



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Frustración y compromiso laboral durante la pandemia de
COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel
nacional, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Psicología

AUTORES:

Cardoza Diaz, Fred Anderson (ORCID: 0000-0002-2359-9269)

Gutierrez Montero, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-9699-3873)

ASESOR:

Mgtr. Salazar Intusca, Sixto (ORCID: 0000-0002-9415-1787)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO — PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicamos esta investigación a nuestros padres que han sido un apoyo incondicional durante todo este proceso, así como lo son en nuestra formación académica y personal.

Agradecimiento:

Expresamos nuestro agradecimiento a la empresa privada y a sus colaboradores que contribuyeron amablemente con el desarrollo de este estudio.

Además, a nuestro asesor Sixto Salazar Intusca, por el apoyo y asesoramiento en todo este proceso de investigación.

Así también a Eduardo Mattos por el apoyo y asesoramiento en todo este proceso de desarrollo de la investigación de manera desinteresada.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA:	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.2.1. Variable: Frustración	14
3.2.2. Variable: Compromiso laboral	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1 Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22

IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas de la muestra	23
Tabla 2 Cantidad de participantes según el departamento de Perú	24
Tabla 3 Análisis de Normalidad de las variables y sus dimensiones	25
Tabla 4 Análisis de la correlación de compromiso organizacional y frustración	26
Tabla 5 Relación de las variables y sus dimensiones	27
Tabla 6 Diferencia entre hombres y mujeres en frustración	28
Tabla 7 Diferencia entre hombres y mujeres en compromiso organizacional	29
Tabla 8 Percentiles de las variables compromiso organizacional y frustración	30
Tabla 9 Análisis de los niveles de frustración	31
Tabla 10 Análisis de los niveles de compromiso organizacional	32

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo el determinar la relación entre las variables frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, el enfoque llevado a cabo es cuantitativo de tipo básica y con un diseño no experimental de corte transversal, contando con una población de 261 trabajadores y una muestra de 210 colaboradores activos dentro de la organización. Los resultados obtenidos según nuestro objetivo general indican que existe correlación significativa, baja e inversa ($Rho = -.240$; $p < = .05$) entre la variable frustración y compromiso organizacional. En el cual se concluye que al aumentar el compromiso organizacional disminuyen los niveles de frustración.

Palabras claves: frustración, compromiso laboral, COVID-19

Abstract

The present study aims to determine the relationship between frustration and work commitment during the COVID-19 pandemic, in workers of a private company at national level, the approach carried out is quantitative of basic type and with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 261 workers and a sample of 210 active collaborators within the organization. The results obtained according to our general objective indicate that there is a significant, low and inverse correlation ($Rho = -.240$; $p < = .05$) between the variable frustration and organizational commitment. In which it is concluded that increasing organizational commitment decreases the levels of frustration.

Keywords: frustration, work commitment, COVID-19

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo globalizado, en una constante búsqueda de crecimiento personal, profesional, laboral y económico.

En este mundo comercial y empresarial todos los días quiebran, fracasan y desaparecen empresas por diversos factores que los afecta. Según las cifras del Instituto Americano de Bancarrota (IAB) de EE.UU (American Bankruptcy Institute), han aumentado en un 26 % el número de empresas que indican encontrarse en bancarrota. Estas son algunas de las empresas que se declararon en quiebra a nivel mundial producto de la pandemia según la revista FORBES son: Hertz, Cirque Du Soleil, Aldo, Aeroméxico, Cinemex, Interjet (El tiempo, 03 de septiembre de 2020).

En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) realizó una encuesta a empresas de Lima y Callao sobre el impacto y la repercusión que tienen sus ventas respecto a la pandemia, el resultado fue que se tuvo una disminución del 67.4 %, por lo que algunas empresas se vieron obligadas a cerrar.

Según menciona un informe del Diario Gestión (2021) estas son algunas de las empresas que cerraron a raíz de la pandemia y que produjo una gran cantidad de desempleo en el Perú: Elektra, Paris, Soyuz, Universal Textil, Avianca.

Por otro lado, se sabe que todos los días se crean y nacen nuevas empresas con la ilusión y esperanza de perdurar en el tiempo; es por ello, que un estudio de la empresa IPSOS (2021) obtuvo como resultado que 3 de cada 10 personas en el mundo han emprendido un nuevo negocio y parte de las piezas claves para el crecimiento, progreso y éxito de una empresa es el capital humano.

A nivel mundial, se viene experimentando una incertidumbre con respecto al COVID – 19; las cifras de contagio aumentan y en el contexto nacional esta pandemia ha golpeado y repercutido de manera considerable tanto en la salud mental, salud física, desarrollo personal, en sus relaciones interpersonales, profesionales, académicas y sobre todo en su economía de los ciudadanos.

Esto es una problemática estudiada por la Organización Mundial de la Salud (OMS,2020) puesto que ha perturbado y/o estancado los servicios de salud mental del 93% de los países del mundo, generando un incremento de la atención de salud mental. El estudio se realizó entre los meses de junio y agosto del año 2020 en 130 países, con la finalidad de identificar las complicaciones sufridas en los servicios de salud mental, neurológicos y de tratamiento de las toxicomanías como consecuencia de la COVID-19. Se halló que los países destinaban una inversión menor del 2% de sus presupuestos nacionales en salud mental y tenían complicaciones para responder y atender las exigencias de su comunidad.

En el Perú, según las estimaciones mencionadas por el MINSA, cada 2 de 10 peruanos (20%) padecen de alguna alteración o trastorno mental. Existen aproximadamente 5,2 millones que no reciben atención, de un total de 6,5 millones de personas que sufren algún problema de salud mental. Conllevando a una problemática grave en nuestro territorio. En los mayores de 18 años, 6 de cada 10 (61.5%) sufre por algún tipo de malestar emocional, teniendo en cuenta que esto puede repercutir en el desarrollo a largo plazo; el 34.9% presenta sintomatología asociada a depresión moderada y el 13.1% refiere ideaciones suicidas. El doctor Yuri Cutipé, director del área de Salud Mental del MINSA, menciona que desde el año 2015 se ha constatado una mejora en la inversión anual destinada a la salud mental, pues pasamos de 211 millones de soles (1.4% de la partida destinada al MINSA) a 573 millones de soles en 2021 (2%). Según un reporte de la OMS, la inversión per cápita por persona debería ser de S/. 37.00. El Perú se encuentra por debajo de la media, pues invierte S/. 16.00 por persona en salud mental. (El Comercio, 2021)

Según el estudio del (INEI, 2021) en el último año el trabajo informal creció de manera significativa alcanzando al 78.2 % de la población. También refiere que la informalidad afecta más a las mujeres (75.3 %) que a los hombres (71.2 %) como también a la población menor de 25 años de edad, puesto que el 87.6 % se ven afectados por tener trabajos inestables o informales. Según el estudio desarrollado entre los meses de octubre del 2020 a septiembre del 2021, el crecimiento de la informalidad en relación al año anterior fue de 3.7 %. Solo en el área urbana se proyecta que más de 9 millones 516 mil de unos 13 millones 39 mil de trabajadores

se encontraban en situación de informalidad. Mientras que, en el área rural, la informalidad llega al 95.6 % de la población.

Como se mencionó, la pandemia ha provocado un incremento en la demanda de servicios de salud mental. Tomando en cuenta factores como el duelo, el aislamiento, la pérdida de ingresos económicos y el miedo están generando o agravando diversos problemas o trastornos de salud mental. Así mismo, algunas personas han incrementado el consumo de alcohol y drogas conllevando a tener problemas de insomnio y ansiedad. Por otro lado, la misma enfermedad de COVID-19 puede traer consigo complicaciones neurológicas y mentales, como ansiedad generalizada, insomnio e irritabilidad (INCN, 2021).

(MINSAL, 2021) establece que, en el transcurso de los meses de enero a mayo del 2021, se han reportado alrededor de 77 mil casos de depresión, además 156 mil casos de ansiedad, aproximadamente 18 mil casos de consumo de sustancias psicotóxicas y alcohol, y más de 60 mil casos de violencia.

Es por ello, que consideramos que es importante empatizar con el colaborador según este contexto; ya que podría estar sobrellevando alguna dificultad personal o familiar y esta inestabilidad emocional podría generar en los trabajadores formales e informales, algunas complicaciones, como por ejemplo podría conllevar a que tenga poco control de impulsos, poca tolerancia a la frustración; afectando su desempeño laboral y posiblemente generando un ambiente poco colaborativo, alterando los objetivos de la empresa. Es por ello, que nos realizamos la siguiente pregunta; ¿Cuál es la relación entre la frustración y el compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022? Este estudio servirá como evidencia estadística para la implementación de talleres que mejoren el manejo de la frustración y además como antecedente para futuras investigaciones que se realizarán en el Perú. Tomando en cuenta esta problemática, nos planteamos como objetivo general de esta investigación: Determinar la relación entre la frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022. Es por ello que de esta manera se lograron plantear como objetivos específicos: El primero es determinar la relación entre las

dimensiones de frustración con las dimensiones de compromiso organizacional. El segundo es determinar si existen diferencias de frustración entre hombres y mujeres. Por último, el tercero es determinar si existen diferencias de compromiso organizacional entre hombres y mujeres.

En consecuencia, planteamos como hipótesis principal, establecer si existe relación entre la frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022. Por consiguiente, se establecieron las siguientes hipótesis secundarias: La primera es si existe relación entre las dimensiones de compromiso laboral con las dimensiones de frustración. La segunda es si existe diferencia de frustración entre hombres y mujeres. Y por último si existe diferencia de compromiso organizacional entre hombres y mujeres.

II. MARCO TEÓRICO

En la indagación de antecedentes del presente estudio, a nivel nacional se encontró la investigación realizada por Sequeiros (2021) quien centró su investigación en encontrar de qué manera afecta la tolerancia a la frustración en una población sin empleo, de diseño experimental y corte transversal, contando con una muestra de 244 personas en situación de desempleo y aplicando como instrumento la escala de tolerancia a la frustración. Los resultados hallados fueron un nivel bajo para el 54.51%, 45.5% en el nivel medio y 0% en el nivel alto; además se determinó el nivel de componentes de la variable identificando que el 58,6% (143) presenta un nivel bajo en la dimensión laboral, el 61.89% (151) presente un nivel medio en la dimensión social, el 47,95% (117) un nivel bajo en la dimensión familiar. Finalmente, se determinó la diferencia por género en cuanto a la variable frustración observando que el 2.86% de género masculino se ubica en el nivel alto, posteriormente el 44.76% conforma el nivel medio, mientras que el 52.38% se encuentra en el nivel bajo. En cuanto al género femenino el 11.51% se ubica en el nivel alto, luego el 46.76% se encuentra en el nivel medio y finalmente el 41.73% conforma el nivel bajo. Hallándose una diferencia significativa entre el sexo masculino y el femenino, determinando que el 2.86% del sexo masculino tiene menor tolerancia a la frustración a nivel alto en comparación con el 11.51% del sexo femenino.

Namuche y Vasquez (2017) plantearon como objetivo de estudio el encontrar la relación entre la calidad de vida y la tolerancia a la frustración en un grupo de 123 deportistas. Este estudio contó con un diseño descriptivo correlacional. Por otro lado, se puede mencionar que los instrumentos seleccionados fueron la escala de calidad de vida y la escala de frustración. Los resultados indican que existe correlación entre ambas variables y es significativa ($p > .05$). Así mismo, como respuesta predominante a la tolerancia a la frustración se observa que el 64.9% lo hace por persistencia a la necesidad, el 40.6% lo hace por respuesta del Yo y el 29% lo hace por predominancia del obstáculo.

Bernal (2020) desarrolló su estudio en encontrar la correlación entre las variables compromiso laboral e identidad corporativa. El estudio tuvo una muestra de 115

colaboradores; teniendo como instrumentos de medición la escala de identidad organizacional y la escala de compromiso organizacional de diseño descriptivo correlacional. Identificando una correlación baja, directa y significativa ($Rho = .233$, $p < .029$) entre las variables. Se determinó que, del total de los evaluados, 5 empleados (5.7%) se encuentran en un nivel bajo, 70 sujetos (79, 5 %) muestran un nivel promedio y finalmente 13 colaboradores (14.8%) están en un nivel alto en relación a la variable compromiso laboral. Respecto a la dimensión compromiso afectivo se obtuvo que el 15.9% presenta un nivel bajo, el 51.9% presenta un nivel medio y el 25% un nivel alto. Además, en relación al factor compromiso normativo el 10.2% está en nivel bajo, el 54.5% se ubica en el nivel medio y el 35.2% en el nivel alto. Por último, en la dimensión de compromiso de continuidad el 12.5% nivel bajo, el 78.4% obtuvo el nivel medio y el 9.1% se encuentra en nivel alto.

Llaury (2021) plasmó su investigación en contrastar la relación entre los sesgos en el proceso de selección y la tolerancia a la frustración. Esta investigación de diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional contó con la participación de 277 estudiantes entre las edades de 19 años a 55 años, utilizando el cuestionario de percepción de sesgos en un proceso de selección de personal y la escala de tolerancia a la frustración (ETAF) encontrando como resultados, en cuanto a la tolerancia a la frustración, hubo diferencias en función del género y la carrera de estudio ($p < .05$), pero no la edad y el ciclo. Así mismo, se comprobó una relación inversa significativa entre ambas variables ($Rho = -.137$, $p < .05$), concluyendo que cuanto mayor sea la presencia de sesgos en el proceso de selección, menor será la tolerancia a frustración. Respecto a la variable tolerancia a la frustración se encontró que en la dimensión personal el 19.9% obtuvo el rango alto, el 45.5% obtuvo el rango medio y el 34.7% obtuvo el rango bajo. Así mismo, con el factor laboral, el 18.8% presenta nivel alto, el 35.7% presenta nivel medio y el 45.5% presenta un nivel bajo. Por otra parte, en el factor social, el 20.6% en el rango alto, el 44% se ubica en el rango medio y el 35.4% en el rango bajo. Finalmente, en la dimensión familiar, el 15.5% se encuentra en la categoría alto, el 45.1% se encuentra en la categoría medio y el 39.4% en la categoría bajo.

En relación a las investigaciones internacionales del tema, podemos resaltar el estudio de Gastelu (2021) esta investigación se desarrolló en el país de Bolivia,

trató de conocer la relación entre compromiso organizacional y contrato psicológico. Esta investigación está conformada por 122 personas con un diseño descriptivo correlacional. Para detallar que en la variable compromiso organizacional se encuentran 3 dimensiones; la primera que es afectivo con un 61,5 % en la categoría medio alto y con 1,6 % en grado alto (haciendo referencia al vínculo que puede sentir el colaborar a la empresa); el segundo es de continuidad con un 71,3 y 9,8 % en la categoría medio alto y alto (definiéndose como el afecto que pueda sentir el colaborador dentro de la empresa sin esperar más allá de algún incentivo), el factor normativo en donde se observó que el 53,3 % pertenecen a la categoría medio alto y el 1,6 % corresponden al grado alto (refiriéndose como el colaborador se siente identificado con la empresa en lograr los objetivos).

Ayelen (2021) realizó un estudio mediante la relación entre intolerancia a la frustración y la escala de habilidades sociales en un grupo de 100 individuos; en el cual se procedió a detallar que existe correlación inversa, moderada y significativa entre ambas variables ($p < = -.05$; $Rho = -.4$). En cuanto a la escala de intolerancia a la frustración, los niveles de las dimensiones fueron; en la dimensión incomodidad un total de 6.6%, seguido de la dimensión derecho con un puntaje de 15.9%; además en la dimensión emocional un puntaje de 12.6% y finalmente en la dimensión de logro un puntaje de 6.5% respectivamente, lo que representa que su totalidad la variable intolerancia a la frustración representa un puntaje de 41.6%.

Respecto a los fundamentos teóricos es importante resaltar algunas teorías que mencionan los autores con respecto a la variable frustración que servirán de apoyo en el presente estudio:

Dollard, Miller, Doob, Mowrer y Sears (1939) plantean “La teoría conductista de frustración-agresión”; para definir la frustración que es consecuencia de un acontecimiento relevante de la persona; a lo que conlleva según la teoría planteada a un acto de agresión que produce a realizar un daño hacia una persona, ya sea de forma psicológica o física. Así mismo, la agresión deriva de la frustración; ya que es la acumulación de objetivos no alcanzados previamente visualizados como alcanzables. Un punto importante que se resalta es que, a mayor grado de fracaso, la persona tiende a tener un mayor grado de agresión. De igual manera sucede

cuando aumenta el nivel de frustración, también aumenta la intensidad en la agresión. Finalmente, la teoría describe dos formas para reducir la agresión, la primera es suprimiendo la agresión y la otra canalizando mediante la catarsis.

Amsel (1950) establece “La teoría de la frustración y el aprendizaje disposicional”, se relaciona a un estado consciente de la persona que reacciona hacia un hecho acontecido, esto podría ocasionar en una evasión de los hechos y fobia; conllevando a un estado de ansiedad y miedo.

Por otro lado, Mustaca (2018) realizó un estudio en el cual consideraba a la frustración como el vínculo a la reacción conductual o el nivel emocional que puede tener la persona; encontrando como resultado de dicho estudio la existencia de dos factores que influyen en el desarrollo de la frustración. El primero, que es la motivación dirigida hacia un objetivo que podemos alcanzar y el segundo, que es orientado a la frustración ocasionando estímulos de agresividad. Este resultado, confirma según su hipótesis que la frustración se obtiene en consecuencia de reacción a nivel emocional; puesto que cuando entramos a la frustración se pierde las respuestas conductuales que llegaría a impedir la agresividad.

La investigación se basa en el compromiso organizacional; es por ello, que se pasará a detallar las teorías de dicha variable, puesto que nos servirá como fuente para seguir en el desarrollo del presente estudio:

Las 3 teorías de compromiso organizacional:

Varona (1993) se basa en 3 teorías para establecer el compromiso organizacional:

- La primera teoría es de intercambio: Identificada como el beneficio que el trabajador consigue de la empresa por la labor que realiza para permanecer en la empresa.
- La segunda teoría psicológica, definida como el compromiso y la afinidad que tiene el colaborador con la compañía, para la obtención de objetivos y metas.

- Finalmente la tercera teoría es la congruencia entre los valores personales y organizacionales.

Teoría de compromiso según Meyer y Allen:

Meyer y Allen (1993) plantearon el compromiso organizacional como el vínculo e identificación que se dan de manera recíproca entre un colaborador y una empresa, se puede decir que hay un sentimiento de afinidad, de apego por parte del colaborador a la labor que realiza en la empresa. Es importante, porque genera una actitud de influencia sobre el colaborador dentro de la organización.

Existen tres tipos de dimensiones para el compromiso organizacional que maneja Meyer y Allen (1997) que en base a su teoría las podemos mencionar:

- **Compromiso Afectivo:** Se manifiesta por el sentimiento de pertenencia que asume el colaborador hacia su centro de labores. Este afecto hacia la empresa se puede manifestar asumiendo un exceso de voluntarismo en el desarrollo de sus actividades y en otras que no son de su responsabilidad. Podríamos considerar también que existe un sentimiento de dependencia. El colaborador es proactivo y brinda valiosos aportes a la empresa todo el tiempo. En este caso el empleador puede considerar que este tipo de trabajador es de los que permanecerá mucho más tiempo en la empresa.
- **Compromiso Normativo:** Prima antes que la satisfacción personal que le pueda brindar la labor o función que realiza el colaborador en una empresa, el sentido de la obligatoriedad, inclusive, a pesar de no estar de acuerdo con alguna determinación del empleador. Este colaborador siente que moralmente no puede fallar a su empleador y que tiene que retribuir laboralmente de manera leal y equitativa los beneficios que recibe por parte de la empresa. Se basa en que tiene toda la confianza de sus superiores y se siente comprometido moralmente con ellos.
- **Compromiso de Continuidad:** Está dado por un sentimiento de seguridad que le brinda al colaborador la organización en la que efectúa su labor. Una evaluación reflexiva y sesuda por parte del colaborador le hace tener en consideración los riesgos que conlleva el retirarse de su centro de labores.

Hace un análisis costo beneficio, considera probabilidades y concluye que lo más ventajoso y realista para él es no correr riesgos y decide permanecer con los beneficios que tiene en su actual centro laboral. Es decir, el trabajador se siente emocionalmente involucrado en la empresa.

Para continuar con la explicación de nuestro objetivo vamos a detallar las bases teóricas sobre la frustración:

Teoría del Aprendizaje de respuestas a la frustración

Postulada por Dollard y Miller, plantean que la agresión surge como causa de la frustración, ellos mencionan a la frustración como una emoción que surge cuando algo impide que logremos algún objetivo o nos dificulte su obtención. Sin embargo, no siempre es así, no se puede considerar a la agresión como una respuesta innata a la frustración, sino más bien, una conexión aprendida. Es por ello, que también pueden aprenderse respuestas no agresivas. Lo que deriva en que la agresividad es una de las posibles respuestas a la frustración.

Así mismo, (Tangney, Hill-Barlow, 1996; citado en Cloninger, 2003). Consideran la teoría que la agresión puede evitarse y ser desplazada hacia otro objetivo distinto a la fuente de la frustración. Por otro lado, Carlson, Marcus-Newhall y Miller (1989) confirman el modelo del impulso agresivo general, por el cual el impulso general puede compararse con la libido de Freud - ambos pueden ser liberados directa o indirectamente. Finalmente, (Berkowitz, 1981; citado en Cloninger, 2003), alternativamente, sostuvo que los impulsos agresivos tienen una relación específica con la fuente percibida de la agresión – La agresión desplazada no reduce por completo los impulsos agresivos; sólo lo hace la agresión directa contra la fuente de la agresión.

Algunos teóricos como (Feshbach, 1964; citado en Cloninger, 2003) distinguen 2 tipos de agresión que son la agresión hostil y agresión instrumental:

- **Agresión hostil:** Descrita por Dollard y Miller, en la cual plantean como la meta principal es causarle daño a alguien.

- **Agresión instrumental:** Es un medio hacia alguna otra meta. Por ejemplo, mentir en una campaña política para obtener votos.

Otra teoría, mencionada por Dollard y Miller fue relacionada al alcohol con la agresión, puesto que mencionan que el alcohol afecta de manera directa a las personas que presentan frustración, generando en ellos un aumento en los niveles de agresión; sin embargo, cuando la persona se enfoca en sí mismo es capaz de controlar su nivel de agresión (Bailey y Taylor, 1991; Gustafson, 1986b; Ito, Miller y Pollock, 1996; citado en Cloninger, 2003).

Por otra parte, (Berkowitz, 1962; citado en Cloninger, 2003) plantea el papel de la emoción; puesto que la frustración no conlleva directamente a la agresión. Por el contrario, la frustración conlleva al enojo el cual da lugar a la agresión. Explicando de esa manera, que la frustración conlleva a la agresión en la medida en que la frustración produce emociones negativas como el rencor o enojo, depresión y decepción.

A continuación, detallaremos conceptos de autores encontrados con una respuesta significativa en base a nuestra variable frustración:

Albert Ellis (1984, 1985), define la frustración como un estado de prestar demasiada atención a un hecho insoportable; conllevando a que la persona no esté ubicada en el presente y no le permita gozar de tranquilidad emocional. La tolerancia a la frustración es la facultad de manejar y afrontar de manera correcta diferentes problemas que se presentan en el camino.

(Dollard y Miller, 1939; citado en Cloninger, 2003) plantean como objetivo de estudio que la agresión que pueda tener la persona es en base a la frustración; dichos autores consideran que la frustración se presenta en resumidas líneas a los obstáculos que se puedan obtener sin previo aviso; detallando un ejemplo a continuación: Imaginando que se está observando un partido de fútbol, en el cual hemos realizado una apuesta de forma virtual y en eso el equipo va perdiendo y la persona pierde dinero; empieza a sonar el teléfono. ¿Cómo sería la reacción que tuviéramos para responder? Es por eso, que los autores mencionados relacionan

a la agresión como la conducta que se presenta hacia otra persona, en base a un hecho de frustración que experimentamos.

La agresión como respuesta es más fuerte y probable cuando existe un bloqueo en los impulsos o cuando la frustración es repetitiva. La hipótesis de frustración-agresión, tiene mucha participación en la conducta individual y social. Por ejemplo, supone que la agresión en la adolescencia es causada por la intensidad de las frustraciones en esa etapa de la vida y sobre todo por el aumento del impulso y deseo sexual. Otro factor que acarrea muchas frustraciones es la pobreza y por ende conlleva a la delincuencia, sobre todo en vecindarios pobres. (Doty, Peterson y Winter, 1991; Grossarth-Maticek, Eysenck y Vetter, 1989; Sales, 1973; citado en Cloninger, 2003).

En distintos estudios se ha buscado exponer a los objetos de estudios a frustraciones para determinar el grado de agresión que puedan expresar. Muchas veces la frustración adquiere la forma de agresión para lograr un objetivo.

Por otro lado, vamos a visualizar el concepto de autores con respecto a la variable compromiso organizacional:

(Porter y Lawler, 1965; citado en Cloninger, 2003) definen el compromiso organizacional como la aspiración del trabajador a realizar esfuerzos elevados para lograr el bienestar de la empresa, puesto que espera ser reconocido en la misma y aceptar los objetivos principales y sus valores.

Así mismo, (Buchanan, 1974; citado en Cloninger, 2003) quien menciona que ve al colaborador comprometido con la institución, lo cual genera un sentimiento de lealtad hacia los objetivos y valores organizacionales.

Por otro lado, (Meyer & Allen, 1991; citado en Cloninger, 2003), definieron al compromiso organizacional como las creencias, ideas y percepciones que tiene el colaborador hacia la institución, lo que determina esta relación entre trabajador y la compañía.

Además, (Davis y Newstrom, 2000; citado en Cloninger, 2003) precisan al compromiso organizacional como el nivel en el cual un trabajador se siente y se

identifica con la compañía; puesto que esto ameritaría la participación continua del colaborador para el desarrollo de objetivos de la empresa. Consideran además que la cantidad de años del trabajador en la empresa determina la intensidad del compromiso organizacional que este pueda presentar.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El presente estudio es de investigación básica; refiriéndonos a poder abarcar la comprensión de ambas variables; puesto que se analizó la información obtenida en base a los resultados establecidos y dichos resultados conllevarán a estudios futuros (Rodríguez, 2020).

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, puesto que no existen modificaciones en las variables debido al estudio que se da en su entorno natural (Hernández, 2014) y de corte transversal, ya que se analizó una población determinada en base a un tiempo determinado (Liu, 2008 y Tucker, 2004; citado en Hernández, 2014). Finalmente, también es de tipo descriptivo correlacional; ya que tiene como objetivo en base a la muestra buscar relación o grado de asociación que pueda existir entre 2 o más variables para su estudio (Hernández, 2014).

3.2. Variables y operacionalización:

3.2.1. Variable: Frustración

Definición conceptual: (Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears, 1939) Establecen que la frustración proviene de una meta esperada u objetivo no alcanzable; conllevando a tener un desahogo de forma agresiva según en el contexto que se encuentre.

Definición operacional: Para la presente investigación se empleó la escala de frustración adaptada por Condor Maguiño Karla Nicole (2021).

Indicadores: Se conforman por 2 dimensiones, en la cual empieza por agresión hostil manifestado como daño físico o verbal a las personas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17) y agresión instrumental, refiriéndose a que el individuo está puesto a conseguir una meta sin importar el perjuicio ocasionado hacia otras personas (Ítems 18,19, 20, 21, 22).

Escala de medición: Ordinal mediante la escala tipo Likert en las alternativas de respuesta de menor a mayor (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

3.2.2. Variable: Compromiso laboral

Definición conceptual: Meyer y Allen (1997) explican la variable compromiso organizacional como un estado psicológico en base al vínculo o afinidad que puede tener el colaborador con la empresa. Así mismo, esta afinidad conlleva al desarrollo del talento del colaborador en la empresa.

Definición operacional: Para la presente investigación se empleó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptada por Jiménez (2018).

Dimensiones: Se dividen en 3 dimensiones, empezando por el afectivo, explicado como la afinidad que tiene el colaborador con la empresa, por ello se refleja en el compromiso que muestra el colaborador con la organización (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), además la dimensión de continuidad detallado como intereses propios del colaborador hacia la empresa; ya que teniendo poca productividad pondría en riesgo su puesto de trabajo afectando sus intereses personales (Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12) y por último la dimensión normativa, explicada como la afiliación del colaborador en base a los objetivos de la organización, incluido el compromiso y responsabilidad dentro de las mismas (Ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18).

Se empleó la escala de medición tipo Likert representada por 18 Ítems en las alternativas de respuesta de mayor a menor (completamente de acuerdo, de acuerdo, levemente de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, levemente en desacuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: (Tamayo, 2012) la población es un conjunto de estudio en base a diferentes características encontradas de cada individuo, conteniendo un análisis de estudio de dichas características encontradas para el desarrollo de la investigación. Es por ello que nuestra población hace referencia a los trabajadores de empresas privadas a nivel nacional.

Hernández et al. (2014) definen la muestra como un parte de la población a la cual se le recolectarán datos; es por ello que, dicha muestra debe ser representativa para la población y en la presente investigación la muestra representa la misma cantidad de la población. Tomando en cuenta la fórmula para el tamaño de la muestra de una población infinita da como resultado la cantidad de 384, en ese sentido en la presente investigación se trabajó con la muestra total de trabajadores, que consta de 261 evaluados de una empresa privada. Es por ello, que después de contar con los criterios de exclusión de las características sociodemográficas se obtuvo una muestra final de 210 evaluados.

Para el presente estudio se utilizó el muestreo no probabilístico intencional. Es decir, permite recoger características similares a la población que se evaluó. (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores activos de una empresa privada.
- Trabajadores del área de atención al cliente.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores dentro del rango de edad de 18 a 49 años.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no acepten participar de las pruebas de manera voluntaria.

- Trabajadores que no finalicen de manera satisfactoria la encuesta enviada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación se desarrolla en base a la técnica de encuesta, definida como la recopilación de datos obtenidos por un grupo de individuos en relación a un tema en específico (Arias, 2012).

Los instrumentos utilizados serán:

Escala de Frustración: Esta prueba psicométrica, fue adaptada en la ciudad de Lima, Perú por la autora Condor Maguiño (2021). Así mismo, está destinada su aplicación en personas que tengan el rango de edad de 18 a 59 años. Cuenta con un total de 23 ítems con respuestas de tipo Likert: (1) significa nunca; (2) significa casi nunca; (3) significa a veces; (4) significa casi siempre y (5) siempre; teniendo un tiempo estimado para su aplicación de 10 minutos. Este instrumento cuenta con 2 dimensiones; empezando la dimensión de agresión hostil, haciendo referencia al tipo de agresión física o verbal que puede transmitir la persona y como segunda dimensión la de agresión instrumental; refiriéndose a logro de objetivos que está dispuesto la persona a llegar sin importar el daño que puede ocasionar en las demás personas.

Propiedades psicométricas: La confiabilidad se estableció según el alfa de Cronbach, ya que tuvo como resultado de .983 en agresión hostil y .910 en agresión instrumental; así mismo la confiabilidad del coeficiente de omega se obtuvo .975 agresión hostil y .906 agresión instrumental haciendo de esta prueba un instrumento confiable para su aplicación. Los resultados de la validez precisaron que los ítems eran válidos, ya que poseían un valor mayor a .80. Así mismo, la validez del constructo se determinó por el análisis factorial, en el cual se agruparon en dos dimensiones, agresión hostil y agresión instrumental, cuya varianza explicada fue 50,643%.

Las propiedades psicométricas obtenidas en el presente estudio luego de la aplicación según las dimensiones de la variable demostraron una confiabilidad para la dimensión agresión hostil de ($\omega = 0.916$) y en cuanto a la dimensión agresión instrumental ($\omega = 0.590$).

Respecto a la validez de contenido, empezando por la categoría “coherencia”, en cada uno de los ítems de la Escala de Frustración, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran adecuados para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

Además, respecto a la valoración de la categoría “relevancia” en cada uno de los ítems de la Escala de Frustración, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran idóneos para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

Por último, la valoración sobre la categoría “redacción” en cada uno de los ítems de la Escala de Frustración, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran apropiados para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

Cuestionario de Compromiso Organizacional: Esta prueba de escala psicométrica adapta en la Ciudad de Trujillo, Perú por la autora Jiménez (2018) tiene como prioridad su aplicación en personas de 18 años en adelante; cuenta con un total 18 ítems con respuestas de tipo Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) levemente de acuerdo, (4) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (5) levemente de

acuerdo, (6) de acuerdo, (7) totalmente de acuerdo; teniendo un tiempo estimado para su aplicación de 15 minutos para su desarrollo. Este instrumento cuenta con 3 dimensiones, la dimensión afectiva refiriéndose al vínculo que conecta al colaborador con la empresa, la dimensión de continuidad está orientada a la permanencia del colaborador en la empresa en base a sus intereses propios y finalmente la dimensión normativa que sucede cuando el trabajador reconoce los objetivos de la empresa.

Propiedades psicométricas: La presente encuesta cuenta con el coeficiente de confiabilidad omega un valor de .817 que lo califica como un resultado muy óptimo para su aplicación. Se realizó la validez mediante el cociente de la chi-cuadrado entre sus grados de libertad (CMIN /gl) menor a 4, el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) menor o igual a .08; y el índice de ajuste comparativo (CFI) mayor o igual a .90.

Las propiedades psicométricas obtenidas en el presente estudio luego de la aplicación según las dimensiones de la variable demostraron una confiabilidad para la dimensión afectivo ($\omega = 0.917$), en cuanto a la dimensión de continuidad ($\omega = 0.483$) y en cuanto a la dimensión normativo ($\omega = 0.888$)

Respecto a la validez de contenido, empezando por la categoría “coherencia”, en cada uno de los ítems del Cuestionario de compromiso organizacional, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran adecuados para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

Así mismo, en relación a la valoración de la categoría “relevancia” en cada uno de los ítems del Cuestionario de compromiso organizacional, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de

Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran idóneos para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

Finalmente, la valoración sobre la categoría “redacción” en cada uno de los ítems del Cuestionario de compromiso organizacional, los valores del límite inferior (LI) encontrados por el estadístico V de Aiken para el IC 0.95% se muestran en promedio por encima del 0.7, por lo que se consideran apropiados para determinar que las preguntas diseñadas presentan coherencia lógica, concluyendo que la escala si presenta validez de contenido en la modalidad juicio de expertos.

3.5. Procedimiento

El procedimiento se inició con la coordinación con la jefa del área de recursos humanos para comentarle acerca del proyecto planteado y las opciones de mejora que se podrán desarrollar. Es por ello, que se envió una carta de presentación avalando el desarrollo de la investigación. Una vez teniendo la autorización de la empresa a investigar se plantearon los siguientes puntos a considerar para el desarrollo de la investigación. Se comenzó con el envío de información de la presente investigación al correo institucional de la empresa. Posterior a ello, se envió formularios a cada sede a nivel nacional mediante la plataforma Google forms; en dicho formulario inicia con el consentimiento informado indicando al evaluado que será de manera anónima y en donde se le solicitará los datos demográficos e indicará las instrucciones para el correcto llenado de las encuestas. Una vez que se concluyó con el desarrollo de ambas encuestas se procedió a la clasificación de los formularios mediante la hoja de Microsoft Excel. Una vez establecida la data; se pasó al análisis estadístico mediante el Software Jamovi con los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos:

A nivel descriptivo se obtendrá el índice de confiabilidad de las dimensiones en cuanto a la variable frustración encontramos la dimensión de agresión hostil, agresión instrumental; por otro lado, en cuanto a la variable compromiso organizacional encontramos la dimensión normativa, de continuidad y afectivo; además del tipo de correlación entre las variables y sus dimensiones, como también el porcentaje de las mismas en la muestra de 210 trabajadores.

A nivel inferencial mediante la prueba Shapiro- Wilk que busca determinar de manera inferencial la normalidad de la población y esto se sustenta en los autores como Mendes y Pala (2003), que presentan resultados más potentes en muestras pequeñas y grandes. Es por ello, que esta prueba es más confiable a comparación de otras, debido a que se utiliza de mejor forma por el software Jamovi (Razali & Wah, 2011; Keskin, 2006; Navarro & Foxcroft, 2019), demostrando que la prueba de Shapiro-Wilk tiene mayor potencia que la prueba de Kolmogorov Smirnov. Con esto se determinó el uso de pruebas paramétricas y no paramétricas para las correlaciones y las comparaciones de grupos independientes.

Para determinar la validez de contenido se realizó mediante el método de validez de contenido obtenido por juicio de expertos cuyas valoraciones se estimaron a través del estadístico V de Aiken, en donde el valor para el cálculo otorgado por los jueces expertos varía entre 0 y 1, comprendiendo que mayor evidencia de validez los puntajes tendrán que ser elevados o cercanos a uno (Escorra,1998). Así mismo, se usó el software en Visual Basic 6.0 trabajado por Merino y Livia (2009).

Sobre lo referido, autores como Domínguez (2016) y Merino y Livia (2019) consideran que un límite inferior del intervalo de confianza menor a 0.7 no representa evidencia suficiente para demostrar que un ítem sea representativo.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de esta investigación se contempla los derechos de los colaboradores, se mantendrá el anonimato de los trabajadores participantes en la evaluación, se tendrán en cuenta y se respetarán los derechos de autor en las citas y en las referencias, la información y datos recopilados serán originales y verdaderos, se respetarán las normativas de redacción de la American Psychological Association, (APA) para las referencias y citas; se tendrán en cuenta las normas éticas de la investigación científica y los lineamientos éticos del Colegio de Psicólogos del Perú en todo el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Variables	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>Media</i>	<i>Mediana</i>	<i>DE</i>	<i>Min.</i>	<i>Máx.</i>
Edad			23.0	22.0	4.62	18	45
Sexo							
	Hombre	95	45.2				
	Mujer	115	54.8				

Nota. n = 210

El análisis de la tabla 1, evidenció que, del total de 261 personas, se obtuvo una muestra final después de realizar la corrección de los ítems de control, dando como resultado la muestra total de 210 personas, así mismo, se observó que de un total de 210 trabajadores evaluados el 45.2% (95) fueron varones y el 54.8% (115) fueron mujeres. Finalmente, se observó que el promedio de la edad de la muestra de 210 trabajadores es 23 años, el mínimo de edad es 18 años y el máximo de edad es 45 años.

Tabla 2*Cantidad de participantes según el departamento de Perú*

Departamentos	f	%
Lima	143	68.1
Trujillo	19	9
Cusco	13	6.2
Arequipa	9	4.3
Piura	7	3.3
Puno	7	3.3
Ica	6	2.9
Chiclayo	6	2.9

Nota. %: Porcentaje

El análisis de la tabla 2, se observó que, según la distribución de tiendas por departamentos del Perú, el 4.3% (9) pertenece al departamento de Arequipa; el 2.9% (6) pertenece al departamento de Chiclayo; el 6.2% (13) pertenece al departamento de Cusco; el 2.9% (6) pertenece al departamento de Ica; el 68.1% (143) pertenece al departamento de Lima; el 3.3% (7) pertenece al departamento de Piura; el 3.3% (7) pertenece al departamento de Puno y finalmente el 9.0% (19) pertenece al departamento de Trujillo.

Tabla 3*Análisis de Normalidad de las variables y sus dimensiones*

	Afectivo	Continuidad	Normativo	Total de Compromiso	Hostil	Instrumental	Total de Frustración
Shapiro -Wilk W	0.936	0.993	0.945	0.953h	0.866	0.786	0.849
Shapiro -Wilk p	< .001	0.395	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

En la tabla 3, se determinó la normalidad usando la prueba Shapiro-Wilk, tanto en las variables y sus dimensiones, demostrando que todos tienen un valor menor al nivel de significancia ($p < 0.05$). Por ende, se entiende que no existe normalidad en los puntajes de los evaluados, en ese sentido, al buscar hacer una correlación se propone usar el Rho Spearman's. Finalmente, todos tienen un valor menor al nivel de significancia ($p < 0.05$) a excepción de la dimensión de continuidad que tiene un valor mayor al nivel de significancia (0.395) concluyendo la existencia de una distribución normal.

Tabla 4*Análisis de la correlación de compromiso organizacional y frustración*

		Total de Compromiso Organizacional
Total de Frustración	rho	-0.240
	p-valor	<.001

Nota: p-valor: Significancia; rho: Spearman's

Según lo que se observa en la tabla 4, la correlación entre las variables *frustración* y *compromiso organizacional* se obtuvo un puntaje según Spearman's de -0.240 el cual determina que existe una relación baja e inversa (Mayorga, 2022); asimismo, nos muestra un puntaje de <.001 (p-valor) indicando que es estadísticamente significativo, por ende, se interpreta que al aumentar el compromiso laboral disminuye el nivel de frustración, lo que hace que se compruebe la hipótesis general del presente estudio donde se afirma que; existe relación entre la frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022.

Tabla 5*Relación de las variables y sus dimensiones*

		Afectivo	Continuidad	Normativo
Hostil	Spearman's rho	-0.226	-0.066	-0.158
	p-valor	< .001	0.343	0.022
Instrumental	Spearman's rho	-0.331	-0.104	-0.182
	p-valor	< .001	0.132	0.008

Nota: p-valor: Significancia

En el análisis de la tabla 5, vemos la primera relación entre la primera variable de frustración, agresión hostil y afectivo; que determinó una relación baja, inversa y significativa ($\rho = -0.226$, $p < .001$), la segunda relación se realizó entre agresión hostil y continuidad indicando que existe una correlación entre ambas dimensiones ($\rho = -0.066$; $p\text{-valor} = 0.343$). Como tercera relación, se realizó entre las dimensiones de agresión hostil y normativo, demostrando que existe una relación baja, inversa y significativa ($\rho = -0.158$; $p = 0.022$).

Como segunda dimensión de frustración, tenemos a la agresión instrumental que se relacionó con la dimensión afectivo, que indica que existe relación entre las dimensiones ($\rho = -0.331$; $p\text{-valor} = < .001$) siendo esta una relación baja e inversa. (Mayorga, 2022). La siguiente relación se realizó entre la dimensión instrumental con la dimensión continuidad y se obtuvo una correlación baja, inversa y no significativa ($\rho = -0.104$; $p = 0.132$). Como tercer y última relación, se realizó entre la dimensión instrumental con la dimensión normativa; obtenido una relación baja, inversa y significativa ($\rho = -0.182$; $p = 0.008$).

Tabla 6*Diferencia entre hombres y mujeres en frustración*

Frustración	Shapiro–Wilk	Me	U de Mann-Whitney
	<i>p</i>		<i>p</i>
Hombres	0,001	29	0,39
Mujeres	0,001	30	

Nota: Me= Mediana

Según los resultados observados en la tabla 6; determinan que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia entre la mediana de ambos sexos es mínima, por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la frustración.

Tabla 7*Diferencia entre hombres y mujeres en compromiso organizacional*

Compromiso organizacional	Shapiro–Wilk <i>p</i>	<i>Me</i>	U de Mann-Whitney <i>p</i>
Hombres	0,002	91	0,301
Mujeres	0,001	89	

Nota: Me= Mediana

Según los resultados observados en la tabla 7; se determina que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia entre la mediana de ambos sexos es mínima (91-89), por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en compromiso organizacional.

Tabla 8

Percentiles de las variables compromiso organizacional y frustración

Percentiles	Total de compromiso	Total de Frustración
1-25	18- 54	22-51
26-74	55-91	52-80
75-99	92- 126	81-110

Nota: n= 210

Según el análisis de la tabla 8, se observó que en la variable frustración del total de la muestra se encontraron en el nivel bajo los sujetos que sacaron de 22 a 51, el nivel medio los que puntuaron desde 52 hasta 80 y en el nivel alto los que puntuaron de 81 a 110. Por otro lado, en la variable compromiso organizacional del total de la muestra los que obtuvieron el puntaje de 18 a 54 se ubicaron en la categoría baja, mientras que los que puntuaron desde 55 a 91 en el rango medio y los que obtuvieron de 92 a 126 en la categoría alto.

Tabla 9*Análisis de los niveles de frustración*

Niveles	f	%
Alto	1	0.5
Medio	3	1.4
Bajo	206	98.1

Nota: n= 210

En la tabla 9, se analizó el nivel de la variable frustración, donde se observó que el 0.5% (1) obtuvo un puntaje alto, el 1.4% (3) obtuvo un puntaje medio y predominando encontramos un puntaje bajo con un total de 98.1 (206), refiriendo que la muestra presenta un nivel bajo en cuanto al nivel de frustración. siendo el menor, el nivel alto con una frecuencia mínima.

Tabla 10*Análisis de los niveles de compromiso organizacional*

Niveles	f	%
Alto	93	44.3
Medio	111	52.9
Bajo	6	2.9

Nota: n= 210

En la tabla 10, se analizó el nivel de compromiso organizacional donde se observó que el 44.3% obtuvo un puntaje alto, el 52.9% obtuvo un puntaje medio y el 2.9% obtuvo un puntaje bajo. Concluyendo que la predominancia en cuanto al nivel de compromiso organizacional de nuestra muestra se ubica en un nivel medio.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito encontrar la correlación entre las variables frustración y compromiso laboral durante la pandemia Covid-19 en una muestra de 210 colaboradores de una empresa privada dedicada al rubro de comida rápida a nivel nacional en donde se observa que la mayor cantidad de participantes fue en el departamento de Lima con un total del 68.1% (143); así mismo, se observa que el menor número de participantes pertenece al departamento de Ica y Chiclayo con un total de 2.9% (6). Además, se observa una mayor participación por parte de los varones con un total de 54.8% (115) en comparación al 45.2% (95) de mujeres.

Los resultados estadísticos evidenciaron una correlación negativa entre las variables ($Rho = -0.240$; $p = < .001$). Esto se relaciona a la teoría del aprendizaje y frustración planteada por Dollard y Miller que indican que las conductas producidas por la frustración son aprendidas y no en todos los casos se deben reaccionar de manera agresiva. Los colaboradores que presentan un nivel más alto de compromiso laboral han adquirido ideas, creencias, comportamientos como lo indica Varona en su teoría de la congruencia que se debe tener valores, seguir las normas de la organización. Con esto se entiende que tanto la frustración como el compromiso laboral se aprende y se producen ante un suceso que consideran amenazante o beneficioso.

Como primer objetivo específico se determinó la relación de las dimensiones de la variable frustración con las dimensiones de las variables compromiso organizacional.

La primera relación entre agresión hostil y afectivo; determinó una relación baja, inversa y significativa ($\rho = -0.226$, $p = < .001$) lo que indica que al aumentar el compromiso del colaborador hacia la empresa disminuye su nivel de agresión que pudiera tener hacia sus compañeros, la segunda relación se realizó entre agresión hostil y continuidad indicando que existe una correlación de un $\rho = -0.066$; p -valor = 0.343, lo que se detalla que existe relación entre las dimensiones agresión hostil y la dimensión de continuidad; siendo esta una relación baja (Mayorga, 2022), además dicha relación es inversa indicando que al tener mayor nivel de continuidad, menor sería el nivel de agresión hostil; por ende indica que el

trabajador prioriza el permanecer en la empresa porque representa un beneficio que ante un problema dentro de la organización evita actuar de manera agresiva porque representaría la pérdida de dicho beneficio. Como tercera relación, se realizó entre las dimensiones de agresión hostil y normativo, demostrando que existe una relación baja, inversa y significativo ($\rho = -0.158$; $p = 0.022$), esto se refiere que al aumentar la agresión que puede realizar el colaborador hacia sus compañeros disminuye el sentido de pertenencia de las normas y buenas conductas de la organización con el trabajador.

Como segunda dimensión de la variable frustración, tenemos a la agresión instrumental que se relacionó con la dimensión afectivo, indica un ($\rho = -0.331$; $p\text{-valor} = < .001$) lo que demostraría que existe relación entre las dimensiones; siendo esta una relación baja (Mayorga, 2022), además dicha relación es inversa ya que, al tener mayor nivel afectivo, menor sería el nivel de agresión instrumental.; por ello se entiende que los trabajadores evaluados en la presente investigación tienden a generar un vínculo de pertenencia y lealtad con la organización que les impide actuar en búsqueda de cumplir sus objetivos a costa de perjudicar a sus compañeros del trabajo. La siguiente relación se realizó con la dimensión continuidad y se obtuvo una correlación baja, inversa y no significativa ($\rho = -0.104$; $p = 0.132$), esto sugiere que, al aumentar los sentimientos de estabilidad dentro de la organización, disminuye el nivel de agresión instrumental que puede obtener el colaborador. Como tercer y última relación, se realizó con la dimensión normativa; obtenido una relación baja, inversa y significativa ($\rho = -0.182$; $p = 0.008$) lo que indica que al aumentar la personalización de las normas de la organización disminuye la agresión de tipo instrumental en los colaboradores.

Como segundo objetivo específico, se buscó indicar si existen diferencias de frustración entre hombres y mujeres.; según los datos obtenidos se determinó que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia entre la mediana de ambos sexos es mínima ($Me = 29-30$), por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la frustración.

Estos resultados mencionados en la investigación demuestran que no existe una diferencia significativa entre el género con respecto a la variable frustración; de igual manera Ayelen (2021), estudió la variable intolerancia a la frustración tampoco encontró diferencias significativas en relación al género.

Esto sugiere que existe un buen manejo de las emociones frente a la frustración que genera enojo y produce una respuesta de agresión, según explicado por (Berkowitz, 1962; citado en Cloninger, 2003). Además, presentan un adecuado manejo para afrontar de manera correcta los problemas dentro de la organización a lo que se denomina tolerancia a la frustración (Albert Ellis, 1984, 1985)

Como tercer objetivo específico, se buscó determinar si existen diferencias de compromiso organizacional entre hombres y mujeres; se determina que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia entre la mediana de ambos sexos es mínima ($Me=91-89$), por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en compromiso organizacional.

Esto sugiere como indica una fuerte aspiración que siente el colaborador con el fin de generar un bienestar para la organización (Porter y Lawler, 1965; citado en Cloninger, 2003), produciendo sentimientos de lealtad (Buchanan, 1974; citado en Cloninger, 2003) y se ve reflejado en la adquisición de creencias, ideas y pensamientos (Meyer & Allen, 1991; citado en Cloninger, 2003) que generan un vínculo de identidad con la empresa (Davis y Newstrom, 2000; citado en Cloninger, 2003)

Así mismo, se describió el porcentaje de las dimensiones de la variable compromiso organizacional obteniéndose en la dimensión afectivo que el 58.1% se ubicó en el nivel medio, el 36.2% en el nivel alto y el 5.7% en el nivel bajo. En la dimensión de continuidad el 81% se encontró en el nivel medio, el 14.3% en el nivel bajo y el 4.8% en el nivel alto. Finalmente, con respecto a la dimensión normativo el 53.8% se agrupó en el nivel medio, mientras que el 38.6% se ubicó en el nivel alto y por último el 7.6% en el nivel bajo. Estos resultando son similares a los obtenidos por Gastelu (2021) con una muestra 122 trabajadores; quien obtuvo en

la dimensión afectivo el 61,5 % en la categoría medio alto y con 1,6 % en grado alto (haciendo referencia al vínculo que puede sentir el colaborador a la empresa); el segundo es de continuidad con un 71,3 y 9,8 % en la categoría medio alto y alto (definiéndose como el afecto que pueda sentir el colaborador dentro de la empresa sin esperar más allá de algún incentivo) y finalmente el normativo en donde se observa que el 53,3 % pertenecen a la categoría medio alto y el 1,6 % corresponden al grado alto. Esto hace referencia a las teorías planteadas por Varona (1993) la primera teoría de intercambio, donde el trabajador logra identificarse con las tareas que realiza dentro de la empresa generando un beneficio y sentido de pertenencia. La segunda teoría, la psicológica, generando un compromiso para la obtención de objetivos y metas que el trabajador las personifica. Finalmente, la tercera teoría es la de congruencia, en donde el trabajador encuentra una armonía entre sus valores junto con los valores de la organización.

A su vez, Bernal (2020) estudió al igual que la presente investigación la variable compromiso organizacional encontrando que en la dimensión afectivo el 51.9% presenta un nivel medio frente al 15.9% que presenta un nivel bajo. En relación a la dimensión compromiso normativo el 54.5% se ubicó en el nivel medio en comparación al 10.2% en el nivel bajo. Por último, en el factor de compromiso de continuidad el 78.4% obtuvo el nivel medio frente al 9.1% que se encuentra en un nivel alto.

En relación a las fortalezas del presente estudio, se usaron instrumentos como la escala de frustración y el cuestionario de compromiso organizacional, ambos adaptados en los años 2021 y 2018 respectivamente a la realidad peruana mediante análisis estadísticos de confiabilidad y validez adecuados ayudando a conseguir resultados óptimos en la presente investigación; además se agregó 3 ítems de control para cada prueba lo que colaboró a la obtención de resultados más reales. Como debilidad, no se encontraron antecedentes correlacionales entre las variables del presente estudio. Al aplicarse la muestra a nivel nacional se complicó la comunicación con los participantes por encontrarse en lugares distantes y el único enlace eran los medios de comunicación digitales que en el contexto actual del COVID 19 presentaron fallas al momento de encontrar respuestas por parte del trabajador.

La relevancia del presente trabajo se sustenta como uno de los primeros antecedentes ante la escasa literatura que menciona sobre la relación entre frustración y compromiso organizacional en el contexto de la pandemia del COVID 19.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En relación al objetivo general del estudio, se concluye la existencia de una relación baja, inversa y estadísticamente significativa ($Rho = -0.240$; $p = < .001$). Lo que significa que al aumentar el compromiso organizacional disminuye el nivel de frustración y viceversa.

Segundo: Dentro de nuestro primer objetivo específico, se concluye que la relación entre las 2 dimensiones de frustración y las 3 dimensiones de compromiso organizacional fueron bajas, inversas y significativas, lo que sugiere que al subir la presencia de una dimensión disminuye la otra dimensión.

Tercero: Dentro de nuestro segundo objetivo específico se buscó saber si existe diferencia entre hombres y mujeres en la variable frustración; con los datos obtenidos se determinó que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia en la mediana de ambos sexos es mínima al obtener un puntaje de 29 para hombres y 30 para mujeres, por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la frustración.

Cuarto: Dentro de nuestro tercer objetivo específico se buscó saber si existe diferencia entre hombres y mujeres en la variable compromiso organizacional; con los datos obtenidos se determinó que no hay normalidad en los resultados y que la diferencia en la mediana de ambos sexos es mínima al obtener un puntaje de 91 para hombres y 89 para mujeres, por ello usamos una prueba no paramétrica y al ser mayor a 0.05, se concluye que no se rechaza la hipótesis nula y se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la frustración.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda realizar estudios en esta línea de investigación relacionando la variable frustración y compromiso organizacional; puesto que existe muy poca información en función a los antecedentes relacionados a esta problemática.

Segundo: Se recomienda realizar estudios de propiedades psicométricas y estandarización sobre test que miden la variable frustración en poblaciones de adultos y jóvenes, ya que el mayor contenido encontrado sobre las pruebas de esta variable se realizó en muestras tanto de estudiantes de nivel escolar como universitarios.

Tercero: Se recomienda diseñar un programa de prevención sobre la frustración con el fin de generar bienestar en los trabajadores de la organización, puesto que según los resultados obtenidos a mayor compromiso laboral disminuye la frustración.

Cuarto: Se recomienda diseñar un programa de intervención y seguimiento a los colaboradores con niveles de frustración alto basado en la obtención de factores que generen el compromiso organizacional de manera personalizada para cada uno según sean sus características sociodemográficas.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021, 10 de octubre). Día de la Salud Mental: estas son las cifras del Perú en el marco de un decepcionante panorama mundial. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/dia-de-la-salud-mental-estas-son-las-cifras-del-peru-en-el-marco-de-un-decepcionante-panorama-mundial-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª ed. Episteme.
- Ayala Loyola, C., y Jaimes Gutiérrez, I. F. (2020). *El rol de la comunicación interna y su incidencia en el compromiso laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4086/Cecilia_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baquero, A., y Gutiérrez, G. (2007). Abram Amsel: Teoría de la frustración y aprendizaje disposicional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(3), 663-667. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80539315.pdf>
- Bernal Yupanqui, A. B. (2020). *Identidad corporativa y compromiso laboral en una empresa privada de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49850/Bernal_YAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betanzos Díaz, N., y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 23(2), 207-215. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Cabezas Pizarro, H. y Lega, L. I. (2006). Relación empírica entre la Terapia Racional Emotivo-Conductual (TREC) de Ellis y la Terapia Cognitiva (TC) de Beck en una muestra costarricense. *Revista Educación*, 30(2), 101-109. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44030207.pdf>

- Canal N. (2021, 16 de noviembre). *INEI: Informalidad laboral alcanzó el 78.2 %*. <https://canaln.pe/actualidad/inei-informalidad-laboral>
- Carrasco, M. Á., González, M. J. (2006). Aspectos Conceptuales De La Agresión: Definición y Modelos Explicativos. *Acción psicológica*, 4(2), 7-38. UNED. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758001.pdf>
- Castillo D'Cuire, R. V. *HS Origen de un proyecto de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta: la idea*. (2), [Diapositiva PowerPoint]. https://castillodcuire.files.wordpress.com/2017/02/resumen_hs.pdf
- Cloninger, S. C. (2003). *Teorías de la personalidad*, 3ª ed. Pearson Educación. <https://tuvntana.files.wordpress.com/2016/09/teorc3adas-de-la-personalidad.pdf>
- Condor Maguiño, K. N. (2021). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Frustración en Pacientes Adultos del área de psicología en un hospital de Ate, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73132/Condor_MKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ghasemi, A. y Zahediasl, S. (2012). Pruebas de normalidad para el análisis estadístico: una guía para no estadísticos. *Revista internacional de endocrinología y metabolismo*, 10 (2), 486. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3693611/>
- Hernandez Sampieri, R, Fernandez Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Interamericana, 6ª ed, 88–168. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Rodriguez, J., Angeles, S., Wong, R., Bravo, M. (2021, 30 de abril). *La pandemia y su impacto psicológico en la población*. INCN, www.incn.gob.pe/2021/04/30/pandemia-y-su-impacto-psicologico-en-la-poblacion/.

- Jiménez Sánchez, S. V. (2018). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Municipalidad de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24428/jimenez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kamenetzky, G. V., Cuenya, L., Elgier, A. M., López Seal, F., Fosacheca, S., Martín, L., y Mustaca, A. E. (2009). Respuestas de Frustración en Humanos. *Terapia psicológica*, 27(2), 191-201. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082009000200005
- Keskin, S. (2006). Comparison of several univariate normality tests regarding type I error rate and power of the test in simulation based small samples. *Journal of Applied Science Research*, 2(5), 296-300.
- Mendes, M., y Pala, A. (2003). Type I error rate and power of three normality tests. *Pakistan Journal of Information and Technology*, 2(2), 135-139.
- Minitab. (2019, 02 de abril). *¿Qué se puede decir cuando el valor p es mayor que 0,05?* <https://blog.minitab.com/es/que-se-puede-decir-cuando-el-valor-p-es-mayor-que-0-05>
- Moreno Galindo, E. (2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20\(2012\)%20la%20poblaci%C3%B3n,se%20le%20denomina%20la%20poblaci%C3%B3n](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20(2012)%20la%20poblaci%C3%B3n,se%20le%20denomina%20la%20poblaci%C3%B3n)
- Namuche Salazar, C. T., & Vásquez Limo, K. N. (2017). *Calidad de vida y tolerancia a la frustración en deportistas de un club de fútbol, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4109/N>

[amuche%20Salazar%20-%20Vasquez%20Limo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Navarro, D., y Foxcroft, D. (2019). *Learning statistics with jamovi: A tutorial for psychology students and other beginners* (Version 0.70). <https://www.learnstatswithjamovi.com>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, 5 de octubre). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS.* <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Peña Cárdenas, M. C. et al. (2016). El Compromiso Organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 9(5), 95-105. <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33. <https://www.semanticscholar.org/paper/Power-comparisons-of-Shapiro-Wilk-%2C-%2C-Lilliefors-RazaliWah/dcdc0a0be7d65257c4e6a9117f69e246fb227423>

Redacción Gestión. (2021, 07 de Julio). Elektra y otras seis empresas que cerraron en Perú a raíz de la pandemia. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/fotos-elektra-y-otras-seis-empresas-que-cerraron-en-peru-a-raiz-de-la-pandemia-nndc-noticia/?ref=gesr>

Rodríguez, D. (2020, 17 de septiembre). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>.

Sequeiros Coavoy, M. (2021). *Tolerancia a la frustración en desempleados de la población juvenil del distrito de Wánchaq – Cusco, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3983/Mariela_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tendencias El Tiempo (2020, 03 de septiembre). Empresas reconocidas a nivel mundial que quebraron por la pandemia. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/pandemia-por-coronavirus-empresas-que-se-declararon-en-bancarrota-535556>

Varela, A. S., y Mustaca, A. E. (2021). Habilidades Sociales e Intolerancia a la Frustración en adultos argentinos. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 99-116. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.7>

Zúñiga de Guillermo, V. d. P. (2019). *Absentismo y Compromiso Laboral en una Universidad de Lima Norte, Los Olivos – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36114/Z%c3%ba%c3%b1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Somos Fred Anderson Cardoza Diaz identificado con DNI 44610382 y Manuel Alejandro Gutierrez Montero identificado con DNI 73380213, estudiantes de la Universidad César Vallejo, bachilleres en psicología. Estamos desarrollando un estudio denominado "Frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022"; con el propósito de conocer la relación que existe entre ambas variables. Por tal razón, le pedimos que complete la siguiente encuesta, le estaremos muy agradecidos de participar.

La información que se obtenga sólo será conocida por los investigadores y su uso será exclusivamente con fines de estudio. Asimismo, se tomarán todas las medidas disponibles para proteger su confidencialidad y anonimato.

El participar respondiendo la encuesta no tiene ningún costo, solo le tomará unos 15 minutos de su tiempo aproximadamente.

Su participación en este estudio es voluntaria. Si en algún momento, mientras completa la encuesta decidiera no continuar, podrá hacerlo libremente, sin que tuviera ninguna consecuencia.

Si tuviera alguna consulta o sugerencia adicional, podrá contactarse a través del siguiente correo mgutierrez92@ucvvirtual.edu.pe

Luego de haber leído y entendido, expreso que:

Sí, acepto participar en este estudio.

No acepto participar en este estudio

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE FRUSTRACIÓN

(Adaptado por Condor, 2021)

La Escala de Frustración nos permite medir los niveles de frustración en personas adultas mayores de 18 años.

Lea atentamente las siguientes afirmaciones y coloca una (X) en los números que Ud. crea correcto:

1.- Nunca. 2.- Casi Nunca. 3.- A veces. 4.- Casi Siempre. 5.- Siempre.

		1	2	3	4	5
1	Digo palabras soeces en voz alta cuando las cosas no me salen bien.					
2	Cuando alguien me insulta o me grita yo respondo diciéndole cosas peores.					
3	Insulto a las personas llamándolas inepta o inservibles cuando no hacen exactamente lo que ordene.					
4	Me enoja mucho cuando no aceptan mis planes y me insisten en seguir los planes de otra persona.					
5	No me importa pelear ni gritar en la calle.					
6	Cuando no logro realizar algo que me encomendaron golpeo las cosas.					

7	Me resulta fácil controlar mi ira.						
8	Cuando las cosas que he planeado no me salen como lo esperaba, empiezo a tirar objetos o golpeo a la persona que esté más cerca de mí.						
9	Cuando alguien me grita, pienso en cómo y dónde golpearlo.						
10	Me resulta difícil controlar mi enojo.						
11	Si siento que alguien me quiere golpear, me preparo para pelear.						
12	Pienso que soy incapaz de obtener lo que quiero.						
13	Pienso que no sirvo para nada cuando otras personas logran sus metas más rápido que yo.						
14	Pienso que soy una tonta/o cuando no entiendo algo que me acaban de explicar.						
15	Creo que todos somos capaces de alcanzar nuestras metas.						
16	Si perdiera un concurso me sentiría inútil.						
17	No me importa tratar mal a los demás con tal de conseguir lo que quiero.						

18	Si el logro de mis metas dependiera de lastimar a mis seres queridos lo haría de todas formas.						
19	Pienso que si quiero lograr algo debo hacerlo humillando a los demás.						
20	Alguna vez ayudé a alguien a conseguir su meta.						
21	No me importa lastimar a las personas que me impiden alcanzar mis metas.						
22	Aliento a los demás para que no dejen de perseguir sus metas.						

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Adaptado por Figueroa, C.- 2016)

Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA/ ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2

Totalmente en Desacuerdo (TED)	1						
PREGUNTAS	TED	ED	LD	NA/ ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							

<p>10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.</p>								
<p>11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.</p>								
<p>12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles</p>								
<p>13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.</p>								
<p>14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.</p>								
<p>15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.</p>								
<p>16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.</p>								
<p>17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.</p>								
<p>18. Siento que le debo mucho a esta organización.</p>								

ANEXO 4: Cuestionario Sociodemográfico

Se realizarán las siguientes preguntas para obtener información sociodemográfica de las personas que participarán en la investigación:

- DNI
- EDAD
- SEXO
 - Varón
 - Mujer
- DEPARTAMENTO

ANEXO 5: Formulario Virtual

Frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022

Somos Fred Anderson Cardoza Diaz identificado con DNI 44610382 y Manuel Alejandro Gutierrez Montero identificado con DNI 73380213 estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, bachilleres en psicología. Estamos desarrollando un estudio denominado "Frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022"; con el propósito de conocer la relación que existe entre ambas variables. Por tal razón, le pedimos que complete la siguiente encuesta, le estaremos muy agradecidos de participar.

La información que se obtenga sólo será conocida por los investigadores y su uso será exclusivamente con fines de estudio. Asimismo, se tomarán todas las medidas disponibles para proteger su confidencialidad y anonimato.

El participar respondiendo la encuesta no tiene ningún costo, solo le tomará unos 15 minutos de su tiempo aproximadamente.

Su participación en este estudio es voluntaria. Si en algún momento, mientras completa la encuesta decidiera no continuar, podrá hacerlo libremente, sin que tuviera ninguna consecuencia.

Si tuviera alguna consulta o sugerencia adicional, podrá contactarse a través del siguiente correo mgutierrez92@ucvvirtual.edu.pe

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Luego de haber leído y entendido expreso que: *

- Sí, acepto participar en este estudio.
- No acepto participar en este estudio.

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

<https://forms.gle/ZGpCbp7PKtvyzGXz6>

ANEXO 6: Carta de Autorización de Empresa



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

AUTORIZACION

LA JEFATURA DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PARRILLADAS PERUANAS
EXPIDE LO SIGUIENTE:

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

A los bachilleres Fred Anderson Cardoza Díaz y Manuel Alejandro Gutierrez Montero del programa de titulación de universidades no licenciadas para ejecutar su investigación titulada "FRUSTRACIÓN Y COMPROMISO LABORAL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19, EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA A NIVEL NACIONAL, 2022" en nuestra empresa PARRILLADAS PERUANAS, durante el presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados, para fines que estime conveniente.

Atte.

Surquillo, 10 de marzo del 2022

ANEXO 7: Autorización de Instrumentos

← ESCALA 1

K Karla Nicole Condor Maguiño <maguino2507@gmail.com>
Sab 26/02/2022 18:20

Para: Usted

Hola Manuel, te doy mi autorización para utilizar mi instrumento y pueda ser de apoyo para tu investigación.

...

¡Mi gracias! ¡Muchas gracias por tu apoyo! Muchas gracias.

¿Las sugerencias anteriores son útiles? Sí No

[Responder](#) | [Reenviar](#)

Escala de compromiso organizacional - Investigación 🔍 🗑️ 📧

M Manuel Gutierrez 28 feb 2022, 10:40 ☆
Buen día, Le saluda el alumno Manuel Gutierrez y Fred Cardoza, quienes estamos llevando a cabo el curso de titulación de tesis. El motivo de este mensaje es por

S Stephany J. 28 feb 2022, 11:06 ☆
Buen día joven, como le voy a firmar algo si no adjunta nada de documento para yo firmar, Verificar, gracias. Stephany Jiménez

M Manuel Gutierrez 28 feb 2022, 11:24 ☆
Entiendo, deme unos minutos para descargar y enviar el documento de la universidad

S Stephany J. 28 feb 2022, 11:25 ☆
Perfecto, para yo poder imprimir, firmar y así reenviarle.

M Manuel Gutierrez (manuelalejandrogutier1995@gmail.com) 📧 28 feb 2022, 11:30 ☆ 🗑️ ⋮
para Stephany →

Buen día,

Adjunto la carta para la autorización de la prueba psicométrica; así mismo una imagen que constata que se está ejecutando el taller de tesis. Le agradecemos de antemano el apoyo brindado, ya que nos ayudará y aportará mucho en el desarrollo de la investigación.

Quedo atento a tu respuesta.
Saludos cordiales.

...

Anexo 8: Resultados de confiabilidad de los instrumentos

Tabla A

Índice de confiabilidad en la dimensión de agresión hostil

	McDonald's ω
Escala	0.916

Nota: ω : Coeficiente omega

En la tabla A, se analizó el índice de confiabilidad omega de la dimensión agresión hostil perteneciente a la variable frustración donde se observó que se obtuvo 0.916, lo que se considera un valor muy alto al encontrarse entre .81 y 1 (Palella y Martins, 2012).

Tabla B

Índice de confiabilidad en la dimensión de agresión instrumental

	McDonald's ω
Escala	0.590

Nota: ω : Coeficiente omega

En la tabla B, se analizó el índice de confiabilidad omega de la dimensión agresión instrumental perteneciente a la variable frustración donde se observó que se obtuvo 0.590, lo que se considera un valor medio al encontrarse entre .41 y .60 (Palella y Martins, 2012).

Tabla C

Índice de confiabilidad en la dimensión afectivo

	McDonald's ω
Escala	0.917

Nota: ω : Coeficiente omega

En la tabla C, se analizó el índice de confiabilidad omega de la dimensión afectivo perteneciente a la variable compromiso organizacional donde se observó que se obtuvo 0.917, lo que se considera un valor muy alto al encontrarse entre .81 y 1 (Palella y Martins, 2012).

Tabla D

Índice de confiabilidad en la dimensión de continuidad

	McDonald's ω
Escala	0.483

Nota: ω : Coeficiente omega

En la tabla D, se analizó el índice de confiabilidad omega de la dimensión de continuidad perteneciente a la variable compromiso organizacional donde se observó un puntaje de 0.483, lo que se considera un valor medio al encontrarse entre .41 y .60 (Palella y Martins, 2012).

Tabla E

Índice de confiabilidad en la dimensión normativo

McDonald's ω

Escala	0.888
--------	-------

Nota: ω : Coeficiente omega

En la tabla E, se analizó el índice de confiabilidad omega de la dimensión normativo perteneciente a la variable compromiso organizacional donde se observó que se obtuvo 0.888, lo que se considera un valor muy alto al encontrarse entre .081 y 1 (Palella y Martins, 2012).

Anexo 8: Resultados de correlación entre dimensiones

Tabla F

Correlación entre dimensión de continuidad y dimensión de agresión hostil

		Continuidad
Hostil	rho	-0.066
	p-valor	0.343

Nota: p-valor: Significancia; rho: Spearman's

Según lo que se observa en la tabla F que Spearman's rho nos da un puntaje de -0.066 equivalente a una correlación muy baja según Mayorga (2022). Así mismo, nos muestra un puntaje de 0.343 (p-valor) indicando que no podemos concluir que existe una diferencia significativa entre ambas variables; puesto que, al ser una correlación muy baja al aumentar la dimensión hostil, disminuye el nivel de la dimensión de continuidad.

Tabla G

Correlación de agresión instrumental y la dimensión afectiva

		Afectivo
Instrumental	rho	-0.331
	p-valor	< .001

Nota: p-valor: Significancia; rho: Spearman's

Según los resultados obtenidos de la muestra se observa en la tabla G que Spearman's rho nos da un puntaje de -0.331 equivalente a una correlación baja según Mayorga (2022); así mismo, nos muestra un puntaje de <.001 (p-valor) indicando que es estadísticamente significativo.

ANEXO 9: Firmas de Validez de contenido



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto: Jano Ramos Díaz

Título profesional: Psicólogo

Especialidad: Investigación

Grado académico: Master of Science (magister)

Años de experiencia laboral: 8

Institución(es) en la que labora: Universidad Tecnológica del Perú

DNI:45372865

Número de colegiatura: no estoy colegiado.

Correo electrónico: jano.ramosdiaz2018@my.ntu.ac.uk

Aplicabilidad del instrumento: “Escala de frustración”

Marcar con una X

Aplicable () Aplicable después de corregir (x) No aplicable ()

Aplicabilidad del instrumento: “Cuestionario de compromiso organizacional”

Marcar con una X

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()



.....
Firma del juez experto

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto: Claudia Karina Guevara Cordero

Título profesional: Psicóloga

Especialidad: Psicóloga clínica - Investigadora

Grado académico: Magister

Años de experiencia laboral: 12 años

Institución(es) en la que labora: Universidad Privada del Norte

DNI: 43617299

Número de colegiatura: C.P.S. P. 16893

Correo electrónico: claudia.guevara.cordero@gmail.com

Aplicabilidad del instrumento: "Escala de frustración"

Marcar con una X

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Aplicabilidad del instrumento: "Cuestionario de compromiso organizacional"

Marcar con una X

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()



.....
Firma del juez experto



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto: Eduardo Elmore Mattos Sanchez

Título profesional: Psicología

Especialidad: Psicometria

Grado académico: Licenciado

Años de experiencia laboral: 7

Institución(es) en la que labora: Pronied, Independiente

DNI: 45371849

Número de colegiatura: 42418

Correo electrónico: mattos148@gmail.com

Aplicabilidad del instrumento: "Escala de frustración"

Marcar con una X

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Aplicabilidad del instrumento: "Cuestionario de compromiso organizacional"

Marcar con una X

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

.....
Firma del juez experto

ANEXO 10: Resultados de la validez de contenido

Tabla H

Resultado de Validez de contenido del cuestionario de Frustración

Ítems	V Aiken			IC 95%					
	Coherencia	Relevancia	Redacción	Coherencia		Relevancia		Redacción	
				LI	LS	LI	LS	LI	LS
Ítem 1	1	0.9	0.667	0.70	1	0.58	0.98	0.35	0.88
Ítem 2	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 3	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 4	0.67	0.67	0.9	0.35	0.88	0.35	0.88	0.58	0.98
Ítem 5	1	1	0.67	0.70	1	0.70	1	0.35	0.88
Ítem 6	1	1	0.9	0.70	1	0.70	1	0.58	0.98
Ítem 7	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 8	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 9	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 10	0.67	0.9	0.9	0.35	0.88	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 11	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 12	0.57	0.67	0.67	0.28	0.82	0.35	0.88	0.35	0.88
Ítem 13	0.67	0.77	1	0.35	0.88	0.44	0.93	0.70	1
Ítem 14	0.57	0.57	1	0.28	0.82	0.28	0.82	0.70	1
Ítem 15	0.67	0.57	0.9	0.35	0.88	0.28	0.82	0.58	0.98
Ítem 16	0.57	0.67	0.67	0.28	0.82	0.35	0.88	0.35	0.88
Ítem 17	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 18	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 19	1	1	1	0.70	1	0.70	1	0.70	1
Ítem 20	0.67	0.67	0.9	0.35	0.88	0.35	0.88	0.58	0.98

Nota: IC = intervalo de confianza; LI = límite inferior; LS = límite superior

Tabla I*Resultado de Validez de contenido del cuestionario de Compromiso Organizacional*

Ítems	V Aiken			IC 95%					
	Coherencia	Relevancia	Redacción	Coherencia		Relevancia		Redacción	
				LI	LS	LI	LS	LI	LS
Ítem 1	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 2	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 3	0.9	0.9	0.9	0.58	0.98	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 4	0.9	0.9	0.9	0.58	0.98	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 5	0.9	0.9	0.9	0.58	0.98	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 6	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 7	1	1	0.77	0.76	1	0.76	1	0.44	0.93
Ítem 8	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 9	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 10	1	0.9	0.9	0.76	1	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 11	0.9	0.9	0.9	0.58	0.98	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 12	0.9	0.9	0.67	0.58	0.98	0.58	0.98	0.35	0.88
Ítem 13	0.9	0.9	0.9	0.58	0.98	0.58	0.98	0.58	0.98
Ítem 14	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 15	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 16	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 17	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1
Ítem 18	1	1	1	0.76	1	0.76	1	0.76	1

Nota: IC = intervalo de confianza; LI = límite inferior; LS = límite superior

ANEXO 11: Matriz de Consistencia

Título: Frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la frustración y el compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe relación entre la frustración y compromiso laboral durante la pandemia de COVID-19, en trabajadores de una empresa privada a nivel nacional, 2022.</p>	<p>Variable I: Frustración Dimensiones: Agresión hostil Agresión Instrumental</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental transversal.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: Trabajadores de las empresas privadas a nivel nacional.</p>

	<p>Objetivo Específico:</p> <p>Determinar la relación de las dimensiones de frustración con las dimensiones de compromiso organizacional.</p> <p>Determinar si existen diferencias de frustración entre hombres y mujeres</p> <p>Determinar si existen diferencias de compromiso organizacional entre hombres y mujeres.</p>	<p>Hipótesis secundaria:</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de frustración con las dimensiones de compromiso organizacional.</p> <p>Existe diferencia de frustración entre hombres y mujeres.</p> <p>Existe diferencia de compromiso organizacional entre hombres y mujeres.</p>	<p>Variable II:</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Afectivo ● De continuidad ● Normativo 	<p>Muestra: 261 trabajadores de una empresa privada.</p> <p>Muestreo: No probabilístico intencional</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario de Compromiso Organizacional / Escala de frustración / Cuestionario Sociodemográfico</p>
--	---	---	--	---

ANEXO 12: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Frustración	Según Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears en 1939, establecen que la frustración proviene de una meta esperada u objetivo no alcanzable; conllevando a tener un desahogo de forma agresiva según en el contexto que se encuentre.	Para la presente investigación se emplea la escala de frustración adaptada por Condor Maguiño Karla Nicole (2021).	Agresión Hostil	Verbales, físicos y desvalorización	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Intervalo
			Agresión Instrumental	Empatía	18,19, 20, 21, 22	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Compromiso organizacional	Según Meyer y Allen en 1997, explican la variable compromiso organizacional como un estado psicológico en base al vínculo o afinidad que puede tener el colaborador con la empresa. Así mismo, esta afinidad conlleva al desarrollo del talento del colaborador en la empresa.	Para la presente investigación se emplea la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptada por Jiménez (2018)	Afectivo	Agotamiento emocional	1,2,3,4,5,6	Intervalo
			Continuidad	Cinismo	7,8,9,10,11,12	
			Normativo	Eficacia profesional	13,14,15,16,17,18	