



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los
Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Anampa Anticona, Zonia Livani

ASESORES:

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia.

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Del Talento Humano

Trujillo - Perú

2016

Página del jurado

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia
Presidente

Dra. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Lic. Malpica Risco Vhanya Olenka
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar, le dedico este trabajo a Dios porque sin su voluntad nada es posible.

De igual manera, dedico esta tesis a mi madre Perceveranda Anticon Cruzado por darme el don de la vida por acompañarme en cada momento de este procedimiento, por ser incondicional siempre dándome palabras de apoyo.

A mi padre Pedro Anampa Delgado, que ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores, por enseñarme a salir adelante y no rendirme.

A mi hermana y hermanos que siempre estuvieron apoyándome en todo aspecto.

A mi familia y amigos (as) en general, porque me han ayudado siempre y por compartir conmigo momentos inolvidables.

Agradecimiento

Doy gracias a la Universidad César Vallejo y a Dios todopoderoso por haberme permitido formarme profesionalmente y llegar a este momento tan importante en mi vida, a mis asesores por la dedicación de su tiempo y el apoyo a la culminación de la presente tesis.

A la empresa 'Constructora Janet E.I.R.L' - Trujillo por haberme permitido obtener la información para la realizar la presente investigación así como al Ing. Neyder Saldaña, Administrador de la empresa, quién brindó información clave para el desarrollo de esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Anampa Anticona, Zonia Livani con DNI N° 47000380, a razón de cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, bajo juramento declaro que toda la información que presento es de legitima autenticidad.

Por consiguiente, declaro también bajo juramento que los datos presentados en cuanto a información y resultados son veraces y auténticos.

De identificarse cualquier falsedad me someto a asumir todas las responsabilidades y sanciones que pueda acarrear dicha infracción, bajo las normas legales, así como también las normas de la Universidad.

Así mismo autorizo a la universidad cesar vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, diciembre del 2016



Anampa Anticona Zonia

DNI: 47000380

Presentación

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante su despacho la tesis Compromiso organizacional y su relación con el estrés de los trabajadores de la Constructora Janet Eirl, sometiendo a vuestra disposición y esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	10
INTRODUCCION	11
Introducción.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1 Compromiso organizacional.....	14
1.3.2 Estrés laboral	16
1.3.3 Relación entre compromiso y estrés laboral	19
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos.....	21
MÉTODO.....	22
Método.....	22
2.1. Tipo de Investigación.....	23
2.2. Diseño de investigación.	23
2.3. Variables y operacionalización de variables.	23

2.4. Población y muestra	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	27
RESULTADOS	28
III Resultados	29
DISCUSIÓN	36
IV. Discusión	37
CONCLUSIÓN	41
Conclusiones	42
RECOMENDACIONES	43
Bibliografía	45
ANEXOS	47

Resumen

La presente investigación se titula el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Constructora Janet EIRL, Trujillo 2016, con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores del área del personal administrativo de la Constructora Janet E.I.R.L. Trujillo 2016.

Investigación correlacional de consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 35 trabajadores, por tratarse de una población pequeña de 35 trabajadores se tomó como muestra al personal administrativo de dicha constructora. Esta investigación se desarrolló utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual fue aplicado al personal administrativo, para determinar el compromiso organizacional y el estrés laboral en el área del personal administrativo y por consiguiente se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la correlación entre las variables investigadas. La presente investigación concluyó que existe relación inversa de ($r = -.63$) y significativa de ($p < .05$) entre el compromiso organizacional general con el estrés laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, estrés ocupacional.

Abstract

This research is titled organizational commitment and job stress in workers Construction Janet EIRL, Trujillo 2016, aimed to determine the relationship between organizational commitment and work stress on workers in the area of administrative staff of the Construction Janet EIRL Trujillo 2016. La methodology used in the research consisted of a non-experimental design, cross-sectional, whose population consisted of 35 workers, because it is a small population of 35 workers was taken as a sign the administrative staff of the construction. This research was conducted using as data collection a questionnaire which was applied to the administrative staff to determine the organizational commitment and job stress in the area of administrative staff and therefore the Pearson product-moment correlation coefficient was used to analyze the correlation between the variables investigated. The present investigation concluded that there is an inverse relationship between ($r = -0.63$) and significant ($p < .05$) between general organizational commitment and work stress.

Keywords: Organizational commitment, occupational stress.

INTRODUCCIÓN

Introducción

1.1. Realidad Problemática

En una entrevista realizada a los operarios y personal administrativo de la constructora Janet EIRL se identificaron los siguientes problemas:

- Falta de compromiso de los trabajadores repercutiendo directamente al no verse cumplidas las metas de la organización.
- Disminución en la calidad de servicio percibida por los clientes de la empresa ya que estos no reciben un servicio de calidad por parte del personal administrativo.
- No se está cumpliendo con las metas trazadas, la falta de compromiso por parte del personal administrativo, esto no les lleva a que logren progresar ni elevar su rendimiento.
- También es evidente la ineficiencia de las gerencias en la planificación y organización del trabajo.
- Se puede observar que el personal posee falta de identidad hacia la organización no muestran compromiso en la empresa que labora.
- También se aprecia incumplimiento de las funciones por parte de las personas del área administrativa.
- No se genera alternativas de solución para la mejora del compromiso para la organización ni tampoco se toman las medidas correctivas para mejorar el compromiso organizacional.
- Puede verse reflejado el trabajo monótono, repetitivo carente de incentivos para el trabajador esto es causante de frustración y estrés en el campo laboral.
- Se ve percibido un agotamiento físico y mental por parte de trabajadores ya que hay días que tienen que trabajar horas extras forzosamente y aunque estas son remuneradas esto ocasiona un desgaste mental y físico ocasionando que su resistencia al estrés cada vez se hace menor.

1.2. Trabajos Previos

(Cabrera & Urbiola ,2012, pp.19-24) en un estudio de caso aplicado a una empresa de distribución y venta de gas licuado de petróleo en Costa Rica: compromiso organizacional y estrés ocupacional, con el objetivo encontrar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en una organización de venta de GLP. El diseño es ex post facto, debido a que no hay control directo de las variables y se trabajó en base a relaciones entre variables ya ocurridas. Con una población de 281 colaboradores, personal administrativo de oficinas y mandos tácticos que laboran en planta en todas las áreas y puestos. Como resultado obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de -0.17 entre variables lo que significa que es débil o no existe relación inversa entre ambas variables.

(Sanchez ,2013, pp. 86-92) en su estudio “Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas” con el objetivo de determinar un modelo que explique el nivel de compromiso de los trabajadores del sector bancario en España en relación con el estrés. Con una población de 368 trabajadores, en la cual concluye que cuando hay mayor compromiso, existe menos estrés, esto hace referencia a que los empleados más comprometidos con la organización se sienten más motivados, con más ganas de trabajar y no ven al trabajo como una carga sino como una oportunidad para el desarrollo personal, lo que hace que el estrés exista en mínimas proporciones o desaparezca de los trabajadores con dichas características. Es decir, mayores niveles de elementos afectivos y éticos en el empleado van hacer que permanezca en la entidad u organización.

(Betanzos, Andrade & paz ,2006), En su estudio “Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos”, El presente estudio adopta una posición integral ante las diversas perspectivas del análisis con el objetivo de determinar si los instrumentos más usados permiten evidenciar las dimensiones que engloba el constructivo. Aplicaron el cuestionario OCQ de Steers y Porter (1982) y el Cuestionario de Meyer, Allen y Smith (1993) a una muestra de 233 colaboradores de una organización pública y una organización privada. Concluye que el compromiso actitudinal y el compromiso conductual evidencian un vinculamiento, pero se mantienen como dimensiones separadas, manifestando

que el colaborador que se compromete con la organización demuestra un comportamiento vinculante con la organización.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Compromiso organizacional.

Definiciones.

El nivel de identificación de las personas con sus organizaciones está sustentada en la predisposición de seguir trabajando en la misma, un trabajador comprometido con su organización relaciona ese comportamiento en el centro de labores con los objetivos organizacionales. (Meyer & Allen ,1997, p.88)

El comportamiento es la actitud y desempeño en un ambiente organizacional que, con la aplicación de métodos, teorías y principios extraídos de disciplinas de ciencias sociales, podría conocerse las percepciones, capacidades y acciones de los individuos mientras se desempeñan en un grupo de trabajo en la organización. (Ivancevich et al ,2006, p. 630).

El compromiso organizacional se manifiesta en tres tipos de conductas que son compromiso afectivo, el compromiso de permanencia, y compromiso normativo, que es el sentimiento de obligación a seguir en la misma empresa como recompensa de todo lo que la organización le brinda, un colaborador tiene relación con su empleo y lo describe como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (Robbins ,1996, p.142).

El compromiso organizacional es el deseo fuerte de seguir perteneciendo a la empresa, mostrándose a través de la disposición para realizar grandes esfuerzos en beneficio de la empresa, también se dice que hay un compromiso con la organización cuando este acepta y cree firmemente en los valores de la organización y se esfuerza para cumplir los objetivos a fin de lograr el desarrollo de la empresa (Luthans ,2008, p. 147).

Dimensiones.

El Compromiso organizacional tiene tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo:

Compromiso afectivo. El compromiso afectivo es el lazo que vincula emocionalmente al trabajador con la organización, haciendo que este desee permanecer en la organización, ya que se siente muy a gusto en su organización, es este tipo de comportamientos que se debe gestar, conservar y promover en las organizaciones para retener el talento humano.

Compromiso de continuidad: “Se refiere a que los empleados están conscientes de los costos que implicaría dejar la organización por lo que necesitan permanecer en la organización”

Compromiso normativo: El compromiso normativo hace referencia a una auto obligación, un sentimiento de sentirse que debe continuar en dicha organización como recompensa a todo lo que la organización le ha brindado. (Meyer y Allen ,1991), citados en (Cabrera & Urbiola, 2012 ,p.17).

Los autores plantean tres dimensiones:

Cumplimiento. Que se presenta cuando las actitudes y sus correspondientes comportamientos son adaptados con el fin de obtener recompensas específicas.

Internalización. Se manifiesta cuando la influencia es aceptada ya que las actitudes y comportamientos que se apoyan son concordantes a los valores existentes.

Identificación. El colaborador reconoce la influencia y manifiesta una relación de satisfacción(O'reilly y Chatman ,1986,p.492).

Los autores mencionan las siguientes dimensiones:

Efectivo, que comprende el deseo de continuar en la organización.
Financiero, relacionado a los costos de salida de la empresa.

Moral, relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la empresa (Mayer y Schoorman ,1992, p.114).

Mediciones.

En compromiso organizacional, se aplicaron una escala de tipo Likert conteniendo cinco opciones de respuesta, en donde una mayor puntuación representa una mayor percepción de ese factor (Meyer y Allen, 1997, p.89).

El autor estructuro un cuestionario en dos partes: en donde lo primero que hacía era solicitar los datos socioeconómicos de los participantes y luego ofrecía quince cuestiones sencillas referidas al compromiso en la organización (Según Sanchez, 2013,p.91).

1.3.2 Estrés laboral.

Definiciones.

El estrés laboral es el desequilibrio generado entre la demanda laboral y la capacidad que se tenga para controlarlo, lo que aspira o espera conseguir de la empresa y la realidad de las condiciones que ofrece el trabajo que ocasionan el origen del estrés laboral (Karasek, 1979, p.27)

El estrés laboral es una reacción del trabajador frente a determinadas características ya sean propias del trabajo o como también del ambiente donde los desarrolla involucrando al clima organizacional que se practique en la organización, visto de otro modo es una discordia entre las capacidades del trabajador frente o a su ambiente o demandas de trabajo (French, 2012,p.16).

El estrés es un proceso de dinamización en la cual el colaborador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que se relacionan con sus deseos y que para la cual el resultado percibido no es el esperado. El estrés se puede manifestar sí mismo de manera positiva o negativa. Se dice que el estrés es positivo cuando la situación ofrece una oportunidad para que la persona obtenga algo; por ejemplo, el esfuerzo físico que un atleta realiza puede ser estresante, porque lo conduce al máximo desempeño. Cuando las personas enfrentan límites o demandas, el estrés puede volverse negativo (Cenzo & Robbins, 2006,pp. 438).

Las personas que experimentan conflictos o antigüedad extremos o que deben padecer las implicancias de ineficaces estilos de manejo de problemas de

los demás pueden desarrollar altos niveles de estrés laboral. Por ejemplo, el estilo de forzamiento (especialmente en el caso de un supervisor que lo aplica sistemáticamente) es una posible fuente de estrés laboral (Slocum, 1998, p.636).

“El estrés ocupacional como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por el cómo amenazantes. Apunta a una discordancia entre las capacidades del individuo y su ambiente o Demandas de trabajo” (Cabrera & Urbiola, 2012, p.16).

Dimensiones.

Establecen tres aspectos donde se manifiesta el estrés socio-laboral:

Trabajo en sí mismo: hace referencia a las tareas y obligaciones que la persona debe realizar.

Contexto laboral: se refiere a las condiciones propias en el ambiente de trabajo.

Carga de trabajo: Se vincula a la problemática personal con el trabajo (Fernández & Mielgo, 1992, p.27, Citado por Herrera 2012)

Dimensiones:

Demanda psicológica: son las exigencias psicológicas existentes en el trabajo que estas implican para el trabajador, haciendo referencia la demanda de trabajo que es exigida el volumen o cantidad, precisión de tiempo para realizar dicho trabajo; por lo tanto, no se suscriben a la labor intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Latitud decisional: Es la dimensión más importante del modelo ya que este es un recurso para poder controlar las demandas exigidas en el trabajo, eso nos quiere decir que el estrés laboral no va depender tanto del no tener demandas ni de la capacidad para resolverlo, esta dimensión se refiere a la forma en cómo se trabaja. Son las oportunidades o recursos que la organización brinda al trabajador para tomar o moderar decisiones en lo que respecta a la planificación o también la ejecución en su lugar de trabajo.

Apoyo social: tiene por finalidad lograr un incremento en la habilidad del colaborador para enfrentar el estrés, para amortiguar el efecto del estrés en la salud. En referencia al clima social del lugar de trabajo o también la relación con

los colegas o compañeros de trabajo como también con los superiores (Karasek, 1979, p.57).

Causas del estrés laboral.

En los centros de trabajo hay muchas posibles causas de estrés. Todos los tipos y causas de conflictos y ambigüedad de roles a los que nos hemos referido hasta aquí (en este capítulo) son posibles causas de estrés. Se identifican 3 categorías comunes de factores de estrés laboral: las condiciones imperantes en el entorno físico, el conflicto de roles y la ambigüedad de roles (Slocum, 1998, p. 636).

Factores organizacionales.

Las demandas de las labores son los factores que se interrelacionan con el puesto de trabajo de un empleado son:

Incluyen el diseño del mismo (la autonomía, la diversidad de las tareas, el grado de automatización), las condiciones laborales y la disposición física del trabajo. Las cuotas de trabajo pueden ejercer presión sobre el empleado cuando se percibe que sus "resultados" son excesivos. Mientras más interdependencia haya entre las tareas de un empleado y las de los demás, será mayor el potencial de estrés existente. Por otro lado, la autonomía tiende a disminuir el estrés. Los puestos de trabajo en los que la temperatura, el ruido u otras condiciones laborales son peligrosas o indeseables pueden aumentar la ansiedad. El mismo efecto tiene un lugar de trabajo atestado muy visible que permite las interrupciones constantes (Según Cenzo y Robbins, 2005, p.440).

Las demandas entre personas son las presiones de los trabajadores, falta de ayuda social de los compañeros y unas relaciones entre personas, pueden provocar un estrés considerable, especialmente entre los trabajadores con una necesidad de reconocimiento social (Cenzo & Robbins, 2005, p.440).

Los Factores Individuales.

El colaborador típico labora en promedio cuarenta horas semanales. Sin embargo, las vivencias y situaciones problemáticas que enfrenta en las otras

ciento dieciocho horas que esta fuera del centro de labores durante la semana pueden afectar sus labores.

En los factores de la vida privada del trabajador se incluye los problemas de tipo familiar, económico y su personalidad. (Cenzo y Robbins, 2005, p. 441).

Mediciones.

Los autores usaron una escala de respuesta numérica y una alternativa a los cuestionarios tipo Likert, para los 7 instrumentos de medición con el fin de minimizar datos ambiguos en los resultados de las encuestas. (Cabrera & Urbiola, 2012,p.25).

El autor uso un cuestionario con escala de likert y el test EAE en su investigacion para medir el estrés (Herrera ,2012, p.31).

1.3.3 Relación entre compromiso y estrés laboral.

Un mayor potencial del estrés es el comportamiento organizacional. Principalmente se han estudiado dos perspectivas para medir el efecto del comportamiento organizacional en el estrés. Presentando en una gráfica de eje vertical y horizontal al comportamiento orizontal y al estrés respectivamente (Leong, Furnham & Copper, 2012, p.18).

Los primeros sufren más por las dificultades organizacionales debido al esfuerzo que han invertido y a su identificación con la organización. El comportamiento organizacional, al parecer, incrementa la vulnerabilidad de la persona ante las amenazas psicológicas. La segunda perspectiva, totalmente opuesta, establece que el comportamiento organizacional protege a los individuos de los efectos negativos del estrés porque los habilita para mantener la dirección y el significado de su trabajo Kobasa (1982) Citados en (Cabrera y Urbiola, 2012) sin dicho compromiso, una fuente evaluable de protección contra el estrés y sus consecuencias no estaría disponible (Mathieu & Zajac ,1990, p.18).

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el estrés de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016?

1.5. Justificación del Estudio

Siguiendo los criterios establecidos por (Hernandez, Fernandez & Baptista, 2010) la presente investigación se justifica:

Conveniencia. ya que el presente estudio ayudara a determinar las acciones a tomar por parte de profesionales encargados de mejorar el compromiso dentro de la organización, conociendo los indicadores que afectan a esta y al alto nivel de estrés presente.

Relevancia social. Este estudio ayudara a generar mejorías en las utilidades para dicha empresa gracias a la propuesta de mejora, que ayudara a mejorar no solo el compromiso sino bajar el nivel de estrés en los colaboradores debido a que de ellos depende el éxito o fracaso de la empresa.

Implicaciones prácticas. Este estudio aplicara teoría y ayudara a solucionar la falta de compromiso dentro de la organización y el nivel de estrés de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL para que así el trabajador este más comprometido y pueda mejorar su rendimiento en su trabajo.

Valor teórico. Ya que al realizar el estudio en dicha empresa se espera saber los resultados, indicadores que expliquen la falta de compromiso, el estrés de los trabajadores de la empresa donde se está realizando el estudio.

Utilidad metodológica. Ya que ayuda a medir la relación entre el compromiso organizacional y el estrés de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL a fin de demostrar si existe relación entre ellas (pp.40-41).

1.6. Hipótesis

Existe relación directa entre el compromiso organizacional y el estrés de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Determinar si el compromiso afectivo tiene relación con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.
- Determinar si el compromiso de continuidad tiene relación con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.
- Determinar si el compromiso de normativa tiene relación con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

MÉTODO

Método

2.1. Tipo de Investigación.

La presente investigación es correlacional por que mide el grado de relación existente en las dos variables.

2.2. Diseño de Investigación.

La investigación es de diseño no Experimental con corte transversal debido a que se realiza sin manipular ninguna de las variables como son el compromiso organizacional y el estrés laboral, en el cual, se observan dichos fenómenos, de forma tal como suceden en su contexto real.

2.3. Variables y Operacionalización de Variables.

Las variables presentes en este estudio son:

Variable 1: Compromiso Organizacional

Variable 2: Estrés laboral

Tabla 2.1.

Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional, es nivel de identificación de las personas con sus organizaciones esta sustentada en la predisposición de seguir trabajando en la misma, un trabajador comprometido con su organización relaciona ese comportamiento en el centro de labores (Meyer & Allen, 1997, p.88).	La variable se midió mediante un cuestionario adaptado de la investigación Meyer y Allen, (1997)	Compromiso Afectivo	Satisfacción	Ordinal
				Identificación	
				Significación	
				Pertinencia	
Compromiso Organizacional			Compromiso de Continuidad	Lazos Emocionales	Ordinal
				Necesidad Económica	
				Beneficios	
				Opciones Laborales	
Compromiso Organizacional			Compromiso de Normativa	Responsabilidad	Ordinal
				Deber	
				Ética	
				Moral	

Tabla 2.2.

Operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De medición	
Estrés Laboral	<p>“El estrés laboral es como una reacción del individuo hacia características del ambiente laboral percibidas por el como amenazantes.” (Cabrera & Urbiola 2012, p.16).</p>	<p>La variable se midió mediante un cuestionario adaptado de La investigación de Fernández y Mielgo,(1992)</p>	Trabajo en sí mismo	Autoridad	ordinal	
				Claridad		
				Percepción Jefe		
				Información		
			Contexto laboral	Decisiones		
				Aprecio		
				Influencia Expectativa		
				Carga		
				Carga de trabajo		Conflicto
						Calidad de Trabajo
Balance						

2.4. Población y Muestra

Población muestral. La población estuvo integrada por personal administrativo de la empresa Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo. Dicha población está formada por 35 trabajadores de dicha empresa.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Tabla 2.1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variables	Técnica	Instrumento
Compromiso Organizacional	Encuesta	Cuestionario adaptado
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario adaptado

Nota: El instrumento se validó por expertos especialistas en el tema.

Validación y confiabilidad del Instrumento.

La validación del instrumento fue validada por dos jueces:

Cedrón Medina Carlos

Nancy Aguilar Aragon

Tabla 2.2.

Confiabilidad del instrumento.

K:	número de ítems	33
S_i^2:	sumatoria de Varianzas	18.44
S^2:	La Varianza de la suma	66.83
α:	Coeficiente de Alfa de Cronbach	75 %

2.6. Método de Análisis de Datos

Para examinar los datos de ambos instrumentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para mostrar los resultados a través de gráficos y tablas de frecuencias, donde se usará el programa estadístico SPSS versión 20 y Microsoft Excel 2013.

Para establecer la relación entre el estrés y compromiso organizacional se utilizó la de correlación de Pearson, a fin de establecer la existencia de relación significativa o no significativa.

2.7. Aspectos Éticos

El presente estudio se rige bajo normas de ética del estudiante quien lo realiza sin plagiar ni falsear ningún tipo de datos en el presente estudio demostrando ética profesional y buenos valores como principios.

RESULTADOS

III Resultados

3.1. Determinar el Compromiso Organizacional en la Empresa Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016

Tabla 3.1.1

Nivel de compromiso organizacional en la empresa Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016

DIMENSION	Indicadores	ITEM	Media	Desv Est	índice	Nivel
Compromiso Afectivo	Satisfacción	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización	4.07	1.123	61	Medio
	Identificación	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	4.33	0.471	65	Medio
	Significación	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	3.47	0.957	52	Medio
	Pertinencia	No me siento ligado emocionalmente a mi organización No me siento integrado plenamente en mi organización.	3.77	1.146	113	Alto
	Lazos Emocionales	Esta organización significa personalmente mucho para mí.	3.80	0.653	57	Medio
Total			3.89	0.991	70	Medio
Compromiso de Continuidad	Necesidad Económica	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	3.90	0.831	117	Alto
	Beneficios	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	3.67	1.135	110	Alto
		Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.				
	Opciones Laborales	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	3.70	0.936	111	Alto
Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.						
Total			3.76	0.967	113	Alto

Compromiso Normativo	Responsabilidad	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.	3.53	0.990	53	medio
	Deber	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	3.56	1.100	160	alto
	Moral	No abandonaré mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	3.50	1.009	105	alto
	Estoy en deuda con la organización					
Total			3.53	1.093	106	alto

TOTAL GENERAL

3.73 1.02 109 ALTO

Nota. En la tabla 3.1. Se aprecia que el comportamiento organizacional con un nivel alto con una media de 3.73 con una desviación estándar de 1.02. Lo cual se percibe un compromiso general alto en la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016

3.2. Determinar el Estrés Laboral en la Empresa Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016

Tabla 3.2.1

Determinar el estrés laboral en la empresa Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016

Dimensión	Indicadores	Ítem	Media	Desv est	Índice	Nivel
Trabajo en sí mismo	Autoridad	sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades.	2.4	0.71	36	Medio
	Claridad	Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo.	2.267	0.77	34	Bajo
	Percepción de jefe	Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño.	3	0.73	45	Medio
Total			2.56	0.81	38	Bajo

Contexto laboral	Información	Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existe para ti.	2.43	0.971	73.0	alto
	decisiones	El hecho que o pueda obtener la información necesaria para realizar tu trabajo.	2.27	0.573	34.0	bajo
	Aprecio	Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo.	2.93	0.772	44.0	medio
		Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas.				

	Influencia	sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato	3.20	1.046	48.0	medio
	expectativas	Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas.	3.13	0.957	47.0	medio
Total			2.73	0.97	49	medio
	Carga	Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.	2.87	0.78	86	Alto
		Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tu juzgas debería hacerse.				
Carga de trabajo	Conflicto	pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes	2.83	1.00	85	Alto
		pensar que la cantidad de trabajo que tienes puede interferir con que también se hace el trabajo				
	Calidad de Trabajo	Sentir que no estas totalmente calificado para mejorar tu trabajo.	3.13	0.81	47	Medio
	Balance	Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar	2.93	0.68	44	Medio
Total			2.911	0.802	66	Medio
TOTAL GENERAL			2.733	0.862	51	Medio

Nota. En la tabla 3.2. Se aprecia que el comportamiento organizacional con un nivel alto con una media de 2.733 con una desviación estándar de 0.862. Lo cual se percibe estrés laboral general medio en la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016

3.3. Relación Entre el Compromiso Afectivo con el Estrés de los Colaboradores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo ,2016.

Tabla 3.3.1

Relación entre el compromiso afectivo con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Variables		Estadísticos	
Estrés Laboral	Compromiso organizacional	r	P
Total	Afectivo	-.61	.015*

* $p < .05$

Nota: En la tabla 3.3.1 se muestra una correlación inversa, de grado considerable y significativa ($p < .05$) entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito Trujillo.

Figura 1. Resultados de la correlación entre el estrés laboral y compromiso afectivo

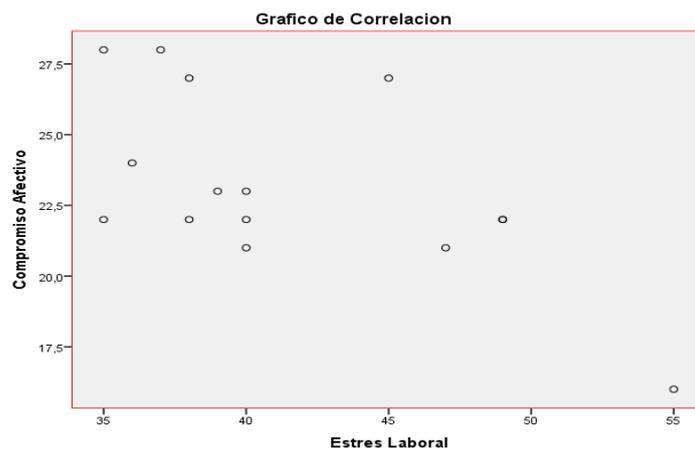


Figura 1. La nube de puntos se agrupa en una forma elíptica con inclinación negativa, indicando la presencia de una correlación inversa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo.

3.4. Determinación de la Relación Entre el Compromiso de Continuidad con el Estrés de los Colaboradores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo ,2016.

Tabla 3.4

Relación entre el compromiso de continuidad con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Variables		Estadísticos	
Estrés Laboral	Compromiso organizacional	r	P
Total	continuidad	-.65***	.008

*Nota:*En la tabla 3.4. Se aprecia una correlación inversa, de grado considerable y altamente significativa ($p < .01$) entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad en trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Figura 2. Resultados de la correlación entre estrés laboral y compromiso de continuidad

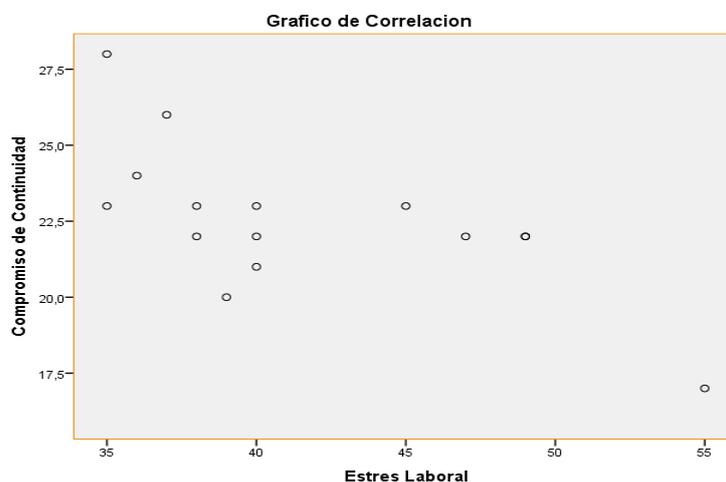


Figura2. La nube de puntos se agrupa en una forma elíptica con inclinación negativa indicando la presencia de una correlación inversa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad.

3.5. Determinación de la Relación Entre el Compromiso de Normativa con el Estrés de los Colaboradores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo ,2016.

Tabla 3.5

Relación entre el compromiso de normativa con el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Variables		Estadísticos	
Estrés Laboral	Compromiso organizacional	r	P
Total	Normativa	-.27***	.319

Nota. Se observa que hay una correlación negativa baja, ya que el valor de r se acerca más a cero que al valor -1 ($-1 < r < 0$). Los resultados de la tabla muestran una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre el estrés laboral y el compromiso normativo en trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Figura 3. Resultados de la correlación entre compromiso normativo y estrés laboral

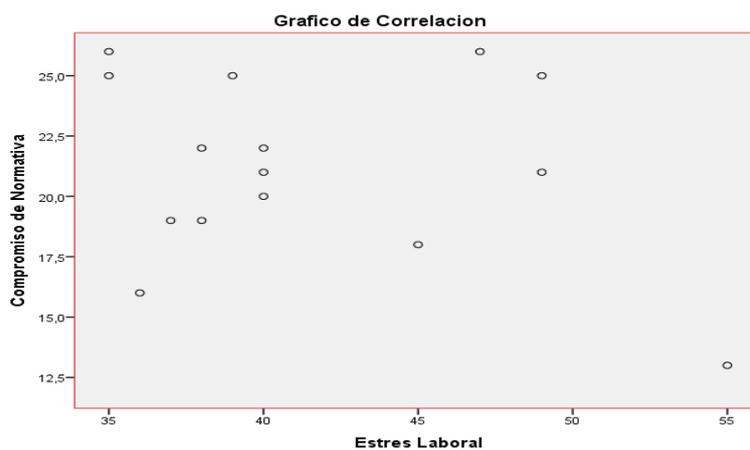


Figura 3. La nube de puntos se distribuye de forma irregular en todo el plano cartesiano, indicando una correlación nula entre el estrés laboral y el compromiso normativo en trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

3.6. Determinación de la Relación Entre el Compromiso Organizacional y el Estrés de los Colaboradores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo ,2016.

Tabla 3.6

Relación entre el compromiso organizacional y el estrés de los colaboradores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Variables		Estadísticos	
Estrés Laboral	Compromiso organizacional	r	P
Total	Normativa	-.627*	.012

Nota. Se observa una correlación inversa, de grado considerable y significativa ($p < .05$) entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

Figura 4. Resultados de la correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional

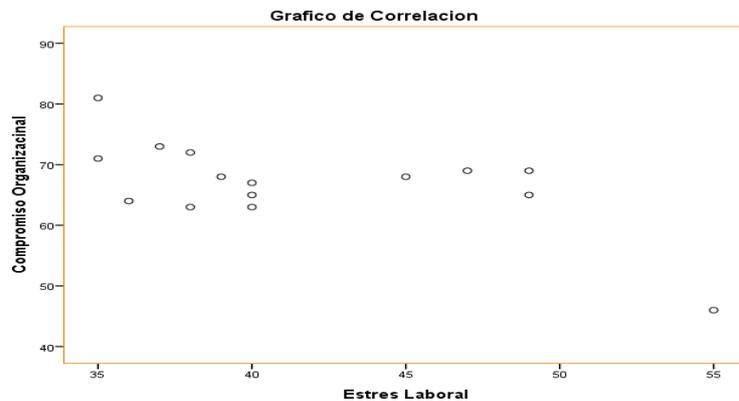


Figura 4. La nube de puntos se agrupa en una forma elíptica con inclinación negativa indicando la presencia de una correlación inversa entre el estrés laboral con el compromiso organizacional en trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

DISCUSIÓN

IV. Discusión

La presente investigación se desarrolló con el objetivo determinar el Compromiso Organizacional y la relación con el Estrés laboral del área administrativo de la constructora Janet EIRL, Trujillo año 2016. En el caso del Compromiso Organizacional se utilizó 3 dimensiones propuestas por Meyer y Allen citados por (Cabrera & Urbiola, 2012).

Para las variables se utilizó la técnica de encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario totalmente confiable ya que fue adaptado de otras investigaciones y se evaluó la fiabilidad con el Alpha de Cron Bach. El cuestionario estuvo compuesto de 18 ítems para la variable Compromiso Organizacional y 15 ítems para la variable Estrés Laboral

Entre los resultados obtenidos se encontró que un comportamiento organizacional Alto con una media de 3.73 y con una desviación estándar de 1.02. Entre las dimensiones para dicha variable se halló el compromiso afectivo en un nivel Medio con una media (3.899) y una desviación estándar de (0.991) representado por satisfacción, identificación significación y lazos emocionales; mientras que el compromiso de continuidad un nivel alto con (3.76 y 0.967) representado por necesidad económica, beneficios y opciones laborales y finalmente un compromiso normativo con nivel alto con (3.53 y 1.093) expresado en responsabilidad, deber y moral. Dichas conductas se relacionan directamente con el compromiso organizacional así como lo sostiene Robbins (1996), quien menciona tres tipos de conductas (compromiso afectivo, el compromiso de permanencia, y el último componente es el compromiso normativo, el cual es un sentimiento de obligación de permanecer en la organización por parte del empleado por todos los beneficios obtenidos.) que un colaborador tiene en relación con su empleo y lo describe como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros,

Seguidamente se encontró que el estrés laboral se encuentra en un nivel medio con un promedio de 2.733 y una desviación estándar de 0.862. Entre las dimensiones para dicha variable, se tiene que el trabajo en sí mismo es adopta un nivel bajo con una media (2.56) y una desviación estándar de (0.81)

representado por la autoridad que posee para realizar su trabajo, claridad para hacer su trabajo y percepción del jefe.

Con respecto al contexto laboral se encuentra en un nivel medio (2.73 y 0.97) influenciado por la información de las oportunidades que existe, así como indican Cenzo y Robbins (2006) quien argumentan que el estrés es un proceso de dinamización en la cual el colaborador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que se relacionan con sus deseos.

Finalmente la carga de trabajo toma un nivel medio con una media (2.911 y una desviación estándar 0.502) respectivamente.

Basado en los objetivos se logró determinar que hay una correlación negativa alta, entre el compromiso afectivo con el estrés de los colaboradores, es decir, es significativa, debido que el valor p es menor al 0,05 ($p < 0,05$) y el coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0.614, reforzando la correlación negativa alta entre las dos variables (Estrés laboral y Compromiso Afectivo). Por la cual podemos afirmar que el compromiso Afectivo y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo ,2016.

A esto se comparte la investigación por Sanchez (2013) en la cual concluye que ha mayores niveles de elementos afectivos y éticos en el empleado van hacer que permanezca en la entidad u organización; por su parte, la relación de la dimensión de continuidad del compromiso no está significativamente relacionada con el estrés, y esto a su vez los autores Meyer y Allen (1991), citados en Cabrera y Urbiola (2012) indican que el compromiso afectivo: Se refiere al lazo emocional basado en el involucramiento e identificación con la organización. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan con la organización y Cenzo y Robbins (2006) argumentan que el estrés es un proceso de dinamización en la cual el colaborador se encuentra frente a una oportunidad, un límite o una demanda que se relacionan con sus deseos y que para la cual el resultado percibido no es el esperado.

Seguidamente se logró determinar la relación entre el compromiso de continuidad con el estrés de los colaboradores, hallándose una correlación

negativa alta, y se puede inferir que es significativa al observar el valor p ($p=0,008$), y dicho valor p es menor al $0,05$ ($p<0,05$) confirmándose la correlación existente entre las variables y el coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0.657 , esto nos dice que existe una correlación negativa alta entre las dos variables (Estrés laboral y Compromiso de Continuidad).

Podemos afirmar que el compromiso de continuidad y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016. Así como indican Meyer y Allen (1991), citados en Cabrera y Urbiola (2012) compromiso de continuidad el cual se refiere a que los empleados están conscientes de los costos que implicaría dejar la organización por lo que necesitan permanecer en la organización tanto por factores de la vida privada del trabajador que incluye los problemas de tipo familiar, económico y su personalidad, pero que no se comparte la investigación por Sanchez (2013) el cual indica que la relación de la dimensión de continuidad del compromiso no está significativamente relacionada con el estrés.

También se logró determinar la relación entre el compromiso de normativa con el estrés de los colaboradores encontrándose una correlación negativa baja y el valor p ($p=0,319$), es mayor al $0,05$ ($p>0,05$). Indicando que no es significativa, ya que el valor p confirma que no existe correlación entre las variables. Además se encontró que nuestro coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0.276 , indicando que existe una correlación negativa baja entre las dos variables (Estrés laboral y Compromiso de normativa). Por lo tanto podemos afirmar que el compromiso de normativa y el estrés no influyen con el desempeño de los trabajadores. El compromiso normativo refleja un sentimiento de obligación a continuar empleado y ellos sienten que deben permanecer en la organización causando satisfacción y estrés a la vez, satisfacción porque se sienten satisfechos y no desean irse ahora y estrés porque pueden permanecer por cuestiones económicas aunque no sea placentero seguir perteneciendo a la organización.

Finalmente se logró determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés de los colaboradores hallándose que hay correlación negativa alta, y con un valor p ($p=0,012$), la cual muestra e indica que es

significativa, debido a que el valor p es menor al 0,05 ($p < 0,05$) confirmado la correlación existente entre las variables. Además el coeficiente de correlación de Pearson es igual a -0.627, indicando correlación negativa alta entre las dos variables (Estrés laboral y Compromiso organizacional). Por lo tanto podemos afirmar que el compromiso organizacional y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, compartiendo la investigación por Sanchez (2013) en la cual concluye que a más compromiso menos estrés, es decir que, generalmente los empleados que están más comprometidos con la entidad tanto a nivel afectivo como por cuestiones éticas o morales, sienten un menor grado de estrés que aquellos que no lo están y por Betanzos, Andrade y paz (2006) Concluye que el compromiso actitudinal y el compromiso conductual evidencian que están muy vinculados pero se mantienen como dimensiones separadas, indicando que el trabajador comprometido es aquel que muestra una actitud y un comportamiento que lo liga con su organización.

CONCLUSIONES

Conclusiones

1. Se encontró que en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo es alto con una media de 3.73 y con una desviación estándar de 1.02.
2. Se determinó que el estrés laboral de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo se encuentra en un nivel medio con una media de 2.733 y una desviación estándar de 0.862.
3. Se encontró un nivel medio de compromiso afectivo pero con una correlación negativa alta entre Estrés laboral y Compromiso afectivo por la cual podemos afirmar que el compromiso de afectivo y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
4. Se logró determinar un nivel alto en el compromiso de continuidad con una correlación negativa alta entre el estrés laboral y Compromiso de Continuidad. Por la cual podemos afirmar que el compromiso de Continuidad y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
5. Se logró determinar un nivel alto en el compromiso de normativa con una correlación negativa baja entre Estrés laboral y Compromiso de normativa. Por la cual podemos afirmar que el compromiso de normativa y el estrés no influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
6. En la presente investigación se encontró que existe correlación negativa alta entre las dos variables Estrés laboral y Compromiso organizacional. Con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.627, indicando que existe relación entre ambas variables, por la cual podemos afirmar que el compromiso organizacional y el estrés influyen con el desempeño de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo

RECOMENDACIONES

Recomendaciones.

1. Elaborar y ejecutar un plan difusión de objetivos, estrategias tácticas de la organización para mejorar el compromiso afectivo y reforzar el de continuidad y de normativa de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
2. Elaborar y ejecutar un plan que permita mejorar la comunicación entre colaboradores y les permita tener mayor claridad en sus responsabilidades y saber la percepción que tiene los jefes, la cual generaría que se sientan mayor apreciados los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
3. Diseñar y ejecutar planes de capacitación e incentivos para mejorar la satisfacción, identificación, significación y lazos emocionales representando por compromiso afectivo debido a que se encuentra en un nivel bajo de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo.
4. Mantener y reforzar el compromiso de continuidad, basado en necesidad económica, beneficios y opciones laborales quien cuenta con un nivel de compromiso alto, de los trabajadores de la Constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo
5. Diseñar un plan de comunicación para mejorar y reforzar el compromiso normativo especialmente el de responsabilidad, ya que se encuentra en un nivel medio.

Bibliografía

- Cabrera J. y Urbiola S. (2012). Compromiso organizacional y estres ocupacional: Eestudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas IP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 41.
- Cabrera, J. y Urbiola a. (2012). Compromiso afectivo. *Gestión y Estrategia*.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional. *Gestión y Estrategia*.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso. *Gestión y Estrategia*.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 15-28.
- Cenzo y Robbins. (2005). 443.
- Cenzo y Robbins. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Durand. (2010). Estres laboral. *Nacional de Administración*, 57.
- French. (2012). Compromiso Organizacional . *Gestión y Estrategia*.
- Hernandez, R. y Fernandez, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill. 49 - 50.
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Guatemala: San Ignacio de Loyola.
- Ivancevich, K. y. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Karasek. (1979). Solicitudes de empleo , libertad de decisión de empleo , y la tensión mental : Implicaciones para rediseño de trabajo. *Administrative Science Quarterly*, 285-309.
- Leong ,Furnham y Copper. (2012). Compromiso organizacional y estres ocupacional:Estudio de un caso en una empresa de distribucion y venta de gas LP en Costa Rica. *GestiOn y Estrategia*, 18.

- Luthans. (2008). *Compromiso Organizacional*.
- Maslach, Schaufeli y Leiter. (2013). *Compromiso Laboral*. México.
- Mathieu y Zajac(2012). (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional:Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 18.
- Mayer, R. y Schoorman, F. (1992). la predicción de la participación y resultados de la producción a través de un modelo bidimensional de compromiso de la organización. *Academy of Management Journal*, 671.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Un tres conceptualización componente del compromiso de la organización. *Revisión administracion de recursos humanos* , 17.
- Oi-Ling. (2003). Bienestar Psicologico: el estres y la calidad de vida en el contexto laboral. *International Journal Of Psychology*, 337-347.
- O'reilly, C. y Chatman, J. (1986). Compromiso de la organización . *Journal of Applied Psychology*, 492.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional. Teoria y practica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Sanchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecvnia. Pecvnia*, 85-100.
- Slocum. (1998). *Estres Laboral*.

ANEXOS

ANEXO N° 01: Entrevista

El principal objetivo de la entrevista realizado al administrador de la empresa Constructora Janeth EIRL del distrito de Trujillo, es con fines académicos para profundizar más en los temas de compromiso organizacional y estrés laboral a fin de darle solución a estos problemas presentes en la organización.

1. ¿En la empresa Constructora Janet EIRL si siente un aire de compromiso en la organización, de sus empleados hacia ella?

Es evidente la falta de compromiso por parte de los empleados repercutiendo directamente al no verse cumplirse las metas de la organización. Se puede observar que el personal posee falta de identidad hacia la organización en la que labora y su compromiso para con ella es bajo.

2. ¿Cómo se ve reflejado la falta de compromiso en el desempeño de sus trabajadores en la empresa Constructora Janeth EIRL?

Hay disminución en la calidad de servicio percibida por los clientes de la empresa ya que estos no reciben un servicio de calidad por parte de los trabajadores. No se está cumpliendo con las metas trazadas, la falta de compromiso por parte de los trabajadores, esto no les lleva a que no logren progresar, ni elevar su rendimiento.

3. ¿En lo correspondiente al estrés laboral que presentan los trabajadores de la empresa Constructora Janeth EIRL, esto como se ve reflejado en los trabajadores de la empresa?

Puede verse reflejado a través del trabajo monótono, repetitivo carente de incentivos para el trabajador esto es causante de frustración y estrés en el campo laboral. Se ve percibido un agotamiento físico y mental por parte de trabajadores ya que hay días que tienen que trabajar horas extra forzosamente y aunque estas son remuneradas esto ocasiona un desgaste mental y físico ocasionando que su resistencia al estrés cada vez se hace menor.

4. ¿En la empresa Constructora Janeth EIRL el departamento de recursos humanos u otro encargado de velar por la integridad de sus trabajadores han tomado acciones referentes a lo que respecta a la falta de compromiso y el estrés laboral que viene repercutiendo negativamente en la empresa?

No se genera alternativas de solución para la mejora del compromiso para la organización ni tampoco se toman las medidas correctivas para disminuir los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa. También es evidente la ineficiencia de las gerencias en la planificación y organización del trabajo.

ANEXO 02: Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una **X** el número que corresponda a su opinión.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización	
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización	
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización	
5	No me siento integrado plenamente en mi organización.	
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí	
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos	
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización	
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo	
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.	
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	

16	Esta organización merece mi lealtad	
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacía las personas que trabajan en ella.	
18	Estoy en deuda con la organización	

ANEXO N° 03: Cuestionario de Estrés Laboral

Instrucciones: Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior derecha de la tabla, favor de marcar con una X el recuadro que describa mejor cómo te sientes afectado en las siguientes 15 situaciones en tu trabajo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Casi todo el tiempo

Ítem	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Sentir que tienes poca autoridad para cumplir con tus responsabilidades.					
2	Sentir que falta claridad en el alcance y responsabilidades de tu trabajo.					
3	Desconocer las oportunidades de avance o promoción que existen para ti.					
4	Sentir que tienes demasiado trabajo, que posiblemente no se puede terminar en un día de trabajo normal.					
5	Pensar que no puedes satisfacer requerimientos que entran en conflicto solicitados de personas diferentes.					
6	Sentir que no estás totalmente calificado para mejorar tú trabajo.					
7	Desconocer lo que tu jefe inmediato piensa sobre ti y cómo evalúa el desempeño.					
8	El hecho de que no puedas obtener la información necesaria para realizar tu trabajo.					

9	Tener que tomar decisiones que afectan la vida de gente que tú conoces en el trabajo.					
10	Sentir que no puedas ser apreciado y aceptado por la gente con la que trabajas.					
11	Sentir que no puedas influir en las decisiones y acciones que te afectan por parte de tu jefe inmediato.					
12	Desconocer que espera de ti la gente con la que trabajas.					
13	Pensar que la cantidad de trabajo que tienes pueda inferir con que también se hace el trabajo.					
14	Sentir que tienes que hacer cosas en el trabajo que van en contra de lo que tú juzgas debería hacerse.					
15	Sentir que tu trabajo tiende a interferir con tu vida familiar.					

