



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades
prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín,
2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Poquioma Lopez, Henry (orcid.org/0000-0002-0556-5129)

Velasquez Lopez, Luis Ramon (orcid.org/0000-0002-6752-4277)

ASESORA:

Mtra. Clavijo Lopez, Rosa Johanna (orcid.org/0009-0004-4168-9200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

MOYOBAMBA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CLAVIJO LOPEZ ROSA JOHANNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024", cuyos autores son POQUIOMA LOPEZ HENRY, VELASQUEZ LOPEZ LUIS RAMON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

MOYOBAMBA, 28 de Noviembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CLAVIJO LOPEZ ROSA JOHANNA DNI: 44670106 ORCID: 0009-0004-4168-9200	Firmado electrónicamente por: RCLAVIJO.L el 02-12- 2024 19:53:41

Código documento Trilce: TRI - 0927771





Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, POQUIOMA LOPEZ HENRY, VELASQUEZ LOPEZ LUIS RAMON estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS RAMON VELASQUEZ LOPEZ DNI: 70421098 ORCID: 0000-0002-6752-4277	Firmado electrónicamente por: LVELASQUEZLO el 28-11-2024 17:47:10
HENRY POQUIOMA LOPEZ DNI: 44288992 ORCID: 0000-0002-0556-5129	Firmado electrónicamente por: POQUIOMAL el 28-11-2024 21:27:47

Código documento Trilce: TRI - 0927772

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado con mucho cariño a mi familia, por apoyarme y alentarme a seguir adelante a pesar de las dificultades que se han presentado a lo largo del camino.

Henry

Dedico esta tesis a mis padres, quienes con su amor incondicional y apoyo constante me han brindado las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Su sacrificio y dedicación han sido una fuente de inspiración en mi vida, y gracias a ellos he podido superar los desafíos en mi camino académico.

Luis

Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por la salud, por permitirme continuar con el proceso de mi carrera, a mis padres y hermanos por ser el soporte en todo lo que me propuse como profesional, a nuestra asesora por ser nuestra guía, ya que sin ella no tendríamos los conocimientos y las herramientas necesarias para lograr de manera satisfactoria nuestra investigación.

Henry

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis profesores y mentores, quienes con su guía y conocimientos han enriquecido mi formación profesional. Su compromiso y entusiasmo por la enseñanza han sido fundamentales en este proceso, y estoy profundamente agradecido por cada consejo y apoyo recibido a lo largo de mi carrera.

Luis

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor(es)	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla cruzada de la variable estrés laboral y comportamiento organizacional	15
Tabla 2: Tabla cruzada de la dimensión estresores del ambiente físico y comportamiento organizacional.....	16
Tabla 3: Tabla cruzada de la dimensión estresores de la tarea y comportamiento organizacional	17
Tabla 4: Tabla cruzada de la dimensión estresores de la organización y comportamiento organizacional.....	18
Tabla 5: Pruebas de normalidad.....	19
Tabla 6: Correlación entre la variable estrés laboral y comportamiento organizacional	20
Tabla 7: Correlación entre la dimensión estresores del ambiente físico y comportamiento organizacional.....	21
Tabla 8: Correlación entre la dimensión estresores de la tarea y comportamiento organizacional	22
Tabla 9: Correlación entre los estresores de la organización y comportamiento organizacional	23

Índice de figuras

Figura 1: Esquema correlacional.....	11
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación se centró en resaltar el Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 8 el cual está enfocada en el trabajo decente y crecimiento económico. Asimismo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024. De acuerdo al estudio es de enfoque cuantitativo, siendo de tipo básica, de diseño no experimental, ya que no se alteró las variables del estudio, de corte transversal y nivel descriptivo. Sobre la recopilación de los datos del estudio se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde se encuestó a 64 colaboradores. Se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman para hallar la relación de las variables, obteniendo como resultado que el estrés laboral se relacionan de manera significativa con el comportamiento organizacional y aceptando la hipótesis general de la investigación. Se concluyó que existe una relación positiva entre las variables de estudio, determinando que el incremento de la carga laboral, la presión y la supervisión conllevan a la disminución en la proactividad y el compromiso de los colaboradores.

Palabras Clave: Desempeño, estrés laboral, organizaciones, salud mental.

Abstract

This research work focused on highlighting Sustainable Development Goal No. 8, which is focused on decent work and economic growth. Likewise, the objective of this study is to determine the relationship between work stress and organizational behavior in entities providing services and sanitation in the San Martín region, 2024. According to the study, it has a quantitative approach, being of a basic type, non-experimental design, since the study variables, cross-sectional and descriptive level, were not altered. To collect the study data, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, where 64 collaborators were surveyed. The Rho Spearman correlation test was used to find the relationship between the variables, obtaining as a result that work stress is significantly related to organizational behavior and accepting the general hypothesis of the research. It was concluded that there is a positive relationship between the study variables, determining that the increase in workload, pressure and supervision leads to a decrease in the proactivity and commitment of collaborators.

Keywords: Performance, work stress, organizations, mental health.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación identifica que la conexión entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades de servicios y saneamiento radica en la relevancia de promover una cultura enfocada en la prevención de la salud y en la protección de la integridad de los empleados, lo cual contribuye a mejorar su rendimiento en el trabajo. El comportamiento organizacional desempeña un papel fundamental en cualquier organización, ya que se centra en analizar, anticipar y optimizar las conductas de individuos y grupos en el entorno laboral. Este campo de estudio permite a las empresas comprender cómo interactúan, se adaptan y rinden las personas en su trabajo, afectando directamente la productividad, eficiencia, satisfacción laboral y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Al profundizar en el comportamiento organizacional, las organizaciones pueden promover un entorno laboral saludable, fortalecer el trabajo en equipo, gestionar el cambio con eficacia y mejorar los procesos de toma de decisiones, lo cual es clave para el éxito sostenible de la empresa.

Se tomó como referencia el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Trabajo decente y crecimiento económico, la que se centra en impulsar un crecimiento económico sostenible. Con este enfoque, las organizaciones se comprometen a apoyar el bienestar de sus colaboradores, promover la igualdad de género, incentivar la productividad y la innovación, y fomentar el desarrollo sostenible en las comunidades donde operan. Al incorporar este ODS, se puede generar un impacto positivo en la empresa en estudio. Al estudiar cómo se relaciona el estrés laboral con el comportamiento organizacional, es posible promover un ambiente laboral más saludable, con el fin de salvaguardar el bienestar de los colaboradores, aspecto clave del ODS de Trabajo decente. Además, al entender cómo afecta el estrés laboral en la productividad y la eficiencia de los empleados, las empresas estarían en mejor posición para aplicar medidas preventivas y correctivas que impulsen tanto la productividad como el crecimiento económico, aportando así en la ejecución de los objetivos de la ODS de Crecimiento económico (UNICEF, 2015).

Las organizaciones encargadas de prestar servicios y saneamiento en la región San Martín operan dentro de su jurisdicción conforme a su marco legal, el cual abarca la distribución, comercialización y producción de agua potable. Además, llevan a cabo tareas de tratamiento, de recolección, disposición final de aguas residuales, pluviales y desechos sanitarios excretos, cuyo propósito es la de brindar un servicio que cumplan con estándares de alta calidad a todos los usuarios en sus respectivas áreas de cobertura. Sin embargo, dentro de las actividades y trabajos desarrollados por estas entidades, existen múltiples reclamos por parte de los usuarios, debido a su deficiente servicio, muchos de estos reclamos son realizados de manera personal dentro de las instalaciones, el cual genera un ambiente hostil entre los colaboradores originando tensiones físicas y psicológicas, dando lugar a un aumento de estrés. Este ambiente hostil y los reclamos constantes tienden a tener un impacto significativo en el comportamiento organizacional de dichas entidades, resultando en una reducción de la motivación, satisfacción laboral y su moral de los trabajadores. Además, las tensiones físicas y psicológicas, afectan el desempeño laboral y el bienestar general del personal; por otra parte, la falta de una resolución efectiva de las quejas también genera sentimientos de frustración y desconfianza, tanto entre los empleados como entre los clientes, lo que a su vez afecta la reputación de estas empresas y su relación con la comunidad.

Frente a la problemática encontrada se formuló la pregunta de investigación siguiente ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024?

El siguiente estudio se justificó teóricamente en donde se utilizó para el estrés laboral el abordaje de teorías tales como, la teoría del modelo demanda-control de Karaset (1979) en la cual establece el grado de relación entre el factor psicosocial y la salud relacionadas en función a las altas demandas de carácter laboral y al escaso control sobre el trabajo el cual son generadoras del estrés; y en relación con la variable comportamiento organizacional abordamos la teoría de la contingencia de Fiedler

(1967) la cual es relevante porque destaca la relevancia de tomar en cuenta la relación entre el líder y la situación, lo que puede llevar a un liderazgo más efectivo y a un mejor funcionamiento y comportamiento organizacional.

Este estudio también presenta una justificación práctica, donde el estrés laboral se analiza a través de tres dimensiones: estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de la organización, estructurados en nueve indicadores. Por otro lado, el comportamiento organizacional se examina mediante tres dimensiones: productividad, rotación y satisfacción del personal, organizadas en siete indicadores. Para recolectar los datos, se diseñaron dos cuestionarios aplicados a la población objetivo, los cuales contienen un total de 18 ítems.

En la justificación metodológica se estableció un tipo de estudio determinado como básico, a través de un enfoque cuantitativo, además, el nivel fue descriptivo y de magnitud correlacional; por último, presentó un diseño denominado no experimental.

Como justificación social, esta investigación busca beneficiar a la comunidad al reconocer elementos específicos que generan estrés laboral dentro del contexto de las entidades de saneamiento en la región San Martín. Asimismo, se pretende entender cómo el comportamiento organizacional puede afectar la percepción y manejo del estrés. Los hallazgos de este estudio podrían proporcionar información útil para implementar medidas preventivas y programas de apoyo que promuevan el bienestar de los colaboradores, promoviendo un entorno laboral más saludable y productivo, lo cual contribuiría tanto a optimizar el bienestar de los colaboradores como al éxito sostenible de las entidades de saneamiento.

Para el estudio tenemos el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín; y objetivos específicos: Determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional; determinar la relación entre los estresores de la tarea y el comportamiento

organizacional; determinar la relación entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.

A nivel internacional, Velásquez et al. (2023) tuvieron como objetivo de investigación desarrollar una reflexión referente al comportamiento organizacional en el contexto empresarial, abarcando tanto el sector público como también privado, con el fin de mejorar continuamente la calidad en ambos sectores. Concluyeron que el comportamiento organizacional no depende únicamente de la estructura institucional, sino también de la disposición y capacidad de los líderes y del personal administrativo para implementar las políticas gubernamentales vigentes.

En México, Alvarado et al. (2023), desarrollaron una investigación titulada La Innovación Tecnológica y su Influencia en el Comportamiento Organizacional: Una Revisión de Literatura, se propusieron revisar la literatura sobre cómo la innovación tecnológica impacta en el comportamiento de los colaboradores de la organización Valeo Wipers . Concluyeron que factores como la resistencia al cambio, la falta de comunicación clara por parte de los líderes en cuanto a las decisiones, la necesidad de una capacitación más efectiva para el personal en nuevas funciones, y la ausencia de un sentido de pertenencia hacia la empresa son aspectos clave en el análisis del comportamiento organizacional. Estos elementos pueden afectar de manera importante cómo los empleados enfrentan el cambio, su relación con la empresa y entre ellos, influyendo en el rendimiento y en la cultura organizacional.

En Colombia, Torrente y Zapata (2023) llevaron a cabo un estudio titulado Estrés laboral y factores de la cultura organizacional que pueden influenciarlo, utilizando una metodología de nivel descriptiva correlacional, considerando un diseño no experimental y de corte transversal, basada en una muestra no probabilística de 129 colaboradores. Los resultados revelaron una correlación negativa significativa entre elevados niveles de estrés y los subdimensiones de empoderamiento. Como conclusión establecieron que hay una relación significativa entre ambas variables.

En Indonesia, Siahaam et al. (2023) investigaron la influencia de la satisfacción

y el estrés laboral sobre el compromiso organizacional en la organización XYZ. Con una muestra de 200 empleados, analizaron cómo estas variables afectan la dinámica organizacional. Los hallazgos señalaron que una mayor satisfacción laboral impulsa el compromiso, mientras que el estrés laboral lo reduce considerablemente. La conclusión respalda la hipótesis H2, evidenciando que el estrés laboral es un factor que disminuye el nivel de compromiso de los empleados con la organización.

En Ecuador, Caisaguano y Velásquez (2023) realizaron un estudio sobre el estrés laboral y el clima organizacional en el comando de policía subzona Cotopaxi N°5. Emplearon un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, correlacional e hipotético y trabajaron con una muestra de 112 empleados administrativos. Los resultados de la correlación de Rho de Spearman arrojaron un coeficiente de 0.075, lo que respalda la hipótesis nula, indicando que no hay relación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional. Así, concluyeron que ambas variables no están asociadas de forma relevante.

En México, Alpuche y Laines (2021) llevaron a cabo un estudio titulado "El análisis del comportamiento organizacional: una perspectiva desde la activación en el marco de la COVID-19." Esta investigación, de diseño descriptivo, tuvo como objetivo examinar el comportamiento organizacional desde el enfoque de activación durante la pandemia. Los resultados mostraron que la crisis sanitaria afectó considerablemente la salud mental de los empleados, incrementando el nivel de estrés, reduciendo las expectativas laborales y generando una sensación de inseguridad en el empleo. Los autores concluyeron que el comportamiento individual es fundamental para entender y gestionar el comportamiento organizacional, ya que influye directamente en otros miembros del equipo y en el desempeño de toda la organización.

En el ámbito nacional, Huayanay (2024) realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar el clima organizacional y su relación con el estrés laboral entre los colaboradores, mediante una metodología aplicada y un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, teniendo a 57 empleados como muestra. Los hallazgos confirmaron la hipótesis alternativa H1, rechazando la hipótesis nula H0, se concluyó que existe relación significativa entre sus variables.

Por otro lado, en la ciudad de Chiclayo, Flores (2024) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y la relación con los niveles de estrés. Usando un enfoque cuantitativo, en el cual se alineó con un tipo de estudio transversal, el diseño fue diseño no experimental, considerando a 33 docentes como muestra. Los hallazgos indicaron una correlación moderada entre las variables, indicando una relación significativa y fuerte entre ambas variables indicadas.

Por su parte, en Puno Belon (2023) llevó a cabo una investigación titulada "Comportamiento organizacional de los docentes frente al estrés laboral por la disposición de cuarentena en instituciones secundarias de la Región, 2020." Cuyo estudio buscó entender cómo el estrés generado por la cuarentena impacta el comportamiento organizacional. Utilizando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal, trabajando con 331 docentes como muestra. Los datos obtenidos mostraron que un 51% de los implicados aprecian que las tensiones políticas afectan su desempeño, un 52% reporta problemas familiares, un 53% enfrenta dificultades económicas, y un 55% considera que la falta de organización impacta su rendimiento. La conclusión indica que el estrés laboral surge debido a la carga desmedida de labores y la percepción de bajos salarios, lo que desequilibra a los docentes y disminuye su productividad.

En Sullana, Otero y Yamunaque (2022) realizaron el estudio cuyo objetivo fue establecer el liderazgo y su relación con el comportamiento organizacional entre sus colaboradores. Utilizaron un diseño no experimental de corte transversal, el estudio abarcó a 30 colaboradores. Los descubrimientos mostraron correlación positiva

significativa entre sus variables, concluyendo que se manifiesta una relación importante entre ambas variables de estudio.

Además, en Huaura, Vivanco (2020) llevó a cabo un estudio importante donde dio conocimientos relevantes respecto al comportamiento organizacional y la calidad de servicio en una municipalidad distrital. Tuvo como objetivo determinar el comportamiento organizacional y su relación con la calidad del servicio en dicha municipalidad, aplicando una metodología cuantitativa, no experimental y de tipo correlacional con corte transversal. La investigación incluyó a 400 personas y una muestra de 197. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables de estudio, concluyendo que el personal no demuestra una conducta adecuada en lo individual y grupal, y que la estructura organizativa carece de eficacia, lo que deriva en un servicio poco confiable y con baja capacidad de respuesta.

En Lima, Pastor (2020) desarrolló un estudio donde fundamentó y estableció de gran manera conocimientos relevantes para la organización, con el propósito de analizar el diseño organizacional y de qué manera esta variable de estudio tiene relación con el comportamiento organizacional en su organización. Se utilizó un método de investigación de tipo aplicada, utilizando el enfoque descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal y cuantitativo, trabajando con una población de 40 empleados. Los hallazgos mostraron correlación positiva significativa entre las variables, llegando a la conclusión que hay una relación considerablemente positiva referente a las variables mencionadas.

Para la elaboración del enfoque teórico se consideró para el estrés laboral las siguientes teorías; teoría del desbalance esfuerzo recompensa de Siegrist, propone que se manifiesta el estrés cuando un trabajador evidencia un desequilibrio entre el esfuerzo gastado y las recompensas bajas que percibe; y para las dimensiones se presentaron las siguientes teorías, para la dimensión estresores del ambiente físico se analizó la teoría de la restauración atencional de Kaplan y Kaplan, el cual propone que al estar en contacto con los entornos naturales, permite disminuir el alto impacto que

puedan ocasionar de manera negativa eventos estresantes; para la dimensión estresores de la tarea, la teoría del conflicto de rol desarrollada por Katz y Kahn establecen que se adopta diferentes comportamientos y actividades de acuerdo al puesto de trabajo, cumpliendo roles, funciones que debe adoptar la persona que tiene esa posición. El estrés laboral puede originarse cuando exista conflicto de roles, el cual amenacen el control personal generando estrés; la teoría del modelo de demandas y recursos laborales de Demerouti et al. proponen que es un modelo de indagación que explica el agotamiento y el compromiso teniendo como un inicio aquellos antecedentes laborales y organizacionales que se pueden identificar en cualquier contexto de la organización.

Para el comportamiento organizacional, se presentaron las siguientes teorías; Teoría de la Equidad de Adams, la cual es importante porque se centra en la percepción de equidad en las relaciones laborales y ha tenido un impacto significativo en la comprensión de la motivación y la justicia en el lugar de trabajo; a su vez, ha influido en la forma en que los gerentes diseñan sistemas de recompensas y gestionan las relaciones laborales que pueden influir en su comportamiento; asimismo tenemos la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, la cual es importante porque proporciona un marco para comprender las necesidades humanas y su impacto en el comportamiento tanto individual como grupal en un ambiente profesional; en donde se precisan las teorías de las dimensiones tales como: satisfacción del personal, en la cual se analizó la teoría de los Dos Factores implementada por Herzberg, esta teoría propone la satisfacción del personal, la cual se basa en dos tipos de factores, está aquellos factores motivacionales como el reconocimiento y la responsabilidad la cual generan satisfacción cuando están presentes y factores de higiene como las condiciones y salario laboral, quienes no la producen y pueden causar insatisfacción. Por lo que, Herzberg sugiere enfocarse en potenciar los factores motivacionales.

A medida que las necesidades básicas se satisfacen, las personas se esfuerzan por satisfacer necesidades de orden superior. La satisfacción del personal se asocia con el cumplimiento de estas necesidades dentro del trabajo; para la dimensión

Rotación del personal se tuvo en cuenta la teoría del modelo de Mowbray el cual propone que la rotación del personal es el resultado de un desequilibrio entre los incentivos laborales y los costos de permanencia en la organización. Cuando los incentivos son bajos o los costos son altos, la probabilidad de que los empleados roten aumenta; para la dimensión productividad del personal la teoría del modelo de Expectativa-Valor-Instrumentalidad de Vroom establece que la productividad del personal está influenciada por las expectativas de los empleados sobre los resultados de su trabajo, el valor que atribuyen a esos resultados y la instrumentalidad percibida entre su esfuerzo y los resultados.

Se pudo identificar conceptualizaciones respecto al estrés laboral, tales como, Cristobal (2019) define al estrés laboral como reacciones nocivas emocionales y físicas, presentándose cuando existe una exigencia excesiva en el trabajo. Portero (2019) definió al estrés al conjunto de reacciones de tipo fisiológicas frente a un estímulo nocivo psicológico, físico, emocional o cognitivo. Taquechel y García, (2020) conceptualiza al estrés laboral como situaciones de alta tensión que se producen por diferentes situaciones que generan en el individuo alteraciones por circunstancias que se producen en su entorno, el cual provocan diferentes reacciones psicofisiológicas donde él tiene poco o ningún tipo de control; y para las dimensiones de estrés laboral se presentaron las siguientes definiciones; Silla (2021) define a los estresores del ambiente físico a los múltiples aspectos dentro del ambiente laboral que pueden generar experiencias de estrés laboral, la vibración, el ruido, temperatura, iluminación; Castro (2021) define a los estresores del ambiente físico al medio el cual agrupa determinados escenarios donde se da la sobrecarga de funciones, desarrollo de tareas, incremento de la fuerza laboral, influyendo en el cumplimiento de labores del trabajador; Mamani (2021) define a los estresores del ambiente físico a todos aquellos que se pueden detectar de manera concreta, como la vibración, la iluminación, el sonido, el entorno físico donde se desarrollan sus actividades laborales.

Asimismo, Según Quillatupa (2021) define a los estresores de la tarea, a las características de cada tarea que desempeña un profesional, el cual puede generar

estrés en función a lo adecuado o a la expectativa que pueda generar de acuerdo a su capacidad; Barrientos y Tenorio (2022) define a los estresores de la tarea a aquellos que están relacionados con los compromisos mentales, el logro de los objetivos y la capacidad de trabajar bajo presión. Asimismo, Aviles (2019) define a los estresores de la organización a la contrariedad y caracterización de roles, el cual tienen como consecuencia tener un evento de conflicto generando acciones inadecuadas dentro del entorno laboral; Tello (2020) define a los estresores de la organización a los conflictos interpersonales y las relaciones informales que se desarrollan dentro de la organización, las diferencias existenciales entre los trabajadores.

Asimismo, se conceptualiza el comportamiento organizacional, de la siguiente manera; Content (2021), define el comportamiento organizacional como el campo de estudio que analiza la manera como las estructuras, individuos y grupos afectan en la conducta dentro de las organizaciones. Bravo et al., (2018), comenta que se trata del análisis del desempeño y las actitudes de las personas en una organización, lo cual debe ser visto como fundamental en el contexto de los rápidos cambios culturales, y así las empresas puedan funcionar eficientemente. Kousoulis (2022), menciona que la satisfacción del personal hace referencia a un estado emocional favorable experimentado por los empleados en relación con su trabajo. Este concepto es multifacético e incluye aspectos como las condiciones laborales, el reconocimiento, las relaciones interpersonales, las oportunidades de crecimiento y el sentido de propósito en el trabajo.

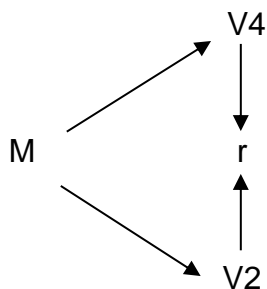
Se plantearon las siguientes hipótesis para dar respuesta a los objetivos generales Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional. Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional, y como objetivos específicos se plantearon las siguientes hipótesis; H1: Existe relación significativa entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional, H2: Existe relación significativa entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional; H3: Existe relación significativa entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.

II. METODOLOGÍA

La investigación empleada fue tipo básica o pura, dado que se centra únicamente en analizar el problema asociado a las variables estudiadas (Hernández et al., 2018). Además, se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual facilitó la cuantificación y recolección de datos necesarios para identificar distintos fenómenos. Para ello, se aplicaron los métodos deductivo y estadístico (Hernández et al., 2018).

Este estudio se realizó con un nivel descriptivo-correlacional, analizando las variables y sus dimensiones, así como la relación entre ellas (Hernández et al., 2018). El diseño fue no experimental, ya que las variables no se alteraron para obtener los resultados (Hernández et al., 2018). Del mismo modo, el estudio es de corte transversal, dado que se recolectaron los datos en un momento específico.

Figura 1: Esquema correlacional.



Donde:

M = Muestra

V1 = Estrés laboral

V2 = Comportamiento organizacional

r = Relación

La variable de estrés laboral se define conceptualmente como aquellas reacciones del organismo que ocurren cuando las demandas exceden los recursos disponibles, según Sidelski (2009). En cuanto a su definición operacional, se utilizó un instrumento diseñado para medir las dimensiones de esta variable, las cuales incluyen los estresores del ambiente físico, de la tarea y de la organización. Los indicadores evaluados fueron la iluminación, el ruido, la temperatura, la carga mental, la capacidad para realizar la tarea, el control sobre las tareas, los conflictos, los tiempos de descanso y las limitadas oportunidades de comunicación. Se empleó una escala de medición ordinal con valoración tipo Likert.

La variable de Comportamiento Organizacional se define conceptualmente, según Schermerhorn et al. (2011), como un campo de estudio interdisciplinario que examina cómo la estructura organizacional, los individuos y los grupos afectan y son afectados por las conductas dentro de la empresa. En cuanto a su definición operacional, se empleó un instrumento para evaluar las dimensiones de esta variable, las cuales incluyen la productividad del personal, la rotación y la satisfacción de los empleados, estructuradas en siete indicadores: cumplimiento de objetivos, costos reducidos, producción por hora de trabajo, despidos, cantidad de empleados que ingresan o salen de la empresa, recompensas al personal y calidad de vida laboral. Se utilizó una escala ordinal con valoración tipo Likert para la medición.

Con respecto a su población, comprendió a 116 colaboradores de la empresa. Las cuales estuvieron conformadas por los ejecutivos, administrativos, operarios, y técnicos. La población establece un conjunto de casos que permiten referenciar para seleccionar la muestra, de esta manera permitió tener resultados generales de la población (Arias et al., 2016). Referente a sus criterios de inclusión, se consideraron a colaboradores con contrato a tiempo completo, colaboradores que laboran en áreas operativas y administrativas, colaboradores que pertenecen a los sindicatos o gremios, colaboradores que han presentado reclamos o conflictos laborales. En cuanto a los criterios de exclusión, no se consideraron a colaboradores con contratos a plazo fijo o temporal, aquellos que estén de licencia, de vacaciones o temporalmente

suspendidos, así como clientes que no hayan cumplido la mayoría de edad o personas que sobrepasen los 60 años, y colaboradores que no pertenezcan a ningún sindicato o gremio y colaboradores que no han presentado reclamos o conflictos laborales.

La muestra representa una parte de la población que permitió obtener datos específicos sobre ella (Cabezas et al., 2018). En este estudio, se empleó la fórmula para poblaciones finitas, estableciendo un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 0.05%, y probabilidades de $p=0.90\%$ y $q=0.10\%$, lo que resultó en una muestra de 64 colaboradores. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, y la unidad de análisis fue cada colaborador.

El método utilizado para la recopilación de datos fue la encuesta. Según Sánchez y Reyes (2018), las técnicas son herramientas que permiten obtener información relevante en relación con los propósitos del estudio dentro de un contexto específico. Se empleó un cuestionario para recoger datos acerca del estrés laboral, adaptado de Barrientos y Tenorio (2022), compuesto por 12 ítems distribuidos en tres dimensiones, con una escala ordinal de valoración: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. De igual forma, se aplicó un cuestionario adaptado de los mismos autores para evaluar el comportamiento organizacional, también con 12 ítems en tres dimensiones y la misma escala ordinal de valoración.

El proceso de validación implicó la revisión exhaustiva de los instrumentos por parte de expertos calificados; estos expertos, con sólida formación, examinaron a fondo los ítems y su correspondencia con las variables y dimensiones del estudio, la cual, tras este riguroso análisis, procedieron a validar los instrumentos. Teniendo como expertos a: Dr. Alvares Ríos, Lin, MBA. Paredes Torres, Emilio, Mg. Clavo Zumba, Icela Baneza. Los expertos calificaron los instrumentos como aplicables.

Donde cada experto emitió calificativos aceptables de los instrumentos. La fiabilidad se llevó a cabo mediante una prueba piloto, donde se consideró a 20 participantes de la muestra, todas las respuestas obtenidas se procesaron en el SPSS para calcular el Alfa de Cronbach, que fue ser superior al 0.7, lo que permitió conocer el nivel de fiabilidad de los instrumentos. Acorde a la variable estrés laboral se halló un coeficiente de 0.948 con un nivel excelente, de igual manera se logró un coeficiente del 0.962 con un nivel excelente para la variable comportamiento organizacional.

Esta investigación emplea un enfoque cuantitativo y aplica el método deductivo, utilizando teorías, conceptos y datos procesados para analizar la información. En este contexto, se utilizarán tanto el método descriptivo como el inferencial. El análisis descriptivo se realizará a través de tablas cruzadas y gráficos estadísticos, mientras que el análisis inferencial se empleará para contrastar las hipótesis de investigación, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados.

Este estudio adoptó el código de ética de investigación conforme a la resolución 0470-2022. En el artículo 3 se enuncian los principios de integridad científica, y, en este contexto, se identificaron los siguientes principios en el estudio: integridad, honestidad intelectual, veracidad, autonomía. A cada participante se le proporcionó el consentimiento informado para asegurar su participación voluntaria, según lo establece la Universidad César Vallejo en el artículo 7 del código de ética.

III. RESULTADOS

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Tablas cruzadas

Tabla 1: Tabla cruzada de la variable estrés laboral y comportamiento organizacional

			Comportamiento organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estrés laboral	Bajo	Recuento	0	4	1	5
		%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	43	9	53
		%	1,9%	81,1%	17,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	6	0	6
		%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Recuento		1	53	10	64
	%		1,6%	82,8%	15,6%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: Los resultados obtenidos de los 64 colaboradores indican que el estrés laboral presenta un nivel alto, y el comportamiento organizacional se encuentra en un nivel medio. Se ha notado que, en situaciones de alto estrés laboral, el comportamiento organizacional también se manifiesta en un nivel medio, con una coincidencia del 100% entre los colaboradores de las EPS. Además, el 81.11% de los encuestados reporta niveles medios tanto de estrés laboral como de comportamiento organizacional en función de sus respuestas.

Tabla 2: Tabla cruzada de la dimensión estresores del ambiente físico y comportamiento organizacional

			Comportamiento organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estresores del ambiente físico	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	28	4	32
		%	0,0%	87,5%	12,5%	100,0%
	Alto	Recuento	1	24	6	31
		%	3,2%	77,4%	19,4%	100,0%
Total		Recuento	1	53	10	64
		%	1,6%	82,8%	15,6%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: En cuanto a la dimensión de estresores del ambiente físico, se observó un nivel bajo, mientras que el comportamiento organizacional se sitúa en un nivel medio. Los datos indican que, cuando los estresores físicos en el ambiente son bajos, el comportamiento organizacional se mantiene en un nivel medio, lo cual se presenta en el 100% de los colaboradores de las EPS.

Tabla 3: Tabla cruzada de la dimensión estresores de la tarea y comportamiento organizacional

			Comportamiento organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estresores de la tarea	Bajo	Recuento	0	3	1	4
		%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	31	9	41
		%	2,4%	75,6%	22,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	19	0	19
		%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	1	53	10	64
		%	1,6%	82,8%	15,6%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: Para la variable estresores de la tarea, se identificó un nivel alto, mientras que el comportamiento organizacional permanece en un nivel medio. Los resultados muestran que, cuando los estresores de la tarea son elevados, el comportamiento organizacional se mantiene en un nivel medio en el 100% de los colaboradores de las EPS.

Tabla 4: Tabla cruzada de la dimensión estresores de la organización y comportamiento organizacional

			Comportamiento organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estresores de la organización	Bajo	Recuento	0	12	4	16
		%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	34	5	40
		%	2,5%	85,0%	12,5%	100,0%
	Alto	Recuento	0	7	1	8
		%	0,0%	87,5%	12,5%	100,0%
Total	Recuento		1	53	10	64
	%		1,6%	82,8%	15,6%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: En cuanto a la variable de estresores de la organización, se identificó un nivel alto, mientras que el comportamiento organizacional se mantiene en un nivel medio. Los resultados indican que, con altos niveles de estresores organizacionales, el comportamiento organizacional sigue en un nivel medio en el 100% de los colaboradores de las EPS.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Prueba de normalidad

Tabla 5: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,096	64	,200*
Comportamiento organizacional	,126	64	,013

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: Para analizar la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, al contar con una muestra de 64 colaboradores. Como el valor de significancia de una de las variables fue inferior a 0.05, se empleó la prueba de correlación de Spearman, de naturaleza no paramétrica.

Prueba de Hipótesis

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín

Tabla 6: Correlación entre la variable estrés laboral y comportamiento organizacional

			Estrés laboral	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,087
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	64	64
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,087	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	64	64

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: Esta tabla, muestra una correlación de Spearman de 0.087, en la cual se evidencia una relación positiva muy baja, con un p-valor de 0.003. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, lo que sugiere una relación significativa entre las variables de estudio.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional.

Tabla 7: *Correlación entre la dimensión estresores del ambiente físico y comportamiento organizacional*

			Estresores del ambiente físico	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Estresores del ambiente físico	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	64	64
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	64	64

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: La tabla 7 indica una correlación de Spearman de 0.364, que representa una relación positiva baja, con un p-valor de 0.003. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, señalando una relación significativa entre la dimensión y la variable.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional.

Tabla 8: *Correlación entre la dimensión estresores de la tarea y comportamiento organizacional*

		Estresores de la tarea	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Estresores de la tarea	1,000	-,091
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	64	64
Comportamiento organizacional	Comportamiento organizacional	-,091	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	64	64

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: Presenta una correlación inversa de Spearman de -0.091, donde se evidencia una relación negativa muy baja, con un p-valor de 0.002. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, sugiriendo que entre los estresores de la tarea se encuentra una relación significativa con el comportamiento organizacional.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.

Tabla 9: *Correlación entre los estresores de la organización y comportamiento organizacional*

			Estresores de la organización	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Estresores de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	-,022
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	64	64
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	-,022	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	64	64

Nota: Datos obtenidos del sistema estadístico SPSS V.25

Interpretación: En la presente tabla, se muestra una correlación inversa de Spearman de -0.022, señalando una relación negativa muy baja, con un p-valor de 0.021. Esto permite aceptar la hipótesis alterna, sugiriendo que entre los estresores organizacionales con el comportamiento organizacional existe una relación significativa.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín.

En función a la estadística descriptiva encontrada se puede conocer que cuando existe un alto nivel de estrés laboral se demuestra que existe un nivel medio del comportamiento organizacional. Y en función a la estadística inferencial se determina que existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional reflejado en un nivel de correlación positivo muy baja del 0.087.

Por lo tanto, se coincide con los resultados de Torrente y Zapata (2023) quienes identificaron que en su población de estudio existe correlación negativa significativa entre las variables de investigación. Además, la Siahaam et al., (2023) también encontró una relación entre las variables de estudio.

Como fundamento teórico se pudo aplicar la teoría del desbalance esfuerzo recompensa desarrollada por Siegrist, quien propone que el trabajador evidencia un desequilibrio entre su esfuerzo gastado y bajas recompensas que perciben, además en Adams en su teoría de equidad permite centrar que la percepción de la equidad en las relaciones laborales presenta un principio de justicia y comprensión en el trabajo.

En la investigación se puede manifestar que los cambios en el estrés laboral afectan directamente con el comportamiento organizacional y viceversa.

Según el objetivo específico 1: Determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín.

De acuerdo a la estadística descriptiva encontrada, se puede observar que cuando los estresores del ambiente físico son percibidos como bajos, se manifiesta un nivel medio del comportamiento organizacional. La estadística inferencial revela una correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación positiva baja de 0.364. Esto muestra que a medida que disminuyen los estresores físicos, mejora el comportamiento organizacional de los colaboradores.

Estos resultados son congruentes según los hallazgos de Torrente y Zapata (2023), los mismos que encontraron una relación positiva entre estas variables, respaldando la idea de que un ambiente adecuado puede mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral. Además, Siahaam et al., (2023), quienes también encontraron una relación entre las variables de estudio, concluyendo que un entorno físico favorable reduce el estrés y mejora el comportamiento organizacional.

Desde el marco teórico, se puede aplicar la teoría de la restauración atencional de Kaplan y Kaplan, que sugiere que un entorno laboral adecuado reduce el estrés y mejora la productividad de los colaboradores de cualquier organización. La metodología utilizada, que incluyó encuestas con escalas de Likert, permite una medición precisa de las percepciones de los trabajadores, reforzando la validez de los resultados. Sin embargo, es importante señalar que, aunque la correlación es positiva, su nivel indica que otros factores como las relaciones interpersonales o el estilo de liderazgo, podrían estar influyendo en el comportamiento organizacional.

Según el objetivo específico 2: Determinar la relación entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín.

Acorde a la estadística descriptiva encontrada, se puede observar que cuando existe un alto nivel de estresores de la tarea se demuestra que existe un nivel medio del comportamiento organizacional en los colaboradores. Esta estadística inferencial, revela una correlación significativa entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación negativa muy baja de -0.091 . Esto sugiere que un aumento en los estresores de la tarea se asocia con una disminución en el comportamiento organizacional positivo.

Estos resultados guardan relación con Alvarado et al. (2023), quienes coinciden que altos niveles de presión laboral afectan negativamente la productividad y el compromiso de los empleados. Por su parte Alpuche y Laines (2021), identificaron que la presión excesiva relacionada con las tareas puede llevar a conflictos y a una disminución en el rendimiento organizacional, corroborando la relación inversa que se encontró entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional.

Estos hallazgos son coherentes con la teoría del conflicto de rol de Katz y Kahn, que indica que la presión excesiva puede llevar a conflictos y afectar negativamente el rendimiento. Al comparar estos resultados con la literatura existente, se observa que, aunque otros estudios han identificado correlaciones negativas, el nivel de correlación en este caso es bajo, lo que sugiere que la relación no es tan fuerte como en otros contextos.

Según el objetivo específico 3: determinar la relación entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín.

Según la estadística descriptiva encontrada, se puede observar que cuando existe un alto nivel de estresores de la organización se demuestra que existe un nivel medio del comportamiento organizacional en los funcionarios. La estadística inferencial revela una correlación significativa entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional, con un coeficiente de correlación negativa muy baja de -0.022. Esto indica que un ambiente organizacional negativo afecta significativamente la moral y la satisfacción laboral de los empleados. Por lo tanto, coincide con los resultados de Huayanay (2024), quién en su investigación demostró que los estresores organizacionales, como la falta de comunicación y los conflictos interpersonales, tienen un impacto significativo en la moral y la satisfacción laboral.

Además, Velásquez et al. (2023) en su estudio encontraron que los estresores organizacionales afectan negativamente la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Por otra parte, no guarda relación con el estudio de Alvarado et al. (2023), quienes indican que los conflictos interpersonales y la falta de comunicación organizacional tienen un impacto negativo significativo en el comportamiento organizacional, sugiriendo que, aunque hay una relación, no es lo suficientemente fuerte como para ser significativa, contradiciendo la expectativa de que los estresores organizacionales siempre afecten negativamente el comportamiento organizacional. Como fundamento teórico, se encuentra la teoría de la equidad de Adams, que enfatiza la importancia de la justicia en las relaciones laborales.

La correlación muy baja sugiere que, aunque hay una relación, no es tan marcada como podría esperarse. Esto podría deberse a la estructura organizacional específica de las entidades estudiadas, donde otros factores como la cultura organizacional y el liderazgo pueden tener un impacto más relevante. La metodología aplicada, que incluyó un enfoque cuantitativo con encuestas, proporciona una base sólida para estos hallazgos.

V. CONCLUSIONES

- Se identificó una relación positiva muy baja entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional. Esto sugiere que, aunque el aumento en la carga de trabajo y la presión de la supervisión puede reducir la proactividad y el compromiso de los empleados, la relación entre el estrés y el comportamiento organizacional, aunque leve, sigue siendo lo suficientemente significativa como para considerarse en la gestión del entorno laboral.
- Se observó una relación positiva baja entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional. Aunque la relación no es particularmente fuerte, los datos indican que factores del ambiente laboral, como la iluminación, el ruido y la temperatura, influyen en cómo se comportan los colaboradores.
- Se detectó una relación negativa muy baja entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional, lo cual sugiere que, a medida que aumentan las tareas laborales, podría haber una leve tendencia a que el comportamiento organizacional se vea afectado.
- Se encontró una relación negativa muy baja entre los estresores organizacionales y el comportamiento organizacional, lo que implica que, en presencia de deficiencias en la comunicación y coordinación internas, existe cierta probabilidad de que el comportamiento organizacional se vea comprometido.

VI. RECOMENDACIONES

- A los gerentes, desarrollar programas de bienestar integral, asimismo implementar programas como pausas activas, que aborden integralmente los factores de estrés laboral. Estos programas deben incluir actividades que promuevan la salud mental y física de los colaboradores, así como estrategias para el manejo del estrés.
- A los gerentes, mejorar las condiciones el entorno, para ofrecer un ambiente laboral saludable de manera que ayude a contribuir a un mejor rendimiento y satisfacción laboral, reestructurar de manera las inspecciones de los estados de las sillas, escritorios, cableado, y los equipos de cómputo estén de acuerdo a la postura del colaborador.
- Al gerente, se recomienda realizar evaluaciones continuas de cargas de trabajo, es crucial realizar evaluaciones periódicas de las cargas de trabajo de los empleados para identificar y ajustar aquellas que puedan resultar excesivas. Esto ayudará a prevenir el agotamiento y a mantener un nivel óptimo de rendimiento.
- Al gerente, se recomienda fortalecer la comunicación interna, estableciendo canales de comunicación claros y efectivos dentro de la organización, de igual manera fomentar un entorno donde los colaboradores se sientan cómodos expresando sus inquietudes para reducir significativamente los conflictos interpersonales y mejorar la colaboración.

REFERENCIAS

- Adams, J.S. (1965) Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology* (pp. 267-299). [http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Alegre Huayanay, L. R. (2024). Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Yungay, 2023.
- Alpuche de la Cruz, E., y Leines Cortez, L. L. (2021). El análisis del comportamiento organizacional: una perspectiva desde la activación en el marco de la covid-19. *Gestión y Estrategia*, 60, 79–90.
- Alvarado Tarango, L., Pinto-Santos, J., Poblano Ojinaga, E., y Ojeda Balderas, S. (2023). La innovación tecnológica y su influencia en el comportamiento organizacional: una revisión de literatura. *ResearchGate*, 6(1). https://www.researchgate.net/publication/369693292_LA_INNOVACION
- Amorós, E. (2005). *Comportamiento organizacional* (1a ed.). Lambayeque: USAT.
- Aristizabal, M. (2018). Estrés laboral y su relación con la demanda - control del trabajador, de colaboradores de dos pymes de la ciudad de manizales y propuesta de intervención. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3493/proyecto%20de%20grado%20monica%20aristizabal%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aulestia Vizcaíno, C. (2019). Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito. *Gestión Joven*, 19, 22– 38.
- Avilés Yataco, R. Y. (2019). *Gestión directiva y agentes estresores laborales en la institución educativa N° 7059 “José Antonio Encinas Franco”, Lima–2019.*
- Barrera-Rodríguez, M., Deroncele-Acosta, A., y García-Vega, M. (2022). Intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral. *Santiago*, 98–116.
- Barrientos Morales, Rubén Alfonso, Tenorio Tenorio, Susan Milagros. (2022). *Estrés laboral y comportamiento organizacional en el banco Interbank de la ciudad de Ayacucho*. Universidad César Vallejo.
- Bravo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., y Falcon, O. (2018). Procedimiento para el

estudio del comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 92–100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815593620180001000

Caisaguano Ramos, A. P., y Velásquez Guerra, J. A. (2023). Estrés laboral y clima organizacional en el comando de policía subzona Cotopaxi n°5 (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad técnica de Cotopaxi (UTC)).

Castro Ligas, R. G. (2021). *Factores estresores asociados a la aplicación de principios bioéticos en el cuidado del enfermero del hospital Antonio Lorena Cusco, 2020*. Lima.

Content, R. R. (2021, February 12). *Conoce el concepto de comportamiento organizacional y su importancia en la dinámica de las empresas*. Rock Content - es. <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>

Cristóbal, E. C. Z. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.

Cruz, K. N. B. (2023). Comportamiento organizacional de los docentes frente al estrés laboral por la disposición de cuarentena, instituciones secundarias de la región de Puno, 2020. *Revista Científica Investigación Andina*, 22(2).

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of applied psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Fiedler, F.E. (1967) A Theory of Leadership Effectiveness. McGraw-Hill, New York. - References - Scientific Research Publishing. (n.d.). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3065676>

Flores Villanueva, C. V. (2024). Clima organizacional y estrés laboral de la IE Romeo Luna Victoria en Arequipa en el año 2021.

Garzón, A. (2005). *El Desarrollo organizacional y el cambio planeado* (1a ed.). Bogotá: Universidad del Rosario.

González Sarmiento, O., y Gonzales Ochoa, A. (2020). Estilos de personalidad y estilos de afrontamiento frente al estrés en estudiantes universitarios del programa beca 18. *Consensus* (16803817), 25(2), 269–290. <https://doi.org/10.33539/consensus.2020.v25n2.2512>

- Kaplan, S., y Kaplan, R. (1989). *The experience of nature: A psychological perspective*. Cambridge University Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24(2), 285-308.
- Katz, D., y Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). Wiley.
- Kousoulis, A. S. (Athanasios S.). (2022). Employee satisfaction: A multi-faceted construct and its impact on organizational outcomes. *International Journal of human resource management*, 33(1), 1-22.
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo Ley 29783, Disponible en: https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-elTrabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
- Macedo, G. V., y Delgado, J. M. B. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina*, 2, 1256–1276. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147
- Macías, C. C. B., Nariño, A. H., Sosa, E. N., y Zurita, W. a. P. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. Dialnet.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890305>
- Mamani Enríquez, S. D. (2021). *Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancané, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Marente, J. A. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista iberoamericana de educación*, 39(3), 1-15.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4),370-396.https://www.motivationalmagic.com/library/ebooks/motivation/maslow_a-theory-of-human-motivation.pdf
- Mowbray, T. J. (1976). The measurement and prediction of organizational turnover. *Journal of applied psychology*, 61(3), 227-232.
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International journal of good conscience*, 15(3), 1–19.
- Otero Reyes, C., y Yamunaque Yamunaque, D. (2022). *Liderazgo y comportamiento*

- organizacional en Coopac Santa Isabel Perú Norte, agencia Sullana – 2022.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120967/Otero_R_CJ_Yamunaque_YDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacori Zapana, B. M., Pachari Córdova, L. K., y Quispe Quilca, N. N. (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19.
- Pastor Sifuentes, D. (2020). *Diseño y comportamiento organizacional de la empresa Soluciones Médicas Corporativas S.A.C., Lince 2020*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53722/Pastor_S_DF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portero De la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias.
- Quillatupa Vidal, R. L. (2021). Estresores laborales y nivel de satisfacción del profesional de enfermería, servicio de emergencia, hospital “Víctor Ramos Guardia”, Huaraz, 2018.
- Siahaan, G., Sariwulan, R. T., y Pahala, I. (2023, February). The role of job satisfaction, job stress and its impact on organizational commitment at XYZ company. In proceeding medan international conference on economic and business (Vol. 1, pp. 518-531).
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Silla, J. M. P. (2021). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.
- Tello Chaparro, G. (2020). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Torrente García, M. A., y Zapata Pulgarín, L. M. (2023). Estrés laboral y factores de la cultura organizacional que pueden influenciarlo.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
https://books.google.com/books/about/The_Motivation_to_Work.html?id=5ohNXIUWeXcC
- Vásquez-Chang, A., Gallardo-Echenique, E., y Pía Valdivia-Rossel, M. (2021).

Estrategias comunicativas para reducir el estrés ocupacional utilizadas por enfermeras de un hospital castrense. CISTI (Iberian Conference on Information Systems y Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings, 16, 1–6.

Velásquez Vera, M. L., Carvajal Zambrano, G. V., y Lemoine Quintero, F. Á. (2023). El comportamiento organizacional: una reflexión en el contexto de instituciones públicas y privadas en el Ecuador. *GeSec: Revista de Gestao e Secretariado*, 14(8), 12377–12390. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i8.2354>

Vivanco Palomino, R. (2020). Comportamiento organizacional y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huaura - 2020. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5938/ROSARIO%20KATHERINE%20VIVANCO%20PALOMINO.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	Sidelski (2009) manifiesta que son todas aquellas reacciones que presenta el organismo el cual se produce cuando las demandas superan a los recursos.	Aplicaremos un instrumento que nos permita medir las dimensiones que comprenden a la variable, entre ellos tenemos a los estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de la organización.	Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • La iluminación • El ruido • La temperatura 	Likert 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Encuesta	Cuestionario
			Estresores de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental • Capacidad para desarrollar la tarea • Control sobre las tareas 			
			Estresores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Los conflictos • Los tiempos de descanso • Escasas posibilidades de comunicación 			
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Schermerhorn et al. (2011), manifiesta que es un campo de estudio interdisciplinario que analiza cómo los individuos, los grupos y la estructura de una organización influyen y son influenciados por el comportamiento dentro de la empresa.	Aplicaremos un instrumento que nos permita medir las dimensiones que comprenden a la variable, entre ellos tenemos a la productividad del personal, rotación del personal y satisfacción del personal estructuradas en siete indicadores.	Productividad del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de metas • Bajo costo • Producción por hora de trabajo 	Likert 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Encuesta	Cuestionario
			Rotación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Despido del personal • Número de trabajadores que salen o ingresan a la empresa 			
			Satisfacción del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas a los trabajadores • Calidad de vida del trabajador 			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Variable estrés laboral

Estimado participante, la presente investigación es llevada a cabo dentro de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, te invitamos a participar voluntariamente.

La siguiente encuesta busca: Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y Saneamiento en la región de San Martín, 2024.

Le agradecemos cordialmente por su tiempo y colaboración.

Valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	1. ¿La iluminación en su lugar de trabajo le permite realizar sus funciones sin dificultad?					
		2. ¿El nivel de ruido le dificulta escuchar y concentrarse en sus actividades?					
		3. ¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada para el desarrollo de sus funciones?					
	Estresores de la tarea	4. ¿Siente que tiene una carga de trabajo excesiva que le genera estrés?					
		5. ¿Considera que tiene la capacidad y habilidades necesarias para cumplir con las tareas asignadas?					
		6. ¿Le genera incomodidad cuando le supervisan sus tareas y actividades que realiza en su trabajo?					
	Estresores de la organización	7. ¿Existen conflictos interpersonales con sus compañeros o superiores que le causan estrés?					
		8. ¿Considera que los tiempos de descanso durante la jornada laboral son insuficientes?					
		9. ¿Considera que la falta de comunicación y coordinación en la organización le genera estrés?					

Cuestionario: Variable Comportamiento organizacional

Estimado participante, la presente investigación es llevada a cabo dentro de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, te invitamos a participar voluntariamente.

La siguiente encuesta busca: Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y Saneamiento en la región de San Martín, 2024.


Le agradecemos cordialmente por su tiempo y colaboración.

Valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Comportamiento organizacional	Productividad del personal	1. ¿Considera que logra alcanzar satisfactoriamente las metas y objetivos establecidos en su trabajo?					
		2. ¿Considera que su remuneración es acorde a su productividad?					
		3. ¿Su nivel de producción por hora de trabajo es adecuado y acorde a lo esperado?					
	Rotación del personal	4. ¿Considera usted que existe una constante rotación de personal?					
		5. ¿La constante salida de trabajadores genera inestabilidad y problemas en el desarrollo de las actividades?					
		6. ¿Considera que la rotación de personal afecta negativamente el funcionamiento de la organización por las constantes entradas y salidas de los trabajadores?					
	Satisfacción del personal	7. ¿Recibe, reconocimientos, recompensas y retroalimentación positiva por su desempeño laboral?					
		8. ¿Considera que la organización le brinda una buena calidad de vida y bienestar laboral?					
		9. ¿Está satisfecho con las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo que le ofrece la organización?					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 67 de 75
---	--	--

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios de Saneamiento en la región de San Martín, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés laboral

Definición de la variable: Sidelski (2009) manifiesta que son todas aquellas reacciones que presenta el organismo el cual se produce cuando las demandas superan a los recursos.



Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación en su lugar de trabajo le permite realizar sus funciones sin dificultad?	1	1	1	1	
	El ruido	¿El nivel de ruido le dificulta escuchar y concentrarse en sus actividades?	1	1	1	1	
	La temperatura	¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada para el desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿Siente que tiene una carga de trabajo excesiva que le genera estrés?	1	1	1	1	
	Capacidad para desarrollar la tarea	¿Considera que tiene la capacidad y habilidades necesarias para cumplir con las tareas asignadas?	1	1	1	1	
	Control sobre las tareas	¿Le genera incomodidad cuando le supervisan sus tareas y actividades que realiza en su trabajo?	1	1	1	1	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿Existen conflictos interpersonales con sus compañeros o superiores que le causan estrés?	1	1	1	1	
	Los tiempos de descanso	¿Considera que los tiempos de descanso durante la jornada laboral son insuficientes?	1	1	1	1	
	Escasas posibilidades de comunicación	¿Considera que la falta de comunicación y coordinación en la organización le genera estrés?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Comportamiento Organizacional

Definición de la variable: Schermerhorn et al. (2011), manifiesta que es un campo de estudio interdisciplinario que analiza cómo los individuos, los grupos y la estructura de una organización influyen y son influenciados por el comportamiento dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad del personal	Logro de metas	¿Considera que logra alcanzar satisfactoriamente las metas y objetivos establecidos en su trabajo?	1	1	1	1	
	Bajo costo	¿Considera que su remuneración es acorde a su productividad?	1	1	1	1	
	Producción por hora de trabajo	¿Su nivel de producción por hora de trabajo es adecuado y acorde a lo esperado?	1	1	1	1	
Rotación del personal	Despido del personal	¿Considera usted que existe una constante rotación de personal?	1	1	1	1	
	Número de trabajadores que salen o ingresan a la empresa	¿La constante salida de trabajadores genera inestabilidad y problemas en el desarrollo de las actividades?	1	1	1	1	
		¿Considera que la rotación de personal afecta negativamente el funcionamiento de la organización por las constantes entradas y salidas de los trabajadores?	1	1	1	1	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	¿Recibe, reconocimientos, recompensas y retroalimentación positiva por su desempeño laboral?	1	1	1	1	
	Calidad de vida del trabajador	¿Considera que la organización le brinda una buena calidad de vida y bienestar laboral?	1	1	1	1	
		¿Está satisfecho con las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo que le ofrece la organización?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Emilio Paredes Torres
Documento de identidad	40362270
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	MBA
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Coordinador de Escuela
Número telefónico	976964421
Firma	 MBA, C.R.C. Emilio Paredes Torres Desarrollar Pruebas Competencia Institución: 19-333
Fecha	06/Agosto/2024

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios de Saneamiento en la región de San Martín, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés laboral

Definición de la variable: Sidelski (2009) manifiesta que son todas aquellas reacciones que presenta el organismo el cual se produce cuando las demandas superan a los recursos.



Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación en su lugar de trabajo le permite realizar sus funciones sin dificultad?	1	1	1	1	
	El ruido	¿El nivel de ruido le dificulta escuchar y concentrarse en sus actividades?	1	1	1	1	
	La temperatura	¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada para el desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿Siente que tiene una carga de trabajo excesiva que le genera estrés?	1	1	1	1	
	Capacidad para desarrollar la tarea	¿Considera que tiene la capacidad y habilidades necesarias para cumplir con las tareas asignadas?	1	1	1	1	
	Control sobre las tareas	¿Le genera incomodidad cuando le supervisan sus tareas y actividades que realiza en su trabajo?	1	1	1	1	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿Existen conflictos interpersonales con sus compañeros o superiores que le causan estrés?	1	1	1	1	
	Los tiempos de descanso	¿Considera que los tiempos de descanso durante la jornada laboral son insuficientes?	1	1	1	1	
	Escasas posibilidades de comunicación	¿Considera que la falta de comunicación y coordinación en la organización le genera estrés?	1	1	1	1	




Matriz de validación del cuestionario de la variable: Comportamiento

Definición de la variable: Schermerhorn et al. (2011), manifiesta que es un campo de estudio interdisciplinario que analiza cómo los individuos, los grupos y la estructura de una organización influyen y son influenciados por el comportamiento dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad del personal	Logro de metas	¿Considera que logra alcanzar satisfactoriamente las metas y objetivos establecidos en su trabajo?	1	1	1	1	
	Bajo costo	¿Considera que su remuneración es acorde a su productividad?	1	1	1	1	
	Producción por hora de trabajo	¿Su nivel de producción por hora de trabajo es adecuado y acorde a lo esperado?	1	1	1	1	
Rotación del personal	Despido del personal	¿Considera usted que existe una constante rotación de personal?	1	1	1	1	
	Número de trabajadores que salen o ingresan a la empresa	¿La constante salida de trabajadores genera inestabilidad y problemas en el desarrollo de las actividades? ¿Considera que la rotación de personal afecta negativamente el funcionamiento de la organización por las constantes entradas y salidas de los trabajadores?	1	1	1	1	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	¿Recibe, reconocimientos, recompensas y retroalimentación positiva por su desempeño laboral?	1	1	1	1	
	Calidad de vida del trabajador	¿Considera que la organización le brinda una buena calidad de vida y bienestar laboral? ¿Está satisfecho con las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo que le ofrece la organización?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	ALVAREZ RIOS LIN
Documento de identidad	41762753
Años de experiencia en el área	17
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV – Moyobamba
Cargo	Docente
Número telefónico	960170224
Firma	 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO LOCAL Dr. Lin Alvarez Rios <small>CLAS N° 1998</small>
Fecha	22/Mayo/2024

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios de Saneamiento en la región de San Martín, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés laboral

Definición de la variable: Sidelski (2009) manifiesta que son todas aquellas reacciones que presenta el organismo el cual se produce cuando las demandas superan a los recursos.


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Estresores del ambiente físico	La iluminación	¿La iluminación en su lugar de trabajo le permite realizar sus funciones sin dificultad?	1	1	1	1	
	El ruido	¿El nivel de ruido le dificulta escuchar y concentrarse en sus actividades?	1	1	1	1	
	La temperatura	¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada para el desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
Estresores de la tarea	Carga mental	¿Siente que tiene una carga de trabajo excesiva que le genera estrés?	1	1	1	1	
	Capacidad para desarrollar la tarea	¿Considera que tiene la capacidad y habilidades necesarias para cumplir con las tareas asignadas?	1	1	1	1	
	Control sobre las tareas	¿Le genera incomodidad cuando le supervisan sus tareas y actividades que realiza en su trabajo?	1	1	1	1	
Estresores de la organización	Los conflictos	¿Existen conflictos interpersonales con sus compañeros o superiores que le causan estrés?	1	1	1	1	
	Los tiempos de descanso	¿Considera que los tiempos de descanso durante la jornada laboral son insuficientes?	1	1	1	1	
	Escasas posibilidades de comunicación	¿Considera que la falta de comunicación y coordinación en la organización le genera estrés?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Comportamiento

Definición de la variable: Schermerhorn et al. (2011), manifiesta que es un campo de estudio interdisciplinario que analiza cómo los individuos, los grupos y la estructura de una organización influyen y son influenciados por el comportamiento dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Productividad del personal	Logro de metas	¿Considera que logra alcanzar satisfactoriamente las metas y objetivos establecidos en su trabajo?	1	1	1	1	
	Bajo costo	¿Considera que su remuneración es acorde a su productividad?	1	1	1	1	
	Producción por hora de trabajo	¿Su nivel de producción por hora de trabajo es adecuado y acorde a lo esperado?	1	1	1	1	
Rotación del personal	Despido del personal	¿Considera usted que existe una constante rotación de personal?	1	1	1	1	
	Número de trabajadores que salen o ingresan a la empresa	¿La constante salida de trabajadores genera inestabilidad y problemas en el desarrollo de las actividades?	1	1	1	1	
		¿Considera que la rotación de personal afecta negativamente el funcionamiento de la organización por las constantes entradas y salidas de los trabajadores?	1	1	1	1	
Satisfacción del personal	Recompensas a los trabajadores	¿Recibe, reconocimientos, recompensas y retroalimentación positiva por su desempeño laboral?	1	1	1	1	
	Calidad de vida del trabajador	¿Considera que la organización le brinda una buena calidad de vida y bienestar laboral?	1	1	1	1	
		¿Está satisfecho con las condiciones laborales, el ambiente de trabajo y las oportunidades de desarrollo que le ofrece la organización?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	Clavo zumba Icela Baneza
Documento de identidad	44733515
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950579123
Firma	 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba CLAD - 07769
Fecha	23 mayo 2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	9

Comportamiento Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	9

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024

Investigador (a) (es): Henry Poquioma López / Luis Ramón Velásquez López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de la escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Moyobamba, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad César Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de la investigación radica en determinar como el estrés es un causante en el comportamiento organizacional, repercutiendo en los logros de las metas de la organización.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Henry Poquioma López / Luis Ramón Velásquez López email: henrypoquiomalopez@gmail.com / luisramonvelasquezlopez95@gmail.com y asesor Clavijo López, Rosa Johanna email: rclavijol@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]
Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis titled "Estrés laboral y comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024". The document header includes the logo of Universidad César Vallejo and the faculty name: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. The document lists authors (Poquioma Lopez, Henry and Velasquez Lopez, Luis Ramon), an advisor (Mtra. Clavijo Lopez, Rosa Johanna), and research lines. The similarity score is 20%. A sidebar on the right shows a list of 11 sources with their respective similarity percentages.

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	hdl.handle.net	5 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
4	www.coursehero.com	1 %
5	repositorio.uadm.edu.pe	1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	repositorio.ut.edu.ec	<1 %
8	repositorio.udem.edu.co	<1 %
9	revistas.usancv.edu.pe	<1 %
10	vufind.katalog.k.utb.cz	<1 %
11	www.clubensayos.com	<1 %

Página: 1 de 30 Número de palabras: 7024 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

09:35 5/12/2024

Anexo 7. Análisis complementario

Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, considerando los siguientes elementos:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.90$$

$$1-p = 0.10$$

$$N = 116$$

$$n = \frac{116 * 1.96^2 * 0.90 * 0.10}{(116 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.90 * 0.10}$$

n = 64

En este estudio, se empleó la fórmula para poblaciones finitas, estableciendo un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 0.05%, y probabilidades de $p=0.90\%$ y $q=0.10\%$, lo que resultó en una muestra de 64 colaboradores. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, y la unidad de análisis fue cada colaborador.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Reátegui Acedo Iván Gustavo, identificado con DNI 01130970, en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia General, de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS Moyobamba S.A., con R.U.C N° 20162275012, ubicada en la ciudad de Moyobamba.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los estudiantes Velásquez López Luis Ramón y Poquioma López Henry, identificados con DNI N°70421098 y 44288992 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Se aplicarán dos cuestionarios a los trabajadores los cuales responderán a cada una de las preguntas y crear una base de datos, en donde se pueda obtener los resultados de investigación para ser presentados en la Tesis Final.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional, Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, Trabajo de Investigación Formativa, Trabajo académico, Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



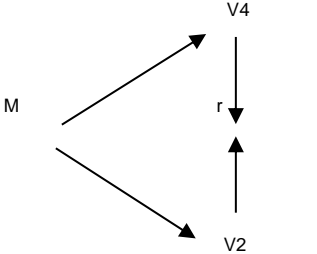
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 01130970

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 70421098

Firma del Estudiante
DNI: 44288992

Anexo 9. Otras evidencias

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general Relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín, 2024</p> <p>Problemas específicos Relación entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional. Relación entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional. Relación entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional en las entidades prestadoras de servicios y saneamiento en la región San Martín</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional; determinar la relación entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional; determinar la relación entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional. Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación significativa entre los estresores del ambiente físico y el comportamiento organizacional, H2: Existe relación significativa entre los estresores de la tarea y el comportamiento organizacional; H3: Existe relación significativa entre los estresores de la organización y el comportamiento organizacional.</p>	<p>Técnica Se considero la técnica de la encuesta</p> <p>Instrumentos Se elaboro el instrumento del cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es No Experimental, con nivel correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra Vi = Estrés laboral Vd = Comportamiento organizacional R = Relación</p>	<p>Población 116 colaboradores</p> <p>Muestra 64 colaboradores</p>	<table border="1" data-bbox="1224 800 1602 1222"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Estrés laboral</td> <td>Estresores del ambiente físico</td> </tr> <tr> <td>Estresores de la tarea</td> </tr> <tr> <td>Estresores de la organización</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comportamiento organizacional</td> <td>Productividad del personal</td> </tr> <tr> <td>Rotación del personal</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del personal</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	Estresores de la tarea	Estresores de la organización	Comportamiento organizacional	Productividad del personal	Rotación del personal	Satisfacción del personal
Variables	Dimensiones												
Estrés laboral	Estresores del ambiente físico												
	Estresores de la tarea												
	Estresores de la organización												
Comportamiento organizacional	Productividad del personal												
	Rotación del personal												
	Satisfacción del personal												

Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	1. ¿La iluminación en...	2. ¿El nivel de ruido...	3. ¿La temperatura e...	4. ¿Siempre que tiene...	5. ¿Considera que ti...	6. ¿Le genera incom...	7. ¿Existen conflic...	8. ¿Considera que le...	9. ¿Considera que le...	10. ¿Considera que le...	11. ¿Considera que le...	12. ¿Su nivel de pro...	13. ¿Considera que...	14. ¿La constante es...	15. ¿Considera que...	16. ¿Recibe, recono...	17. ¿Considera que l...	18. ¿Está sat...
2	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
3	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces
4	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca
5	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre
6	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca
7	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces
8	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
9	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces
10	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre
11	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre
12	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces
13	Siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces
14	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces
15	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces
16	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca	A veces
17	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces
18	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
19	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre
20	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
21	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
22	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
23	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
24	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces
25	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces
26	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	Siempre	Siempre
27	Siempre	Nunca	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
28	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
29	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi Siempre	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
30	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
31	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
32	Siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca
33	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces
34	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
35	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre