



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en los
Trabajadores de una Micro Red de Salud, San
Ignacio-2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Hurtado Escobedo, Rene Alexander (orcid.org/0000-0002-9036-8882)

ASESOR:

Dr. Osorio Carrera, Cesar Javier (orcid.org/0000-0002-2850-6420)

CO-ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y apoyo incondicional en mi vida.

A mis padres, por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, por confiar en mí y motivarme con el ejemplo.

A mi hermana, por su ejemplo, solidaridad y amor.

Y a todas aquellas personas que contribuyeron en la realización del presente estudio.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Cesar Javier Osorio Carrera, por su tiempo brindado en la preparación y realización del presente trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	7
3.1 Tipo y diseño de investigación	7
3.2 Variables y operacionalización	8
3.3 Población, muestra y muestreo	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5 Procedimientos	11
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	30

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Distribución de los niveles entre EL y CO.	13
Tabla 2: Distribución de los niveles entre EL y CA.	14
Tabla 3: Distribución de niveles entre EL y CC.	15
Tabla 4: Distribución de niveles entre EL y CN.	16
Tabla 5: Prueba de normalidad de las variables EL y CO.	17
Tabla 6: Prueba de normalidad de las variables EL y CA.	18
Tabla 7: Prueba de normalidad de las variables EL y CN.	18
Tabla 8: Prueba de normalidad de las variables EL y CC.	19
Tabla 9: Contraste de hipótesis entre EL y CO.	20
Tabla 10: Contraste de hipótesis entre EL y CA.	21
Tabla 11: Contraste de hipótesis entre EL y CN.	22
Tabla 12: Contraste de hipótesis entre EL y CC.	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CO.	14
Figura 2. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CA.	15
Figura 3. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CC.	16
Figura 4. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CN.	17

Resumen

El objetivo del actual trabajo de investigación es determinar la relación entre el estrés laboral (EL) y compromiso organizacional (CO) con los integrantes de una micro red de salud, San Ignacio-2022. Con el propósito de identificar el nivel de EL y lograr el compromiso con los integrantes de dicha institución de salud, así como brindar un adecuado servicio atención a los usuarios del nosocomio. Resulta una investigación de tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional. Se tuvo como muestra la presencia de 92 integrantes de una micro red de salud. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento se utilizaron el cuestionario con escala de Estrés Laboral OIT-OMS y el cuestionario de CO. Los resultados evidencian que el 55,4% de los integrantes considera que existe un alto nivel de EL, el 44,6% solo considera estrés; en relación a la variable CO el 88,0% presento un alto compromiso, 12,0% un compromiso promedio. El EL se relaciona con el compromiso afectivo (CA) (p-valor= 0.046, < 0.05 y r= 0.209), el EL no se relaciona con el compromiso normativo (CN) (p-valor= 0.081, > 0.05 y r= 0.183), y el estrés laboral no se relaciona con el compromiso de continuidad (CC) (p-valor= 0.317, > 0.05 y r= 0.106). Se concluye que el EL se relaciona con el CO de los integrantes (p-valor= 0.013, < 0.05 y r= 0.257).

Palabras clave: Estrés laboral, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad.

Abstract

The objective of the current research work is to determine the relationship between work stress (EL) and organizational commitment (CO) with the members of a micro health network, San Ignacio-2022. With the purpose of identifying the level of EL and achieving the commitment with the members of said health institution, as well as providing an adequate service to the users of the hospital. It is a basic type of research, descriptive level, non-experimental design with a quantitative approach, cross-sectional and correlational. The presence of 92 members of a micro health network was taken as a sample. The survey was used as a technique and the questionnaire with the OIT-WHO Work Stress scale and the CO questionnaire were used as an instrument. The results show that 55.4% of the members consider that there is a high level of EL, 44.6% only consider stress; In relation to the OC variable, 88.0% presented a high commitment, 12.0% an average commitment. EL is related to affective commitment (CA) (p -value= 0.046, < 0.05 and $r = 0.209$), EL is not related to normative commitment (CN) (p -value= 0.081, > 0.05 and $r = 0.183$), and job stress is not related to the continuity commitment (CC) (p -value= 0.317, > 0.05 and $r = 0.106$). It is concluded that the EL is related to the CO of the members (p -value= 0.013, < 0.05 and $r = 0.257$).

Keywords: Work stress, affective commitment, normative commitment, continuity commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En medio de la crisis económica a la que se enfrentan muchos países debido a la propagación mundial de la pandemia (COVID-19), se prevé que la recesión sanitaria, económica y social afecte gravemente al mercado laboral.

En este sentido, los sectores público y privado en el Perú enfrentan una difícil situación, afectando especialmente al sector salud a nivel estatal, provocando un mayor grado de EL que afecta directamente la salud corporal y psicológica de los integrantes en la organización. Sin embargo, la investigación muestra que un alto nivel de CO ayuda a manejar el EL y algunos argumentan que la lealtad sigue siendo un factor clave en el éxito organizacional (Carpio, 2020).

El elevo de la demanda y la competencia, las altas demandas de productividad laboral y las largas horas de trabajo contribuyen al desarrollo del EL; No solo eso, sino que también es un aviso sobre las consecuencias que pueden afectar a tu salud psicológica y corporal. La internacionalización y los progresos tecnológicos han variado en consideración a la producción en los últimos tiempos, lo que dificulta distinguir y definir diferentes áreas de la vida. En muchos casos, los empleados siguen trabajando desde casa fuera del horario laboral (OIT, 2016).

La actividad ocupacional implica las actividades personales, físicas, cognitivas y emocionales son las actividades más exigentes y más impactantes en la vida humana, genera interacciones sociales de este tipo que puede conducir a resultados beneficiosos, y también puede ser la causa de diversas enfermedades como el estrés (Silvana & Suero, 2021).

La participación organizacional es un constructo multidimensional, donde la investigación ha demostrado que encuentran variantes que pueden ser manipuladas para inducir diferentes tipos de convenios; en cambio, hay variables que afectan la participación pero que no pueden ser controladas por la organización. Por ejemplo, se encontró que cuanto mayor era el empleado y más tiempo permanecía en la organización, mayor era su compromiso organizacional (Sánchez et al. 2007).

De igual forma, a medida que aumenta el CO entre sexos, se encontró que las feminas muestran más CO (Mathieu & Zajac, 1990).

Además, la participación aumenta con el tamaño de la organización, por lo

que las tasas de participación son menores en las empresas más pequeñas (Ríos et al. 2010).

Las consecuencias de CO incluyen cambios en ciudadanía, profesionalismo, compromiso laboral, CO, inteligencia emocional, productividad, innovación, manejo del estrés y orientación al aprendizaje (Coronado et al. 2020).

La pregunta general del estudio fue: ¿Cuál es la conexión entre EL y CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022? Las preguntas específicas serán: (a) ¿Cuál es la conexión entre EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022? (b) ¿Cuál es la conexión entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022? (c) ¿Cuál es la conexión entre EL y CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022?

La justificación teórica, contribuir al conocimiento científico de los profesionales médicos y, además, ayuda a promover el cambio para comprender mejor los conceptos de EL y compromiso con el resultado de la organización.

Metodológicamente se ha intentado utilizar modelos de correlación para obtener información fiable y determinar si existe una relación cuando se contrastan ambas variables. De igual manera, se trató de confirmar la confiabilidad de las herramientas utilizadas, que permitieran una mejor comprensión del tema además de contribuir a la comprensión de lo que se estaba estudiando.

La justificación práctica, análisis basado en resultados del EL y el CO que se manifiesta al interior de la constitución y puede extenderse a otras constituciones. Finalmente, educar a la población investigadora en un desarrollo ambientalmente adecuado.

El objetivo general es determinar la conexión entre EL y CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022; los objetivos específicos fueron: (a) determinar la conexión entre EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022; (b) determinar la conexión entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022. (c) determinar la conexión entre EL y CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

La hipótesis general de este estudio es sí existe una conexión inversa significativa entre EL y CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022. Los supuestos específicos son: (a) existe una conexión inversa significativa entre el EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022; (b) existe una

conexión inversa significativa entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022; (c) existe una conexión inversa significativa entre EL y CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

II. MARCO TEÓRICO

En un contexto internacional, Li et al. (2020) identificaron el EL entre las enfermeras de quirófano chinas, probando el efecto mediador del agotamiento y verificando el efecto moderador del exceso de compromiso entre el estrés laboral y salud mental. Con base en una muestra de 509 enfermeras de quirófano. Del total de enfermeros, 70.3% se encontraban en estado de EL, lo que tuvo efectos negativos en el CO mediado por el agotamiento emocional y la despersonalización. El resultado del análisis de trayectoria de grupos múltiples mostró que los coeficientes de trayectoria son diferentes entre los grupos de compromiso excesivo bajo y alto. Al enfrentarse al estrés laboral, las enfermeras de quirófano con bajo compromiso excesivo, tenían más probabilidades de sufrir agotamiento emocional ($\beta = .750$ vs $.602$), mientras que las que tenían un alto exceso de compromiso tenían más probabilidades de tener un bajo compromiso organizacional ($\beta = -.641$ vs $-.594$). Concluyeron que el burnout juega un papel de intermediario entre el EL y el CO. La participación excesiva desempeñó un papel mediador en la relación entre el EL, el agotamiento y el CO.

Afsar et al. (2018) efectuaron un estudio para analizar el impacto de la conexión percibida en el CO, el comportamiento de la organización cívica y el EL entre las enfermeras paquistaníes. Se recopilaron datos de 332 enfermeras registradas que trabajan en hospitales pakistaníes. Llegando a la conclusión que aumentar la comprensión de la vocación, vivir una vocación y el compromiso profesional puede aumentar el CO de las enfermeras y el comportamiento de ciudadanía organizacional y disminuir el EL. El estudio proporcionó evidencia para ayudar a los gerentes de enfermería, los responsables de la formulación de políticas de salud a integrar el conocimiento y las habilidades relacionadas con las intervenciones profesionales para ayudar a las enfermeras a descubrir su vocación.

Lyun & Hee (2018) realizaron una investigación en Korea para evaluar los efectos de la terapia racional emotiva conductual grupal sobre el EL, el burnout, la satisfacción laboral, el CO y la intención de rotación de enfermeras. Se recopilaron datos de 47 participantes de dos hospitales. Los datos de los grupos experimentales ($n=23$) y de control ($n=24$). Se compararon los puntajes del grupo experimental, que recibió el programa REBT grupal, con los del grupo control; se

sustentaron las hipótesis en cuanto a EL ($F= 8.85$, $p< .001$), burnout ($F= 4.60$, $p=.022$), satisfacción laboral ($F=2.70$, $p=.042$), CO ($F=2.97$, $p=.048$) e intención de rotación ($F=4.60$, $p=.012$). Concluyeron que el programa REBT grupal demostró ser una intervención efectiva que podría reducir el estrés y el agotamiento laboral de los evaluados; aumentar la satisfacción laboral y el CO. Por lo tanto, el programa REBT del grupo puede ser adoptado por las organizaciones de enfermería para disminuir estratégicamente la intención de rotación de enfermeras.

Green et al. (2016), encaminaron el siguiente estudio denominado: El estrés organizacional como moderador de la relación entre la adaptabilidad del proveedor de salud mental y el CO. Obteniendo una muestra de 311 proveedores. Confirmó que los proveedores más adaptables pueden sentir que sus organizaciones se adaptan mejor cuando el ambiente de trabajo es menos estresante; sin embargo, los proveedores adaptables también pueden tomar decisiones, lo que sugiere que hay menos compromiso en un ambiente de trabajo grande. Por lo tanto, las organizaciones comunitarias de salud mental deben evaluar y comprender su clima organizacional e intervenir con estrategias organizacionales basadas empíricamente cuando sea necesario para reducir los climas estresantes y mantener empleados adaptables.

Mei & Jen (2016), realizaron una investigación en Taiwan, con la intención de determinar la correlación de la esperanza y la autoeficacia con la satisfacción laboral, el EL y el CO de los funcionarios penitenciarios en el sistema penitenciario. Los participantes fueron 133 miembros del personal penitenciario de dos instituciones correccionales, una con reclusos varones y la otra con reclusas, en el centro de Taiwan. Los resultados del análisis de regresión de mínimos cuadrados ordinarios indicaron que la esperanza tenía una asociación positiva significativa con la satisfacción laboral y una asociación negativa significativa con el EL. La autoeficacia tuvo una asociación positiva significativa con la satisfacción laboral y el CO.

A nivel nacional, el estudio De la Cruz (2022) realizó un estudio para analizar si existe una conexión entre EL y el CO del personal médico de un policlínico al sur de Lima. Para este estudio, 55 profesionales de la salud utilizaron la Escala de EL OIT-OMS y la Escala de CO. Se constató que el nivel de EL fue inversamente proporcional al nivel de CO del personal médico del Policlínico Lima de Sur y su

tamaño, lo que refleja la gestión adecuada de la salud y responder adecuadamente a los empleados.

El siguiente estudio de Cárdenas & Huamani (2022) tiene como objetivo determinar la conexión entre EL y CO del personal en una empresa industrial de la zona de Lurigancho. Conto con una muestra de 200 empleados de una determinada empresa. Utilizando como herramientas la Escala de EL OIT-OMS y la Escala de CO de Meyer y Allen. Reflejar que las variables exhiben correlación porque $p < .05$ y por lo tanto son de magnitud directa y alta ($Rho = .641$). Confirmar que existe una conexión significativa entre las variables de EL y CO.

Garcia (2022), cuyo objetivo fue evaluar EL y CO del personal de la construcción en la industria minera para el año 2021. Se utilizaron dos tipos de cuestionarios en una muestra de 197 empleados, la primera categoría está relacionada con el EL y otros por CO. Luego de la investigación, el coeficiente de correlación $Rho = -.045$, $p = .527$ ($p > .05$) muestra la ausencia de una relación directa y significativa entre la presión laboral y el CO en las empresas.

Blas (2021) realizó un estudio para evaluar la conexión entre tensión y CO entre empleados y autores del área comercial de la empresa. Crear un modelo de 230 empleados. Las correlaciones negativas y débiles se reflejaron en $Rhor = -.294$, que fue estadísticamente significativo ($p = .000$), por lo que, a mayor compromiso con el tejido, menor EL. Los niveles de EL en el 93,9% de la muestra del estudio estaban bajo estrés. Por otro lado, el nivel de CO indicó un alto de 50.4%. Las tres dimensiones de la interacción se correlacionan con el estrés laboral, con la interacción CA $Rho = -.442$, CN $Rho = -.332$ y la CC con $Rho = .194$.

Campana (2021) asumió el esfuerzo y las responsabilidades organizativas de las enfermeras de los servicios de urgencias del hospital subregional de Andahuaylas. Tiene una muestra de 54 empleados y utiliza las herramientas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Organizational Commitment Scale - OCQ. Concluyó que existe una relación inversa y baja ($r = -.337$), por lo tanto, a mayor EL, menor CO del empleado.

Canales & Quesquén (2021) realizaron un estudio para analizar el CO y el EL del personal administrativo de una institución pública de la ciudad de Lima capital. Una muestra de 130 empleados utilizó la escala de EL de la OIT-OMS y el cuestionario de Meyer, Allen y Smith para medir el CO. Se ha demostrado que

existe una relación significativa entre estas variables. Además, se encontró que el valor de la correlación de las variables fue significativo ($p < ,005$) en comparación con la media y la fuerza mutua ($r = -,202$).

Cusihuaman & Rosado (2020) realizaron un estudio para evaluar la relación entre el CO y el estrés laboral en el grupo Estradical. Formado 50 miembros del personal para este estudio. Utilice un cuestionario verificado para cada variable como herramienta. Después de utilizar correctamente los cuestionarios, los resultados mostraron que el 56% mostró un compromiso moderado con la organización y el 56% tenía un alto nivel de EL. Se concluye que existen datos estadísticos suficientes para confirmar, al nivel de significancia de ,000; que existe una relación positiva significativa entre ambas variables con un coeficiente de ,610.

Otro estudio de Medina (2019) tuvo como objetivo establecer la relación entre el CO y el EL en la central de gestión financiera de Essalud. En él, considera a 50 expertos como modelo a seguir. Utilice un dispositivo tipo Likert. Afirmar que el nivel de correlación es de .480 y el nivel de significancia es menor a .005, es decir que la correlación es media, por lo tanto, refleja la presencia de una relación positiva entre el CO y el EL.

Alvarado (2018) realizó un estudio para determinar la relación entre CO y EL de docentes de instituciones educativas privadas de Trujillo, utilizando los siguientes instrumentos: un cuestionario de Meyer y Allen modificado con factor de apego emocional, un cuestionario normativo y de aula. Presión de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Crear una muestra de 49 docentes. Concluimos que existe una correlación negativa significativa entre las dos variables.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica porque se enfoca en la recopilación de datos y la investigación que amplía el conocimiento de las teorías existentes (Nieto, 2018).

El siguiente estudio ha sido ajustado para un diseño no empírico ya que se llevará a cabo sin afectar o manipular las variables de estudio. Por otro lado, es transversal porque ocurre en un momento determinado, y está relacionado porque

permite identificar o establecer una relación entre dos o más variantes de investigación en un contexto específico (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

V1: Estrés Laboral

Definición conceptual: Es una contestación adaptativa, condicionada por características individuales como resultado de un evento que establece requisitos específicos (Matteson & Ivancevich, 1987). Asimismo, el EL es una contestación corporal y psicológica al daño que se produce cuando las demandas y exigencias superan las facultades y medios de un empleado, e incluso cuando la cognición e ingenio que se requieren para cumplir con esos requerimientos no se ajustan bien a la cultura organizacional (OIT, 2016).

Definición operacional: La variable EL fue medida a través del cuestionario de EL OIT-OMS, conformada por 25 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert de 7 alternativas.

Dimensiones: Se establecen siete dimensiones: Clima organizacional (4); Estructura organizacional (4); Territorio organizacional (3); Tecnología (3); Influencia del Líder (4); Falta de cohesión (4); y Respaldo de grupo (3) (Matteson & Ivancevich, 1987).

Escala de medición: La escala de medición será ordinal.

V2: Compromiso Organizacional

Definición conceptual: Es un estado de ánimo que autoriza a los empleados instaurar una conexión con su organización, cada uno con su propio conjunto de expectativas, lo que permite que los empleados permanezcan en la organización. Consta de tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo (Meyer & Allen, 1997).

Definición operacional: Son alcanzados a través del cuestionario de CO de Meyer y Allen. Se encuentra conformado por 18 ítems, con una escala tipo Likert de 7 alternativas.

Dimensiones: Se establecen tres dimensiones: CA que encuentra conformado por 6 ítems; CC con 6 ítems; y CN conformado por 6 ítems.

Escala de medición: La escala de medición será ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estará compuesta por aproximadamente 120 trabajadores que pertenecen a la Micro Red de Salud Huarango, San Ignacio, durante el primer semestre del año 2022.

Criterios de inclusión:

- ✓ Todos los trabajadores (Nombrados, CAS, CAS Covid, Funcional, Serums, CLAS).
- ✓ De ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- ✓ Trabajadores con impedimento cognitivo.
- ✓ Todos los practicantes y trabajadores con contrato de servicio por terceros.
- ✓ Trabajadores que no deseen participar en el estudio.

3.3.2 Muestra

Según (Carrasco, 2006). Muestra “es una parte o parte representativa de una población, las principales características de la muestra deben ser objetivas y reflejarse con precisión de modo que los resultados de la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que componen la población determinada”; Esta muestra incluirá a 92 empleados de la Microred de Salud Huarango, San Ignacio, en el primer semestre de 2022.

3.3.3 Unidad de análisis

Trabajadores que pertenecen a la Micro Red de Salud Huarango, San Ignacio, durante el primer semestre del año 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica empleada será por encuesta, aplicada por medio de la Escala de EL de la OIT-OMS y la Escala de CO.

La Escala de EL de la OIT-OMS fue elegida como la primera herramienta porque corresponde tanto al entorno organizacional como a la salud de los empleados. Fue preparado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud sobre la base de la investigación de Ivancevich y Matteson en la década de 1980. Esta herramienta ha sido utilizada en varios países de América Latina para determinar los niveles de EL y ha sido adaptada para nuestra población trabajadora (Suárez, 2013).

La segunda herramienta a considerar es la Escala de CO, ya que se incluye en el tema de organización y se relaciona con aspectos del estudio. Se basa en el modelo de Meyer y Allen de 1997 y brinda aplicaciones a los profesionales médicos de nuestro país para determinar el nivel de CO de los participantes (Aliaga, 2020).

3.4.2 Instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT-OMS, sustentada por Ivancevich & Matteson (1989)

Adaptado por: Suárez (2013)

Objetivo: Medir el nivel de EL de los colaboradores de una organización.

Tiempo: 15 minutos aprox.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de CO.

Autor: Meyer & Allen (1993)

Adaptado por: Argomedo (2013)

Objetivo: Determinar la prevalencia de caries de una población determinada, observando los dientes cariados, perdidos y obturados.

Tiempo: 15 a 20 minutos aprox.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la primera herramienta, Suárez (2013) adaptó la herramienta con una muestra de 203 empleados que trabajaban como asesores, de los cuales 89 eran de atención al cliente y 114 gerentes de ventas en un contact center en Lima.

La validez de contenido se determinó según el criterio de 5 evaluadores en este tema, mediante análisis binomial, agrupados solo en 2 dimensiones, los resultados obtenidos ($p < .05$) fortalecen el consenso entre expertos, contribuyen a la efectividad de la herramienta. La validez del diseño se realizó mediante análisis factorial, arrojando un índice KMO de ,953. La confiabilidad por consistencia interna para el valor alfa de Cronbach es de ,972, lo que indica que el dispositivo es muy confiable. Para el segundo dispositivo, Argomedo (2013) realizó una prueba piloto en el municipio de Lima con personal civil de una instalación militar para determinar las propiedades psicométricas del dispositivo. Como resultado, fue sometido a verificación por jueces que realizaron análisis binomial, lo que resultó en que el instrumento tuviera precisión de contenido ($p < ,05$). En cuanto a la confiabilidad, la consistencia interna de 18 ítems según Alfa Cronbach es de ,822, por lo que la confiabilidad interna es buena y alta. En cuanto a las dimensiones, el nivel de confianza es de ,81 para compromiso afectivo; ,48 para compromiso normativo y ,82 para continuidad.

3.5 Procedimientos

- Se solicitará la correspondiente autorización, permiso y consentimiento informado.
- Los trabajadores que cumplan con los criterios de selección serán invitados a participar en el estudio y firmar un formulario de consentimiento informado y dar su consentimiento, según corresponda.
- Posterior a la firma de consentimiento informado, se aplicará de manera presencial la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la escala de compromiso organizacional a cada uno de los trabajadores.
- Finalmente, se archivarán los resultados obtenidos de acuerdo a códigos para su uso posterior en la elaboración de la base de datos en el programa Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Se consideran métodos de análisis de datos descriptivos y lógicos. Se realizarán estadísticas descriptivas para determinar la extensión de ambas variables evaluadas utilizando estadísticas de frecuencia y porcentaje. Para las estadísticas lógicas, es posible identificar y explicar relaciones entre variables, principalmente estableciendo la distribución de la muestra estimada, según lo determinado por la prueba normal de Kolmogórov-Smirnov. Sobre la base de los datos obtenidos, se utiliza la estadística no paramétrica, que utiliza la correlación de Rho Spearman. Los datos obtenidos fueron compilados en una tabla de Microsoft Excel y exportados al SPSS Statistical Package versión 26, permitiendo el análisis de los datos transformados en una tabla, el análisis de significancia, tamaño, distribución muestral y correlación de las variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

El principio de autonomía se aplicó plenamente a este estudio, incluidos los colaboradores de salud que actúan en microredes de salud, respetando su decisión soberana de participar en este estudio. Se informa a los participantes de los posibles beneficios de su implicación en el ámbito personal, profesional e institucional. Por otro lado, el estudio no causó ningún daño a la salud psicológica o biológica de los participantes. No hay discriminación de ninguna manera durante la encuesta y la información recopilada siempre se mantiene confidencial y se usa solo para esta encuesta.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de los niveles entre EL y CO.

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
		Compromiso Promedio	Compromiso Alto	Total	
ESTRÉS LABORAL	Estrés	Recuento	6	35	41
		% dentro de E.L.	14,6%	85,4%	100,0%
		% dentro de C.O.	54,5%	43,2%	44,6%
		% del total	6,5%	38,0%	44,6%
	Nivel Alto	Recuento	5	46	51
		% dentro de E.L.	9,8%	90,2%	100,0%
% dentro de C.O.		45,5%	56,8%	55,4%	
	% del total	5,4%	50,0%	55,4%	
Total		Recuento	11	81	92
		% dentro de E.L.	12,0%	88,0%	100,0%
		% dentro de C.O.	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	12,0%	88,0%	100,0%

Nota. E.L.: Estrés Laboral, C.O.: Compromiso Organizacional. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 1, se registra que el 55,4% del total de trabajadores, consideran que el existe un nivel alto EL en la institución. Asimismo, según el criterio del personal de salud sobre la realización de sus actividades respecto al CO denota ser un compromiso promedio y alto en un 12.0% y 88.0% respectivamente. Finalmente podemos considerar que existe un total de 46 trabajadores, 50.0% del total, que creen que aquellos que tienen un alto compromiso tienen un alto nivel de EL.

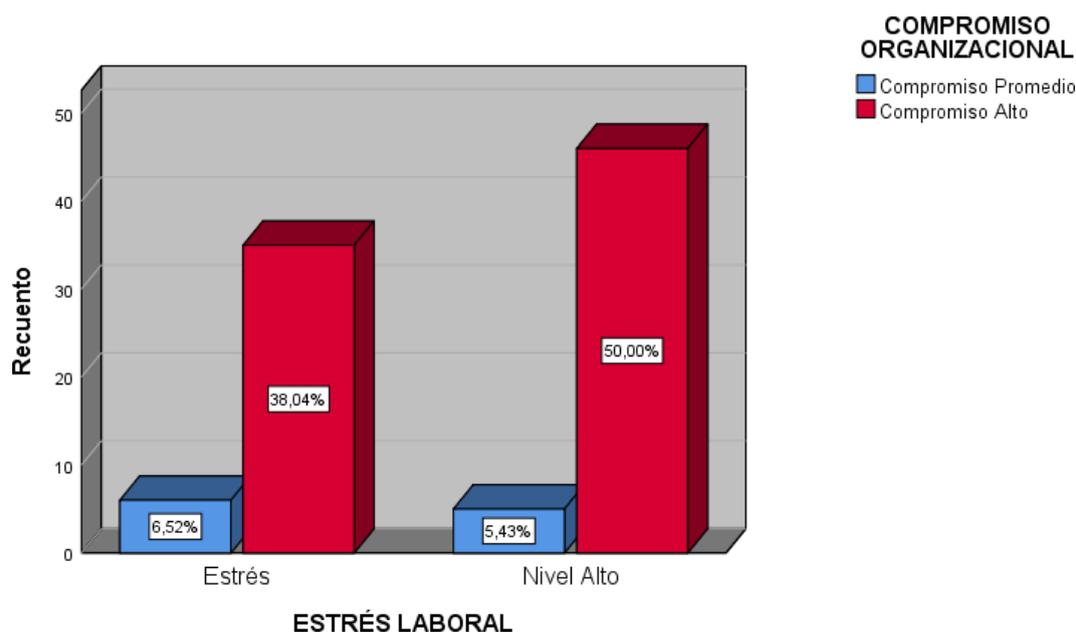


Figura 1. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CO.

Tabla 2

Distribución de los niveles entre EL y CA.

		COMPROMISO AFECTIVO			
		Compromiso Promedio	Compromiso Alto	Total	
ESTRÉS LABORAL	Estrés	Recuento	18	23	41
		% E.L.	43,9%	56,1%	100,0%
		% Dimensión 1	54,5%	39,0%	44,6%
	Nivel Alto	% del total	19,6%	25,0%	44,6%
		Recuento	15	36	51
		% E.L.	29,4%	70,6%	100,0%
Total	% Dimensión 1	45,5%	61,0%	55,4%	
	% del total	16,3%	39,1%	55,4%	
	Recuento	33	59	92	
	% E.L.	35,9%	64,1%	100,0%	
	% Dimensión 1	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	35,9%	64,1%	100,0%	

Nota. Dimensión 1: Compromiso Afectivo, E.L.: Estrés Laboral. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 2, se registra que el 64.1% del total de trabajadores, consideran que el CA que se desarrolla en la institución presenta alto compromiso; mientras que el 35.9% percibe un compromiso promedio.

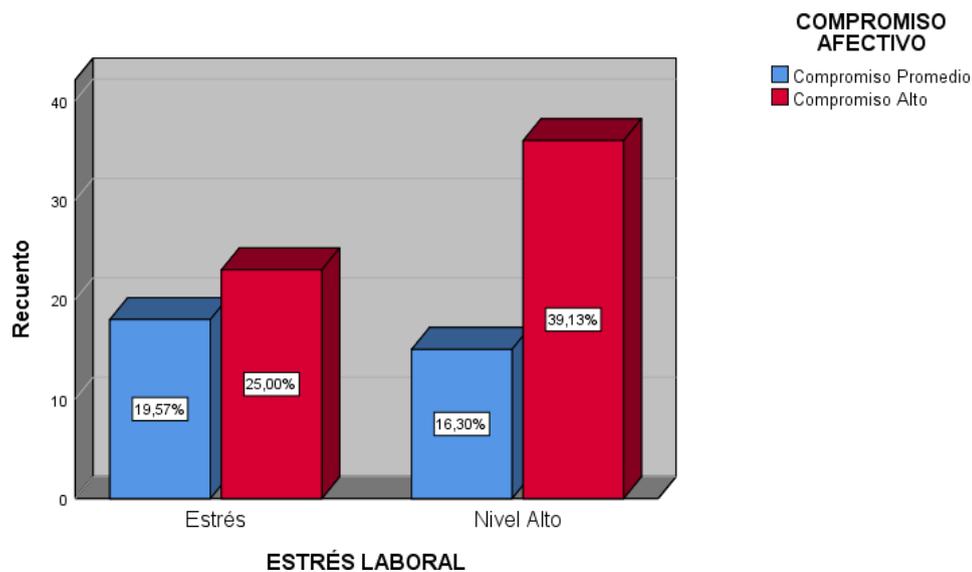


Figura 2. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CA.

Tabla 3

Distribución de niveles entre EL y CC.

		COMPROMISO DE CONTINUIDAD			
		Compromiso Promedio	Compromiso Alto	Total	
ESTRÉS LABORAL	Estrés	Recuento	9	32	41
		% E.L.	22,0%	78,0%	100,0%
		% Dimensión 2	45,0%	44,4%	44,6%
		% del total	9,8%	34,8%	44,6%
	Nivel Alto	Recuento	11	40	51
		% E.L.	21,6%	78,4%	100,0%
% Dimensión 2		55,0%	55,6%	55,4%	
% del total		12,0%	43,5%	55,4%	
Total	Recuento	20	72	92	
	% E.L.	21,7%	78,3%	100,0%	
	% Dimensión 2	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	21,7%	78,3%	100,0%	

Nota. Dimensión 2: Compromiso de Continuidad, E.L.: Estrés Laboral. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 3, se registra que el 78.3% del total de trabajadores, consideran que el CC que se desarrolla en la institución presenta un alto compromiso; mientras que el 21.7% percibe un compromiso promedio.

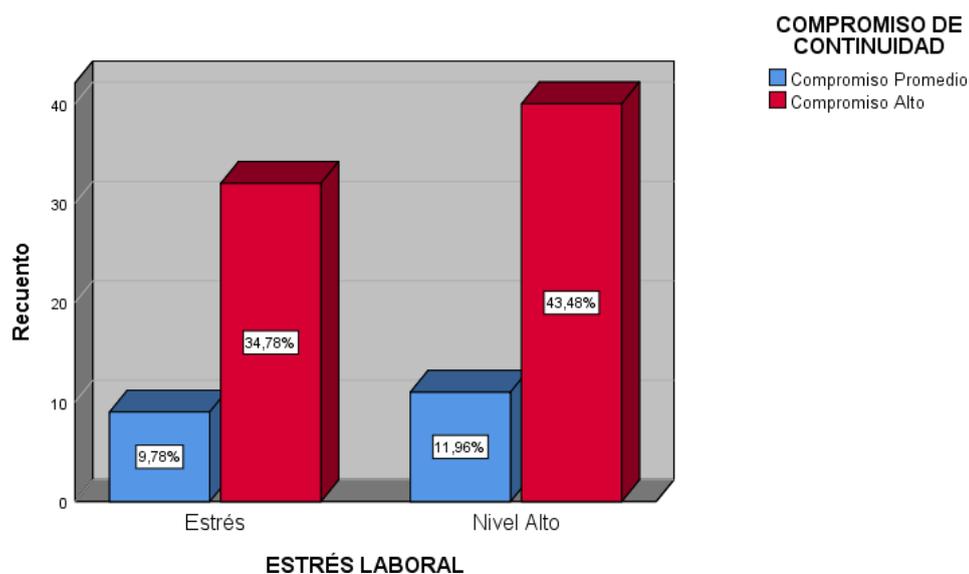


Figura 3. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CC.

Tabla 4

Distribución de niveles entre el EL y el CN.

		COMPROMISO NORMATIVO			
		Compromiso Promedio	Compromiso Alto	Total	
ESTRÉS LABORAL	Estrés	Recuento	16	25	41
		% E.L.	39,0%	61,0%	100,0%
		% Dimensión 3	47,1%	43,1%	44,6%
		% del total	17,4%	27,2%	44,6%
	Nivel Alto	Recuento	18	33	51
		% E.L.	35,3%	64,7%	100,0%
% Dimensión 3		52,9%	56,9%	55,4%	
	% del total	19,6%	35,9%	55,4%	
Total	Recuento	34	58	92	
	% E.L.	37,0%	63,0%	100,0%	
	% Dimensión 3	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	37,0%	63,0%	100,0%	

Nota. Dimensión 3: Compromiso Normativo, E.L.: Estrés Laboral. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 4, se registra que el 63.0% del total de trabajadores, consideran que el CN que se desarrolla en la institución presenta alto compromiso; mientras que el 37.0% percibe un compromiso promedio.

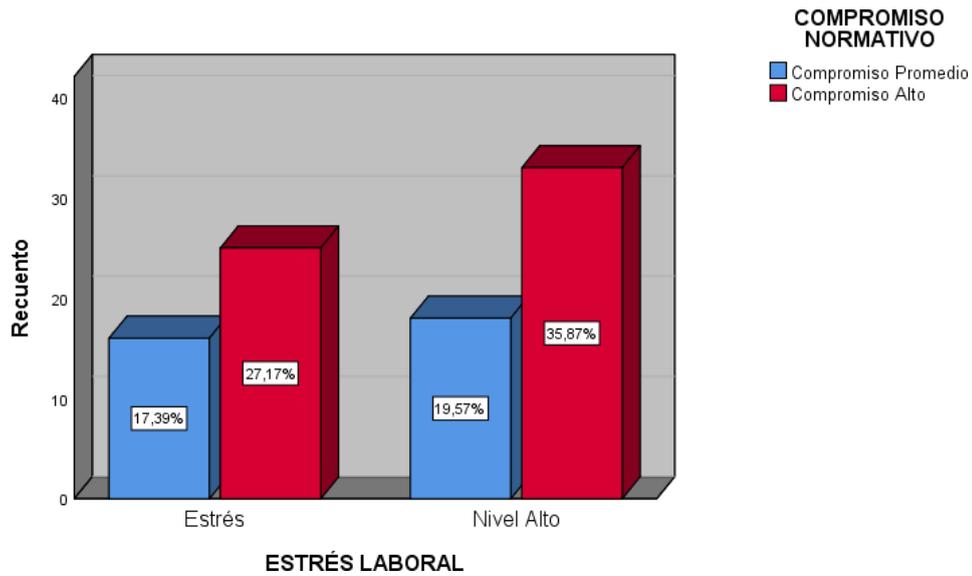


Figura 4. Distribución porcentual de los niveles entre EL y CN.

II. RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba de normalidad para las variables de estudio

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables EL y CO.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,096	92	,035
Compromiso Organizacional	,523	92	,000

Nota. Contrastación de la distribución de los datos y la distribución normal en la prueba de normalidad según la cantidad de individuos. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 5, la prueba de Kolmogórov-Smirnov considera la hipótesis alterna de no normalidad, ante las probabilidades del 0.035 y 0.00 con un p-valor menor al 0.05 para las variables EL y CO.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables EL y CA.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,096	92	,035
Compromiso Afectivo	,413	92	,000

Nota. Contrastación de la distribución de los datos y la distribución normal en la prueba de normalidad según la cantidad de individuos. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 6, considera un p-valor menor al 0.05 para la dimensión CA, rechazamos la hipótesis nula y podemos concluir que las observaciones de las variables no mantienen una distribución teórica normal.

Tabla 7

Prueba de normalidad de las variables EL y CN.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,096	92	,035
Compromiso normativo	,407	92	,000

Nota. Contrastación de la distribución de los datos y la distribución normal en la prueba de normalidad según la cantidad de individuos. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 7, considera un p-valor menor al 0.05 para la dimensión CN, rechazamos la hipótesis nula y podemos concluir que las observaciones de las variables no mantienen una distribución teórica normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad de las variables EL y CC.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,096	92	,035
Compromiso de continuidad	,483	92	,000

Nota. Contrastación de la distribución de los datos y la distribución normal en la prueba de normalidad según la cantidad de individuos. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 8, considera un p-valor menor al 0.05 para la dimensión CC, rechazamos la h_0 y podemos concluir que las observaciones de las variables no mantienen una distribución teórica normal.

Pruebas de hipótesis

Ante resultados que comprueban que no se cumple con un proceso de distribución normal en los errores, se procederá a realizar las aplicaciones no paramétricas a fin de contrastar la posible asociación lineal que se evidencia entre las variables. Es así que se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para la docimasia de la hipótesis general y específicas que se presentan a continuación:

HIPÓTESIS GENERAL

H_0 : No existe una conexión significativa y alta entre el EL y el CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

H_1 : Existe una conexión significativa y alta entre el EL y el CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

Tabla 9

Contraste de hipótesis entre el EL y CO.

			Estrés Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,257
		Sig. (bilateral)	.	,013
	Compromiso Organizacional	N	92	92
		Coefficiente de correlación	,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Nota. Relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 9, se concluye que existe una conexión baja significativa del 25.7% entre EL y CO del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

H₀: No existe una conexión significativa y alta entre EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

H₁: Existe una conexión significativa y alta entre EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

Tabla 10

Contraste de hipótesis entre el EL y CA.

			Estrés Laboral	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,209
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	92	92
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,209	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	92	92

Nota. Relación entre el estrés laboral y el compromiso afectivo. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 10, se concluye que existe una conexión baja significativa del 20.9% entre EL y CA del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

H₀: No existe una conexión significativa y alta entre el EL y el CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

H₁: Existe una conexión significativa y alta entre el EL y el CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

Tabla 11

Contraste de hipótesis entre EL y CN.

			Estrés Laboral	Compromiso Normativo
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,183
		Sig. (bilateral)	.	,081
		N	92	92
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,183	1,000
		Sig. (bilateral)	,081	.
		N	92	92

Nota. Relación entre el estrés laboral y compromiso normativo. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 11, se concluye que no existe una conexión muy baja significativa del 18.3% entre EL y CN del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

H₀: No existe una conexión significativa y alta entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

H₁: Existe una conexión significativa y alta entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

Tabla 12

Contraste de hipótesis entre EL y CC.

			Estrés Laboral	Compromiso de Continuidad
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,106
		Sig. (bilateral)	.	,317
	Compromiso de Continuidad	N	92	92
		Coefficiente de correlación	,106	1,000
		Sig. (bilateral)	,317	.
		N	92	92

Nota. Relación entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad. Reproducido del paquete estadístico SPSS26, elaboración propia para el procedimiento de esta investigación, 2022.

En la tabla 12, se concluye que no existe una conexión muy baja significativa del 10.6% entre EL y CC del personal de la Micro Red de Salud, San Ignacio-2022.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación presenta como principal objetivo el determinar la relación entre el EL y CO en los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022. De este modo evaluar cómo influye el nivel de estrés laboral al personal de salud en las diversas áreas que se desarrollan y que tan comprometido están hacia la institución. Respecto a los instrumentos utilizados de Ivancevich y Matteson (Estrés Laboral) – Meyer y Allen (Compromiso Organizacional), lo cual nos ayudará a aclarar la situación que enfrenta dicha institución en la cual se desarrolló el estudio.

Frente a los resultados obtenidos para la constatación de hipótesis, la investigación determina, a través del estadístico Rho de Spearman, que existe una baja relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional ($r = 25.70\%$), así como una relación baja y muy baja entre el EL y las dimensiones del CO (CA, $r = 20.9\%$; CN, $r = 18.3\%$ y CC, $r = 10.6\%$).

Respecto a la literatura nacional se encuentran resultados que difieren con lo desarrollado en esta investigación. Cárdenas & Huamani (2022) determina de acuerdo a su estadístico Rho de Spearman que la correlación que presenta es directa y alta ($r = 64.1\%$), lo cual es diferente al obtenido en este estudio con un $r = 25.7\%$ con una significancia bilateral menor al 5%; asimismo Blas (2021) llega a una conclusión donde sus variables le arrojan una correlación negativa y débil, C.A. $Rho = -.442$, C.N. $Rho = -.332$ y C.C. $Rho = .194$ la cual difiere con lo desarrollado en esta investigación C.A. $Rho = .209$, C.N. $Rho = .183$ y C.C. $Rho = .106$. Campana (2021) obtiene resultados entre las variables indicando una relación inversa y baja ($r = -.337$) la cual difieren con los resultados del trabajo desarrollado el cual nos indica un relación directa y baja ($r = .257$). Además, CusiHuaman & Rosado (2020) nos indican una relación positiva y directa ($r = .610$), la cual es similar a lo desarrollado en esta investigación ($r = .257$). Así mismo, Mediana (2019) obtuvo una correlación directa y positiva ($r = .480$) similar a lo desarrollado ($r = .257$). Mientras que Alvarado (2018) obtuvo una correlación negativa para ambas variables la cual difiere con la investigación en la cual para ambas variables nos resulta una correlación netamente positiva.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : La presente investigación dio como resultado que la variable EL, el 55,4% del personal evaluado arrojó un Alto nivel de Estrés, para el 46,6% solo Estrés de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.
- Segunda** : El CO, el 88% manifestó un Alto compromiso y 12% un compromiso Promedio de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.
- Tercera** : Existe una relación baja significativa del 20.9% entre el EL y el CA de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.
- Cuarta** : No existe una relación significativa entre el EL y el CN de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022, (p -valor=, 081, $>$,05 y r = ,183).
- Quinta** : No existe una relación significativa entre el EL y el CC de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022, (p -valor=, 317, $>$,05 y r = ,106).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : De acuerdo al método de análisis, se evidenció que existe un alto nivel de EL dentro de dicha institución, lo cual se debería crear un plan de estrategias para disminuir tal negativa para de cierta forma no perjudicar las actividades y funciones de cada integrante de esta institución.
- Segunda** : Se refleja un Alto CO a pesar de contar un factor negativo, lo que ese esfuerzo debería ser incentivado por el gerente de la micro red para de cierta forma motivar a su personal a seguir adelante para el cumplimiento de metas e indicadores.
- Tercera** : Realizar evaluaciones periódicas, talleres, charlas y capacitaciones con el fin de identificar las mejoras en cuanto al disminuir el EL y fortalecer el CO para ocasionar un mejor rendimiento en el trabajador.

REFERENCIAS

- Afsar, B., Shahjehan, A., Cheema, S., & Javed, F. (2018). The effect of perceiving a Calling on Pakistani nurses organizational commitment, organizational citizenship behavior, and job stress. *J Transcult Nurs*, 29(6), 540-547. doi:10.1177/1043659618761531
- Aliaga, L. (2020). *Sobrecarga laboral y compromiso organizacional de los tecnólogos médicos en un Hospital Nivel 3- La Victoria, 2020*.
- Alvarado, L. (2018). *Compromiso organizacional y estrés laboral en docentes de una institución educativa privada de Trujillo*.
- Argomedeo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*.
- Blas, A. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021*.
- Campana, D. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital sub regional Andahuaylas, 2021*.
- Canales, F., & Quesquén, J. (2021). *Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima metropolitana, 2020*.
- Cárdenas, L., & Huamani, L. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa industrial del distrito de Lurigancho-Chosica, 2021*.
- Carpio, R. (2020). *Estrés Laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020*.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Primera.
- Coronado, G., Valdavia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia tecnológica*, 60, 1-15.
- Cusihuaman, S., & Rosado, M. (2020). *Compromiso organizacional y estrés laboral en el grupo Estradical S.A.C. Callao, 2020*.
- De la Cruz, J. (2022). *Estrés Laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un policlínico de Lima sur - Perú, 2021*.
- García, L. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de empresa de construcción en minería-2021*.
- Green, A., Dishop, C., & Aarons, G. (2016). Organizational stress moderates the relationship between mental health provider adaptability and organizational commitment. *Psychiatr Serv*, 67(10), 1103-1108.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Li, N., Zhang, L., Li, X., & Lu, Q. (2020). The influence of operating room nurses job stress on burnout and organizational commitment: The moderating effect of over-commitment. *J Adv Enfermeras*, 77(4), 1772-1782.
- Lyun, H., & Hee, S. (2018). Effects of group rational emotive behavior therapy on the nurses job stress, burnout, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *J Korean Acad Nurs*, 48(4), 432-442.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A reivew and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 272-274.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress*. Jossey-Bass. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/57-67/#>
- Medina, Y. (2019). *Compromiso organizacional y estrés laboral en la gerencia central de gestión financiera en Essalud, Jesús María 2019*.
- Mei, F., & Jen, G. (2016). Correlation of hope and self-efficacy with job satisfaction, job stress, and organizational commitment for correctional officers in the Taiwan prison system. *Int J Offender Ther Comp Criminol*, 60(11), 1257-1277.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California: Thousand Oaks.
- Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187#details.
- OIT. (28 de 04 de 2016). Obtenido de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/>
- Palma, S. (2014). *Escala de Clima Laboral SC-SPC*. Lima.Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Park, S., & Ahn, S. (2015). Relation of compassionate competence to burnout, job stress, turnover intention, job satisfaction and organizational commitment for oncology nurses in Korea. *Asian Pac J Cancer Prev*, 16(13), 5463-5469.
- Ríos, M., Téllez, M., & Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, 2010(231), 103-125.
- Sánchez, J., Lanero, A., Yurrebaso, A., & Tejero, B. (2007). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(2), 218-224.

Silvana, M., & Suero, J. (2021). *Estilos de vida y nivel de estrés laboral en el personal de salud de la microred de Hunter, Arequipa-2020.*

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Psique Mag*, 2(1), 33-50.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en una micro red de salud, San Ignacio-2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Estrés Laboral				
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.	Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			-Clima Organizacional - Estructura Organizacional - Territorio Organizacional - Tecnología	-Metas claras. -Estrategias políticas. -Orden jerárquico. -Sobrecarga laboral. -Exceso de control. -Falta de espacio. -Desconocimiento técnico.	-1, 10, 11, 20 -2, 12, 16, 24 -3, 15, 22 -4, 14, 25 -5, 6, 13, 17	-Ordinal.	Bajo Nivel de Estrés (< 90,2). Nivel Intermedio (90,3-117,2). Estrés (117,3-153,2).
			-Influencia del Líder -Falta de Cohesión -Respaldo del Grupo	- Falta de tecnología -Falta de supervisión. -Falta de comunicación asertiva. -Ergonomía -Falta de trabajo en equipo. -Falta de metas claras. -Falta de labores en grupo	-7, 9, 18, 21 -8, 19, 23		Alto nivel de Estrés (> 153,3).
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Compromiso Organizacional				
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.	Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			-Compromiso Afectivo	-Lazos emocionales Sentido de pertenencia a la organización	-6, 9, 12, 14, 15,18.	-Ordinal.	-Compromiso Bajo = 1 a 41.
			-Compromiso de Continuidad -Compromiso Normativo	-Lealtad y compromiso con la organización -Permanencia en la organización y satisfacción de necesidades	-1, 3, 4, 5, 16, 17. -2, 7, 8, 10, 11, 13.		-Compromiso Promedio = 42 a 83. -Compromiso Alto = 84 – 126.
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.	Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022.					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica o pura. Método: Científico Diseño: Transversal		Población: 120 trabajadores Muestra: 92 trabajadores	Técnicas: Cuestionario Instrumentos: -Estrés Laboral OIT-OMS. -Compromiso Organizacional.		Hoja de cálculo Microsoft Excel: - Recolección de base de datos. Software estadístico SPSS 25.0: - Análisis estadístico.		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional frente a un daño causado cuando las exigencias y demandas del trabajo exceden a las capacidades y recursos propios del colaborador e incluso cuando los conocimientos y habilidades para enfrentar las demandas no se encuentran alineadas a la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2016).	El estrés laboral fue medido a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT- OMS, conformado por 25 ítems relacionados con los estresores laborales, con una escala de respuesta tipo Likert.	<p>Clima Organizacional</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Territorio Organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del Líder</p> <p>Falta de Cohesión</p> <p>Respaldo del Grupo</p>	<p>-Metas claras.</p> <p>-Estrategias políticas.</p> <p>-Orden jerárquico.</p> <p>-Sobrecarga laboral.</p> <p>-Exceso de control.</p> <p>-Falta de espacio.</p> <p>-Desconocimiento técnico.</p> <p>- Falta de tecnología</p> <p>-Falta de supervisión.</p> <p>-Falta de comunicación asertiva.</p> <p>-Ergonomía</p> <p>-Falta de trabajo en equipo.</p> <p>-Falta de metas claras.</p> <p>-Falta de labores en grupo</p>	<p>1,10,11,20</p> <p>2,12,16,24</p> <p>3,15,22</p> <p>4,14,25</p> <p>5,6,13,17</p> <p>7,9,18,21</p> <p>8,19,23</p>	Ordinal	<p>1=Nunca 2=Raras veces 3=Ocasionalmente 4=Algunas veces 5=Frecuentemente 6=Generalmente 7=Siempre</p> <p>Bajo nivel de estrés < 90,2</p> <p>Nivel Intermedio 90,3 - 117,2</p> <p>Estrés 117,3 – 153,2</p> <p>Alto nivel de estrés > 153,3</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Compromiso Organizacional	Es un estado psicológico que permite establecer una relación entre el colaborador y su organización, teniendo cada uno de ellos expectativas propias, lo que permite que el colaborador permanezca en la organización. Conformado por tres componentes: afectivo, normativo y de continuidad (Meyer y Allen, 1997).	El compromiso organizacional fue medido a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, conformado por 18 ítems, con una escala de respuesta tipo Likert.	Compromiso Afectivo	Lazos emocionales Sentido de pertenencia a la organización	6 9 12 14 15 18	Ordinal	1=Totalmente en desacuerdo 2=Moderadamente en desacuerdo 3=Débilmente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5=Débilmente de acuerdo 6=Moderadamente de acuerdo 7=Totalmente de acuerdo
			Compromiso Normativo	Lealtad y compromiso con la organización	2 7 8 10 11 13		Compromiso Bajo = 1 a 41 Compromiso Promedio = 42 a 83
			Compromiso de Continuidad	Permanencia en la organización y satisfacción de necesidades	1 3 4 5 16 17		Compromiso Alto = 84 - 126

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS Versión original por Ivancevich y Matteson

(1989)

Sexo: Edad:

Cargo: Modalidad de trabajo:Tiempo en la empresa:
.....

INSTRUCCIONES:

El siguiente cuestionario está conformado por 25 ítems, todos ellos relacionados con los estresores laborales. Lea detallada y cuidadosamente cada uno de los enunciados y elija la respuesta que mejor lo describa. Indique con una (X) con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Las frecuencias de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

- 1 = Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 = Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 = Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 = Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 = Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 = Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 = Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							

7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.								
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.								
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.								
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.								
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.								
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.								
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.								
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.								

Cuestionario de Compromiso Organizacional Versión original por Meyer y Allen (1993)

Sexo: Edad:

Cargo: Modalidad de trabajo:Tiempo en la empresa:

INSTRUCCIONES:

A continuación, se enumeran una serie de declaraciones que representan sentimientos que las personas tienen sobre la empresa u organización para la que trabajan, con respecto a sus sentimientos acerca de la organización en particular para la que está trabajando ahora, por favor indique con una (X) el grado de acuerdo o desacuerdo para cada una de las afirmaciones que le serán presentadas utilizando la siguiente escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Moderadamente en desacuerdo

3 = Débilmente en desacuerdo

4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5 = Débilmente de acuerdo

6 = Moderadamente de acuerdo

7 = Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad.							

9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.								
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.								
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.								
12	Esta organización significa mucho para mí.								
13	Le debo muchísimo a mi organización.								
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.								
15	No me siento parte de mi organización.								
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.								
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.								
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.								

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio titulado “**Estrés laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de una micro red de salud, San Ignacio-2022**” tiene por objetivo Determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de vuestra institución. El investigador principal del estudio es el CD. René Alexander Hurtado Escobedo, alumno de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

La realización del estudio permitirá valorar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional presentes en los trabajadores de salud en el contexto de la actual pandemia y, con ello, plantear estrategias dentro de la entidad para mejorar el bienestar del personal e influir sobre el servicio prestado, la organización y la satisfacción del usuario.

Puesto que la investigación se basa en el uso de escalas y fichas, no representa peligro o riesgo alguno a su salud; sin embargo, debido a que se utilizará información personal y relacionada a la organización, debe quedar claro que los datos serán manejados con la confidencialidad del caso, por lo que el acceso a las respuestas solo estará disponible para el investigador principal.

Debe recordar que su participación es totalmente voluntaria, por lo que puede retirarse del estudio en el momento que considere y sin necesidad de mencionar motivo alguno. Si presenta dudas, quejas o desea conocer los resultados puede comunicarse al correo rene_hurtado@hotmail.com. Por todo lo anterior, su siguiente firma deja constancia de haber leído y comprendido las directrices de la investigación y que está de acuerdo con ser partícipe del estudio.

.....

FIRMA DEL

PARTICIPANTE/DNI:

FECHA:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSORIO CARRERA CESAR JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA MICRO RED DE SALUD, SAN IGNACIO-2022.", cuyo autor es HURTADO ESCOBEDO RENE ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSORIO CARRERA CESAR JAVIER DNI: 06203497 ORCID: 0000-0002-2850-6420	Firmado electrónicamente por: CJOSORIOC el 08- 01-2023 09:16:50

Código documento Trilce: TRI - 0504231