TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Comportamiento organizacional y estrés laboral en el departamento de logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Samanda Alexandra Acosta Huayllani (0000-0003-0132-2311)

Grecia Carolina Campos Morales (0009-0000-6338-3908)

Jaime Nicolas Hilario Zamora (0009-0007-0262-430X)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 29 de setiembre del 2026

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Dr. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1: Mg. MARIA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2: Mg. WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LBORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025 CÓDIGO: PRE-1-2025-00367

Presentada por los bachilleres:

- SAMANDA ALEXANDRA ACOSTA HUAYLLANI
- GRECIA CAROLINA CAMPOS MORALES
- JAIME NICOLAS HILARIO ZAMORA

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas
Asesorados por: Dr. HUGO JESÚS SALAS CANALES.

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los egresados de la carrera de Administración de Empresas en la sustentación, se concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesistas: SAMANDA ALEXANDRA ACOSTA HUAYLLANI			Nota (en letras): QUINCE
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )
Tesistas: GRECIA CAROLINA CAMPOS MORALES			Nota (en letras): QUINCE
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesistas: JAIME NICOLAS HILARIO ZAMORA			Nota (en letras): QUINCE
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dr. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO

Presidente del Jurado

Dr. HUGO JESÚS SALAS CANALES.

Asesor (a)

Mg. MARIA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Miembro 1

Wilder Oswaldo Jimenez Rivera
DNI: 41003551

Mg. WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DEL INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (versión 2.0) [1]

Lima, 04 de octubre de 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes – Samanda Alexandra Acosta Huayllani, Grecia Carolina Campos Morales y Jaime Nicolas Hilario Zamora, egresados del Programa académico de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, y el asesor de tesis, Dr. Hugo Jesús Salas Canales – declaramos que este informe final de tesis titulado "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025", que presentamos para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial ni total, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis/trabajo de investigación. Sí declaramos haber utilizado herramientas de IA no generativa para apoyarnos en la corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias y traducción, conforme a la normativa de la Universidad [3]. Todo el material ha sido revisado por los autores, quienes asumen la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

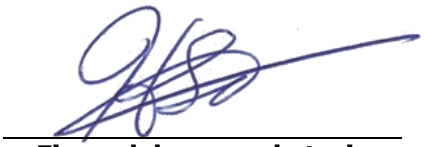
Firma tesista
Samanda Alexandra Acosta Huayllani
DNI: 77662507

Firma tesista
Grecia Carolina Campos Morales
DNI: 47121087

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652
[3] GEA-GIE-POL-05 Política del uso de inteligencia artificial



Firma tesista
Jaime Nicolas
Hilario Zamora
DNI: 44548369



Firma del asesor de tesis
Dr. Hugo Jesús Salas
Canales
DNI: 46160527

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Comportamiento organizacional y estrés laboral en el departamento de logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Autores. Samanda Alexandra Acosta Huayllani; Grecia Carolina Campos Morales; Jaime Nicolas Hilario Zamora.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3095532894).

Código de registro. PRE-1-2025-00367.

Resultado de la evaluación. 5%.

Revisado por. Jorge André Layza Diaz.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	4%	2%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
2	croem-web.zapp.dev Fuente de Internet	<1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to FAEDCOH Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universitat Oberta de Catalunya Trabajo del estudiante	<1%
8	Lara, Ibett Mariela Jácome. "Psychological Empowerment and Job Stress in Higher Education Institutions in Ecuador", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2023 Publicación	<1%
9	hl.ageditor.ar Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Dedico este trabajo, con profundo amor y gratitud, a las personas que han sido fundamentales en el curso de mi vida y a lo largo de mi preparación académica.

A mis padres, por su incansable apoyo, por los valores y enseñanzas que han guiado cada uno de mis pasos, su ejemplo de esfuerzo, responsabilidad y perseverancia han sido mi mayor inspiración a lo largo de este proceso.

A mi hijo, inspiración diaria y razón esencial de mi perseverancia, cuya existencia da sentido a cada uno de mis logros, su sonrisa me recuerda cada día el valor del esfuerzo y la fuerza de los sueños, a él le entrego este logro como testimonio de que todo sacrificio tiene sentido cuando se hace con amor.

A ustedes les dedico el resultado de este esfuerzo académico, que representa no solo la culminación de una etapa, sino también un testimonio del acompañamiento, el amor y la constancia que han hecho posible alcanzar esta meta que hoy comparto con profundo agradecimiento.

Samanda Acosta

A Dios, sobre todas las cosas, por bendecirme y ayudarme en cada paso de este proceso, pues sin Su guía nada de esto habría sido posible.

A mis padres, porque lo que soy hoy es fruto de cada consejo, esfuerzo y aliento que siempre me han brindado con amor y paciencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A mi hermana Rut, por retarme constantemente a luchar por mis sueños, ser motivo de inspiración y ejemplo de perseverancia en mi vida.

A mi tía Amanda, a quien considero como una segunda madre, por su apoyo incondicional y por ser parte vital de mi crecimiento personal y profesional.

A mi enamorada Ana Paula, por alentarme a seguir creciendo, por su compañía en los momentos difíciles y porque su esfuerzo es también una fuente de inspiración para mí.

Este logro es el reflejo de todos ustedes, y les estaré siempre agradecido con todo mi corazón.

Jaime Hilario

A Dios, por ser mi guía constante, iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria en cada etapa de este recorrido.

A mis padres, Heriberto y Nelly, por su amor infinito, por creer en mí y enseñarme a perseguir con convicción mis sueños.

A mis hermanas, Lorena y Carla, quienes con su ejemplo y dedicación se han convertido en mi inspiración y modelo a seguir.

A mi compañero de vida, Christopher, por su apoyo incondicional, por alentarme en cada desafío y celebrar cada uno de mis logros como si fueran propios.

Este logro también les pertenece y mi gratitud hacia ustedes será eterna.

Grecia Campos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Agradecimientos

En primer lugar, agradecemos a Dios, por ser nuestra guía constante y permitirnos alcanzar con firmeza el cierre exitoso de este capítulo significativo en nuestras vidas académicas y personales. Su presencia nos ha sostenido en los momentos de dificultad y ha iluminado cada decisión en nuestro camino.

A nuestras familias, quienes con paciencia, esfuerzo y amor nos han acompañado a lo largo de este proceso. Ellos han sido inspiración diaria y ejemplo de perseverancia, recordándonos siempre que la disciplina y la constancia son la base de todo logro.

Expresamos también nuestro reconocimiento a la Universidad Científica del Sur, institución que nos brindó las herramientas, conocimientos y valores para crecer de manera integral. Asimismo, agradecemos a nuestros docentes, cuya dedicación y compromiso se reflejaron en cada enseñanza impartida.

De manera especial, extendemos un sincero agradecimiento al Dr. Hugo Jesús Salas Canales, asesor de esta tesis, por su orientación, paciencia y confianza en nuestro trabajo. Su guía fue fundamental para dar forma y culminar con éxito esta investigación.

Este logro es resultado de un esfuerzo compartido que atesoraremos siempre.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria 2

Agradecimientos 7

ÍNDICE GENERAL 8

ÍNDICE DE FIGURAS 11

ÍNDICE DE TABLAS 12

ÍNDICE DE ANEXOS 13

Resumen 14

Abstract 15

Introducción 16

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1. Descripción de la realidad problemática 19

1.2. Formulación del problema 26

1.2.1. Problema general 26

1.2.2. Problemas específicos 26

1.3. Justificación de la investigación 26

1.3.1. Justificación teórica 26

1.3.2. Justificación metodológica 27

1.3.3. Justificación práctica 28

1.4. Limitaciones de la investigación 28

1.5. Viabilidad de la investigación 29

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 30

2.1. Antecedentes de la investigación 32

2.2. Bases teóricas 37

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.2.1. Variable I: Comportamiento organizacional 37

2.2.1.1. Comportamiento individual 38

2.2.1.2. Comportamiento grupal 39

2.2.1.3. Entorno organizacional 40

2.2.2. Variable II: Estrés laboral 41

2.2.2.1. Factores organizativos 42

2.2.2.2. Respuestas emocionales 44

2.2.2.3. Demandas intelectuales 45

2.3. Objetivos de la investigación 47

2.3.1. Objetivo general 47

2.3.2. Objetivos específicos 47

2.4. Formulación de hipótesis 47

2.4.1. Hipótesis general 47

2.4.2. Hipótesis específicas 48

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 49

3.1. Diseño de la investigación 49

3.2. Tipo 49

3.3. Enfoque 49

3.4. Población 49

3.5. Muestra 51

3.6. Operacionalización de variables 52

3.7. Técnicas para la recolección de datos 52

3.7.1. Descripción de los instrumentos 52

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos 54

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 55

3.9. Aspectos éticos 55

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 57

4.1. Resultados descriptivos 57

4.1.1. Descripción de las variables sociodemográficas de los sujetos analizados 57

4.1.2. Estadísticos descriptivos 60

4.2. Prueba de normalidad 65

4.3. Contraste de hipótesis 65

4.3.1 Contraste de la hipótesis general 66

4.3.2 Contraste de la hipótesis específica 1 68

4.3.3 Contraste de la hipótesis específica 2 69

4.3.4 Contraste de la hipótesis específica 3 70

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 72

5.1. Discusión 72

5.2. Conclusiones 81

5.3. Recomendaciones 83

Referencias bibliográficas 87

Definiciones conceptuales 95

ANEXOS 97

Anexo 1: Matriz de consistencia 97

Anexo 2: Matriz de operacionalización 98

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 99

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos 102

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Estructura metodológica de operacionalización de constructos	49
2	Distribución por edades del grupo estudiado	54
3	Estructura de género dentro del colectivo investigado	55
4	Grado de instrucción alcanzado	56
5	Período de ejercicio laboral en la compañía	57
6	Marco conceptual de análisis de las magnitudes correlacionales obtenidas	63

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Validación mediante criterio de expertos	51
2	Estimación de la consistencia interna por variable mediante el coeficiente alfa de Cronbach	52
3	Estadísticos descriptivos	61
4	Evaluación de la distribución normal: Hallazgos del test Shapiro-Wilk	62
5	Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis general	64
6	Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 1	66
7	Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 2	67
8	Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 3	68

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	94
2	Matriz de operacionalización	95
3	Encuesta/instrumento de evaluación	96
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	99

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resumen

En tiempos recientes, el comportamiento organizacional y el estrés laboral han pasado a ocupar un lugar estratégico en la agenda investigativa de las Ciencias Empresariales, pues ambos constructos ejercen una influencia determinante en la eficiencia operativa, la excelencia en el desempeño y el bienestar de los recursos humanos. El estudio se propuso analizar empíricamente la relación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, ubicada en Santiago de Surco (Lima–Perú), 2025. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores, empleándose un muestreo censal. La metodología contempló el uso de encuestas como técnica principal; asimismo, se aplicó un cuestionario diseñado conforme a la lógica de la escala de Likert, validado por juicio de expertos y con adecuados índices de confiabilidad. Los resultados mostraron que existe una relación negativa débil, aunque estadísticamente significativa, entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral ($R = -0.256$; $p < 0.05$). Asimismo, las dimensiones de comportamiento individual ($R = -0.270$; $p < 0.05$), comportamiento grupal ($R = -0.204$; $p < 0.05$) y entorno organizacional ($R = -0.174$; $p < 0.05$) también evidenciaron correlaciones débiles pero significativas con el nivel de estrés. Estos hallazgos sugieren que una adecuada autogestión, el fortalecimiento del trabajo en equipo y un entorno organizacional favorable contribuyen a disminuir la tensión percibida por los trabajadores.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, estrés laboral, comportamiento individual, comportamiento grupal, entorno organizacional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Abstract

Recently, organizational behavior and job stress have become strategically important topics in business research agendas, as both constructs significantly influence operational efficiency, performance excellence, and employee well-being. This study aimed to empirically analyze the relationship between organizational behavior and job stress within the Logistics Department of a heavy machinery spare parts distribution company located in Santiago de Surco (Lima–Peru) in 2025. The research followed a quantitative approach, employing a non-experimental, cross-sectional design with a correlational scope. The population consisted of 30 employees, and a census sampling method was used. The methodology primarily relied on surveys; specifically, a questionnaire was administered, designed according to Likert-scale logic, validated by expert judgment, and demonstrated adequate reliability indices. Results revealed a weak, yet statistically significant, negative correlation between organizational behavior and job stress ($R = -0.256$; $p < 0.05$). Likewise, the dimensions of individual behavior ($R = -0.270$; $p < 0.05$), group behavior ($R = -0.204$; $p < 0.05$), and organizational environment ($R = -0.174$; $p < 0.05$) also showed weak but significant negative correlations with stress levels. These findings suggest that effective self-management, strengthened teamwork, and a supportive organizational environment contribute to reducing perceived work-related stress.

Keywords: Organizational behavior, job stress, individual behavior, group behavior, organizational environment.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

En el contexto actual, el comportamiento organizacional y el estrés laboral se han convertido en ejes centrales de la investigación en ciencias empresariales, dado que ambos constructos influyen directamente en la productividad, la calidad del desempeño y el bienestar de los trabajadores. El estrés laboral se ha posicionado como uno de los focos psicosociales de mayor incidencia sobre el capital humano, al repercutir en su salud física, mental y emocional, así como en la dinámica interna de las organizaciones. Por su parte, el comportamiento organizacional busca explicar las actitudes, motivaciones e interacciones de las personas y los grupos en el entorno laboral, así como los efectos que estas conductas generan sobre el clima organizacional y el logro de objetivos institucionales. En áreas de alta exigencia, como logística, estas variables adquieren mayor relevancia, ya que los colaboradores deben afrontar altos niveles de presión, coordinación constante y cumplimiento estricto de plazos.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (2022) estimaron que la depresión y la ansiedad vinculadas con el entorno laboral provocan la pérdida de aproximadamente 12 000 millones de días de trabajo al año, además de generar pérdidas cercanas a un billón de dólares en productividad. En el contexto peruano, el estudio Burnout 2025, difundido por Redacción El Comercio (2025), reveló que el 78 % de los trabajadores encuestados manifestó experimentar estrés laboral o síndrome de burnout. A ello se suma que, durante 2024, el Ministerio de Salud del Perú registró más de 1 300 000 personas atendidas por problemas de salud mental y psicosociales (MINSA, 2024). Esta situación resulta especialmente preocupante en las actividades logísticas, debido a que la coordinación constante con proveedores y clientes, el manejo de inventarios críticos y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la presión por cumplir plazos reducidos pueden incrementar las exigencias cognitivas y emocionales que afrontan los trabajadores.

Bajo esta perspectiva, el propósito fundamental que orientó esta indagación fue identificar la vinculación entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, ubicada en Santiago de Surco (Lima–Perú), durante el año 2025. Se buscó evidenciar cómo la gestión de prácticas organizacionales vinculadas al liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y el clima laboral pueden asociarse con la disminución de los niveles de estrés, aportando conocimiento que contribuya tanto al ámbito académico como a la gestión empresarial.

El primer apartado del documento estuvo dedicado a la exposición del problema de investigación respaldando, mediante un análisis contextual, la realidad que dio lugar al presente estudio. Asimismo, se formularon el problema general y los problemas específicos, los objetivos, la hipótesis de investigación y los criterios de justificación. Se contemplaron, además, tanto las restricciones metodológicas como la factibilidad de la investigación; ambos aspectos resultan cruciales para dotar de contexto al análisis desarrollado.

En la segunda sección del documento se estructuró el marco teórico, abordando antecedentes provenientes de diversas fuentes nacionales e internacionales que guardaron relación con las variables de estudio. Además, se presentaron los fundamentos teóricos y conceptuales que permitieron abordar con rigor académico al comportamiento organizacional y al estrés laboral, describiendo sus dimensiones, características e indicadores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En el apartado metodológico correspondiente al tercer capítulo se explicó el diseño empleado, especificando el enfoque y alcance de investigación, el modelo elegido, la población y muestra de análisis, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información empírica. Del mismo modo, se describieron los procesos de validez y confiabilidad del instrumento, lo que aseguró la consistencia y pertinencia del análisis efectuado.

En el cuarto capítulo se presentaron las evidencias empíricas del trabajo de campo. Estas fueron expuestas mediante cuadros y figuras estadísticas que facilitaron la interpretación de la información recolectada. Posteriormente, se efectuó el análisis de correlación que permitió contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo se discutieron los resultados a la luz de los antecedentes y teorías revisadas, estableciendo las conclusiones correspondientes. Asimismo, se esbozaron sugerencias orientadas a optimizar el comportamiento organizacional y a reducir los niveles de estrés laboral en la compañía materia de análisis, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la gestión interna y al bienestar de los trabajadores en el Área Logística. Al término del proceso, se dispuso una lista rigurosa de las referencias bibliográficas consultadas, junto a los anexos más representativos, con el fin de facilitar una lectura contextualizada y una comprensión profunda del estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las empresas del sector logístico, particularmente aquellas dedicadas a la comercialización de repuestos para maquinaria pesada, se caracterizan por un alto nivel de exigencia operativa debido a la gestión de inventarios, la coordinación con proveedores, el cumplimiento de los plazos de entrega y la atención permanente a clientes de los sectores construcción y minería. Estas exigencias generan una presión constante sobre los trabajadores y, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden convertirse en fuentes recurrentes de estrés laboral. En concordancia con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2024), los elevados volúmenes de trabajo, la escasa capacidad de control sobre las actividades asignadas y la percepción de inseguridad laboral constituyen riesgos que pueden afectar la salud mental del capital humano.

Se trata de un problema de salud pública de creciente relevancia mundial. La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OMS y OIT, 2022) precisan que los estados depresivos y ansiosos asociados al trabajo ocasionan la pérdida de alrededor de 12 000 millones de jornadas laborales al año y cerca de un billón de dólares en productividad.

En el ámbito internacional, el comportamiento organizacional se ha consolidado como un factor determinante para el desempeño y la sostenibilidad de las organizaciones. El informe *State of the Global Workplace*, elaborado por Gallup (2024) con datos de más de 128 000 trabajadores de 160 países, señaló que el 23 % de los empleados se encontraba activamente comprometido con su trabajo. La falta de compromiso tiene importantes consecuencias económicas, pues ocasiona pérdidas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

globales estimadas en 8,9 billones de dólares anuales, cifra equivalente al 9 % del producto bruto interno mundial. Asimismo, el informe indica que los gerentes explican el 70 % de las diferencias observadas en el nivel de compromiso de sus equipos.

El deterioro del comportamiento organizacional puede relacionarse con un incremento del estrés laboral. Según Gallup (2024), el 41% de los trabajadores en el mundo manifestó haber experimentado niveles elevados de estrés durante su jornada laboral. En Europa, la encuesta OSH Pulse, realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2022) a más de 27 000 trabajadores, reveló que el 27% experimentaba estrés, ansiedad o depresión provocados o agravados por el trabajo. Asimismo, el 46% señaló estar expuesto a una fuerte presión por el cumplimiento de plazos o a una sobrecarga de trabajo.

Ambas problemáticas son frecuentes en sectores operativos de alta exigencia, como la logística y la distribución. En estas actividades, la presión por cumplir los plazos, la necesidad de coordinar constantemente con proveedores y clientes y la gestión de inventarios críticos generan condiciones que afectan de manera simultánea el comportamiento individual, grupal y organizacional de los trabajadores. A su vez, estas exigencias pueden elevar de forma sostenida sus niveles de estrés laboral.

En el escenario nacional, Bravo et al. (2023) encontraron que la mayoría de los trabajadores evaluados en la ciudad de Ayacucho percibía el clima organizacional como favorable, aunque con cierta tendencia hacia una valoración negativa. Entre las principales debilidades identificaron la falta de flexibilidad, las dificultades en la comunicación y las condiciones del entorno de trabajo. Estos resultados muestran que algunas empresas peruanas todavía presentan deficiencias en la gestión de su ambiente laboral, situación que puede deteriorar el comportamiento organizacional y aumentar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la predisposición de los trabajadores al estrés. De manera similar, Palma et al. (2023), al revisar investigaciones sobre el clima organizacional en empresas públicas latinoamericanas, mencionaron un estudio de Aptitus en el que el 86 % de los trabajadores peruanos afirmó que estaría dispuesto a dejar su empleo si el clima laboral fuera desfavorable. Este resultado evidencia la necesidad de prestar mayor atención a la comunicación interna, el ambiente laboral y la motivación de los trabajadores.

En cuanto al estrés laboral en el Perú, las cifras recientes muestran una situación preocupante. El estudio Burnout 2025, realizado por Bumeran y reseñado por Redacción El Comercio (2025), contó con la participación de 2 750 trabajadores y especialistas en recursos humanos de Perú y otros cuatro países de la región. Sus resultados indicaron que el 78% de los trabajadores peruanos experimentaba estrés laboral o síndrome de burnout. La evolución de este indicador confirma que se trata de un problema persistente: alcanzó el 66% en 2022, el 78% en 2023, el 82% en 2024 y el 78% en 2025. Aunque el último año presentó una reducción de cuatro puntos porcentuales, el nivel continuó siendo considerablemente superior al registrado en 2022. Entre los síntomas más frecuentes, el 72% de los participantes señaló haber experimentado estrés durante el último año laboral, el 63% manifestó desmotivación, el 55% reportó agotamiento extremo y el 33% expresó actitudes de negativismo o cinismo hacia su trabajo. Pese a la magnitud del problema, el 66% de los especialistas en recursos humanos reconoció no haber tomado medidas al respecto y el 91% indicó que sus organizaciones no aplicaban estrategias para prevenir o reducir el burnout. Estos resultados muestran una brecha importante en la gestión del bienestar organizacional en el país.

Estas cifras coinciden con otros reportes. En una encuesta aplicada por Ipsos (2023) en 31 países, el 58% de los participantes peruanos señaló que, durante el último

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

año, llegó a sentirse tan estresado que no pudo asistir al trabajo por un periodo. Este resultado muestra que el estrés puede afectar directamente la asistencia y el desenvolvimiento cotidiano en el ámbito laboral. Por otro lado, hasta octubre de 2024, el Ministerio de Salud registró 1 315 976 casos atendidos por trastornos de salud mental y problemas psicosociales, así como 6 877 221 atenciones en sus establecimientos (MINSA, 2024). Aunque estos últimos datos corresponden a la población general, permiten dimensionar la magnitud de los problemas de salud mental en el país y la necesidad de fortalecer su prevención, también dentro de las organizaciones.

Esta investigación académica se desarrolló en una compañía comercializadora de repuestos para maquinaria pesada, la cual opera en el sector logístico y cuenta con una trayectoria consolidada en el mercado a lo largo de sus 10 años de existencia. La organización se dedica a la importación, distribución y venta de repuestos para maquinaria utilizada en diversas industrias, como la construcción y la minería.

Dado que se trata de una empresa con un alto nivel de exigencia en sus operaciones, la gestión del comportamiento organizacional y la reducción del estrés laboral son elementos clave para su éxito. Dentro de su estructura organizativa, el Departamento de Logística desempeña un rol crucial en la coordinación y ejecución de los procesos de abastecimiento y distribución. Sin embargo, en los últimos años, se han identificado diversas dificultades relacionadas con el clima organizacional y la gestión del estrés, lo que ha generado impactos negativos en el rendimiento de los trabajadores y en la eficiencia operativa de la empresa.

Los aspectos fundamentales que repercuten en el estrés laboral dentro de esta organización incluyen la sobrecarga de trabajo, la tensión por cumplir con cronogramas de entrega reducidos, la falta de reconocimiento por el desempeño y la ausencia de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estrategias de bienestar laboral. Además, las dinámicas de trabajo en equipo y la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos pueden influir directamente en el nivel de estrés de los empleados. Para comprender mejor esta realidad, a continuación, se describen los problemas específicos identificados en el departamento que serán analizados en la presente investigación.

En cuanto al comportamiento individual, se ha observado que varios colaboradores del departamento presentan dificultades para manejar la presión asociada a sus funciones cotidianas. La alta rotación de pedidos, los cambios frecuentes en los pedidos de los clientes y la necesidad de tomar decisiones rápidas generan en muchos trabajadores una sensación de desbordamiento. Se denota una motivación limitada para proponer mejoras en los procesos, así como escasa iniciativa ante situaciones que puedan presentarse. Asimismo, la capacidad de autogestión emocional no ha sido desarrollada de manera metodológica, lo que se traduce en respuestas de evasión o bloqueo frente a situaciones de alta demanda. Los trabajadores realizan sus funciones de manera reactiva más que proactiva, sin herramientas claras para gestionar la carga cognitiva y emocional que implica el trabajo logístico en este sector.

Respecto al comportamiento grupal, las interacciones entre los integrantes del equipo presentan fricciones que dificultan la coordinación operativa. La comunicación entre los subgrupos funcionales almacén, compras, coordinación de despacho y atención al cliente es poco clara, lo que genera duplicidad de esfuerzos y, en ocasiones, errores en la entrega de pedidos. La cohesión grupal es variable: en períodos de alta demanda, la presión tiende a generar conflictos interpersonales y una distribución inequitativa de responsabilidades. Las reuniones de equipo no son continuas y, cuando se realizan, no cuentan con una estructura definida que permita la resolución efectiva

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de problemas. El liderazgo informal dentro del grupo no está definido, lo que dificulta la alineación de esfuerzos en momentos críticos.

Con relación al entorno organizacional, los colaboradores perciben que la estructura de la empresa no facilita su participación en la toma de decisiones. Las propuestas generadas desde el nivel operativo rara vez se elevan a instancias superiores ni reciben respuesta formal, lo que genera desmotivación y un sentido de desconexión entre las necesidades del equipo y las políticas de la organización. Asimismo, la claridad en la definición de funciones y responsabilidades no siempre está garantizada, lo que genera ambigüedad en varios puestos del departamento.

En lo que corresponde a los factores organizativos como fuentes de estrés, la carga laboral del departamento es percibida como excesiva, especialmente en períodos de alta demanda del sector minero y de construcción. Los colaboradores reportan jornadas que exceden el horario establecido sin que existan mecanismos formales de compensación o reconocimiento. Las funciones de varios trabajadores superan lo indicado en sus descripciones de puesto, asumiendo tareas de otras áreas sin el respaldo ni la capacitación correspondiente. La presión por cumplir indicadores de despacho en plazos ajustados, combinada con la escasez de recursos tecnológicos para el seguimiento de pedidos, contribuye a un estado de tensión sostenida que se intensifica semana a semana.

En cuanto a las respuestas emocionales, el clima del departamento refleja señales de deterioro en el bienestar psicosocial de los colaboradores. Se han identificado irritabilidad, agotamiento visible al final de las jornadas y, en algunos casos, actitudes de cinismo o desinterés frente a las tareas. El ausentismo ha mostrado una tendencia al alza en los últimos períodos, y la rotación de personal ha dificultado la consolidación de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

equipos estables. Los colaboradores con mayor antigüedad expresan una sensación de estancamiento profesional, mientras que los de reciente incorporación enfrentan dificultades para adaptarse al ritmo operativo sin un proceso de inducción estructurado. Estas respuestas emocionales no solo afectan el bienestar individual, sino que también repercuten directamente en la calidad del servicio brindado al cliente final.

En lo referido a las demandas intelectuales, la gestión de repuestos para maquinaria pesada exige un nivel técnico especializado que no todos los colaboradores conocen en igual medida. La identificación de piezas, la interpretación de especificaciones técnicas, la coordinación con proveedores y la resolución de reclamos requieren un procesamiento de información complejo y continuo. Sin embargo, la empresa no cuenta con un programa de capacitación técnica continua, lo que genera una brecha entre las exigencias del puesto y las competencias disponibles. Esta brecha incrementa la carga cognitiva de los trabajadores más experimentados, quienes asumen de manera informal la orientación de sus compañeros, y eleva el riesgo de error en los colaboradores con menor dominio técnico. Los trabajadores, en su mayoría, no participan activamente en la elaboración de propuestas o soluciones ante los problemas de gestión que enfrenta el departamento, lo que limita el aprovechamiento del conocimiento operativo acumulado en el equipo.

Ante este panorama, la presente investigación surge en virtud de la necesidad de esclarecer la interrelación que se configura entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral en este contexto específico. Mediante el análisis de las tres dimensiones del comportamiento organizacional (individual, grupal y entorno organizacional) y de las tres dimensiones del estrés laboral (factores organizativos,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

respuestas emocionales y demandas intelectuales), se busca identificar los factores críticos que condicionan el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?

¿Qué relación existe entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?

¿Qué relación existe entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La intencionalidad de esta investigación fue profundizar conocimientos necesarios para poder mostrar si el estrés laboral y el comportamiento organizacional estaban o no intrínsicamente relacionados, ya que el primero suele repercutir directamente en la manera en que los empleados interactúan con su entorno laboral y, en consecuencia, impacta en su desempeño, actitudes,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

motivación y bienestar en general dentro de la organización. El estrés laboral, concebido como la reacción física, emocional e intelectual ante las exigencias laborales, puede surgir debido a diversos factores, como la sobrecarga de tareas, la escasa capacidad de control sobre las actividades laborales, un ambiente de trabajo negativo o la insuficiencia de apoyo por parte de los superiores. Estos factores generan tensiones que pueden afectar tanto la productividad individual como la dinámica grupal en una organización y tener un impacto significativo en el comportamiento organizacional.

En este sentido, se buscó establecer antecedentes pertinentes que sustenten una base teórica consistente, capaz de orientar la aplicación de medidas destinadas a la gestión y reducción del estrés laboral, promoviendo el bienestar de los colaboradores y la construcción de un ambiente de trabajo confiable, eficiente y cohesionado en torno a metas comunes.

Para sustentar esta afirmación, se expusieron los siguientes principios teóricos fundamentados en los estudios de autores como Porras-Parral et al. (2024), quienes apoyaron la variable estrés laboral, y Ramírez (2024), quien sustentó la variable comportamiento organizacional.

1.3.2. Justificación metodológica

Este trabajo académico recurrió a un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas mediante el cuestionario de escala de Likert de elaboración propia para la recopilación de datos. Esta metodología permitió obtener información numérica y estadística, facilitando un análisis riguroso de la interrelación entre los constructos bajo examen; contrastando las hipótesis y enriqueciendo futuras investigaciones que contuvieran las mismas variables o estuvieran relacionadas con el estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

1.3.3. Justificación práctica

Esta indagación se justificó en la necesidad de entender si el comportamiento organizacional y el estrés laboral afectaban al desempeño y la salud de los trabajadores en el Departamento de Logística de la compañía materia de análisis. En un entorno laboral exigente, donde los procesos son clave, analizar los factores desencadenantes y los efectos derivados del estrés se configura como un elemento crítico para mejorar la productividad y el bienestar de los trabajadores, la presente investigación permitirá desarrollar estrategias para mejorar las condiciones laborales, reducir el estrés y optimizar la eficiencia en la productividad, lo que beneficiará tanto a los empleados como a la empresa, mejorando su nivel de competitividad.

1.4. Limitaciones de la investigación

El marco geográfico de la investigación actual se circunscribió a una sola compañía, lo que obstaculizó la extensión de los resultados a organizaciones con características diferentes. Asimismo, el estudio se desplegó durante el año 2025, impidiendo así el análisis de posibles variaciones a lo largo del tiempo. Por otra parte, la muestra se centró únicamente en los trabajadores del Departamento de Logística, excluyendo a otros departamentos de la organización. Si bien esta delimitación redujo la representatividad general de los resultados, permitió mantener un enfoque homogéneo en términos de las condiciones laborales y organizacionales de los participantes, lo que facilitó la recolección de datos y el control de variables que podrían introducir sesgos.

El tiempo constituyó un elemento clave en la compañía materia de estudio, dado que los trabajadores manejaban múltiples responsabilidades y horarios desafiantes, lo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cual podría entorpecer la aplicación de la herramienta evaluativa. Como solución, se propuso recurrir a formularios digitales mediante Google Forms.

1.5. Viabilidad de la investigación

La factibilidad de este análisis se sustentó en la existencia de evidencia relevante, completa y pertinente para sustentar el proceso; esto facilitó la aplicación de encuestas y la recolección de información del área de interés. Además, uno de los miembros del equipo de tesis labora en la empresa objeto de estudio, lo que permitió un acceso directo a los elementos necesarios, haciendo más fluido el desarrollo del análisis. Por último, se contó con los recursos económicos suficientes para financiar todo el proceso de investigación, lo que aseguró su correcta ejecución sin restricciones financieras.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En cuanto a la selección y recuperación de las fuentes bibliográficas utilizadas en esta investigación, se aplicó una estrategia sistemática y orientada hacia la temática central del estudio. Con el objetivo de garantizar la pertinencia, actualidad y calidad de las referencias, se realizaron búsquedas en bases de datos académicas de prestigio internacional, como por ejemplo: SciELO, Redalyc, ScienceDirect, entre otras, así como en las bibliotecas virtuales de instituciones universitarias.

Para facilitar la identificación de literatura relevante, se utilizaron descriptores clave tales como: “comportamiento organizacional”, “estrés laboral”, “gestión del talento humano”, “departamento de logística” y “entorno organizacional”. Estos términos fueron combinados estratégicamente para optimizar las búsquedas tanto en idioma español como inglés, priorizando documentos que aborden contextos similares al del objeto de estudio.

Asimismo, se revisaron las listas de referencias de los artículos y libros seleccionados, con la finalidad de identificar posibles estudios que hubieran sido omitidos en las primeras etapas del proceso de búsqueda. Esta técnica permitió ampliar el marco teórico con autores clásicos y contemporáneos relevantes en el campo del comportamiento organizacional y la salud ocupacional.

La selección final de las fuentes se realizó considerando tres criterios esenciales: (1) relevancia temática con respecto al comportamiento organizacional y estrés laboral, (2) vigencia de la publicación (preferentemente de los últimos 5 años) y (3) reputación del autor o institución. Se priorizaron estudios empíricos, artículos científicos arbitrados y tesis.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Si bien el enfoque principal del presente estudio se basó en la recolección de datos primarios mediante encuestas en el Departamento de Logística de la empresa investigada, la revisión literaria cumplió una función crucial al sustentar teóricamente los conceptos centrales del análisis y brindar una base sólida para interpretar los resultados obtenidos. De esta manera, se aseguró la coherencia entre los planteamientos teóricos y los hallazgos empíricos derivados del entorno real de la organización estudiada.

El National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 2024) conceptualiza el estrés laboral como un desajuste entre las exigencias del trabajo y las capacidades o recursos de los trabajadores, perspectiva con la que coincide la presente investigación al considerar el estrés como una respuesta adaptativa a un entorno organizacional exigente. Por otro lado, MedlinePlus (2024) identifica entre los principales detonantes del estrés la sobrecarga de trabajo, la falta de claridad en las funciones y las condiciones laborales peligrosas, aspectos que se presentan en el departamento de logística estudiado y que se retoman en el análisis. Asimismo, Morales-Rodríguez et al. (2024) evidencian que el reto intelectual, el liderazgo, el trabajo en equipo y el clima organizacional explican conjuntamente la mayor parte de la variabilidad del estrés laboral; estos hallazgos coinciden con la hipótesis de este trabajo, que plantea que los factores organizacionales y conductuales influyen en el estrés de los colaboradores. La presente tesis, sin embargo, se diferencia de estos estudios al enfocarse en una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada y en un contexto peruano específico, lo que permitió contrastar los resultados obtenidos con los reportes internacionales y aportar evidencia contextualizada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Franco (2021) analizó la relación entre la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y consideró una población de 39 servidores, de los cuales participaron 36. Para recopilar la información se aplicaron la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, tercera versión. Los resultados mostraron un nivel alto de riesgo por sobrecarga de trabajo y un nivel medio de estrés laboral. Asimismo, se obtuvo una correlación positiva considerable entre ambas variables ($r = 0.74$), lo cual evidenció que, a medida que aumentaba la sobrecarga de trabajo, también se incrementaba el estrés laboral.

En Paraguay, Báez y Kwan (2024) realizaron un estudio destinado a analizar cómo el estrés laboral afectaba la productividad de la fuerza laboral de una firma de consultoría. Se desarrolló bajo un paradigma cuantitativo, descriptivo, transeccional y no experimental, utilizando una muestra de 21 socios en respuesta a un cuestionario que constaba de 24 preguntas. Los resultados mostraron que más del 50% de los socios tuvieron dificultades para mantener la concentración, su modelo de sueño cambiante y una reducción de la motivación laboral. Finalmente, los autores concluyeron que el estrés laboral crearía un círculo negativo en el entorno organizacional, principalmente causado por una presión constante para lograr objetivos y plazos personalizados.

En Ecuador, Peñarrieta et al. (2024) evaluaron la relación entre el comportamiento organizacional y las habilidades competitivas en la Asociación de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Mujeres Comunitarias de Tosagua. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y combinó las modalidades bibliográfica, de campo y correlacional. La población estuvo conformada por 50 socios y se seleccionó, mediante un muestreo por conveniencia, una muestra de 29 participantes. Para recopilar la información se aplicaron encuestas previamente validadas y estructuradas con una escala de Likert. Los resultados mostraron una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables (rho = 0.559; p = 0.002). Aunque el comportamiento organizacional de la asociación fue favorable, se identificaron debilidades relacionadas con la autoconfianza y la resolución de problemas.

Yeves et al. (2024) estudiaron el impacto de los modelos de flexibilidad en el mercado laboral adoptados durante la pandemia de COVID-19 en el estrés laboral en Chile. Para ello, se efectuó una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo, basada en una entrevista telefónica con una muestra de 748 empleados, las evidencias empíricas indicaron que las medidas de flexibilidad laboral orientadas a los empleados, como la flexibilidad horaria, se asociaron positivamente con una mayor satisfacción laboral y coadyuvaron a disminuir la carga de estrés y la ambigüedad en el ámbito laboral. Por el contrario, las estrategias implementadas por los empleadores, como la suspensión de contratos y la reducción de salarios, se relacionaron con un aumento significativo en el estrés percibido, una mayor incertidumbre laboral y una menor satisfacción de los empleados. Además, el estudio encontró que el teletrabajo parcial tuvo un impacto inesperado en el estrés laboral, especialmente en empleados con niveles educativos más altos. Finalmente, los autores enfatizaron la importancia de considerar las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

variables sociodemográficas al desarrollar e implementar políticas de flexibilidad laboral, con el fin de reducir el impacto negativo en el bienestar de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito municipal peruano, Mestas et al. (2021) examinaron el vínculo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, mediante un diseño cuantitativo, correlacional y no experimental aplicado a 200 trabajadores administrativos. Los hallazgos revelaron que una administración adecuada del talento —particularmente en los procesos de selección y capacitación— favorecía el comportamiento organizacional, al propiciar un mejor clima de trabajo, mayor compromiso e incrementos en la productividad. Los autores concluyeron que contar con estrategias bien definidas de gestión del personal fortalece la conducta organizacional y potencia los resultados laborales.

En Huancayo, con la intencionalidad de dilucidar la conexión entre el estrés laboral y el clima organizacional de su plantilla, Alfaro y Meza (2024) desplegaron una indagación en un puesto de salud. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo correlacional, con diseño no experimental, aplicando encuestas y cuestionarios a 81 trabajadores. Para la medición de las variables se recurrió a la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) y a la Escala de Clima Laboral (CL-SPC), asegurando consistencia metodológica en el análisis. La evidencia empírica denotó una vinculación negativa de alcance moderado entre ambas variables (Spearman = -0.420), siendo esta relación estadísticamente significativa ($p < 0.001$). Se infirió que un entorno laboral positivo, distinguido por una comunicación eficiente y relaciones interpersonales favorables, favorece la disminución del estrés entre el personal sanitario.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En Arequipa, centrándose en el área operativa de una compañía de servicios aeroportuarios, Bedregal (2024) examinó la vinculación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y carácter propositivo. Debido al número reducido de trabajadores, se incluyó a la totalidad de los 15 colaboradores del área. Para recojo de la información se utilizó la encuesta y se aplicaron cuestionarios para medir el clima organizacional y el desempeño laboral, cuya confiabilidad fue examinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados mostraron una relación positiva, muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables ($r = 0.915$; $p < 0.001$). Esto permitió concluir que un clima organizacional favorable se interrelacionaba con un mejor desempeño dentro de la compañía abordada.

En Lima Metropolitana, considerando a colaboradores de hoteles de cinco estrellas, Camac y Huayanca (2024) analizaron la interrelación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. La indagación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo integrada por 1 743 trabajadores y se seleccionó una muestra probabilística estratificada de 315 participantes pertenecientes a cinco hoteles. La información se recogió mediante cuestionarios validados por juicio de expertos y con niveles adecuados de confiabilidad. Las evidencias empíricas mostraron una interrelación directa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables ($rho = 0.539$; $p < 0.001$). Las autoras concluyeron que una cultura organizacional favorable se relacionaba con un mejor desempeño laboral, especialmente mediante la coordinación, el compromiso y las prácticas internas de la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En una organización privada del Callao, con la intención primordial de analizar la vinculación entre el estrés y la motivación laboral, Córdova (2024) condujo una investigación utilizando un diseño cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional, en el cual se aplicaron cuestionarios validados a muestras de trabajadores. El conjunto muestral estuvo integrado por 100 empleados de la compañía, con un rango etario comprendido entre los 20 y los 53 años. Los resultados pusieron de manifiesto la presencia de vínculos correlacionales directos y estadísticamente significativos entre las diversas dimensiones del estrés laboral y ciertas modalidades de motivación. Ello evidenció que las dichas variables, en el contexto del trabajo híbrido, mantenían un comportamiento semejante al observado en investigaciones previas a la emergencia pandémica, a pesar de que estas investigaciones se efectuaron en un contexto de trabajo presencial o en modalidad remota.

Con la intencionalidad de abordar el nivel de estrés laboral y su repercusión en la ocurrencia de accidentes, Cora (2024) realizó una investigación en la mina Palito de GAC Mining S.A.C. El estudio empleó una metodología cuantitativa, de alcance correlacional y diseño no experimental, basada en la aplicación del cuestionario Demanda-Control-Apoyo de Karasek a los trabajadores y el análisis de las estadísticas de seguridad y salud en el trabajo. El estudio reveló una interrelación favorable y significativa ($\rho = 0.665$) entre el estrés laboral y los accidentes, destacando la influencia de las dimensiones de demanda laboral ($\rho = 0.616$) y control decisional ($\rho = -0.585$) en esta relación. La investigación concluyó que el estrés laboral constituye un factor relevante en la accidentabilidad dentro del contexto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

minero peruano, subrayando la necesidad de considerar el bienestar psicológico en las estrategias de prevención de accidentes.

En Huancayo, específicamente en una empresa concesionaria de alimentos, Aliaga y Priale (2024) abordaron la vinculación entre el estrés laboral y el clima organizacional. Esta pesquisa empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental, involucrando a 50 trabajadores administrativos. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios basados en escalas validadas y reconocidas internacionalmente, cuya fiabilidad fue confirmada con un alfa de Cronbach de 0.87 y 0.84, respectivamente. Las evidencias empíricas, analizadas a través del Rho de Spearman, expusieron una interrelación inversa trascendental entre los constructos abordados ($\rho = -0.493$, $p < 0.05$), lo que recomendó que un clima organizacional positivo se vinculaba con menores niveles de estrés laboral en este sector.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable I: Comportamiento organizacional

En la visión de Ramírez (2024), este constructo se concibe como el estudio global de las interacciones humanas en las organizaciones, desde la gestión superior hasta los niveles operativos, incluyendo las conductas individuales y grupales, la perspectiva personal y el desempeño de roles directivos, así como la gestión de desafíos y la promoción de ciclos de desarrollo virtuosos.

Para Saleh y Arifiani (2024) y Barandiaran (2023) el comportamiento organizacional permite comprender cómo interactúan las personas y los grupos dentro de una compañía y de qué manera sus conductas influyen en los procesos y resultados. Su análisis ayuda a los responsables de la gestión a tomar decisiones más

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

adecuadas y a establecer prácticas acordes con la realidad de cada empresa. También permite mejorar la coordinación entre los trabajadores, fortalecer el bienestar laboral y orientar los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.1. Comportamiento individual

Maudinah et al. (2025) sostienen que el comportamiento individual dentro de las organizaciones es un aspecto crucial de la teoría de la gestión que contribuye a la efectividad en el lugar de trabajo. Este estudio tiene como intencionalidad vislumbrar los factores que repercuten en el comportamiento individual, incluyendo aspectos internos como la personalidad, motivación, percepción y emociones, así como aspectos externos como el entorno laboral y la cultura organizacional.

Fournet (2023) aborda el comportamiento individual en el ámbito organizacional a partir del concepto de coachability, entendido como la disposición individual para modificar conductas laborales en respuesta a la retroalimentación recibida. Según el autor, esta capacidad constituye una característica que diferencia entre los trabajadores, dado que no todos responden de igual manera ante las orientaciones de sus jefes o compañeros. La coachability se configura como un constructo multidimensional que integra rasgos de personalidad como la apertura a la experiencia y la disposición al aprendizaje con componentes motivacionales orientados a la mejora del desempeño. En este sentido, los trabajadores con mayor coachability tienden a ser más adaptativos y proactivos frente a las exigencias del entorno laboral,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

lo que contribuye directamente a su eficacia individual dentro de la organización.

2.2.1.2. Comportamiento grupal

Robbins y Judge (2023) señalan que el comportamiento grupal en una organización se refiere a las conductas colectivas e interacciones que surgen entre los empleados cuando trabajan juntos. Según estos autores, cuando los empleados trabajan en equipo, aumenta la cooperación y el intercambio de ideas, lo que lleva a resultados positivos en términos de desempeño laboral. Asimismo, el trabajo en grupo facilita la resolución más rápida y eficaz de problemas y fortalece la motivación y la moral de los integrantes, impactando de manera favorable en su productividad dentro de una organización.

Peñarrieta et al. (2024) señalan que el comportamiento grupal se deriva de la interacción de las personas que integran una organización, en tanto las acciones, actitudes y capacidades de cada miembro influyen recíprocamente en los demás. Estos autores destacan que comprender el comportamiento grupal resulta fundamental en varios aspectos: permite analizar cómo el entorno social moldea las conductas individuales y colectivas; es esencial para entender la dinámica organizacional, donde la mayoría de las actividades se desarrollan en grupos; facilita el análisis de la toma de decisiones y la resolución de conflictos; se vincula directamente con el liderazgo, dado que los líderes deben comprender las dinámicas grupales para ser efectivos; y es determinante para el desarrollo de equipos de trabajo que promuevan la colaboración, la comunicación y la cohesión entre sus

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

integrantes. Por su parte, Morales-Rodríguez et al. (2024) puntualizan que el comportamiento grupal se enfoca en las dinámicas y procesos de interacción que surgen entre los miembros de un equipo dentro de la organización. Asimismo, destacan que el trabajo en equipo y la cohesión grupal son factores determinantes en la percepción de estrés y bienestar.

2.2.1.3. Entorno organizacional

Para Alama y Crovetto (2024), el entorno organizacional representa el conglomerado de factores, ya sean internos o externos, que repercuten de manera determinante en las actitudes, comportamientos y productividad de los empleados en el seno de una compañía, estos factores abarcan desde la cultura y estructura organizacional hasta las condiciones laborales y las relaciones interpersonales. Un entorno organizacional positivo promueve la satisfacción laboral y mejora el rendimiento de los colaboradores.

Mamani (2024) alude al entorno organizacional como el conjunto de factores y condiciones presentes en el lugar de trabajo que repercuten en la apreciación del ambiente laboral y en el índice de satisfacción percibido por los trabajadores, comprendido por dimensiones como beneficios remunerativos, desarrollo personal y relaciones sociales, y la satisfacción laboral, sugiriendo que el entorno organizacional, a través de estos elementos, juega un papel crucial.

Flynn (2024) señala que el entorno organizacional comprende los diversos factores externos e internos que influyen en la estructura, las operaciones y la eficacia de una organización. Se trata de un sistema dinámico que incluye elementos económicos, tecnológicos, sociales,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

culturales, políticos y legales, los cuales pueden impactar significativamente su funcionamiento. Los estudiosos de la sociología organizacional analizan las interacciones entre las organizaciones y sus entornos para comprender cómo estas relaciones afectan la toma de decisiones, la adaptabilidad y el éxito general. Diferentes modelos clasifican los entornos organizacionales como estables o inciertos, y cada tipo requiere enfoques de gestión distintos para un funcionamiento eficaz.

Para efectos de esta investigación, el comportamiento organizacional se estudia a partir de tres dimensiones relacionadas entre sí. El comportamiento individual comprende la motivación, la capacidad de adaptación y la forma en que cada trabajador responde a sus funciones. El comportamiento grupal considera la comunicación, la coordinación y el apoyo entre compañeros. Por último, el entorno organizacional incluye las condiciones de trabajo, el liderazgo, las normas y los recursos que ofrece la empresa. En el Departamento de Logística, estas dimensiones se manifiestan en la gestión de pedidos, inventarios y despachos, actividades que requieren coordinación constante y respuestas oportunas.

2.2.2. Variable II: Estrés laboral

En la visión de Porras-Parral et al. (2024), el estrés laboral se comprende como la suma organizada de manifestaciones reactivas, tanto psíquicas como somáticas y conductuales, que se originan ante las exigencias del quehacer profesional, pudiendo propiciar la aparición del síndrome de burnout, un estado de agotamiento holístico que involucra las dimensiones física, mental y cognitiva.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En la perspectiva de Ruiz et al. (2023), el estrés laboral es asimilado como la reacción perjudicial que se produce ante la superación de la capacidad individual por las exigencias laborales. Además, señalan que el estrés laboral se relaciona con factores como la fatiga, la depresión, la ansiedad y otras dolencias que impiden al individuo el desarrollo de sus actividades cotidianas. Se destaca, además, que el estrés puede surgir en cualquier espacio laboral y perjudicar a cualquier colaborador, con independencia de la magnitud de la empresa, y que sus secuelas son resultado de las altas demandas de trabajo.

Conforme al NIOSH (2024), el estrés laboral se manifiesta en respuestas físicas y emocionales adversas que emergen cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades o recursos del talento humano. Este fenómeno puede ocasionar un estado de salud deficiente e incluso lesiones. El análisis de este concepto resulta esencial para comprender cómo la presión constante, la falta de control o el déficit de apoyo social en el trabajo pueden convertirse en factores desencadenantes del estrés ocupacional, afectando tanto la productividad como la calidad de vida de los empleados.

2.2.2.1. Factores organizativos

Mejía et al. (2019) plantean el estrés como la respuesta a múltiples factores en el ámbito laboral, incluyendo trabajo monótono, volumen de trabajo excesivo o escaso, falta de participación en decisiones, promoción ineficiente, sistemas de evaluación tediosos, rol indefinido, supervisión inadecuada y malas relaciones laborales. Estos factores son importantes porque un trabajador estresado puede aumentar el ausentismo, disminuir la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

productividad, incrementar la rotación de personal, generar problemas en la empresa y aumentar las quejas de los clientes.

MedlinePlus (2024) señala que la carga de trabajo y el ritmo laboral son factores organizacionales importantes que pueden generar estrés laboral. Este factor se manifiesta en situaciones en las que los empleados enfrentan tareas excesivas, momentos inadecuados para lograr metas extensas y horas de trabajo sin períodos de descanso suficientes. Esta sobrecarga no solo limita la capacidad física del empleado, sino que también conduce al agotamiento emocional, la frustración y la ansiedad debido a la sensación constante de no poder cumplir con las expectativas organizacionales. De la misma manera, cuando el trabajo excede las capacidades individuales y los recursos disponibles, aumenta el riesgo de desarrollar trastornos físicos y psicológicos asociados con el estrés, lo que afecta la productividad, la motivación y la calidad de vida.

El Instituto para una Cultura de Seguridad Industrial (2024) sostiene que resulta necesario fortalecer los factores organizacionales y humanos dentro de las empresas, dado que constituyen mecanismos estratégicos que no solo incrementan la seguridad en el entorno laboral, sino que también contribuyen al bienestar de los trabajadores y al desempeño integral de la organización. Este planteamiento subraya la importancia de abordar la seguridad laboral desde una perspectiva sistémica, en la que el desarrollo de capacidades humanas y la mejora de los procesos organizacionales se consideran esenciales para optimizar tanto la protección del personal como la eficiencia y productividad institucional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.2.2.2. Respuestas emocionales

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2025b) menciona que las respuestas emocionales se manifiestan en dos fases principales. Inicialmente, ante un estrés más positivo, se experimenta un estado de ánimo elevado, caracterizado por alegría, optimismo y una alta moral, lo que impulsa a la persona a sentirse capaz de enfrentar la situación estresante. Sin embargo, en una fase avanzada, cuando la capacidad de afrontamiento se ve superada, las respuestas emocionales pueden transformarse en sentimientos de tristeza, acompañados de un estado de ánimo decaído, una disminución evidente de la actividad e, incluso, la aparición de sensaciones de desesperanza y de indefensión. Además, el documento subraya que la presencia de factores de riesgo psicosocial, o estresores, puede intensificar estas respuestas. En este contexto, las personas recurren a estrategias de control emocional, que actúan como mecanismos de defensa psicológicos, con el objetivo de neutralizar el carácter problemático de la situación y prevenir posibles consecuencias emocionales negativas. Es importante destacar que las respuestas emocionales están intrínsecamente ligadas a los procesos cognitivos en la reacción al estrés, en una relación bidireccional donde la emoción y la cognición se influyen mutuamente.

González y Parra-Bolaños (2024) describen las respuestas emocionales como fenómenos complejos de carácter multidimensional que influyen tanto en el comportamiento como en la capacidad de adaptación. Desde una perspectiva evolucionista-biológica, las emociones básicas, como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la alegría, el enojo, la tristeza o el miedo, son innatas, universales y cumplen funciones adaptativas. Por otro lado, el modelo bidimensional las concibe como disposiciones para la acción derivadas de sistemas motivacionales apetitivos o aversivos. Las teorías clásicas enfatizan los componentes fisiológicos y neurológicos; en cambio, las cognitivas destacan la evaluación del estímulo. Finalmente, los modelos contemporáneos integran aspectos cognitivos, fisiológicos y conductuales.

2.2.2.3. Demandas intelectuales

Según Bakker et al. (2023), en base a su teoría sobre las demandas y recursos en el trabajo, las exigencias laborales, incluidas las de tipo cognitivo, generan una carga adicional que desgasta los recursos físicos, emocionales y mentales de los trabajadores; ese desgaste puede derivar en agotamiento y, con el tiempo, en problemas de salud. No obstante, cuando los trabajadores disponen de suficientes recursos laborales, como apoyo social, autonomía o retroalimentación, estos ayudan a mitigar el impacto de dichas exigencias, disminuyendo el estrés y promoviendo el compromiso. Esto sugiere que las organizaciones deben encontrar un equilibrio entre las exigencias cognitivas del trabajo y los recursos que tienen disponibles para sus empleados, de manera que se puedan minimizar las consecuencias negativas del estrés laboral asociado a los desafíos cognitivos que enfrentan diariamente, los cuales incluyen la complejidad de las tareas, la necesidad de formación continua y la relevancia de emitir juicios bien fundamentados en situaciones críticas. Al alcanzar este equilibrio, las empresas pueden crear ambientes de trabajo más sanos y productivos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El INSST (2025a) describe que la demanda intelectual, centrada en el estudio de la carga mental, se aborda desde diversas perspectivas teóricas. La norma UNE-EN ISO 10075-1:2017 la concibe a través de la distinción entre presión mental (estresores externos) y tensión mental (respuesta individual), siendo la carga mental el término integrador. De igual modo, se entienden como el compendio de demandas mentales, cognitivas o intelectuales que el empleado enfrenta. Subjetivamente, se analiza en función de la presión temporal de la tarea, la cantidad de recursos de procesamiento necesarios y los aspectos emocionales involucrados. En este análisis, es fundamental considerar tanto la complejidad inherente a la tarea como la posibilidad de que se presente sobrecarga o subcarga mental, así como las influencias del entorno que pueden incidir en la demanda intelectual.

En esta investigación, el estrés laboral también se analiza mediante tres dimensiones. Los factores organizativos incluyen la carga de trabajo, la distribución de funciones y los recursos disponibles. Las respuestas emocionales muestran cómo reaccionan los trabajadores ante la presión y las dificultades diarias. Las demandas intelectuales comprenden el nivel de atención, precisión y conocimiento técnico que exigen las tareas. En el área logística estudiada, estas dimensiones permiten examinar de manera concreta las exigencias relacionadas con los pedidos, el control de inventarios, la coordinación con proveedores y el cumplimiento de los plazos de entrega.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar qué relación existe entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Identificar qué relación existe entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Establecer qué relación existe entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Existe una relación significativa entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Existe una relación significativa entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Siguiendo los preceptos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), la investigación se sustentó en un diseño no experimental, ya que no se efectuaron intervenciones en los constructos bajo análisis. De manera similar, se clasificó como transversal, dado que la acumulación de datos se concretó en un solo punto temporal. Adicionalmente, se optó por un diseño correlacional-causal, con el fin de explorar la interrelación entre los constructos comportamiento organizacional y estrés laboral.

3.2. Tipo

Siguiendo los lineamientos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), se utilizó el concepto de “alcance” en sustitución de “tipo” o “clases” de estudio. En este marco, se condujo una investigación de alcance correlacional destinada a explorar la vinculación o no entre las variables investigativas, apoyándose en herramientas estadísticas para su evaluación.

3.3. Enfoque

Para la investigación se empleó un paradigma cuantitativo como marco para la obtención y el examen detallado de los datos, buscando determinar la factibilidad de las hipótesis formuladas. Para tal efecto, se utilizaron técnicas estadísticas que combinaron la descripción y la inferencia, posibilitando así la determinación de la robustez de las hipótesis formuladas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023).

3.4. Población

La población considerada en el estudio estuvo conformada por 30 trabajadores que forman parte del equipo del Departamento de Logística de la compañía abordada. Este grupo fue escogido porque constituye el corazón funcional de la compañía,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

concentra una parte importante de sus operaciones y mantiene una interacción constante con otras áreas y con los clientes, por lo que representa el entorno donde las variables estudiadas tienen mayor impacto.

Los 30 integrantes del equipo de trabajo realizan tareas que van desde la planificación, coordinación de pedidos, hasta la recepción, almacenamiento, despacho y entrega final de repuestos al cliente; incluyendo el seguimiento post venta. Entre sus responsabilidades se encuentran el control de inventarios, seguimiento de órdenes de compra, coordinación con proveedores nacionales e internacionales, la atención de requerimientos considerados urgentes y el aseguramiento de la calidad de los productos entregados. Estas funciones requieren de conocimientos y precisión técnica, capacidad de respuesta rápida a nivel operacional y manejo en simultáneo de varias actividades, lo que origina una presión operativa constante.

El perfil sociodemográfico de los trabajadores fue diverso en cuanto a antigüedad y formación académica; algunos tenían amplia trayectoria en el sector de piezas especializadas, mientras que otros se habían incorporado recientemente y aún se encontraban en proceso de adaptación al ritmo de trabajo requerido. Esta diversidad resultó relevante para el estudio de los constructos de interés, debido a que las percepciones y respuestas frente a las demandas del mercado laboral variaron según el nivel de experiencia, la claridad del rol de trabajo y el grado de integración al equipo.

El Departamento de Logística fue seleccionado frente a otras áreas de la compañía sustentado en tres razones principales. En primer término, el departamento trabaja con una alta interdependencia, ya que ninguna operación se realiza de forma aislada y el trabajo de cada miembro del equipo influye en el desempeño de los demás,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

por lo que el comportamiento a nivel individual y grupal impacta directamente en los resultados del área. Como segunda razón, el Departamento de Logística se encuentra más expuesto a condiciones organizacionales que generan estrés, como la sobrecarga de trabajo, la presión operacional del cumplimiento de plazos, la ambigüedad de roles y la poca participación en la toma de decisiones. En tercer lugar, uno de los integrantes del equipo de la presente investigación trabaja en la organización, lo que facilitó el acceso directo y confiable a la información relevante para el estudio y permitió obtener datos necesarios para el análisis.

De acuerdo con lo expuesto, la población elegida reunió las condiciones apropiadas para dar respuesta a los objetivos de la investigación, y su análisis proporcionó pruebas que son relevantes tanto para la compañía como para otras organizaciones del sector logístico en el Perú.

3.5. Muestra

Dada la escasez numérica de la población de colaboradores en el Departamento de Logística, se utilizó el muestreo censal, garantizando la consideración de la totalidad de los trabajadores que lo componen.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Estructura metodológica de operacionalización de constructos

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
Variable 1 Comportamiento organizacional	**Dimensión 1:** Comportamiento individual	Aporte individual	2
		Interacción y adaptación	2
		Perseverancia y pasión	1
	Dimensión 2: Comportamiento grupal	Liderazgo de equipos	1
		Cooperación y colaboración	2
		Resolución de problemas	1
	Dimensión 3: Entorno organizacional	Percepción del clima	1
		Satisfacción laboral	2
		Condiciones del lugar de trabajo	1
Variable 2 Estrés laboral	**Dimensión 1:** Factores organizativos	Factores estresantes	1
		Consecuencias del estrés	1
		Carga laboral	2
	Dimensión 2: Respuestas emocionales	Emociones adaptativas	1
		Estrategias de control emocional	2
		Sistemas motivacionales	1
	Dimensión 3: Demandas intelectuales	Fatiga mental	1
		Requerimientos mentales	1
		Complejidad y aprendizaje	1

3.7. Técnicas para la recolección de datos

Para los fines del análisis, se recurrió a la encuesta como técnica de recogida de datos, a través de la cual se procuró obtener una comprensión más exhaustiva de las variables que fueron objeto de estudio.

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Para la consecución de la data pertinente a esta investigación, se elaboró un cuestionario de naturaleza estructurada, utilizando la escala de Likert como marco referencial, lo que facilitó la recopilación de información mediante una valoración que osciló entre 1 y 5, tal como se detalla en el anexo 3.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En atención a la necesidad de asegurar la pertinencia y adecuación del instrumento empleado en esta investigación, se elaboró un cuestionario sustentado en una revisión exhaustiva de la literatura especializada sobre los constructos abordados. Este proceso permitió identificar con claridad las dimensiones teóricas necesarias para estructurar el cuestionario, lo que garantiza que su contenido esté alineado con los objetivos del estudio. Los trabajos de Báez y Kwan (2024) y Córdova (2024) fueron fundamentales para reconocer las dimensiones principales que conforman la estructura del cuestionario. Asimismo, estos estudios previos ayudaron a contextualizar empíricamente la relación entre las variables analizadas; no obstante, la estructura del instrumento y la selección de los reactivos se sustentaron principalmente en modelos teóricos e instrumentos previamente validados, y no en escalas elaboradas por dichos estudios.

La cantidad de preguntas asignada a cada indicador no respondió a una diferencia de importancia, sino a la amplitud del contenido que se buscaba medir. Los indicadores que comprendían más de un aspecto fueron evaluados mediante dos preguntas, mientras que aquellos de contenido más específico se evaluaron con una. De esta manera, el cuestionario destinó 13 ítems al comportamiento organizacional: cinco al comportamiento individual, cuatro al comportamiento grupal y cuatro al entorno organizacional. Para el estrés laboral se utilizaron 11 ítems: cuatro para los factores organizativos, cuatro para las respuestas emocionales y tres para las demandas intelectuales. La pertinencia de esta distribución fue revisada mediante juicio de expertos antes de aplicar el instrumento.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El cuestionario se aplicó a los 30 trabajadores del Departamento de Logística mediante Google Forms. Esta modalidad se eligió porque los horarios variables y la carga de trabajo dificultaban reunir simultáneamente a todos los participantes para una aplicación presencial. El formato digital permitió que cada colaborador respondiera el instrumento según su disponibilidad durante el periodo de recolección de datos. Además, las respuestas se registraron automáticamente, lo que facilitó su organización y redujo los errores durante la transferencia de la información para el análisis estadístico.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos se validaron mediante juicio de expertos, con un panel de cinco académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur. Estos especialistas revisaron los instrumentos de recolección de datos, evaluaron su adecuación y precisión, y dieron su conformidad para la aplicación. Sus perfiles profesionales y los resultados de la evaluación se presentan en la tabla 1.

Tabla 1

Validación mediante criterio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
Luis Alberto Torres Cabanillas	Doctor en Ingeniería	Sí
Jose Alfredo Diaz Leon	Tecnología de la Información	Sí
Carlos Enrique López Sovero	Dirección Estratégica de Tecnologías de Información	Sí
Luis Vittorio Riera Diaz	Economista, Magíster en Administración	Sí
Martín Isidro Velásquez Medina	Doctor en Gestión Pública, MBA, Ing. Industrial	Sí

A efectos de verificar la confiabilidad interna del instrumento de medición, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó índices que respaldaron su adecuación metodológica (véase tabla 2).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 2

Estimación de la consistencia interna por variable mediante el coeficiente alfa de Cronbach

Variables	Valores obtenidos	Nº de elementos
Comportamiento organizacional	0.887	13
Estrés laboral	0.839	11

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

A efectos de analizar la data resultante de la investigación, se adoptó el uso combinado de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. La estadística descriptiva fue instrumentalizada para la creación de gráficos y tablas que permitieron una visualización detallada de los constructos y sus dimensiones asociadas. En paralelo, la estadística inferencial fue aplicada con el objetivo de contrastar las hipótesis establecidas. Previamente al inicio de esta etapa, se ejecutó el test de Shapiro-Wilk con la finalidad de comprobar el cumplimiento del supuesto de normalidad en la data recogida. Una vez cumplida la etapa precedente, se avanzó al procesamiento de la información utilizando el software IBM SPSS Statistics, en su versión 26, herramienta que fungió como soporte técnico para el tratamiento integral de los datos estadísticos.

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio se comprometió de manera firme a salvaguardar la privacidad tanto de la entidad empresarial involucrada como del grupo de trabajo que tomó parte activa en el desarrollo del análisis. Se ejecutaron acciones rigurosas para

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

garantizar que toda la información recopilada fuera manejada con absoluta confidencialidad y se destinara exclusivamente al cumplimiento de los objetivos establecidos en este trabajo.

Asimismo, la indagación se efectuó con un enfoque orientado al beneficio de la comunidad académica, sin perseguir intereses económicos o lucrativos. Este compromiso ético aseguró que los hallazgos y resultados se compartieran de manera abierta y accesible, contribuyendo al avance del conocimiento en el área.

Además, todas las referencias bibliográficas utilizadas en este estudio fueron tratadas ajustándose a las pautas detalladas en la séptima edición del Manual de Estilo publicado por la American Psychological Association (APA). Se asignó correctamente la autoría de cada cita incluida, garantizando así el reconocimiento adecuado de las contribuciones de otros autores y promoviendo la integridad académica.

En virtud de las disposiciones vigentes y con base en el criterio del responsable de investigación de la especialidad respectiva, este estudio fue declarado exento del proceso de revisión ética, lo cual permitió proseguir con su implementación sin la intervención adicional del Comité de Ética.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

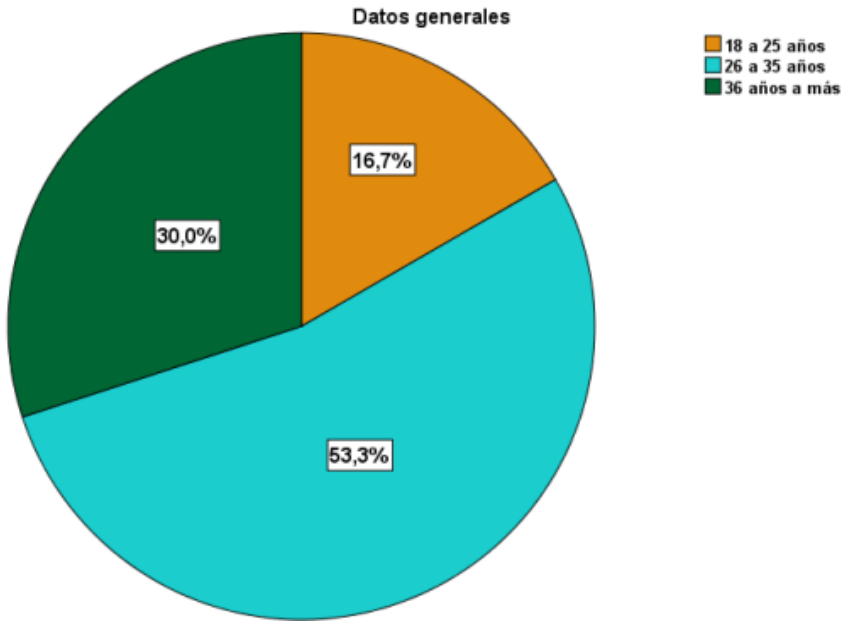
4.1.1. Descripción de las variables sociodemográficas de los sujetos analizados

A partir de las representaciones visuales expuestas posteriormente, se logró un análisis minucioso de los registros obtenidos, lo cual ofreció una perspectiva general clara, representativa y sencilla de comprender en cuanto a los rasgos y perfiles de los participantes.

El análisis descriptivo de la muestra evidenció que, de los 30 colaboradores encuestados, el 53.3% se ubicó en el tramo etario de 26 a 35 años, convirtiendo a este grupo en el predominante; le siguieron los participantes de 36 años o más con un 30%, mientras que el 16.7 % restante correspondió al rango de 18 a 25 años, configurando así un perfil demográfico donde los adultos jóvenes poseyeron la mayor representatividad (véase figura 2).

Figura 2

Distribución por edades del grupo estudiado

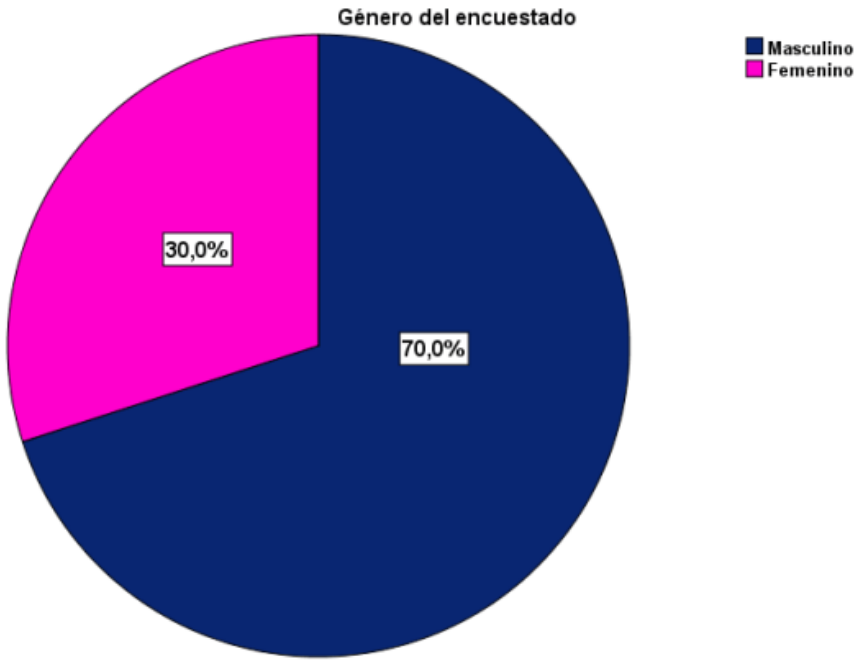


Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En la encuesta realizada, el género masculino concentró el 70% de los participantes, superando al femenino, que sumó el 30% restante (véase figura 3).

Figura 3

Estructura de género dentro del colectivo investigado

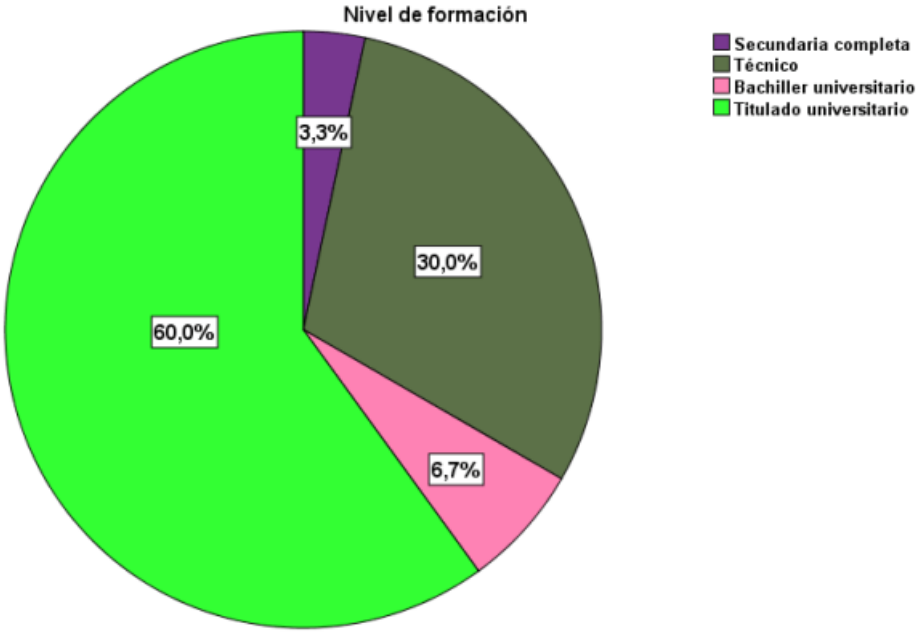


En referencia al nivel de formación de los 30 colaboradores encuestados, la figura 4 mostró que el 60% disponía de título universitario, configurándose como el estrato dominante; le siguió el grupo con formación técnica superior, que alcanzó el 30%. En menor proporción aparecieron quienes ostentaban el grado de bachiller universitario (6.7%) y, finalmente, aquellos que culminaron únicamente la educación secundaria (3.3%). Estos resultados evidenciaron una plantilla mayoritariamente profesional, acompañada de una presencia relevante de técnicos y una participación marginal de niveles educativos menores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 4

Grado de instrucción alcanzado

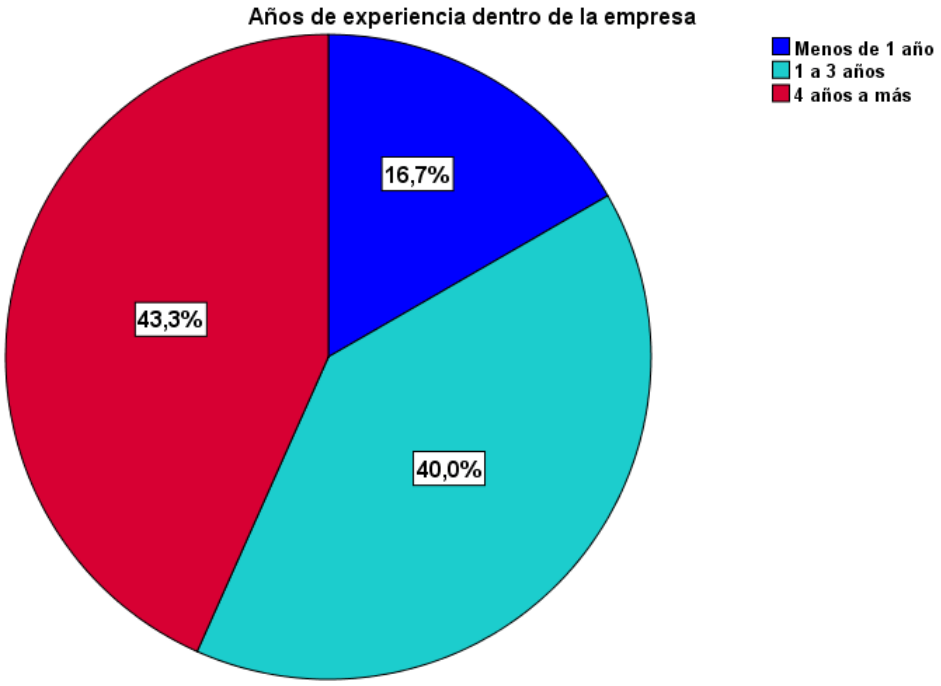


Conforme a lo expuesto en la figura 5, el 43.3% de los colaboradores encuestados acumuló cuatro o más años de permanencia en la organización, constituyéndose en el segmento más numeroso; el 40% registró entre uno y tres años de trayectoria, mientras que el 16.7% restante llevó menos de un año en la empresa, configurando así una plantilla con predominio de personal experimentado acompañada de grupos en proceso de consolidación e incorporación reciente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 5

Período de ejercicio laboral en la compañía



4.1.2. Estadísticos descriptivos

Con apoyo en la tabla 3, que sintetiza las estadísticas descriptivas esenciales, se desarrolló un estudio meticuloso de los datos, teniendo en cuenta que la muestra consta de 30 mediciones por variable; adicionalmente, se evaluaron con atención las métricas correspondientes a la tendencia central, la dispersión y el comportamiento distributivo de los valores registrados.

La variable “comportamiento organizacional” presenta una media de 52.00, lo cual indica un nivel relativamente alto en esta dimensión general; no obstante, su desviación estándar de 6.731 sugiere una dispersión moderada de los puntajes alrededor de dicha media, lo que implica cierta heterogeneidad entre los sujetos evaluados. Los valores extremos oscilan entre un mínimo de 33 y un máximo de 64, lo cual refleja una amplitud considerable en las respuestas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

obtenidas. En cuanto a la forma de la distribución, la asimetría negativa de -0.680 muestra una ligera concentración de datos hacia la derecha de la media, mientras que la curtosis positiva (1.108) señala una distribución leptocúrtica, es decir, con mayor acumulación de casos en torno al centro comparado con una curva normal, lo que podría indicar colas más pesadas o la presencia de algunos valores atípicos.

Al analizar las dimensiones específicas de esta variable, destaca el "comportamiento individual", cuya media es de 20.07, con una desviación típica de 2.900, lo que denota una dispersión similar a la del total de la variable, aunque ligeramente menor. Su asimetría (-0.671) también es negativa, lo cual implica que hay una cola izquierda más pronunciada, es decir, algunos casos presentan valores inferiores al promedio; por otro lado, la curtosis de 0.979 confirma nuevamente una forma leptocúrtica, asociada a una mayor densidad de datos en el centro de la distribución. Por su parte, el "comportamiento grupal" tiene una media de 16.77 y una desviación estándar de 2.555, lo que revela una menor dispersión que la variable global, pero aun así considerable dentro de su rango de valores (7 a 20). Lo más destacable de esta dimensión es su marcada asimetría negativa (-1.900), lo cual indica una importante concentración de casos en los niveles altos de comportamiento grupal, con una cola izquierda muy alargada; además, su curtosis elevada (6.357) sugiere una acumulación extrema de datos en el centro y colas muy pesadas, lo cual distorsiona notablemente su simetría ideal esperada bajo una distribución normal. Finalmente, el "entorno organizacional" tiene una media de 15.17 y una desviación estándar de 2.422, mostrando un comportamiento más homogéneo que las otras dos dimensiones.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Su asimetría (-0.162) es prácticamente nula, lo que denota equilibrio en la distribución de frecuencias, mientras que su curtosis negativa (-0.109) indica una forma mesocúrtica tendiendo a platicúrtica, es decir, una distribución más plana que la normal, sin acumulaciones extremas de casos en el centro ni en las colas.

En cuanto a la variable "estrés laboral", registra una media de 40.83, lo cual representa un nivel intermedio-alto de estrés percibido por los sujetos estudiados; su desviación estándar de 4.814 refleja una dispersión moderada, similar a la encontrada en la variable anterior. La asimetría positiva de 0.420 sugiere una leve concentración de casos hacia los niveles bajos de estrés, con una cola derecha algo extendida, mientras que la curtosis próxima a cero (0.086) indica una forma casi normal, con una acumulación ligeramente mayor de datos en el centro. Al examinar cada una de sus dimensiones, se observa que los "factores organizativos" tienen una media de 14.13 y una desviación estándar de 2.776, lo que apunta a una variabilidad moderada dentro de un rango de 8 a 20. Su asimetría (-0.137) es prácticamente simétrica, lo que denota equilibrio en la distribución de frecuencias, mientras que su curtosis positiva (0.136) sugiere una acumulación leve de casos en el centro de la distribución, sin llegar a ser significativo. Por otro lado, las "respuestas emocionales" presentan una media de 14.67 y una desviación estándar de 2.123, lo cual implica una menor dispersión en comparación con los "factores organizativos", dentro de un rango de 11 a 20. Su asimetría positiva (0.378) indica que hay una cola derecha ligeramente alargada, lo que puede deberse a algunos casos con niveles altos de respuesta emocional; además, su curtosis (0.392) refleja una acumulación moderada de datos en el centro, lo cual sugiere cierta concentración de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

respuestas extremas. Finalmente, las “demandas intelectuales” registran una media de 12.03 y la menor desviación estándar (1.497) de todas las dimensiones, lo que evidencia una alta homogeneidad en las respuestas dentro de un rango reducido (9 a 15). Su asimetría positiva (0.204) es leve, indicando una pequeña cola derecha, mientras que su curtosis negativa (-0.175) denota una forma platicúrtica ligera, es decir, una distribución más plana que la normal, con menor concentración de datos en el centro y mayor dispersión hacia los extremos.

En líneas generales, el análisis estadístico descriptivo permite identificar patrones diferenciados entre las variables y sus dimensiones: mientras algunas presentan formas de distribución cercanas a la normalidad, otras muestran signos claros de asimetría y curtosis que podrían afectar la aplicación de técnicas paramétricas sin previa transformación de los datos. Además, las medias obtenidas ofrecen una aproximación general en torno a los niveles promedio de comportamiento organizacional y estrés laboral en la muestra estudiada, mientras que las desviaciones estándar permiten valorar la heterogeneidad existente entre los sujetos. Estos hallazgos constituyen una base fundamental para posteriores análisis inferenciales y decisiones metodológicas en relación con la naturaleza de los datos recopilados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 3

Estadísticos descriptivos

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Variable 1: Comportamiento organizacional	30	33	64	52.00	6.731	-0.680	0.427	1.108	0.833
• Comportamiento individual	30	12	25	20.07	2.900	-0.671	0.427	0.979	0.833
• Comportamiento grupal	30	7	20	16.77	2.555	-1.900	0.427	6.357	0.833
• Entorno organizacional	30	10	20	15.17	2.422	-0.162	0.427	-0.109	0.833
Variable 2: Estrés laboral	30	33	53	40.83	4.814	0.420	0.427	0.086	0.833
• Factores organizativos	30	8	20	14.13	2.776	-0.137	0.427	0.136	0.833
• Respuestas emocionales	30	11	20	14.67	2.123	0.378	0.427	0.392	0.833
• Demandas intelectuales	30	9	15	12.03	1.497	0.204	0.427	-0.175	0.833

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.2. Prueba de normalidad

A fin de validar las conclusiones derivadas del análisis estadístico, se aplicó la prueba Shapiro-Wilk para evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad, dado que es uno de los test más sensibles ante alejamientos de dicha distribución. Los resultados arrojados (en términos de valores de significancia) para los constructos mostrados en la tabla 4, no reflejaron alteraciones críticas del supuesto mencionado; esto respaldó el uso de la correlación de Pearson, técnica paramétrica preferida por su solidez, para investigar las asociaciones entre los constructos y dimensiones.

Tabla 4

Evaluación de la distribución normal: Hallazgos del test Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Valores de significancia
Comportamiento organizacional	0.964	30	0.398
Estrés laboral	0.963	30	0.375

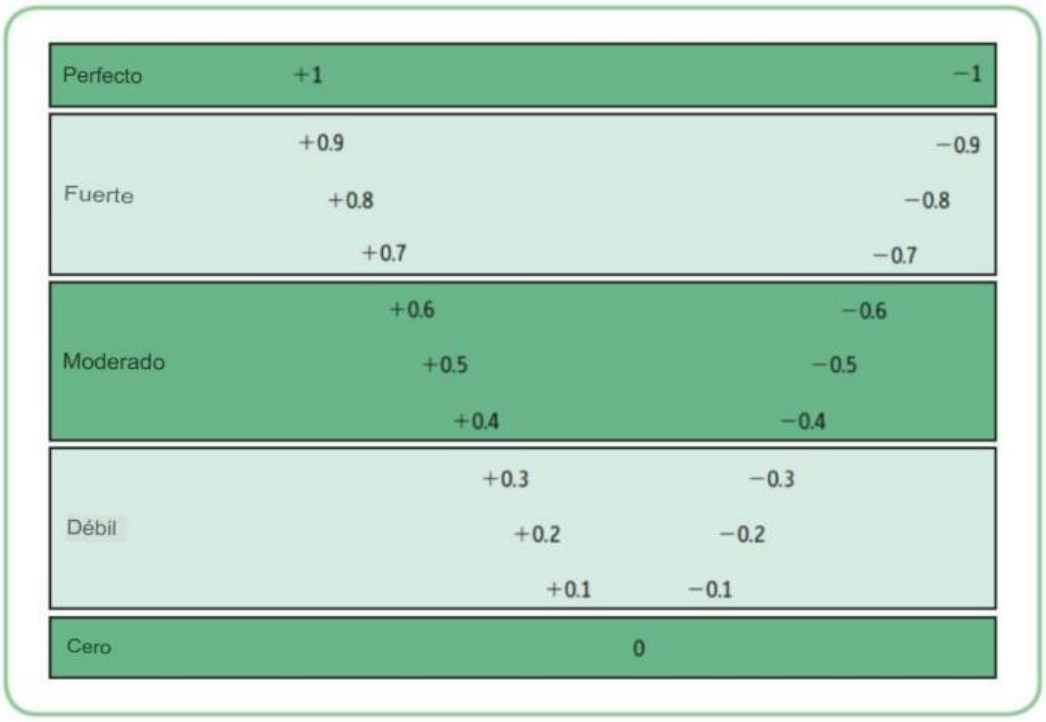
4.3. Contraste de hipótesis

Para garantizar una interpretación precisa, se emprendió la revisión analítica de todos los coeficientes obtenidos mediante la escala interpretativa establecida por Dancey y Reidy (2020). Este criterio, ampliamente utilizado como referente en el análisis de correlaciones, se exhibe de manera gráfica en la figura 6, que se presenta a continuación:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 6

Marco conceptual de análisis de las magnitudes correlacionales obtenidas



Nota. Traducido a partir del esquema desarrollado por Dancey y Reidy (2020).

4.3.1 Contraste de la hipótesis general

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

La evaluación cuantitativa de las relaciones entre variables, realizada con base en el coeficiente de Pearson, produjo una significancia de p = 0.000, valor que se encuentra por debajo del umbral convencional de α = 0.05; lo cual indica que la vinculación observada entre los constructos es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (que postula la inexistencia de una asociación significativa entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral), y se acepta la hipótesis alterna, según la cual sí existe una conexión estadísticamente relevante entre ambos constructos en el Departamento de Logística de la compañía abordada. En cuanto a la magnitud y dirección de dicha relación, el coeficiente de correlación obtenido (R = -0.256) refleja una asociación negativa débil entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral. Este resultado apunta a que, con el avance o mejoramiento del comportamiento organizacional, se muestra una tendencia decreciente en el nivel de estrés laboral percibido por los empleados; no obstante, la fuerza relativamente baja de esta correlación sugiere que otros factores también podrían estar incidiendo de manera más notable en la percepción del estrés dentro de este entorno laboral (véase tabla 5).

Tabla 5

Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis general

Variables			Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Comportamiento organizacional	-	Estrés laboral	0.000	-0.256

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.3.2 Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Los resultados del análisis de correlación de Pearson expuesto en la tabla 6 revelan que existe evidencia estadística suficiente para refutar la hipótesis nula; es decir, sí existe una interrelación significativa entre el comportamiento individual y el estrés laboral en la compañía materia de análisis. El p-valor obtenido fue de 0.000, valor que se encuentra por debajo del umbral convencional de 0.05, lo cual ratifica que el valor de correlación obtenido no es producto del azar, por lo que se valida la hipótesis alterna. En cuanto a la magnitud y dirección de la asociación, el R de Pearson arrojó un valor de -0.270, lo que sugiere la presencia de una correlación débil pero estadísticamente significativa. Esto implica que, en la medida en que mejora el comportamiento individual (entendido probablemente como conductas asociadas a la personalidad, actitud o autogestión del trabajador) tiende a disminuir el nivel de estrés laboral percibido por los empleados; aunque dicha asociación no es fuerte,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

su significancia estadística refuerza la importancia de considerar aspectos conductuales en la gestión del bienestar laboral dentro del entorno estudiado.

Tabla 6

Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 1

Dimensión 1 - Variable 2			Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Comportamiento individual	-	Estrés laboral	0.000	-0.270

4.3.3 Contraste de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

En primer lugar, el análisis de significancia arrojó un valor de $p = 0.001$, lo cual indica que la relación entre comportamiento grupal y estrés laboral es estadísticamente significativa, considerando el umbral convencional de $\alpha = 0.05$. Por tanto, se deja sin sustento a la hipótesis nula; y, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, según la cual sí existe un nexo estadísticamente significativo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

entre dicha dimensión y constructo para el entorno analizado. Con respecto a la magnitud y dirección de la interrelación, el valor de Pearson alcanzó una cifra de R = -0.204, lo cual refleja una asociación negativa débil. Este hallazgo sugiere que, en la medida en que mejora el comportamiento grupal, tiende a disminuir levemente el nivel de estrés laboral; sin embargo, debido a que la fuerza de esta correlación es baja, podría inferirse que otros factores también inciden de manera importante en la percepción del estrés laboral dentro del grupo estudiado (véase tabla 7).

Tabla 7

Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 2

Dimensión 2 - Variable 2			Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Comportamiento grupal	-	Estrés laboral	0.001	-0.204

4.3.4 Contraste de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación significativa entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.

El análisis estadístico expuesto en la tabla 8 reveló que la vinculación entre el entorno organizacional y el estrés laboral en el escenario investigativo planteado, es estadísticamente significativa, dado que el p-valor obtenido fue = 0.000, lo cual se encuentra por debajo del umbral convencional de 0.05; de ahí que se invalide la hipótesis nula. Una vez confirmada la significancia, se procedió al análisis del coeficiente de correlación de Pearson, cuyo valor fue R = -0.174. Este resultado pone de manifiesto una vinculación negativa débil entre la dimensión y variable mencionadas; es decir, a medida que los niveles percibidos de entorno organizacional mejoran, se evidencia una disminución progresiva en los niveles de estrés laboral reportados por los empleados. Aunque la magnitud de la correlación es modesta, su significancia estadística sugiere que dicha asociación no se debe al azar, lo cual respalda la hipótesis alterna que postula la presencia de un vínculo entre ambos elementos abordados.

Tabla 8

Análisis correlacional de Pearson sobre la hipótesis específica 3

Dimensión 3 - Variable 2			Valor de significancia	Coeficiente de correlación
Entorno organizacional	-	Estrés laboral	0.000	-0.174

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La hipótesis central de este trabajo investigativo que plantea la existencia de un vínculo significativo entre los constructos abordados en el Departamento de Logística de una compañía abocada a la comercialización de repuestos de maquinaria pesada encuentra sustento tanto en los hallazgos empíricos como en el respaldo teórico disponible. El análisis estadístico confirma que las dinámicas internas de la organización, expresadas en sus valores, estructuras y prácticas de gestión, no solo repercuten en la eficiencia operativa, sino también en la salud mental de quienes forman parte de ella.

Desde el marco conceptual, autores como Saleh y Arifiani (2024) señalan que el comportamiento organizacional estudia la interacción de los individuos y grupos dentro de las instituciones, incidiendo directamente en los procesos y en los resultados. En esta línea, factores como la cultura corporativa, el liderazgo y el clima laboral actúan como variables determinantes en la experiencia de estrés. Un ejemplo es el estudio de Alfaro y Meza (2024), desarrollado en un puesto de salud en Huancayo, donde se halló una vinculación negativa moderada entre clima organizacional positivo y estrés laboral ($\rho = -0.420$, $p < 0.05$). De manera semejante, Aliaga y Priale (2024) identificaron una correlación inversa significativa ($\rho = -0.493$, $p < 0.05$) en una empresa concesionaria de alimentos, resaltando que la comunicación efectiva y la cohesión del equipo reducen la sobrecarga emocional.

Los resultados de esta tesis también se relacionan con investigaciones que ubican a los factores organizacionales como fuentes principales de tensión. Según MedlinePlus (2024), elementos como el exceso de carga laboral, la falta de pausas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

adecuadas y la ausencia de coordinación en la asignación de objetivos fomentan la ansiedad y el agotamiento emocional. En concordancia, Mejía et al. (2019) identifican que la monotonía de tareas, la carencia de participación en decisiones y los sistemas de evaluación poco claros incrementan la probabilidad de estrés, con efectos negativos tanto en la productividad como en la retención del personal.

No obstante, la relación entre comportamiento organizacional y estrés no puede entenderse como absoluta ni unilateral. Porras-Parral et al. (2024) advierten que, en profesiones como la de técnicos en urgencias médicas, el nivel de estrés se ve condicionado también por factores externos, como las características propias del trabajo o la inestabilidad del entorno socioeconómico. Esto implica que, aunque las prácticas organizacionales funcionan como un amortiguador, su eficacia depende de estrategias integrales de bienestar que incluyan programas de apoyo psicológico, formación continua y disposiciones que impulsen una gestión equilibrada entre el ámbito profesional y la vida personal de los colaboradores. En esa misma dirección, Ramírez (2024) subraya la importancia de la cultura organizacional en escenarios de trabajo remoto, donde la falta de supervisión directa puede intensificar el aislamiento o la incertidumbre. Por su parte, Mamani (2024) destaca cómo un entorno organizacional positivo favorece tanto el desarrollo personal como la construcción de relaciones interpersonales, factores que operan como barreras frente al estrés. De este modo, los resultados obtenidos en la presente investigación refuerzan la necesidad de que las empresas adopten enfoques participativos y flexibles, en los que la salud mental se integre como una prioridad estratégica.

En síntesis, los hallazgos confirman la hipótesis general al tiempo que muestran la complejidad del fenómeno analizado. El comportamiento organizacional, expresado

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

en aspectos como el liderazgo inclusivo, la colaboración y la comunicación, puede disminuir el nivel de estrés, aunque su efecto está mediado por condiciones externas y características individuales. Estos resultados, en consonancia con los planteamientos de Bedregal (2024), así como con los de Camac y Huayanca (2024) abren la posibilidad de futuras investigaciones orientadas a diseñar intervenciones multidisciplinarias que combinen dimensiones psicosociales, tecnológicas y culturales para fortalecer el bienestar laboral.

Referido al análisis de la hipótesis específica HE1: El abordaje de la interrelación entre el comportamiento individual y el estrés laboral respalda la hipótesis alterna planteada, al encontrarse una correlación negativa débil, aunque estadísticamente significativa. Esto implica que, si bien la asociación no es fuerte, existe una tendencia consistente: cuando los trabajadores desarrollan actitudes más positivas, mayor capacidad de autogestión y mejor adaptabilidad, los niveles de estrés reportados tienden a ser menores. Esta dinámica puede comprenderse a partir de la interacción entre los factores propios de la organización y las competencias personales para afrontar las demandas laborales. En esta línea, MedlinePlus (2024) subraya que la sobrecarga de funciones y la falta de pausas adecuadas constituyen desencadenantes centrales del estrés, sobre todo cuando los empleados perciben que sus recursos individuales no bastan para responder a las exigencias.

Lo encontrado guarda relación con lo expuesto por Ruiz et al. (2023), quienes interpretan el estrés laboral como una respuesta emocional desfavorable que emerge cuando las demandas del entorno superan las capacidades de la persona. Así, un perfil individual caracterizado por resiliencia, proactividad y habilidades de autorregulación emocional puede atenuar, al menos en parte, el impacto de estresores como la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

monotonía, la falta de autonomía o la ambigüedad en los roles, factores que Mejía et al. (2019) identificaron como causas frecuentes de desgaste psicológico. Esto confirma la idea de que las conductas individuales actúan como barreras frente al estrés, aunque su alcance se ve condicionado por elementos organizacionales como la claridad de los sistemas de evaluación o la calidad de la supervisión.

Un punto de interés es que los resultados se relacionan con estudios previos que resaltan el valor de las prácticas laborales flexibles. Investigación como las de Yeves et al. (2024) muestran que alternativas como el teletrabajo o la flexibilidad horaria contribuyen a reducir la percepción de sobrecarga, al permitir un balance más saludable entre las demandas personales y profesionales. Aunque este estudio no aborda directamente dichas modalidades, los hallazgos sugieren que el comportamiento individual puede influir en la manera en que los trabajadores asimilan y aprovechan esas políticas. Sin embargo, cuando las organizaciones aplican medidas restrictivas, por ejemplo, la reducción salarial o la suspensión de contratos, como señalan Yeves et al. (2024), estas tienden a generar un clima de inseguridad que anula los beneficios de un comportamiento individual adaptativo y refuerza la experiencia de estrés.

Asimismo, los resultados guardan coherencia con investigaciones que vinculan el clima organizacional con el bienestar emocional de los trabajadores. Aliaga y Priale (2024) reportaron una correlación inversa moderada entre un ambiente laboral favorable y los niveles de estrés, lo que indica que un entorno que promueve la cooperación, el apoyo social y la claridad de objetivos puede potenciar los efectos protectores del comportamiento individual.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En síntesis, los resultados muestran que el comportamiento individual ejerce un efecto protector frente al estrés laboral, aunque este debe entenderse dentro de un entramado más amplio donde intervienen variables estructurales, organizacionales y contextuales. Esto revela la naturaleza compleja de los procesos laborales, en los que el desarrollo de competencias personales, por sí solo, no garantiza una reducción sostenida del estrés si no va acompañado de cambios institucionales.

En concordancia con lo planteado por Camac y Huayanca (2024), la mejora del desempeño requiere tanto del fortalecimiento de las capacidades individuales como de un contexto que las respalde y potencie. Por ello, las organizaciones deberían apostar por estrategias integrales que combinen programas de desarrollo personal con ajustes estructurales, tales como la redistribución equitativa de la carga de trabajo y la consolidación de vías de comunicación transparentes y accesibles, con el propósito de fortalecer la salud mental y el bienestar general de sus colaboradores.

Sobre el estudio de la hipótesis específica HE2: Examinó la relación entre el comportamiento grupal y el estrés laboral en el Área de Logística de la empresa evaluada, confirma la relevancia de las dinámicas colectivas en la explicación del bienestar psicosocial de los trabajadores. Si bien la correlación identificada presenta una magnitud débil, su significancia estadística pone de relieve la importancia de incorporar los factores grupales dentro de la gestión del estrés, en coherencia con lo establecido por Ruiz et al. (2023) y Alfaro y Meza (2024).

Desde un marco conceptual, el comportamiento grupal entendido como las formas de interacción, cooperación y colaboración entre los integrantes de un equipo ejerce un efecto directo en la manera en que los trabajadores perciben y enfrentan la presión laboral. Variables como la distribución equitativa de responsabilidades, la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

resolución efectiva de conflictos o el apoyo mutuo se convierten en mediadores fundamentales. En esta misma dirección, Saleh y Arifiani (2024) sostienen que la cohesión grupal favorece la adaptación frente a exigencias laborales, al nutrirse de procesos de retroalimentación y de liderazgos participativos. Por ello, la correlación negativa hallada en el estudio sugiere que la cooperación y la coordinación efectiva dentro de los equipos pueden asociarse a niveles más bajos de estrés, aunque estas condiciones siempre se ven influenciadas por otros factores estructurales, como la cultura organizacional, aspecto resaltado también por Aliaga y Priale (2024).

Comparando con investigaciones previas, se observan coincidencias y matices importantes. Barandiaran (2023), en un estudio realizado en el contexto peruano en el Supermercado Tottus Bellavista - Callao, encontró que el comportamiento organizacional posee una incidencia significativa y directa en el desempeño contextual de los colaboradores ($r = 0.271$; $p < 0.05$), aunque esta relación es más débil comparada con el desempeño en la tarea. No obstante, en el caso presente, la asociación con el estrés es aún más débil, probablemente debido a características propias del sector logístico y a factores externos que pueden tener mayor impacto en los niveles de estrés que el comportamiento organizacional.

De igual forma, los hallazgos se articulan con lo señalado por Mejía et al. (2019), quienes identificaron que la ausencia de participación en decisiones y el deterioro de las relaciones laborales son detonantes del estrés. Aunque en este estudio no se evaluaron explícitamente esas dimensiones, sí se incluyeron indicadores de cooperación y resolución de problemas que guardan estrecha relación con dichos factores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Es importante subrayar que, aunque la fuerza de la relación no es elevada, su carácter significativo reafirma que el comportamiento grupal constituye un elemento a considerar en cualquier estrategia de intervención. En sectores como el logístico, donde la coordinación resulta clave y los recursos suelen ser limitados, estas prácticas cobran aún mayor sentido.

En síntesis, los resultados confirman la hipótesis alterna al mostrar evidencia empírica que vincula al comportamiento grupal con el estrés laboral. No obstante, este vínculo debe comprenderse desde un enfoque amplio que considere las variables organizacionales, estructurales y contextuales, tal como sugieren Ruiz et al. (2023) y Báez y Kwan (2024). En este sentido, futuras investigaciones deberían examinar con mayor profundidad cómo elementos como la cultura organizacional, los estilos de liderazgo o la calidad de la supervisión influyen en esta relación, lo que permitiría enriquecer la comprensión de los procesos que median entre las dinámicas colectivas y el bienestar psicosocial en entornos de trabajo complejos.

Sobre el estudio de la hipótesis específica HE3: Los resultados de este estudio confirman que el entorno organizacional constituye un pilar fundamental en la explicación y gestión del estrés laboral, especialmente en áreas operativas como el Departamento de Logística de la compañía abordada. La relación estadísticamente significativa hallada entre ambas variables no solo respalda la hipótesis alterna planteada, sino que también se encuentra en sintonía con lo reportado en investigaciones previas sobre la repercusión del ambiente laboral en la salud psicosocial de los trabajadores. Un ejemplo de ello es el trabajo de Alfaro y Meza (2024), quienes identificaron una correlación negativa moderada (-0.420) entre clima organizacional y estrés en un puesto de salud en Huancayo, demostrando que un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ambiente favorable puede reducir la percepción de carga emocional. Aunque el coeficiente de este estudio resulta más elevado que el observado en la presente investigación, ambos coinciden en una misma tendencia: las condiciones organizacionales actúan como amortiguadores o potenciadores de las respuestas emocionales frente a la presión laboral.

Desde el plano conceptual, Alama y Crovetto (2024) definen el entorno organizacional como una estructura compuesta por factores internos y externos que repercuten directamente en la conducta, motivación y desempeño de los empleados, desde la cultura institucional hasta las relaciones interpersonales cotidianas. Bajo esta perspectiva, la percepción de carencias en recursos ya sea por herramientas de trabajo insuficientes o espacios inadecuados puede intensificar la sensación de falta de control, lo cual constituye uno de los ejes centrales del estrés laboral según MedlinePlus (2024). De manera complementaria, Mamani (2024) sostiene que aspectos como el desarrollo personal y las condiciones del entorno influyen de forma decisiva en la satisfacción y bienestar del trabajador. Así, en el caso del presente estudio, la presencia de un entorno organizacional débil podría estar incidiendo en los niveles de estrés percibidos por los empleados de logística, quienes enfrentan exigencias intensas y plazos operativos ajustados.

La literatura también subraya la relevancia de variables como el liderazgo y el reconocimiento institucional en la prevención del estrés. Mejía et al. (2019) advierten que prácticas de supervisión deficientes o la exclusión de los empleados en la toma de decisiones generan ambigüedad y desconfianza, lo que incrementa la tensión emocional. Estos planteamientos coinciden con los hallazgos del presente análisis: aunque la correlación entre entorno organizacional y estrés fue débil, apunta a que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

mejoras en la comunicación interna, el apoyo por parte de la gerencia y la participación activa de los trabajadores podrían traducirse en menores niveles de estrés. De forma semejante, Aliaga y Priale (2024) demuestran que un clima organizacional positivo se asocia con menos síntomas de desgaste laboral en contextos administrativos, lo que refuerza la necesidad de priorizar cambios estructurales más que únicamente enfoques centrados en la adaptación individual.

No obstante, es fundamental atender a las particularidades del sector estudiado. En el ámbito logístico, las condiciones laborales son predominantemente presenciales y están sujetas a rutinas más rígidas. Por ello, las intervenciones deben adaptarse a las características de este sector e incluir medidas como la optimización de los recursos disponibles, la formación en resolución de conflictos y la promoción de estilos de liderazgo más participativos y transformacionales.

En suma, los hallazgos corroboran que el entorno organizacional no es simplemente un marco de referencia, sino un factor dinámico que impacta de manera directa en el equilibrio emocional y psicológico de los empleados. Tal como señala Tueros (2021), invertir en un ambiente laboral saludable contribuye a reducir el ausentismo, la rotación de personal y fortalece el capital humano como eje estratégico. En este sentido, resulta indispensable que las organizaciones implementen evaluaciones periódicas del clima laboral y promuevan políticas preventivas orientadas a identificar y neutralizar las fuentes de estrés. De esta manera, no solo se valida la hipótesis específica 3, sino que también se reafirma el papel del entorno organizacional como un componente prioritario dentro de las estrategias de bienestar en sectores con altas exigencias operativas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.2. Conclusiones

En el Departamento de Logística de la empresa examinada se identificó una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional. Este hallazgo sugiere que, a medida que la organización refuerza prácticas orientadas a mejorar la comunicación interna, fomentar la colaboración entre equipos y promover un clima laboral favorable, los niveles de estrés percibidos por el personal tienden a presentar una ligera disminución. Dado el contexto operativo del sector caracterizado por exigencias logísticas intensas, presión constante por cumplir plazos de entrega ajustados y la necesidad de coordinación fluida tanto con clientes como con proveedores, la gestión consciente y estratégica del comportamiento organizacional emerge como un pilar fundamental. No solo contribuye al bienestar psicosocial de los colaboradores, sino que también se erige como un factor clave para sostener niveles adecuados de productividad y compromiso en el desempeño diario.

Se halló una relación negativa significativa entre el comportamiento individual y el estrés laboral. Esto sugiere que los colaboradores con mayor capacidad de adaptación, compromiso y autogestión emocional tienden a experimentar niveles más bajos de estrés. En el contexto logístico de comercialización de repuestos donde la precisión, el seguimiento de pedidos y la toma rápida de decisiones son tareas constantes, el desarrollo de habilidades personales como la tolerancia a la presión, la administración del tiempo y el manejo emocional resulta clave para prevenir la sobrecarga mental y física. Por ello, fortalecer el comportamiento individual a través de programas de desarrollo de competencias blandas y estrategias de gestión del estrés representa una acción prioritaria para esta organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La investigación evidenció una relación negativa entre el comportamiento grupal y el estrés laboral. Esto indica que la cohesión, la cooperación y el apoyo mutuo entre compañeros reducen la percepción de tensión en las actividades logísticas. En un entorno donde el cumplimiento de plazos depende de la coordinación entre áreas almacén, compras, transporte y atención al cliente, la comunicación efectiva y el liderazgo colaborativo se consolidan como factores esenciales para atenuar el estrés y sostener el rendimiento colectivo. En el sector de comercialización de repuestos para maquinaria pesada, donde los errores en la cadena logística pueden generar paralizaciones costosas para los clientes de los sectores minero y de construcción, el trabajo en equipo bien articulado no solo reduce el estrés organizacional, sino que también protege la reputación y la continuidad operativa de la empresa.

Se evidenció que el entorno organizacional presenta una relación negativa débil y estadísticamente significativa con los niveles de estrés, especialmente a través de aspectos como la claridad de funciones, la carga laboral y las condiciones físicas del puesto de trabajo. En el sector de comercialización de repuestos para maquinaria pesada, donde se manejan productos de alto valor y se opera bajo dinámicas cambiantes, un entorno organizacional adecuado favorece la satisfacción laboral, reduce la rotación de personal y contribuye a mantener la productividad. La mejora de las condiciones organizacionales incluyendo la definición clara de roles, la distribución equitativa de cargas de trabajo y el acondicionamiento físico adecuado del área logística constituye, por tanto, una inversión estratégica para la sostenibilidad operativa y el bienestar de los colaboradores de esta organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.3. Recomendaciones

En consonancia con la conclusión que señala que el comportamiento organizacional guarda una relación significativa con el estrés laboral, aunque de magnitud débil, se recomienda diseñar e implementar una estrategia institucional de fortalecimiento cultural, orientada a promover valores organizacionales que prioricen el bienestar psicosocial de los colaboradores. Esta estrategia podría incluir la creación de un código ético interno que regule no solo las conductas laborales, sino también las formas de interacción entre pares y superiores; así como la instauración de ceremonias organizacionales (reconocimientos mensuales, espacios de escucha activa, celebración de logros colectivos) que generen sentido de pertenencia y disminuyan la percepción de amenaza laboral. En esa misma línea, se sugiere que la alta dirección adopte un liderazgo transformacional, basado en la empatía, la comunicación asertiva y el reconocimiento del esfuerzo individual, lo cual podría traducirse en una reducción sostenida de los niveles de estrés, tal como lo evidencian estudios previos como el de Alfaro y Meza (2024), quienes encontraron que un clima organizacional positivo actúa como amortiguador emocional ante demandas laborales elevadas.

Dado que la investigación concluye que el comportamiento individual entendido como la capacidad de autogestión, adaptación y resiliencia se vincula significativamente en la percepción de estrés, se propone la implementación de un programa institucional de desarrollo personal y bienestar psicoemocional, dirigido a todos los trabajadores del Departamento de Logística. Este programa podría incluir talleres mensuales de inteligencia emocional, técnicas de regulación del estrés (como mindfulness, respiración consciente, gestión del tiempo), y sesiones de coaching laboral que permitan a los colaboradores identificar sus estilos de afrontamiento y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

fortalecer aquellos que resulten más adaptativos. Además, se recomienda que estos espacios sean coordinados por profesionales en psicología organizacional, y que se articulen con la política de recursos humanos de la empresa, de modo que no se perciban como actividades aisladas, sino como parte de una cultura de cuidado integral. En este sentido, se alinea con lo planteado por Ruiz et al. (2023), quienes sostienen que el estrés laboral se reduce cuando el individuo cuenta con herramientas cognitivas y emocionales para enfrentar las demandas del entorno.

En línea con la conclusión que indica que el comportamiento grupal, especialmente la cooperación y el apoyo mutuo, tiene una asociación débil con la reducción del estrés laboral, se sugiere analizar la estructura operativa del Departamento de Logística a través de la implementación de equipos autogestionados y liderazgo rotativo. Esta propuesta implica que los colaboradores, en lugar de responder únicamente a una figura jerárquica fija, asuman roles de coordinación en proyectos específicos, lo cual favorece la distribución de responsabilidades, la toma de decisiones compartida y la cohesión grupal. Asimismo, se recomienda instaurar reuniones semanales de retroalimentación, donde cada miembro pueda expresar sus inquietudes, proponer mejoras y recibir apoyo emocional de sus pares. Esta práctica no solo fortalece el sentido de equipo, sino que también actúa como una red de contención psicosocial, disminuyendo la percepción de aislamiento y sobrecarga. Esta recomendación se fundamenta en los hallazgos de Barandiaran (2023), quien evidenció que el comportamiento organizacional, expresado a través de dimensiones como altruismo, concientización, virtud cívica, deportividad y cortesía, incide significativamente en el desempeño laboral.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La conclusión que establece una relación significativa entre el entorno organizacional y el estrés laboral, aunque de magnitud débil, debe ser interpretada como una llamada de atención crítica hacia las condiciones materiales y simbólicas en las que se desenvuelven los trabajadores. Por ello, se recomienda realizar una auditoría integral del entorno laboral, que incluya: evaluación de la ergonomía de los puestos de trabajo, análisis de la carga laboral por persona, revisión de los tiempos de entrega y de las exigencias operativas, y diagnóstico de la percepción de justicia organizacional. A partir de esta auditoría, se podrían implementar ajustes como: redistribución de tareas, ampliación de plazos de entrega, mejora de las condiciones físicas del espacio de trabajo (iluminación, ventilación, mobiliario), y creación de zonas de descanso que permitan la recuperación psicofísica durante la jornada. Además, se sugiere establecer canales formales de comunicación ascendente, donde los colaboradores puedan expresar sus necesidades sin temor a represalias, y donde estas sean atendidas de manera institucional. Esta recomendación se alinea con lo propuesto por Alama y Crovetto (2024), quienes sostienen que el entorno organizacional no es un marco neutral, sino un dispositivo de subjetivación que puede potenciar o deteriorar la salud mental de los trabajadores.

En síntesis, estas recomendaciones no deben entenderse como un conjunto de acciones aisladas, sino como partes de un ecosistema de cuidado organizacional, donde el comportamiento individual, grupal y estructural sean abordados de manera integral. La reducción del estrés laboral no puede depender únicamente de la capacidad de adaptación del trabajador, ni de la buena voluntad de la gerencia; requiere voluntad institucional, inversión económica, formación continua y evaluación permanente. Solo desde una lógica de corresponsabilidad donde empresa y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

trabajadores co-construyan un entorno digno, justo y humano será posible transformar el Departamento de Logística en un espacio no solo productivo, sino también saludable.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Referencias bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2022). *OSH Pulse 2022: La salud y la seguridad en el trabajo con posterioridad a la pandemia.* https://osha.europa.eu/es/facts-and-figures/osh-pulse/post-pandemic

Alama, A. N. y Crovetto, N. C. V. (2024). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de hidrocarburo del distrito de Magdalena del Mar en Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional. https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/2acbc488-d522-4d86-8ab5-c77d9c03bec9

Alfaro, T. M. y Meza, J. M. (2024). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de un puesto de salud de Huancayo, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/item/3ef1f3c8-75dc-4dad-8593-90f4ac6b4715

Aliaga, J. A. y Priale, N. (2024). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15107

Báez, J. R. y Kwan, C. K. (2024). Influencia del estrés laboral en la productividad de los colaboradores de una empresa consultora en Paraguay. *Revista Investigation Universidad Espíritu Santo, 1*(22). https://revistas.uees.edu.ec/index.php/IRR/article/view/1202/877

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. y Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Journal of Work and Organizational Psychology, 39*(3), 157–167. https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2023a17

Barandiaran, S. del P. (2023). *Comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Tottus Bellavista - Callao, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12692/127570

Barberan, N., Bastidas, T., y Herrera, C. (2025). *Influencia del liderazgo en el rendimiento organizacional de las microempresas en Guayaquil.* Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 27(2), 437–448. https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/es/article/view/3575

Bedregal, E. M. (2024). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área operativa de una empresa que brinda servicios aeroportuarios, Arequipa, Perú 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad La Salle]. Repositorio Institucional. http://hdl.handle.net/20.500.12953/221

Bravo, L. M., Egusquiza, M. J., Ruiz, M. y Manrique, M. A. L. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101), 171-184. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39396/44362

Cabredo, G. R., Ojeda, P. M. J., Olaya, A. M. y Chong, C. E. C. (2026). *Gestión por procesos y desempeño organizacional en salud: Una revisión sistemática. Aula Virtual, 7*(14), 942-959. https://doi.org/10.5281/zenodo.19764709

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Camac, B. y Huayanca, N. L. (2024). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. http://hdl.handle.net/10757/675370

Chávez, J. F., Llanos, J. M., Peláez, J. B. y Santana, V. C. (2024). Risk factors, causes and consequences of work stress, in relation to a bibliographic review. *Health Leadership and Quality of Life, 3,* 1-15. https://hl.ageditor.ar/index.php/hl/article/view/279

Cora, B. E. (2024). *Nivel de estrés laboral y su influencia en la ocurrencia de accidentes en Mina Palito, GAC Mining S.A.C. - 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11908

Córdova, K. S. (2024). *Estrés laboral y su relación con la motivación laboral en una organización privada* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/items/283bd7c3-dfba-4baa-8ba6-34eb1ddb21c8

Cuba-Diaz, E. L. y Cuba-Díaz, M. (2023). *Desempeño laboral y gestión pública: Un análisis predictivo desde la perspectiva de los trabajadores peruanos*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 8*(1), 342-357. https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2797

Dancey, C. P. y Reidy, J. (2020). *Statistics without Maths for Psychology* (Octava ed.). Pearson Education Limited.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Flynn, S. I. (2024). *Organizational environment.* EBSCO Research Starters. https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciences-and-humanities/organizational-environment

Fournet, A. C. (2023). *Coaching isn't just for little league anymore: A theory of individual coachability* [Tesis doctoral, Louisiana Tech University]. Digital Commons. https://digitalcommons.latech.edu/dissertations/1002/

Franco, D. A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el Área de Crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8038

Gallup. (2024). State of the Global Workplace: 2024 Report. https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

González, R. y Parra-Bolaños, N. (2024). Neurociencia de las emociones: Revisión actualizada. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8*(2), 4527-4557. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10875

Good, I. B. y Ronquillo, J. L. (2024). Burnout y su relación con el desempeño laboral en servidores judiciales del sistema penal Panamá. *Revista Scientific, 9*(33), 319-340. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.15.319-340

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2025a). Tema 9: La carga mental de trabajo. Definición, dimensiones, modelos explicativos, consecuencias,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

evaluación y prevención. https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%209.%20La%20carga%20mental%20de%20trabajo.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2025b). Tema 13: Estrés laboral. Estresores y factores moduladores del estrés. La respuesta de estrés: fisiológica, cognitiva, emocional y conductual. https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+13.+Estr%C3%A9s+laboral.pdf

Instituto para una Cultura de Seguridad Industrial. (2024). *Los factores organizacionales y humanos: 4 ejes de acción.* https://www.icsi-eu.org/es/mag/facteurs-organisationnels-humains-4-axes-pour-agir#:~:text=Los%20factores%20organizacionales:%20comprender%20a,etc.

Ipsos. (2023, 10 de octubre). *Día de la Salud Mental 2023. Ipsos Perú.* https://www.ipsos.com/es-pe/dia-de-la-salud-mental-2023

Mamani, M. A. (2024). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de la Producción Moquegua, Ilo 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional – UJCM. https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2734

Maudinah, N. H., Mahfud y Suban, A. (2025). Memahami perilaku individu dalam teori manajemen: Kunci menuju organisasi yang efektif. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan, 4*(2), 149–161. https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/eduleadership/article/view/54262

MedlinePlus. (2024). *Superar el estrés laboral.* https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., y García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28*(3), 204-211. https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf

Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C. y Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un municipio del Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno, 1*(2). https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/7

Ministerio de Salud del Perú (MINSA). (2024, 10 de octubre). *Más de 1,300,000 casos atendidos por trastornos de salud mental y problemas psicosociales.* https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1037025-mas-de-1-300-000-casos-atendidos-por-trastornos-de-salud-mental-y-problemas-psicosociales

Morales-Rodríguez, M., Cervantes-Zubirías, G., Díaz-Martínez, M., Alva-Rocha, L. y Morales-Rodríguez, J. (2024). Análisis del estrés laboral de los empleados en las empresas manufactureras de zona fronteriza en Reynosa Tamaulipas. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica, 12*(68), 44-59. https://riiit.com.mx/apps/site/files_v2450/estrs_laboral_tam._4_riiit_may-jun_2024.pdf#:~:text=Variable%20de%20Estudio%20Contribuci%C3%B3n%20R2,Fuente%3A%20Elaboraci%C3%B3n%20propia

National Institute for Occupational Safety and Health. (2024). *Acerca del estrés en el trabajo.* Centers for Disease Control and Prevention. https://www.cdc.gov/niosh/stress/es/about/acerca-del-estres-en-el-trabajo.html#:~:text=Acerca%20del%20estr%C3%A9s%20en%20el,del%20estr%C3%A9s%20en%20el%20trabajo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (2022, 28 de septiembre). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work

Organización Mundial de la Salud. (2024, 2 de septiembre). La salud mental en el trabajo. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

Palma, J. B., Sangama, C. N., y Pacheco, I. B. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en las empresas públicas de Latinoamérica. *Horizonte Empresarial, 10*(1), 229–237. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2488

Peñarrieta, B. A., Álava, J. I. y Toala, S. T. (2024). Evaluación de comportamiento organizacional y habilidades competitivas en la Asociación AMUCOMT. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria de Ciencias Contables, Auditoría y Tributación: CORPORATUM 360, 7*(13), 127-144. https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v7i13.007

Porras-Parral, F., Guzmán-Benavente, M., Barragán-Ledesma, L., Quintanar-Escorza, M., Linares-Olivas, O. y Garza-Barragán, L. S. (2024). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Revista de Psicología y Salud, 34(1),* 94-95. https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2847

Ramírez, A. (2024). La importancia de la cultura y comportamiento organizacional en el home office. *Forbes Perú.* https://forbes.pe/red-forbes/2024-02-28/la-importancia-de-la-cultura-y-comportamiento-organizacional-en-el-home-office

Redacción El Comercio. (2025, 15 de octubre). *Casi ocho de cada 10 peruanos está afectado por agotamiento laboral: ¿qué factores desencadenan este burnout? El*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Comercio. https://elcomercio.pe/economia/peru/casi-ocho-de-cada-10-peruanos-esta-afectado-por-agotamiento-laboral-que-factores-desencadenan-este-burnout-burnout-bumeran-noticia/

Reinoso, G. F. y Narváez-Zurita, X. E. (2024). Contabilidad de costos en la gestión y el control de inventarios en empresas de retail. G*estio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales,* *6*(1), 265-287. https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.91

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2023). *Organizational Behavior* (19ª ed.). Pearson Education Limited.

Ruiz, E. D., Salazar, J. F., Valdivia, M. de J., Hernández, M. y Huerta, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios,* *9*(2), 169-182. https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013

Saleh, Y. Y. S. y Arifiani, B. F. (2024). Organizational Behavior and Culture in Education. *AR-ROSIKHUN: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam,* *3*(2), 121-129. https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/alrosikhuun/article/view/23762

Tueros, M. F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. https://hdl.handle.net/20.500.12724/16349

Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E. y Ureta, S. (2024). Flexibilidad laboral en pandemia y sus efectos en estrés, inseguridad y satisfacción laboral. *Psykhe, 33*(1), 1-22. https://doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Definiciones conceptuales

- **Desempeño laboral**

  Cuba-Diaz y Cuba-Díaz (2023) sostienen que es la forma en que una persona cumple los objetivos de su puesto mediante las tareas que realiza, medido por los resultados obtenidos.

- **Eficiencia operativa**

  Reinoso y Narváez-Zurita (2024) señalan que la eficiencia operativa se fortalece mediante la identificación precisa de los costos, la adecuada asignación de los recursos y la toma de decisiones informadas, aspectos que contribuyen a optimizar los procesos internos de una organización.

- **Procesos internos**

  Cabredo et al. (2026) describen los procesos internos como dinámicas operativas esenciales que deben delimitarse, analizarse y mejorarse continuamente, de modo que articulen los recursos, las capacidades y los mecanismos de coordinación necesarios para el funcionamiento de la organización.

- **Resultados organizacionales**

  Barberan et al. (2025) explican que los resultados organizacionales se expresan mediante indicadores financieros y no financieros, entre ellos la productividad, las ventas, la participación en el mercado, la innovación, la calidad de los productos o servicios y la satisfacción de los clientes.

- **Síndrome de burnout**

  Good y Ronquillo (2024) describen el síndrome de burnout como una respuesta frente al estrés laboral persistente que se manifiesta en tres

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o actitudes cínicas hacia el trabajo y baja realización personal, asociada con una menor percepción de competencia y logro profesional.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?	Determinar qué relación existe entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	Metodología: Diseño no experimental, transversal correlacional-causal Tipo: Alcance correlacional Enfoque: Cuantitativo Población: 30 Muestra: Censal Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	
¿Qué relación existe entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?	Analizar qué relación existe entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	Existe una relación significativa entre comportamiento individual y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	
¿Qué relación existe entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?	Identificar qué relación existe entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	Existe una relación significativa entre comportamiento grupal y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	
¿Qué relación existe entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025?	Establecer qué relación existe entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	Existe una relación significativa entre entorno organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable 1 **Comportamiento organizacional**	Se refiere al estudio de cómo los individuos y grupos actúan dentro de las organizaciones, impactando procesos y resultados (Saleh y Arifiani, 2024).	Comportamiento individual	Aporte Individual	2	**TIPO LIKERT:** • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1)	Cuestionario estructurado
			Interacción y adaptación	2		
			Perseverancia y pasión	1		
		Comportamiento grupal	Liderazgo de equipos	1		
			Cooperación y colaboración	2		
			Resolución de problemas	1		
		Entorno organizacional	Percepción del clima	1		
			Satisfacción laboral	2		
			Condiciones del lugar de trabajo	1		
Variable 2 **Estrés laboral**	Se refiere a la tensión generada cuando una persona aprecia que una situación o requerimiento en el ámbito del trabajo sobrepasa sus capacidades y recursos para gestionarla de manera efectiva, lo cual deviene en una tensión emocional y psicológica en el entorno profesional. basa	Factores organizativos	Factores estresantes	1		Cuestionario estructurado
			Consecuencias del estrés	1		
			Carga laboral	2		
		Respuestas emocionales	Emociones adaptativas	1		
			Estratégicas de control emocional	2		
			Sistemas motivacionales	1		
		Demandas intelectuales	Fatiga mental	1		
			Requerimientos mentales	1		
			Complejidad y aprendizaje	1		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025

El propósito del estudio es determinar la relación entre el comportamiento organizacional y estrés laboral en el Departamento de Logística de una empresa comercializadora de maquinaria pesada, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2025. Durante su participación, le solicitaré que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos. ¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:
[ ] 18 a 25 años
[ ] 26 a 35 años
[ ] 36 años a más

Género:
[ ] Masculino
[ ] Femenino
[ ] No deseo responder

Nivel de formación:
[ ] Secundaria completa
[ ] Técnico
[ ] Bachiller universitario
[ ] Titulado universitario

Años de experiencia dentro de la empresa:
[ ] Menos de 1 año
[ ] 1 a 3 años
[ ] 4 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo
[2] En desacuerdo
[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo
[4] De acuerdo
[5] Totalmente de acuerdo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Comportamiento organizacional

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Comportamiento individual	Aporte Individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?					
		2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?					
	Interacción y adaptación	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?					
		4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?					
	Perseverancia y pasión	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?					
Comportamiento grupal	Liderazgo de equipos	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?					
	Cooperación y colaboración	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?					
		8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?					
	Resolución de problemas	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?					
Entorno organizacional	Percepción del clima	10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?					
	Satisfacción laboral	11. ¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?					
		12. ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?					
	Condiciones del lugar de trabajo	13. ¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?					

Nota: elaboración propia basado en Saleh y Arifiani, 2024.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Estrés laboral

A continuación, tienes 11 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Factores organizativos	Factores estresantes	14. ¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?					
	Consecuencias del estrés	15. ¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?					
	Carga laboral	16. ¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?					
		17. ¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?					
Respuestas emocionales	Emociones adaptativas	18. ¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?					
	Estrategias de control emocional	19. ¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?					
		20. ¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?					
	Sistemas motivacionales	21. ¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?					
Demandas intelectuales	Fatiga mental	22. ¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?					
	Requerimientos mentales	23. ¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?					
	Complejidad y aprendizaje	24. ¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?					

Nota: elaboración propia basado en Chávez et al., 2024.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 14 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Acosta Huayllani, Samanda Alexandra Campos Morales, Grecia Carolina Hilario Zamora, Jaime Nicolas

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento grupal	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Entorno organizacional	10.¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?	4	4	4	4
	11.¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	12.¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?	4	4	4	4
	13.¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores organizativos	14.¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	15.¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?	4	4	4	4
	16.¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?	4	4	4	4
	17.¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Respuestas emocionales	18.¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?	4	4	4	4
	19.¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?	4	4	4	4
	20.¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?	4	4	4	4
	21.¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Demandas intelectuales	22.¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?	4	4	4	4
	23.¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?	4	4	4	4
	24.¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?	4	4	4	4



Dr. Luis Alberto Torres Cabanillas
INGENIERO ESTADÍSTICO
CIP: 49863

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**TORRES CABANILLAS LUIS ALBERTO**
Especialidad del experto	DOCTOR EN INGENIERIA
Código de colegiatura	CIP 49863
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 14 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Acosta Huayllani, Samanda Alexandra Campos Morales, Grecia Carolina Hilario Zamora, Jaime Nicolas

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento grupal	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Entorno organizacional	10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?	4	4	4	4
	13. ¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores organizativos	14.¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	15.¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?	4	4	4	4
	16.¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?	4	4	4	4
	17.¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Respuestas emocionales	18.¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?	4	4	4	4
	19.¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?	4	4	4	4
	20.¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?	4	4	4	4
	21.¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Demandas intelectuales	22.¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?	4	4	4	4
	23.¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?	4	4	4	4
	24.¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**JOSE ALFREDO DIAZ LEON**
Especialidad del experto	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN
Código de colegiatura	CEL 4651
Ficha CTI Vitae (*)	https://orcid.org/0000-0003-2831-192X Renacyt: P0110424

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 14 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Acosta Huayllani, Samanda Alexandra Campos Morales, Grecia Carolina Hilario Zamora, Jaime Nicolas

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento grupal	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Entorno organizacional	10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?	4	4	4	4
	13. ¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores organizativos	14.¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	15.¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?	4	4	4	4
	16.¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?	4	4	4	4
	17.¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Respuestas emocionales	18.¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?	4	4	4	4
	19.¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?	4	4	4	4
	20.¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?	4	4	4	4
	21.¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Demandas intelectuales	22.¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?	4	4	4	4
	23.¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?	4	4	4	4
	24.¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**López Sovero Carlos Enrique**
Especialidad del experto	Dirección Estratégica de Tecnologías de Información
Código de colegiatura	CIP 43768
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 17 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Acosta Huayllani, Samanda Alexandra Campos Morales, Grecia Carolina Hilario Zamora, Jaime Nicolas

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento grupal	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Entorno organizacional	10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?	4	4	4	4
	13. ¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores organizativos	14.¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?	4	4	4	4
	15.¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?	4	4	4	4
	16.¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?	4	4	4	4
	17.¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Respuestas emocionales	18.¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?	4	4	4	4
	19.¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?	4	4	4	4
	20.¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?	4	4	4	4
	21.¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Demandas intelectuales	22.¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?	4	4	4	4
	23.¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?	4	4	4	4
	24.¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**RIERA DIAZ, LUIS VITTORIO**
Especialidad del experto	**ECONOMISTA, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 14 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Acosta Huayllani, Samanda Alexandra Campos Morales, Grecia Carolina Hilario Zamora, Jaime Nicolas

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento individual	1. ¿Considera usted que su trabajo diario ayuda a alcanzar los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	2. ¿Considera usted que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta dentro del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	3. ¿Considera usted que se adapta fácilmente a los cambios que ocurren en el Departamento de Logística?	4	4	4	4
	4. ¿Considera usted que está abierto(a) a colaborar con sus compañeros para alcanzar las metas comunes del departamento?	4	4	4	4
	5. ¿Considera usted que demuestra pasión por las tareas que realiza en el Departamento de Logística?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Comportamiento grupal	6. ¿Cree que sus compañeros confían en usted al momento de tomar decisiones importantes en el trabajo?	4	4	4	4
	7. ¿Piensa usted que la cooperación con sus compañeros ayuda a mejorar los resultados del equipo?	4	4	4	4
	8. ¿Considera usted que colabora activamente con sus compañeros para cumplir los objetivos del Departamento de Logística?	4	4	4	4
	9. ¿Considera usted que es capaz de encontrar soluciones prácticas cuando enfrenta problemas en el trabajo?	4	4	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Entorno organizacional	10. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Departamento de Logística es agradable y cómodo?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted que se siente satisfecho(a) con las tareas que realiza en su puesto de trabajo?	4	4	4	4
	12. ¿Considera usted que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la empresa?	4	4	4	4
	13. ¿Piensa usted que cuenta con las herramientas y materiales necesarios para desempeñar correctamente su trabajo?	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Factores organizativos	14.¿Piensa usted que debido al estrés laboral ha disminuido su rendimiento en el trabajo?	3	4	4	4
	15.¿Considera usted que el estrés laboral ha afectado negativamente su salud física o emocional?	3	4	4	4
	16.¿Considera usted que tiene más trabajo del que puede manejar durante su jornada laboral?	4	4	4	4
	17.¿Piensa usted que a menudo debe quedarse más tiempo del habitual para terminar su trabajo?	4	4	4	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Respuestas emocionales	18.¿Considera usted que, a pesar de las dificultades, mantiene una actitud positiva en su trabajo?	4	4	4	4
	19.¿Considera usted que aplica técnicas o estrategias para calmarse cuando se siente estresado(a) en el trabajo?	4	4	4	4
	20.¿Considera usted que utiliza el diálogo o la reflexión para resolver situaciones emocionales complicadas en el entorno laboral?	4	4	4	4
	21.¿Considera usted que la empresa ofrece incentivos que lo motivan a mejorar su desempeño laboral?	4	4	4	3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Demandas intelectuales	22.¿Considera usted que al finalizar su jornada laboral se siente mentalmente agotado(a)?	4	4	4	4
	23.¿Considera usted que su trabajo exige un alto nivel de concentración durante toda la jornada?	4	4	3	4
	24.¿Piensa usted que su puesto de trabajo le exige desarrollar nuevas habilidades o conocimientos con frecuencia?	4	4	4	3



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Velásquez Medina; Martín Isidro**
Especialidad del experto	Doctor en Gestión Pública / MBA / Ing. Industrial
Código de colegiatura	160972
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RESOLUCIÓN DE FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES N°118-ADM-U. CIENTÍFICA-2025
Lima 15 de noviembre del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025 presentado por:

- SAMANDA ALEXANDRA ACOSTA HUAYLLANI // GRECIA CAROLINA CAMPOS MORALES// JAIME NICOLAS HILARIO ZAMORA

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el reglamento general de la universidad Científica del sur y los reglamentos de para obtener el título en la Carrera de Administración de Empresas se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, el inciso 4 del artículo 79 del Reglamento de Estudios de Pregrado vigente establece que:
"Todos los proyectos de tesis luego de tener un informe aprobatorio de la revisión independiente deben presentarse a uno de los dos Comités Institucionales de Ética en Investigación (CIEI) para su revisión y aprobación, salvo que el responsable de investigación considerase el no envío de la tesis en conformidad con las indicaciones emitidas por la DGIDI."

Que, mediante Resolución Directoral No. 008-DGIDI-CIENTIFICA-2023, que aprueba el documento titulado
"Precisiones respecto a la evaluación de proyectos de tesis e investigación realizados por los miembros de la Universidad Científica del Sur (versión 2023)" dispone que las situaciones por las que un proyecto de tesis puede ser eximido de ser enviado a evaluación de un comité de ética e integridad científica son las siguientes:
1. Proyectos no realizados en personas ni muestras de material biológico obtenido de seres humanos.
2. Análisis secundario de bases de datos públicamente disponibles o que provengan de investigaciones aprobadas por un comité de ética.
3. Revisiones sistemáticas con o sin metaanálisis.
4. Estudios bibliométricos.
5. Estudios con permisos otorgados por las instituciones nacionales competentes para la protección del sujeto de investigación y que son supervisados por estas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

QUE, el responsable de investigación de la carrera de Administración de Empresas ha informado que la tesis en cuestión consiste en un estudio de recolección de datos anónimos que no altera las condiciones humanas, físicas, psicológicas ni emocionales de los participantes.
QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI.

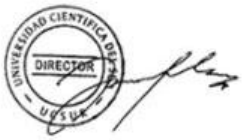
QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA-PERÚ), 2025 con número de registro: PRE-1-2025-00367 y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto. Nombrar al docente HUGO SALAS CANALES // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión.

Regístrese, Comuníquese y archívese



Director Académico
Carrera de Administración de Empresas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis