | 14        | 2   | 3   | 2   | 7          | 5   | 6   | 1   | 12         |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

53 : V1 Visible: 34 de 34 variables

|    | V1 | V2 | V3 | V4 | clima | V6 | V7 | V8 | V9 | estruc... | V11 | V12 | V13 | territorio | V15 | V16 | V17 | tecnooogia |
|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|-----------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|------------|
| 27 | 6  | 6  | 5  | 4  | 21    | 5  | 5  | 6  | 6  | 22        | 2   | 6   | 4   | 12         | 6   | 6   | 2   | 14         |
| 28 | 4  | 1  | 4  | 4  | 13    | 2  | 1  | 1  | 3  | 7         | 1   | 1   | 1   | 3          | 2   | 1   | 1   | 4          |
| 29 | 6  | 7  | 5  | 6  | 24    | 4  | 1  | 2  | 7  | 14        | 3   | 5   | 6   | 14         | 6   | 3   | 5   | 14         |
| 30 | 7  | 3  | 2  | 2  | 14    | 5  | 3  | 5  | 4  | 17        | 3   | 3   | 3   | 9          | 5   | 5   | 2   | 12         |
| 31 | 5  | 5  | 3  | 5  | 18    | 7  | 1  | 2  | 4  | 14        | 3   | 2   | 1   | 6          | 1   | 1   | 1   | 3          |
| 32 | 3  | 3  | 2  | 7  | 15    | 1  | 3  | 3  | 3  | 10        | 4   | 1   | 4   | 9          | 3   | 1   | 1   | 5          |
| 33 | 7  | 3  | 5  | 4  | 19    | 4  | 2  | 6  | 4  | 16        | 5   | 5   | 2   | 12         | 7   | 4   | 7   | 18         |
| 34 | 5  | 4  | 5  | 2  | 16    | 6  | 6  | 2  | 1  | 15        | 5   | 5   | 4   | 14         | 4   | 6   | 5   | 15         |
| 35 | 5  | 2  | 4  | 4  | 15    | 6  | 2  | 3  | 4  | 15        | 2   | 2   | 2   | 6          | 2   | 2   | 1   | 5          |
| 36 | 3  | 5  | 7  | 1  | 16    | 5  | 4  | 6  | 4  | 19        | 7   | 3   | 7   | 17         | 6   | 6   | 1   | 13         |
| 37 | 4  | 1  | 3  | 6  | 14    | 5  | 4  | 1  | 3  | 13        | 3   | 2   | 2   | 7          | 3   | 1   | 1   | 5          |
| 38 | 4  | 3  | 4  | 2  | 13    | 5  | 6  | 5  | 4  | 20        | 5   | 5   | 4   | 14         | 5   | 4   | 4   | 13         |
| 39 | 7  | 1  | 5  | 6  | 19    | 7  | 2  | 1  | 6  | 16        | 1   | 4   | 4   | 9          | 1   | 2   | 7   | 10         |
| 40 | 3  | 6  | 6  | 7  | 22    | 7  | 2  | 3  | 1  | 13        | 7   | 6   | 7   | 20         | 7   | 4   | 6   | 17         |
| 41 | 6  | 2  | 4  | 5  | 17    | 5  | 5  | 5  | 1  | 16        | 2   | 5   | 7   | 14         | 3   | 4   | 2   | 9          |
| 42 | 2  | 4  | 2  | 2  | 10    | 2  | 2  | 3  | 4  | 11        | 3   | 4   | 1   | 8          | 3   | 4   | 2   | 9          |
| 43 | 2  | 6  | 1  | 7  | 16    | 1  | 3  | 5  | 5  | 14        | 5   | 7   | 4   | 16         | 4   | 3   | 3   | 10         |
| 44 | 5  | 1  | 2  | 5  | 13    | 4  | 5  | 5  | 5  | 19        | 2   | 2   | 3   | 7          | 5   | 3   | 7   | 15         |
| 45 | 1  | 7  | 5  | 5  | 18    | 7  | 4  | 2  | 5  | 18        | 4   | 1   | 3   | 8          | 5   | 5   | 7   | 17         |
| 46 | 5  | 6  | 5  | 4  | 20    | 2  | 4  | 2  | 4  | 12        | 4   | 1   | 2   | 7          | 5   | 6   | 2   | 13         |
| 47 | 7  | 2  | 4  | 5  | 18    | 5  | 1  | 5  | 5  | 16        | 7   | 3   | 3   | 13         | 3   | 3   | 6   | 12         |
| 48 | 2  | 5  | 2  | 4  | 13    | 5  | 4  | 1  | 4  | 14        | 2   | 4   | 1   | 7          | 7   | 5   | 2   | 14         |
| 49 | 5  | 3  | 1  | 1  | 10    | 7  | 1  | 7  | 2  | 17        | 3   | 1   | 2   | 6          | 7   | 4   | 5   | 16         |
| 50 | 5  | 3  | 6  | 6  | 20    | 6  | 7  | 6  | 1  | 20        | 4   | 6   | 7   | 17         | 4   | 7   | 1   | 12         |
| 51 | 1  | 3  | 3  | 1  | 8     | 3  | 7  | 4  | 6  | 20        | 6   | 2   | 2   | 10         | 2   | 2   | 5   | 9          |
| 52 | 5  | 1  | 5  | 4  | 15    | 2  | 3  | 6  | 3  | 14        | 5   | 1   | 6   | 12         | 1   | 3   | 3   | 7          |

Vista de datos Vista de variables IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

27 : tecnooogia Visible: 34 de 34 variables

|    | V19 | V20 | V21 | V22 | influen... | V24 | V25 | V26 | V27 | lcohes... | V29 | V30 | V31 | respaldo | ESTR | comport | var | var |
|----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|----------|------|---------|-----|-----|
| 1  | 1   | 1   | 6   | 1   | 9          | 7   | 7   | 5   | 5   | 24        | 6   | 1   | 2   | 9        | 190  | 85      |     |     |
| 2  | 3   | 1   | 2   | 5   | 11         | 6   | 5   | 1   | 3   | 15        | 3   | 2   | 4   | 9        | 168  | 81      |     |     |
| 3  | 7   | 5   | 4   | 7   | 23         | 3   | 3   | 5   | 5   | 16        | 5   | 5   | 4   | 14       | 216  | 95      |     |     |
| 4  | 2   | 2   | 7   | 7   | 18         | 5   | 6   | 5   | 7   | 23        | 7   | 6   | 1   | 14       | 234  | 99      |     |     |
| 5  | 4   | 7   | 4   | 4   | 19         | 6   | 4   | 3   | 4   | 17        | 7   | 6   | 4   | 17       | 232  | 94      |     |     |
| 6  | 7   | 3   | 3   | 5   | 18         | 7   | 1   | 2   | 6   | 16        | 7   | 1   | 5   | 13       | 184  | 88      |     |     |
| 7  | 1   | 1   | 7   | 7   | 16         | 4   | 5   | 6   | 7   | 22        | 6   | 7   | 1   | 14       | 212  | 88      |     |     |
| 8  | 1   | 5   | 2   | 2   | 10         | 5   | 4   | 5   | 7   | 21        | 5   | 5   | 5   | 15       | 200  | 95      |     |     |
| 9  | 5   | 1   | 6   | 6   | 18         | 2   | 2   | 4   | 1   | 9         | 5   | 6   | 3   | 14       | 206  | 89      |     |     |
| 10 | 6   | 1   | 1   | 2   | 10         | 5   | 4   | 4   | 6   | 19        | 2   | 7   | 4   | 13       | 176  | 84      |     |     |
| 11 | 3   | 6   | 6   | 1   | 16         | 6   | 3   | 7   | 2   | 18        | 4   | 2   | 1   | 7        | 206  | 92      |     |     |
| 12 | 5   | 1   | 1   | 3   | 10         | 4   | 5   | 3   | 3   | 15        | 1   | 5   | 2   | 8        | 166  | 90      |     |     |
| 13 | 5   | 7   | 2   | 6   | 20         | 4   | 7   | 6   | 5   | 22        | 5   | 3   | 1   | 9        | 216  | 93      |     |     |
| 14 | 2   | 1   | 3   | 5   | 11         | 4   | 4   | 2   | 3   | 13        | 6   | 5   | 6   | 17       | 176  | 82      |     |     |
| 15 | 6   | 1   | 4   | 1   | 12         | 6   | 5   | 1   | 1   | 13        | 7   | 1   | 2   | 10       | 176  | 79      |     |     |
| 16 | 6   | 1   | 2   | 2   | 11         | 4   | 7   | 4   | 4   | 19        | 2   | 6   | 3   | 11       | 178  | 84      |     |     |
| 17 | 3   | 7   | 7   | 3   | 20         | 7   | 2   | 6   | 3   | 18        | 3   | 3   | 1   | 7        | 186  | 78      |     |     |
| 18 | 4   | 2   | 4   | 4   | 14         | 2   | 1   | 5   | 3   | 11        | 4   | 3   | 1   | 8        | 150  | 66      |     |     |
| 19 | 4   | 5   | 3   | 2   | 14         | 3   | 3   | 3   | 3   | 12        | 4   | 3   | 2   | 9        | 156  | 76      |     |     |
| 20 | 4   | 2   | 2   | 4   | 12         | 2   | 6   | 6   | 3   | 17        | 7   | 5   | 5   | 17       | 178  | 83      |     |     |
| 21 | 7   | 1   | 5   | 1   | 14         | 5   | 7   | 5   | 4   | 21        | 3   | 4   | 5   | 12       | 192  | 88      |     |     |
| 22 | 1   | 1   | 2   | 3   | 7          | 4   | 4   | 4   | 4   | 16        | 7   | 3   | 6   | 16       | 168  | 84      |     |     |
| 23 | 2   | 1   | 3   | 1   | 7          | 3   | 5   | 7   | 4   | 19        | 7   | 3   | 4   | 14       | 156  | 83      |     |     |
| 24 | 4   | 2   | 2   | 2   | 10         | 2   | 3   | 4   | 2   | 11        | 2   | 2   | 2   | 6        | 114  | 63      |     |     |
| 25 | 3   | 6   | 5   | 7   | 21         | 7   | 1   | 1   | 7   | 16        | 2   | 7   | 6   | 15       | 202  | 90      |     |     |
| 26 | 2   | 1   | 1   | 6   | 10         | 6   | 2   | 1   | 5   | 14        | 7   | 1   | 7   | 15       | 174  | 79      |     |     |

Vista de datos Vista de variables IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Sin título2 [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

27 : tecnooogia 14 Visible: 34 de 34 variables

|    | V19 | V20 | V21 | V22 | influen... | V24 | V25 | V26 | V27 | fcohes... | V29 | V30 | V31 | respaldo | ESTR | comport | var | var |
|----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|----------|------|---------|-----|-----|
| 27 | 2   | 2   | 3   | 2   | 9          | 2   | 2   | 6   | 6   | 16        | 5   | 6   | 2   | 13       | 214  | 93      |     |     |
| 28 | 4   | 3   | 2   | 4   | 13         | 6   | 2   | 6   | 3   | 17        | 1   | 5   | 5   | 11       | 136  | 67      |     |     |
| 29 | 3   | 1   | 4   | 1   | 9          | 6   | 6   | 6   | 3   | 21        | 4   | 5   | 4   | 13       | 218  | 95      |     |     |
| 30 | 4   | 2   | 3   | 4   | 13         | 5   | 3   | 3   | 4   | 15        | 6   | 2   | 7   | 15       | 190  | 79      |     |     |
| 31 | 5   | 1   | 1   | 5   | 12         | 1   | 7   | 5   | 4   | 17        | 6   | 7   | 6   | 19       | 178  | 83      |     |     |
| 32 | 5   | 2   | 4   | 3   | 14         | 5   | 3   | 7   | 2   | 17        | 7   | 4   | 4   | 15       | 170  | 79      |     |     |
| 33 | 4   | 1   | 1   | 3   | 9          | 2   | 6   | 2   | 1   | 11        | 5   | 5   | 5   | 15       | 200  | 87      |     |     |
| 34 | 7   | 1   | 3   | 4   | 15         | 2   | 7   | 7   | 5   | 21        | 5   | 4   | 7   | 16       | 224  | 95      |     |     |
| 35 | 6   | 3   | 4   | 4   | 17         | 2   | 6   | 7   | 3   | 18        | 5   | 6   | 5   | 16       | 184  | 85      |     |     |
| 36 | 1   | 5   | 5   | 3   | 14         | 4   | 1   | 2   | 4   | 11        | 7   | 5   | 5   | 17       | 214  | 92      |     |     |
| 37 | 2   | 2   | 5   | 4   | 13         | 3   | 5   | 3   | 6   | 17        | 6   | 3   | 3   | 12       | 162  | 84      |     |     |
| 38 | 3   | 4   | 5   | 4   | 16         | 5   | 3   | 5   | 5   | 18        | 7   | 5   | 2   | 14       | 216  | 93      |     |     |
| 39 | 4   | 3   | 6   | 7   | 20         | 6   | 6   | 2   | 1   | 15        | 6   | 5   | 1   | 12       | 202  | 92      |     |     |
| 40 | 3   | 1   | 7   | 1   | 12         | 7   | 5   | 7   | 2   | 21        | 5   | 2   | 3   | 10       | 230  | 106     |     |     |
| 41 | 5   | 4   | 7   | 6   | 22         | 1   | 5   | 3   | 4   | 13        | 7   | 2   | 4   | 13       | 208  | 101     |     |     |
| 42 | 2   | 3   | 4   | 2   | 11         | 5   | 5   | 5   | 4   | 19        | 4   | 2   | 2   | 8        | 152  | 66      |     |     |
| 43 | 5   | 4   | 3   | 5   | 17         | 5   | 4   | 3   | 2   | 14        | 5   | 7   | 2   | 14       | 202  | 89      |     |     |
| 44 | 4   | 1   | 6   | 4   | 15         | 2   | 4   | 1   | 6   | 13        | 5   | 2   | 2   | 9        | 182  | 91      |     |     |
| 45 | 6   | 3   | 7   | 5   | 21         | 2   | 4   | 4   | 5   | 15        | 5   | 7   | 2   | 14       | 222  | 98      |     |     |
| 46 | 1   | 1   | 2   | 2   | 6          | 3   | 1   | 4   | 4   | 12        | 1   | 4   | 2   | 7        | 154  | 71      |     |     |
| 47 | 2   | 1   | 5   | 6   | 14         | 7   | 7   | 3   | 3   | 20        | 5   | 4   | 2   | 11       | 208  | 83      |     |     |
| 48 | 2   | 5   | 4   | 4   | 15         | 4   | 2   | 1   | 5   | 12        | 2   | 4   | 4   | 10       | 170  | 77      |     |     |
| 49 | 6   | 2   | 1   | 1   | 10         | 1   | 3   | 7   | 7   | 18        | 1   | 1   | 2   | 4        | 162  | 75      |     |     |
| 50 | 6   | 7   | 3   | 7   | 23         | 6   | 2   | 6   | 4   | 18        | 4   | 4   | 3   | 11       | 242  | 107     |     |     |
| 51 | 2   | 2   | 4   | 6   | 14         | 7   | 6   | 2   | 2   | 17        | 4   | 3   | 3   | 10       | 176  | 79      |     |     |
| 52 | 1   | 3   | 6   | 7   | 17         | 6   | 1   | 2   | 1   | 10        | 6   | 2   | 3   | 11       | 172  | 87      |     |     |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

**Anexo 9: Certificados de validez del comportamiento organizacional****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Dra. GALIA SUSANA LESCANO LÓPEZ

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de Negocios –MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción Olivos 2015-I C, aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova vida S.A.C., 2016, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Reátegui Cuesta Isabel

D.N.I.: 46135950

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

**Variable: Comportamiento organizacional (Robbins, 2004, p.594).**

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que analiza el impacto de las estructuras, grupos e individuos, sobre el comportamiento que tienen dentro de las organizaciones, con el fin de aplicar los conocimientos adoptados en la mejora de la eficacia de una organización.

**Dimensiones de las variables:**

**Dimensión 1: Dirección (Quesada, 2014, p.43)**

La dirección que brinda la organización por medio de su gerente o jefe inmediato, origina bienestar del personal en su labor y atribuye a que el colaborador entienda con claridad las funciones que desempeña diariamente, claro que esto engloba su capacidad para alcanzar metas, administrar el tiempo, sus tareas y adquirir una idea clara sobre su rendimiento. Un trabajador bien estimulado, podrá desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia.

**Dimensión 2: Trabajo en equipo (Robbins, 2004, p.613)**

Esta manera de laborar, en la cual todos los participantes son responsables de los objetivos, es la forma asertiva para cualquier rubro empresarial. No porque es sencillo cumplir con las metas, sino porque es una de las técnicas de retener el capital humano y fomentar un mejor clima laboral.

**Dimensión 3: Responsabilidad (Robbins, 2004, p.632)**

La responsabilidad con lo cual una persona se desempeña en su puesto es la presentación ante la empresa. En absoluto las responsabilidades que contraemos y nos designan en el campo laboral, es en conclusión lo que hace progresar al trabajador. Es decir, cuanto mayor sea el grado de responsabilidad que afronta un trabajador, mayor será su posición en la organización.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Comportamiento organizacional

| Dimensiones       | Indicadores  | Ítems                         | Escala de valores | Nivel y Rango  |
|-------------------|--|-------------------------------|-------------------|--|
| Dirección         | Es el puntaje obtenido por la prueba del cuestionario de comportamiento organizacional de Quesada (2014), el cuestionario está compuesto por 30 preguntas. | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10          | Ordinal           | Despreciable<br>Baja o ligera<br>Moderada<br>Marcada<br>Muy Alta |
| Trabajo en equipo |  | 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 |                   |  |
| Responsabilidad   |  | 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30 |                   |  |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA NOVA VIDA S.A.C., 2016

| N°                                    | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|---------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                                       |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: DIRECCIÓN</b>         |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                                     | El gerente se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2                                     | La distribución del trabajo se hace en forma organizada   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3                                     | Se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4                                     | La calidad del trabajo tiene que ser excelente  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 5                                     | Existe claridad de las funciones que cada uno debe de desempeñar  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6                                     | Los colaboradores se esfuerzan en cumplir con sus obligaciones  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7                                     | A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se hacen   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8                                     | El gerente se preocupa por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9                                     | Los colaboradores conocemos las metas de nuestra área   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10                                    | Al gerente le preocupa la calidad del trabajo   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 11                                    | El gerente permite que otra persona dentro del entorno de la organización lo ayude a organizar el trabajo | ✓                        | No | ✓                       | No | ✓                     | No |             |
| 12                                    | Todos los problemas se discuten de buena manera   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 13                                    | Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14                                    | A nuestro gerente sólo le podemos decir lo que queremos   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15                                    | Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie le brinda ayuda   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16                                    | Cuando tienes un problema en el trabajo nadie se interesa por resolverlo                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17                                    | En la organización las diferentes áreas compiten más que trabajar juntos                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 18                                    | Cuando hay un problema se deja pasar como si nada hasta que se olvida                                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 19                                    | Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 20                                    | El trabajo sólo lo realizan unos pocos  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD</b>   |   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 21                                    | En la organización se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo               | ✓                        | No | ✓                       | No | ✓                     | No |             |
| 22                                    | El ambiente que se respira en esta organización es tenso  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 23                                    | Los trabajadores de la organización no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 24                                    | Las condiciones de trabajo son buenas en la organización.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 25                                    | Se critica a la gente con facilidad   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Afluyente*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dra: Galia Susana Lescano López

DNI: 06451655

Especialidad del validador: *L. P. L. L. L.*

24 de enero del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Galia Susana Lescano López*  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo 10: Certificados de validez del estrés laboral****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Dra. GALIA SUSANA LESCANO LÓPEZ

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en Administración de Negocios –MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción Olivos 2015-I C, aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova vida S.A.C., y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Reátegui Cuesta Isabel

D.N.I.: 46135950

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

**Variable: Estrés laboral (García, Gelpi, Cano y Romero, 2009, p.52).**

El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que es originada por un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

**Dimensiones de las variables:**

**Dimensión 1: Clima organizacional (Chiavenato, 2009, p.59)**

Planteó que el clima organizacional es la condición o propiedad del ambiente organizacional que experimentan o perciben los integrantes de la organización, y que este influye, en su comportamiento directamente.

**Dimensión 2: Estructura organizacional (Gibson, Ivancevich y Nonnelly, 2011, p.206)**

La estructura organizacional es el efecto de decisiones gerenciales concernientes a cuatro aspectos importantes de toda organización: bases para la conformación de departamentos, la división del trabajo, la delegación de la autoridad y tamaño de los mismos.

**Dimensión 3: Territorio organizacional (Gibson, Ivancevich y Nonnelly, 2011, p.127)**

Es un término utilizado para referirse al espacio personal o el espacio de acciones de un sujeto. Muchas personas tienden a desarrollar un sentimiento de pertenencia sobre su escenario personal en la empresa. Estudios han comprobado que la territorialidad es un poderoso factor de estrés.

**Dimensión 4: Tecnología (Orames, 2013, p.95)**

Será un gran factor estresante en función a la disponibilidad de recursos que la organización brinda a sus colaboradores para su utilización de acuerdo a los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para la utilización de la tecnología respectiva

**Dimensión 5: Influencia del líder (Kotter, 201, p.112).**

La influencia del líder es la disciplina de desempeñar autoridad intencionalmente con un grupo para dirigirlo hacia metas y objetivos que tengan permanentes beneficios y que cumplan las necesidades reales del mismo.

**Dimensión 6: Falta de cohesión (Orames, 2013).**

La disgregación o falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización respectiva.

**Dimensión 7: Respaldo del grupo (Orames, 2013).**

Los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Clima Organizacional

| Dimensiones               | Indicadores   | Ítems         | Escala de valores | Nivel y Rango  |
|---------------------------|---|---------------|-------------------|--|
| Clima organizacional      | Puntaje obtenido en el instrumento clima organizacional de EDCO | 1, 10, 11, 20 | Ordinal           | Bajo nivel de estrés<br>Nivel intermedio<br>Estrés<br>Alto nivel de estrés |
| Estructura organizacional |   | 2, 12, 16, 24 |                   |  |
| Territorio organizacional |   | 3, 15, 22     |                   |  |
| Tecnología                |   | 4, 14, 25     |                   |  |
| Influencia de líder       |   | 5, 6, 13, 17  |                   |  |
| Falta de cohesión         |   | 7, 9, 18, 21  |                   |  |
| Respaldo del grupo        |   | 8, 19, 23     |                   |  |



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA NOVA VIDA S.A.C., 2016.**

| N°  | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|   |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1   | La gerencia comprende la misión y metas de la organización.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10  | La estrategia de la organización no es bien comprendida.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11  | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.                           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 20  | La organización carece de dirección y objetivos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2   | La forma de recibir informes entre superior y subordinado me hace sentir perturbado.                   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12  | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16  | La estructura formal tiene demasiado papeles.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 24  | La cadena de mando no se respeta.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 3: TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3   | No estoy en condiciones de controlar las actividades las actividades de mi área de trabajo.            | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15  | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 22  | No siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA</b>                |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4   | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14  | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivos.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 25  | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de ingeniería.                                    | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DEL LÍDER</b>      |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5   | El supervisor no da la cara por mí ante los otros.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6   | El supervisor no me respeta.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 13  | El supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 17  | El supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 6: FALTA DE COHESIÓN</b>         |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7   | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 9   | El equipo no difiere de estatus o prestigio dentro de la organización.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 18  | El equipo se encuentra desorganizado.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 21  | El equipo me presiona demasiado.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| <b>DIMENSIÓN 7: RESPALDO DEL GRUPO</b>        |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 8   | El equipo no respalda mis metas profesionales.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 19  | El equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los otros. | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 23  | El equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *suficiente*

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Galia Susana Lescano López**

DNI: 06451655

Especialidad del validador: *Psicología*

24 de enero del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

*[Firma manuscrita]*  
 Firma del Experto Informante.

**Anexo 11:** Artículo científico

## **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA NOVA VIDA S.A.C., 2016**

REÁTEGUI CUESTA, Isabel

[reateguicuesta@gmail.com](mailto:reateguicuesta@gmail.com)

### **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como problema general: ¿qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016?, y como objetivo general determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016. La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística con una población de 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C., a los cuales se les aplicó el cuestionario de comportamiento organizacional de Quesada (2014) y el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Se utilizó el coeficiente estadístico de correlación de Spearman, donde los resultados de la investigación demostraron que existe relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Nova Vida SAC, 2016. Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, debido a que se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman fuerte con  $r = -0.864$ , y  $p = 0.913 > 0.05$ .

**Palabras clave:** comportamiento organizacional, estrés laboral

### **ABSTRACT**

The present research had as general problem: ¿what is the relationship between organizational behavior and work stress in Nova Vida S.A.C., 2016?, And as a general objective to determine the relationship between organizational behavior and work stress in the company Nova Vida S.A.C., 2016. The research is of basic type, of descriptive - correlational nature, the design was non - experimental and cross - sectional. The sample is non-probabilistic with a population of 52 workers of the company Nova Vida S.A.C., to whom the questionnaire of organizational behavior of Quesada (2014) and the questionnaire on labor stress of the ILO-WHO were applied. Spearman's correlation coefficient was used, where the results of the investigation showed that there is a relationship between organizational behavior and work stress in the workers of Nova Vida SAC, 2016. So the meaning or direction of the relationship is inverse or negative, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, because the strong Spearman Rho correlation coefficient was obtained with  $r = -0.864$ , and  $p = 0.913 > 0.05$ .

**Keywords:** Organizational Behavior, Work Stress

## **INTRODUCCIÓN**

En los últimos años en el contexto de la globalización, se refleja el incremento del interés en las organizaciones por apuntar atención al capital humano que labora en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adoptado conciencia de que, además del pago de las remuneraciones, es de suma importancia prestar atención a las necesidades de los colaboradores, y los problemas que estos pueden presentar en el día a día dentro de la organización.

Por lo cual, es que, los estudios de comportamiento organizacional y estrés laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados a expresar su opinión sobre el entorno de la organización y cómo se sienten en ella; estableciendo así un instrumento de investigación que marcha bajo la premisa de que se crean beneficios cuando se efectúan gestiones correctivas en los aspectos que lo requieran, también establecen un excelente mecanismo para tener conocimiento de forma indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016., por lo que el trabajo de investigación se denomina: “Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la empresa Nova Vida S.A.C., 2016”

El comportamiento organizacional se vincula, con el estudio de la conducta de los individuos en una organización y cómo ese comportamiento perjudica la productividad y rendimiento de la misma. “El CO tiene que ver con condiciones relacionadas con el trabajo, la rotación de personal, el ausentismo, la productividad, la gestión, el rendimiento, entre otros” (p.601). Además, incluye también la motivación, la conducta del líder y el poder de este mismo, la comunicación interpersonal, los procesos y la estructura de grupos, la actitud de crecimiento, los conflictos, los cambios, la tensión en el trabajo y el estrés. (Robbins, S. 2004, p.602)

La organización Internacional del Trabajo (OIT) describió al estrés laboral como “Una enfermedad que es una amenaza para la economía de los países industrializados y en vías de crecimiento. Flaquea la productividad al sobresaltar la salud física y mental de los colaboradores” (citada por Orames, 2013).

## **METODOLOGÍA**

En la presente investigación se utiliza el método hipotético desde un enfoque cuantitativo, el cual consiste “en partir de un supuesto o afirmación por demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores” (Landeu, 2007).

Esta investigación es básica de naturaleza descriptiva y correlacional, porque desde un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables comportamiento organizacional y el estrés laboral.

El instrumento que se utilizó en esta investigación como método de evaluación del Comportamiento organizacional es el cuestionario de Comportamiento organizacional, elaborada por Quesada (2014). El cuestionario consta de 30 preguntas, proporcionada en 10 ítems por cada una de sus dimensiones, las cuales responden a una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. Teniendo como dimensiones: dirección y estímulo de la excelencia; trabajo en equipo y solución de conflictos; y responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

Asimismo, para la variable Estrés laboral se utilizó la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que tiene como autores a la OIT-OMS; y fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Esta Escala consta de 25 ítems con 7 alternativas de respuestas que van desde la puntuación 1 al 7. Teniendo como dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

## RESULTADOS

### *Hipótesis general*

Hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**):  $\rho=0$ , No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y estrés laboral.

Hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**):  $\rho \neq 0$ , Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y estrés laboral.

Tabla 1  
*Correlación comportamiento organizacional y estrés laboral*

|                               | Rho de Spearman             | Estrés laboral |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------|
|                               | Coefficiente de correlación | -0.864**       |
| Comportamiento organizacional | Sig. (bilateral)            | 0.000          |
|                               | N                           | 52             |

\*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.864$ , entonces, el grado de relación entre las variables Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral es fuerte, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral y viceversa.

Tabla 2

*Grado de correlación y nivel de significancia entre las tres dimensiones (comportamiento organizacional) y estrés laboral*

| Rho de Spearman   |                             | Relaciones<br>interpersonales |
|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Dirección         | Coefficiente de correlación | -0.634(**)                    |
|                   | Sig. (bilateral)            | 0.021                         |
|                   | N                           | 52                            |
|                   |                             | Estilo de dirección           |
| Trabajo en equipo | Coefficiente de correlación | - 0.686(**)                   |
|                   | Sig. (bilateral)            | 0.012                         |
|                   | N                           | 52                            |
|                   |                             | Retribución                   |
| Responsabilidad   | Coefficiente de correlación | -0.375(**)                    |
|                   | Sig. (bilateral)            | 0.000                         |
|                   | N                           | 52                            |

De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.634$ , entonces, el grado de relación entre dirección y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor dirección menor estrés laboral y viceversa. De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.686$ , entonces, el grado de relación entre el trabajo en equipo y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor estrés laboral y viceversa. De acuerdo a la tabla, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es  $r = -0.375$ , entonces, el grado de relación entre responsabilidad y estrés laboral es moderado, el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor responsabilidad menor estrés laboral y viceversa.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados encontrados en la investigación permitieron demostrar que existe relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral. La investigación de Quesada

(2014), indica que los resultados estadísticos que encontró en su estudio, refleja la existencia de una relación significativa entre Comportamiento Organizacional y el liderazgo transaccional. Por su lado, Gonzales (2014), en su investigación manifestó que el estrés general y laboral ocasiona en las organizaciones discordias, que generan una baja en la productividad de los colaboradores y por consiguiente dificultades significativas en la misma.

En cuanto a la primera dimensión, existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor dirección menor Estrés Laboral y viceversa.

Quesada (2014), indica que la dirección que brinda la organización por medio de su gerente, originan bienestar del personal en su labor y atribuye a que el colaborador entienda con claridad las funciones que desempeña diariamente.

Con la segunda dimensión, se obtuvo el resultado de que existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativaa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor Estrés Laboral.

Por lo que Adam Smith (citado por Jean Polo, 2012), concluyó que la división del trabajo, incrementaría la productividad al incrementar la capacidad y la práctica de cada colaborador.

La tercera dimensión, muestra que existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016, por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor responsabilidad menor Estrés Laboral y viceversa.

Por lo que Robbins (citado por Quesada, 2014), la responsabilidad con lo cual una persona desempeña en su puesto es la presentación ante la empresa.

Es importante señalar que a lo largo de estos últimos tiempos se han efectuado investigaciones de comportamiento organizacional con variables que pertenecen a las investigaciones de talento humano, de las cuales algunas de ellas son la influencia del estilo de liderazgo, el liderazgo transaccional, entre otros, que fueron estudiados en diferentes contextos. Sin embargo, es la primera vez que se realiza una investigación del comportamiento organizacional con el estrés laboral, por lo que no se ha encontrado información de estos estudios. Por lo tanto, se ha tomado como referencias investigaciones de una sola variable, las cuales son: Orames (2013), Pastén (2010), Correa (2013)

Se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de estrategias del manejo de estrés laboral y métodos de evaluación del comportamiento organizacional.

## CONCLUSIÓN

**Primero:** Existe relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman fuerte con  $r = -0.864$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir a mejor comportamiento organizacional menor estrés laboral.

**Segundo:** Existe relación significativa entre dirección y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.634$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir, a mejor dirección menor estrés laboral y viceversa.

**Tercero:** Existe relación significativa entre trabajo en equipo y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.686$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es negativa o inversa, es decir, a mejor trabajo en equipo menor estrés laboral.

**Cuarto:** Existe relación significativa entre responsabilidad y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C, 2016. Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman moderado con  $r = -0.375$ , con una  $p = 0.913 > 0.05$ . Por lo que el sentido o dirección de la relación es inversa o directa, es decir, a mejor responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo menor estrés laboral y viceversa.

## REFERENCIAS

- Balarezo (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Carrasco (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Editorial San Marcos.
- Arias (2006) *El Proyecto de Investigación* Editorial episteme, C.A. Caracas
- Correa (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Consultora PwC y HBC Consultores (2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. Diario el comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Chiavenato (2009). *Comportamiento Organizacional 2ed-eBook*. Editorial Interamericana editores, S.A., México.
- García, Gelpi, Cano y Romero (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Editorial Arteanima, S.L, Madrid.
- Gibson, Ivancevich y Nonnelly (2011) *Organizaciones : comportamiento, estructura, procesos*. Editorial McGraw-Hill, México.
- Gonzales (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzal Tenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Colombia.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

Jean Polo (2012). *Diseño del trabajo y bienestar un aporte desde la psicología organizacional positiva* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España.

Kotter (2014). *Qué hacen los líderes*. Editorial Ediciones gestión 2000, Madrid.

Landeu (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Editorial Alfa. 1era Edición. Lima, Perú.

Leiva (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. Recuperado de: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>

OIT (2016) *Revista internacional del trabajo* Editorial: OIT. Recuperado de: <https://teacherke.files.wordpress.com/2016/09/introduccion-al-estudio-del-trabajo-oit.pdf>

Oraemes (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis en doctorado). Ministerio de salud pública de Cuba, Escuela nacional de salud pública, Instituto nacional de salud de los trabajadores, La Habana, Cuba

Pastén (2010). *Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa Entrelagos Ltda.* (Tesis de en pregrado). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.

Quesada (2014). *El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

René Ascencio (2011). *Comportamiento organizacional* (1ra. Ed.) CD. Reynosa, Tamaulipas.

Robbins (2004) *Comportamiento organizacional* (13ra. ed.) Editorial Pearson Educación, México,

Sierra (2007). *Técnicas de Investigación Social*. Editorial Thomson, Madrid.

Tapia Roman (2010). *Estudio del comportamiento organizacional en la empresa envíos América* (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Región Xalapa, México.

Vara (2012). *Desde la Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

Valdiviezo (2015). *Influencia del estilo de liderazgo en el comportamiento organizacional del personal de la empresa grupo educativo integral SRL, en el distrito de Trujillo*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dra. Galia Susana Lescano López, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016.**" del estudiante **Br. Isabel Reátegui Cuesta**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de enero de 2017

---

Dra. Galia Susana Lescano López  
DNI: 06451655



Correo: Galia Lescano L. x Turnitin x Filemail.com - Envie.erc. x

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Es seguro https://turnitin.com/... Probar el nuevo Feedback Studio

Desarrollo MBA 206 Tesis para el: 07-Feb-2017 Roadmap Trabajo 8 de 19

Originality Comportamiento **turnitin** 19%

**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Magister en Administración De Negocios

**AUTOR**  
Dr. Isabel Reategui Cuesta

**ASESORA**  
Dra. Galia Susana Lescano Lopez

**DIRECCIÓN**  
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gerencia Del Talento Humano

**Resumen de Coincidencias**

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

| COINCIDENCIAS |   |    |
|---------------|---|----|
| 1             | docplayer.es<br>fuente de internet            | 2% |
| 2             | dspace.ups.edu.ec<br>fuente de internet       | 1% |
| 3             | ateneo.unmsm.edu.pe<br>fuente de internet     | 1% |
| 4             | www.uned.ac.uk<br>fuente de internet          | 1% |
| 5             | biblio3.ur1.edu.gt<br>fuente de internet      | 1% |
| 6             | biblioteca2.ucab.edu.ve<br>fuente de internet | 1% |





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Reategui Cuesta Isabel
D.N.I. : 46135950
Domicilio : Urb. Sesquicentenario Hz F Lota 4
Teléfono : Fijo : Móvil : 944804648
E-mail : reateguicuesta@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Reategui Cuesta Isabel

Título de la tesis:

Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

27/06/2018



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Justicia  
como

UAB

Para empastado  
para

## FORMATO DE SOLICITUD

### SOLICITA:

Visto bueno de empastado

### ESCUELA DE POSGRADO

Isabel Reategui Questa con DNI N° 46135950  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en Urb. Sesquicentenario Mz F lote 4 - Callao  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: Maestría en  
(Promoción) (Nombre del programa)  
Administración de Negocios identificado con el código de matrícula N°  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto bueno para empastado

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima 21 de Abril de 2018

[Firma manuscrita]

(Firma de solicitante)

### Documentos que adjunto:

- a. Dictamen de la sustentación
- b. Resolución directoral
- c. Acta de aprobación de originalidad
- d. Print turnetín

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 944804648

Email: reateguicuesta@gmail.com