



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado En Administración

AUTORES:

Flores Peralta, Karen Patricia (ORCID: 0000-0002-6585-8302)

Tarrillo Segura, Jorge (ORCID: 0000-0001-5737-7499)

ASESOR:

Mtro. Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Seguidamente a mi menor hijo Jean Adriel Tarrillo Huamán; a mis padres, Diego Tarrillo y María Concepción Segura por su apoyo constante y motivación en todos estos años de formación académica.

También a mis amigos y a todos los que confiaron en la realización de este desafío.

Jorge Tarrillo Segura

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por darme la salud y la oportunidad de vivir, así mismo por estar conmigo en cada paso que doy.

En segundo lugar, pero no menos importante, dedico este trabajo a mis padres, Robinson Flores y Marta Peralta por ser las personas más significativas en mi corazón, por ser mi motivo, razón y lucha en esta vida, por su infinito apoyo incondicional.

Karen Flores Peralta

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por el apoyo absoluto durante nuestra formación profesional, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecer también a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarnos como personas y profesionales en el futuro.

Los autores.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Jorge Tarrillo Segura y Karen Patricia Flores Peralta cuyo título es: "Estrés Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por los estudiantes, otorgándole el calificativo de: 14...

Tarapoto, 09 de julio de 2019.


 Lic. Robin A. Diaz Saavedra
 MARKETING N. INTERNACIONALES
 Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

 Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
 PRESIDENTE

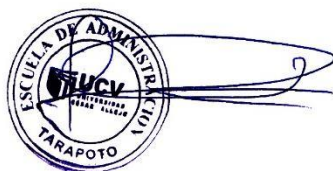

 Lic. Adm. Miguel Saizar Hidalgo
 CLAD N° 10833

 Lic. Adm. Miguel A. Salazar Hidalgo
 SECRETARIO



 Mtro. Fredy Herrera Rengifo
 Lic. en Administración
 RUC CLAD N° 07136

 Mtro. Fredy Herrera Rengifo
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karen Patricia Flores Peralta, identificada con DNI N° 70989901, estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Estrés Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018”;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

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

Tarapoto, 09 de julio del 2019.



Karen Patricia Flores Peralta

DNI N° 70989901

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Tarrillo Segura, identificado con DNI N° 44606752, estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Estrés Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018”;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

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

Tarapoto, 09 de julio del 2019.



Jorge Tarrillo Segura

DNI N° 44606752

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.	20
2.2. Operacionalización de las variables.....	21
2.3. Población, muestra y muestreo.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Método de análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES.	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46
Matriz de consistencia	47
Instrumentos sobre el estrés laboral.....	49
Instrumentos sobre comportamiento organizacional.....	51
Validación de instrumentos.....	53
Carta de aceptación a realizar la investigación.....	61
Panel fotográfico.....	62

Acta de aprobación de originalidad.....	63
Reporte de similitud.....	64
Autorización de publicación de la tesis.....	65
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad de estrés laboral y compromiso organizacional	25
Tabla 2. Información sociodemográfica	26
Tabla 3. Estrés laboral	29
Tabla 4. Compromiso organizacional.....	31
Tabla 5. Análisis de correlación del estrés laboral con el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Recursos humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018 46.....	34
Tabla 6. Análisis de correlación del estrés laboral con el compromiso afectivo en los colaboradores del área de Recursos humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018	35
Tabla 7. Análisis de correlación del estrés laboral con el compromiso de continuidad en los colaboradores del área de Recursos humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018.....	36
Tabla 8. Análisis de correlación del estrés laboral con el compromiso normativo en los colaboradores del área de Recursos humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018.....	37

Índice de figuras

Figura 1. Género	26
Figura 2. Edad.....	27
Figura 3. Grado de instrucción	27
Figura 4. Condición laboral	28
Figura 5. Estrés laboral	29
Figura 6. Demanda	30
Figura 7. Recursos	30
Figura 8. Compromiso organizacional	32
Figura 9. Compromiso afectivo	32
Figura 10. Compromiso de continuidad	33
Figura 11. Compromiso normativo	33

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del estrés laboral con el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Recursos Humanos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018. La investigación es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional por que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población total fue 28 colaboradores compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades entre 25 a 60 años, en la investigación se encuestó al total de la muestra, siendo ésta la misma cantidad de la población mencionada. Para la variable estrés laboral se utilizó el instrumento de Robbins & Judge (2009) y la variable de compromiso organizacional el instrumento de Allen & Meyer (1990), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del alpha de cronbach, (0.952) para estrés laboral y 0.975 para compromiso organizacional; lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional ($r = -0.016$ **: $p < 0,937$).

Palabras claves: Estrés laboral, compromiso organizacional, recursos humanos

ABSTRACT

The general objective of this research study was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in the employees of the Human Resources Area of the Health Services Management Office Bajo Mayo, Tarapoto, 2018. The research is of a basic type with a correlational descriptive scope because it evaluates the degree of association or relationship between two or more variables. The design of the investigation was non-experimental of a transversal cut because it was carried out without manipulating the variables. The total population was 28 collaborators composed of men and women of different ages, from 25 to 60 years old, in the investigation the total of the sample was surveyed, this being the same amount of the mentioned population. For the work stress variable, the Robbins & Judge instrument (2009) and the organizational commitment variable Meyer & Allen (1990) instrument were used, both instruments were validated by expert judgment, their reliability through Cronbach's alpha, (0.952) for work stress and 0.975 for organizational commitment; which indicates that the reliability is good. The results show that there is no significant relationship between work stress and organizational commitment ($r = -0.016$ **: $p < 0.937$).

Keywords: Work stress, organizational commitment, human resources.