



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa
de seguridad de Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

ALARCON TRIGOSO, Edward

ASESOR:

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Presidente

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez
Secretario

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuajal
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi apoyo incondicional para lograr mis metas y objetivos propuestos.

Agradecimiento

Agradezco a las personas de fueron de apoyo como docentes y compañeros de trabajo para la realización de esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edward Alarcon Trigoso, con DNI: 46699548, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 28 de Noviembre del 2017

Edward Alarcon Trigoso

DNI 46699548

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Compromiso organizacional y estrés laboral en una empresa de seguridad de Lima, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Edward Alarcon Trigos

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017. El tipo de investigación es descriptiva correlacional de corte transversal. Para lo cual se empleó una muestra de 213 trabajadores con el cargo de agentes de seguridad, el muestreo empleado fue probabilístico intencional en los cuales se empleó criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó los instrumentos de Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para el compromiso el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen, ambos instrumentos fueron sometidos a validados por 5 jueces expertos, donde se obtuvo un índice de alfa de cronbach 0.97 para el compromiso organización y 0.96 para el estrés laboral. Los resultados que se lograron obtener fueron que existe una correlación negativa significativa entre ambas variables con un valor Rho= -0.35 y un nivel de significancia menor de 0.05 ($p > 0.05$)

Palabras claves: Compromiso organizacional, estrés laboral, trabajadores, agentes de seguridad.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the Organizational Commitment and Work Stress in workers of a security company in Lima, 2017. The type of research is cross-sectional descriptive correlation. For which a sample of 213 workers was employed with the position of security agents, the sampling used was intentional probabilistic in which inclusion and exclusion criteria were used. The instruments of the OIT-OMS Work Stress Scale were used, and for the commitment the Meyer & Allen Organizational Commitment Questionnaire, both instruments were submitted to validation by 5 expert judges, where a Cronbach alpha index of 0.97 was obtained. The organization commitment and 0.96 for work stress. The results that were obtained were that there is a significant negative correlation between both variables with a value $Rho = -0.35$ and a level of significance less than 0.05 ($p > 0.05$)

Keywords: Organizational commitment, work stress, workers, security agents.

Índice

| | Pág. |
|-------------------------------------|----------|
| Página del jurado | II |
| Dedicatoria | III |
| Agradecimiento | IV |
| Declaratoria de autenticidad | V |
| Presentación | VI |
| Resumen | VII |
| Abstract | VIII |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Realidad problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.2.1. Antecedentes internacionales | 3 |
| 1.2.2. Antecedentes nacionales | 5 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 7 |
| 1.3.1. Nociones generales | 7 |
| 1.3.2. Compromiso organizacional | 9 |
| 1.3.3. Estrés laboral | 14 |
| 1.4. Formulación del problema | 20 |
| 1.5. Justificación del estudio | 20 |
| 1.6. Hipótesis | 21 |
| 1.6.1. Hipótesis general | 21 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas | 21 |
| 1.7. Objetivos | 22 |
| 1.7.1. Objetivo general | 22 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 22 |

| | |
|--|-----------|
| II. MÉTODO | 23 |
| 2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación | 23 |
| 2.3. Población y muestra | 24 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 2.5. Método de análisis de datos | 33 |
| 2.6. Aspectos éticos | 34 |
| III. RESULTADOS | 35 |
| IV. DISCUSIÓN | 41 |
| V. CONCLUSIONES | 44 |
| VI. RECOMENDACIONES | 46 |
| VII. REFERENCIAS | 47 |
| VIII. ANEXOS | 52 |

Índice de Tablas

| | | Pág. |
|----------|---|------|
| Tabla 1 | Población | 25 |
| Tabla 2 | Población y muestra | 25 |
| Tabla 3 | Validación por jueces del compromiso organizacional | 29 |
| Tabla 4 | Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional | 29 |
| Tabla 5 | Baremación del instrumento compromiso organizacional | 30 |
| Tabla 6 | Validación por jueces del estrés laboral | 32 |
| Tabla 7 | Estadísticos de fiabilidad de estrés laboral | 33 |
| Tabla 8 | Baremación del instrumento estrés laboral | 33 |
| Tabla 9 | Prueba de normalidad de las dimensiones y totales de ambas variables | 35 |
| Tabla 10 | Correlación entre el estrés laboral y el compromiso laboral | 35 |
| Tabla 11 | Estadísticos descriptivos del Compromiso Organizacional | 36 |
| Tabla 12 | Niveles del Compromiso Organizacional | 37 |
| Tabla 13 | Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral | 37 |
| Tabla 14 | Niveles del Estrés Laboral | 38 |
| Tabla 15 | Correlación entre Componente afectivo y Estrés Laboral | 38 |
| Tabla 16 | Correlación entre Componente normativo y Estrés Laboral | 39 |
| Tabla 17 | Correlación entre Componente de continuidad y Estrés Laboral | 39 |
| Tabla 18 | Correlación entre Compromiso Organizacional y Estrés Laboral, según edad | 40 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Durante los últimos años las organizaciones han implementado diversos recursos para la competitividad y el constante crecimiento, el cual tiene como factor clave el compromiso organizacional de cada trabajador, pese a las turbulencias del mercado laboral que existe en diversos países como en Estados Unidos, la incertidumbre en Europa, entre otros países. La transnacional Aon Hewitt (2017) refiere que durante los últimos 5 años hubo un incremento del 59% al 65% pese a que algunos países se encuentran con inestabilidad económica, pero el último año tuvo un descenso del 65% al 63% en 2016.

La Agencia de Información de la Unión Europea para la seguridad y salud en el trabajo (2016) indica que el estrés es el segundo problema de salud que está actualmente relacionado con el trabajo, llegando a las estadísticas de que el 50 y 60% de los días de trabajo perdidos son a causa del estrés laboral, por otro lado alrededor de 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no es tomado en cuenta y no se realiza acciones frente a ello en su lugar de trabajo. Por lo tanto estos estudios indican que el trabajo que produce estrés en mayor cantidad es el que las exigencias y presiones superan las capacidades y conocimientos del trabajador, por lo cual no tiene oportunidades de tomar decisiones y el apoyo recibido es nulo y/o escaso.

Los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (2016) indican que el nivel de compromiso en Latinoamérica si bien es mayor en relación a los demás continentes (Europa, Asia Pacifico, América del Norte, África), no logra tener un incremento notable, ya que solo creció 1% durante los últimos 5 años, por lo cual se denota un estancamiento en este aspecto. Por otro lado la OIT (2016) refiere que en Latinoamérica el 65% al 70% de la población padece de estrés laboral y que ello es la principal causa de ausentismo.

Según la investigación realizada por Manzanera (2016), considera que el 87% de empresas, la falta de compromiso es su principal problema, según este estudio, los empleadores se ven forzados a cambiar su visión sobre los trabajadores, a medida que integran nuevas formas innovadoras de cómo hacer una adecuada gestión del personal. Asimismo se refleja que el 66% de trabajadores se encuentra "abrumados" por su actual entorno laboral. Lo cual da una característica clara de estrés laboral formado por la costumbre y el entorno laboral de muchas organizaciones en el Perú.

En el contexto en donde se da la problemática es una empresa de seguridad, la cual brinda servicios de seguridad integral, tanto de forma personal como corporativa, seguridad en plantas y fábricas, canales de televisión, seguridad bancaria entre otros. Durante los últimos años según el área de recursos humanos se ha comprobado que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores ha disminuido, debido a factores predominantes como el estrés en el centro de labores, lo que origina desarrollo ineficaz de la organización a causa del malestar de los trabajadores, lo cual se refleja en las inasistencias de las capacitaciones mensuales y principalmente un bajo rendimiento laboral lo cual afecta en el crecimiento de la organización. Adicionalmente se presentan quejas por parte del personal por motivos como: horarios extensos de trabajo, pagos adicionales no contados, oportunidad para ascender, preferencias por algún trabajador, entre otros.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Reyes (2016) su investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el compromiso laboral y personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa de alimentos Costa Sur, se contó con 70 participantes, los cuales fueron 35 hombres y 35 mujeres, por lo que utilizaron una escala Likert, con 32 reactivos y la escala de satisfacción de laboral, clasificados en 6 indicadores y se logró obtener como resultados: con respecto al género no existe diferencia significativa en el compromiso laboral entre los hombres y mujeres, Se pudo comprobar que existe una significativa diferencia entre mujeres y hombres en sus diferentes puestos, y una correlación entre ambas variables ya que el valor de los indicadores $P < 0.05$.

Portero y Vaquero (2015) su investigación realizada en Córdoba España, en personal de enfermería en un hospital universitario, de diseño tipo descriptivo correlacional, tuvo el objetivo de correlacionar las variables estrés y desgaste y satisfacción laboral, se contó con una muestra de 258 enfermeros/as, para lo cual se utilizó los instrumentos un cuestionario original que recogía variables de tipo socio laboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el instrumento Font-Roja, finalmente respecto al desgaste profesional, se evidencio un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional, en otro aspecto un nivel elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal, finalmente se determinó que existe una correlación entre el desgaste profesional y satisfacción laboral.

Cabrera y Urbiola (2013) realizaron un estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica, de diseño tipo correlacional tuvo como objetivo explicar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en una empresa de venta de gas en Costa Rica, por lo cual se contó con una muestra de 281 trabajadores, personal operativo, posteriormente se utilizó el Cuestionario abreviado de Compromiso organizacional y la escala de Índice de Tensión Relacionada al trabajo, de modo que se obtuvo la confiabilidad correspondiente en la escala de estrés y la escala de compromiso

organizacional, se obtuvo una débil o no existente correlación, llegando a la conclusión de que existe una débil correlación entre ambas variables.

Mercado y Gil (2011) su investigación sobre la el Compromiso organizacional y su relación entre conflictos interpersonales y Burnout (síndrome de quemarse por trabajo) en profesionales de servicios, de diseño tipo descriptivo correlacional, se tuvo una muestra de 389 individuos profesionales del sector servicios del departamento de Bogotá, entre las edades de 18 y 67 años, seguidamente se utilizaron los instrumentos de escala de conflictos interpersonales y el cuestionario de quemarse en el trabajo, se obtuvo como resultados que la presencia de conflictos interpersonales favorece el desarrollo del burnout , finalmente al potenciar el Compromiso organizacional, estamos contribuyendo a disminuir el burnout, sin embargo, frente a la presencia de conflictos interpersonales, el personal con alto Compromiso organizacional es más sensible al burnout.

Paris (2011) su investigación tuvo el objetivo de identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción y bienestar psicológico de una industria cerealera, por lo que se contó con una muestra de 64 trabajadores entre hombres y mujeres, para lo cual se utilizaron, el cuestionario de estrés laboral, el cuestionario de J.M Peiro y J.L. Meliá para satisfacción en el trabajo y el BIEPS-A de Casullo sobre el bienestar psicológico, finalmente se logró obtener como resultado que existe una relación inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral-bienestar psicológico, también existe una leve relación positiva entra las variables bienestar psicológico y satisfacción laboral.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

De la Puente (2016) realizó la investigación sobre Compromiso Organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, de diseño tipo descriptivo correlacional, se contó con una muestra de 108 trabajadores comprendidos entre los 18 y 65 años, por lo cual se aplicó el Cuestionario de compromiso organizacional de Betanzos y Paz, y la escala de motivación M-L 1996, finalmente se logró obtener como resultados que los trabajadores tienen un nivel medio de compromiso organizacional y un nivel mucho mayor respecto a la motivación de logro, además existe una correlación pequeña pero significativa entre compromiso organizacional y motivación de logro.

Angulo (2016) realizó la investigación de Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del hospital regional docente de Cajamarca, de diseño tipo descriptivo correlacional, se utilizó una muestra de 273 colaboradores de dicha organización y se aplicó los instrumentos el cuestionario Análisis Factorial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y para la variable estrés "Índice tensión relacionada al trabajo", finalmente se obtuvo como resultados que el compromiso organizacional tiene un puntaje del 65% encontrándose en un nivel moderado y el estrés laboral se encuentra en un nivel medio con un 70%, por lo tanto, al correlacionar las dos variables se concluye que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional.

Cáceres y Peralta (2016), su investigación tuvo el objetivo de determinar las relación del estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Santa Ana en Cajamarca, con un diseño descriptivo correlacional, se utilizó los instrumentos de OIT-OMS para el estrés laboral y el instrumento de desempeño laboral de la OIT, con una muestra de 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento, en el cual se logró obtener como resultados estrés laboral en un 45% y desempeño laboral nivel medio,

al correlacionar ambas variables se obtuvo una relación significativa ya que obtuvo un valor p menor a 0.05.

Anampa (2016) su investigación sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Estrés en los trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, de diseño tipo correlacional, se utilizó una muestra de 135 trabajadores, de modo que se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional por Meyer y Allen y un cuestionario de estrés laboral ambos adaptados, finalmente se obtuvo como resultado que existe una relación inversa ($p=-0.62$) ya que al aumentar el compromiso organizacional se está contribuyendo a disminuir los niveles de estrés laboral del personal.

Cruz y Salirrosas (2015) su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de una empresa Industrial Cerraduras Nacionales, el cual tuvo un diseño no experimental de corte transversal y se utilizó una muestra de 137 trabajadores del área de ventas y producción, y se emplearon los instrumentos de Clima organizacional de Litwin y Stringer y el cuestionario de compromiso de Meyer y Allen, se obtuvo como resultado que existe una relación directa entre ambas variables, lo que indica a mayor clima organizacional, el trabajador se sentirá más comprometido.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Nociones Generales

Muchas organizaciones durante los años 70, tuvieron cambios importantes para mejorar la capacidad de crecimiento empresarial, por medio de esto y de las investigaciones que se realizaron lograron encontrar nuevo paradigmas en los cuales, si bien era diferente de un modelo más administrativo y riguroso, este provenía de una corriente psicológica. Sotillo (2000) refiere los nuevos paradigmas referentes a las organizaciones se reflejan en el humanismo en sí, esto quiere decir que el centro del universo es la persona, y es donde irán reflejados los valores y la visión de las organizaciones.

Los conceptos de diversos pensamientos fueron cambiando, debido a que se descubría la importancia de la persona y empresa en base planteamientos teóricos, en los cuales la empresa es considerada hoy un pilar básico de la sociedad y el trabajo realizado por las personas no solo es para obtener un salario, sino que también se desarrollan diversas capacidades, valor social, como las amistades y también se podría encontrar sentimientos y un futuro con alguna persona del mismo entorno. De este punto parte la teoría humanista aplicada al ámbito organizacional con el fin de desarrollar diversas metodologías de cambios en la organización con el fin de mejorar la competitividad. (Sotillo, 2000).

La teoría humanista se basa en el estudio particularmente centrado en la persona, que tiene la finalidad de descubrir y desarrollar el potencial humano, el cual tiene como características:

- Mostrar un interés por la persona, en relación de su experiencia interior y el significado que le puede dar a cada experiencia.
- Resaltar las cualidades distintivas como la autorrealización, decisión, creatividad, compromiso, entre otras.

Maslow (1970) indica que el individuo está en constante búsqueda de satisfacer sus necesidades, por lo cual establece una forma jerárquica por la cual la persona irá logrando satisfacer sus necesidades para luego avanzar hacia un nivel superior, llegando por último al último nivel denominado "autorrealización". Los niveles son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de afiliación y afecto, necesidades de estima y autorrealización.

En esta teoría se indica que para obtener un progreso en la motivación se irá cubriendo por orden las necesidades desde las más básicas, pero la persona en diversas situaciones de la vida puede recurrir a satisfacer cualquier fase que se le está presentando. Es por ello que las organizaciones tienen el objetivo de lograr satisfacer las necesidades y dar un trato diferente al trabajador, lo cual conllevará un fuerte lazo de compromiso por parte del trabajador al llegar a cubrir estas necesidades. En caso de no cubrir una necesidad originará problemas a nivel psicológico y fisiológico en el individuo como es el estrés.

Cohen (2009) plantea que la teoría de los valores humanos de Schwartz son las creencias duraderas que tiene los individuos y como se relaciona de manera importante con el compromiso laboral. Por ello que se realizó una investigación para demostrar el impacto de los valores en el compromiso, y se logró obtener como mayor impacto el componente afectivo, esta teoría demuestra que los valores sirven para establecer hipótesis en relación de posibles futuras conductas de los trabajadores.

Por otro lado el estrés es un factor importante en la organización así como su relación con el compromiso, según Karasek (1979) el estrés es originado por la demanda de situaciones que superan la capacidad del individuo, lo que indica que un trabajador puede cambiar su perspectiva de la organización dependiendo de las capacidades que tenga para asumir la función, lo cual a

futuro podría originar un desbalance y el estrés pueda llegar a ser el factor principal.

1.3.2. Compromiso Organizacional

Según Meyer & Allen (1997) “el compromiso laboral u organizacional es un estado psicológico el cual tiene la característica del vínculo del empleado con la organización, además que posee implicancias en pensamientos y decisiones del trabajador sobre continuar como miembro de la organización” (p. 6).

Chiavenato (2004) indica que el compromiso organizacional es la razón, por la cual el trabajador se esfuerza y dirige sus capacidades con el fin de lograr objetivos mutuos con la organización. Por lo cual refiere el motivo para quedarse dentro de la organización reside en el compromiso laboral de cada empleado. Dicho compromiso es parte de una característica para que un trabajador sea rotado o retenido. Por lo contrario en caso de los trabajadores que no sienten comprometidos con su trabajo, tienen actitudes y las manifiestan evitando la labor que realizan en la organización, por las que posiblemente puedan llegar a ser retirados o abandonen la organización.

Según Luthans (2008) la base para que el trabajo sea óptimo, reside en la entrega y responsabilidad de cada individuo con la organización, empleando por parte de la organización diversas estrategias para fomentar el compromiso de los trabajadores e impulsando un ámbito de trabajo más estimulante.

Katz y Kahn (2009) fueron unos de los primeros en definir el término de compromiso organizacional, ya que para ellos significa una interiorización de los trabajadores con las metas de la organizacional, obteniendo una coherencia entre la organización y las metas personales.

Un trabajador de acuerdo al nivel de compromiso organizacional:

Este denotara la identificación y cuan involucrado respecto a sus objetivos, se encuentra en la organización, además se califica como una característica o actitud que se ve reflejada en la lealtad de empleados a organización, porque tiene la característica de ser un proceso continuo en el cual el trabajador tiene actitudes como preocuparse por su trabajo, bienestar, y el éxito permanente de la organización. (Kinicki & Kreitner, 2012, p.116).

Griffin & Moorhead (2010) consideran que el compromiso organizacional también llamado compromiso laboral, refleja en el apego y la identificación de un empleado hacia la organización. Un trabajador con un grado alto de compromiso puede verse a sí mismo como un integrante valioso de la empresa. (Por ejemplo "Hacemos productos de alta calidad", pasa por alto las fuentes menores de insatisfacción). Por contrario un trabajador con un nivel bajo de compromiso se identifica como alguien de fuera, para mostrar un desacuerdo e insatisfacción acerca del trabajo, y por conclusión no se ven a sí mismo como un trabajador de largo plazo. (Por ejemplo referirse a la organización en términos menos personales como "no pagan muy bien a sus empleados").

Teoría de los valores humanos de Schwartz

En esta teoría se destaca la importancia que tienen los valores de cada persona como parte del proceso de toma de decisiones, así mismo la influencia en las metas y objetivos propuestos de cada persona, mediante esta teoría se logra identificar el rol importante que tiene los valores en la conducta de las personas, logrando con ello poder establecer posibles hipótesis en relación de actitudes y comportamientos futuros. (Schwartz, 1996).

Modelo de enfoque integrador de Betanzos y Paz

En este modelo se define al compromiso organizacional como un conjunto de perspectivas que pasa el individuo en la organización. Se identifican cuatro tipos de perceptiva las cuales son: perspectiva de intercambio social,

perspectiva psicológica, perspectiva de atribución y perspectiva actitudinal, con la finalidad de describir la percepción que tiene el trabajador dentro de la organización y relacionar con el grado de compromiso organizacional. (Betanzos y Paz, 2007).

Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991) al concluir que el compromiso organizacional tiene que tener características más sólidas decidieron reunir o agrupar en tres temas muy generales en relación de las investigaciones realizadas anteriormente dando un concepto sólido y claro sobre el compromiso organizacional.

Componentes del Compromiso Organizacional

a. Componente afectivo.

Según Meyer y Allen (1991) es aquel vínculo afectivo que se establece entre el trabajador y la organización, a su vez se encuentra relacionada con las expectativas del trabajador. Por ello se establecieron cuatro características:

- Características personales: edad, sexo, educación.
- Características estructurales: relación empleado/empleador, el puesto, el estatus del puesto.
- Características relativas al trabajo: el ser competente en la toma de decisiones y expresar valores.
- Experiencias profesionales.

Chiavenato (2004) refiere que el componente afectivo es el valor emocional que un trabajador mantiene con la empresa y esto produce que los valores y actitudes del trabajador se fortalezcan, pero para lograr una confianza entre organización y trabajador es necesario este lazo afectivo, ya que el trabajador

por medio de esto se identifica con la organización. Por lo tanto se plantean estos tres tipos de confianza:

- Confianza por situación: Se usa el castigo, el cual tiene como concepto para el trabajador, que es un generador de miedo y este es consciente de la renuncia.
- Confianza por conocimiento: Es establecido al pasar un extenso periodo de tiempo en base a la observación, por la cual se puede predecir conductas y entenderlas.
- Confianza por identificación: Se produce cuando un trabajador crea un vínculo emocional con la organización en base a características en común.

Según Rivera (2010) la organización debe ser considerada como una familia, ya que en cada familia existen lazos emocionales, los cuales son muy fuertes, logrando una armonía positiva entre cada integrante. En caso de las organizaciones, el trabajador puede crear emociones positivas y entender en su totalidad los objetivos de la organización, al lograr ello se produce un cambio por parte del trabajador y un equilibrio entre la vida personal y laboral. La organización aportará al trabajador objetivos claros y valores propios de cada empresa, como se produce en una familia, por lo cual se fomentará la integración y satisfacción laboral entre cada uno de los trabajadores, incrementando el compromiso con la organización.

b. Componente de continuidad

Este compromiso se basa en los intereses que se manifiestan en los trabajadores, para seguir laborando o dejar completamente la organización, en esta situación se evalúa la conveniencia y el factor económico. Además para esta decisión intervienen ciertos factores como la estabilidad, beneficios y economía. (Rivera, 2010).

Chiavenato (2004) en la actualidad el componente de continuidad ha disminuido notablemente por diversos factores como cambios sociales,

paradigmas, de modo que en la actualidad el trabajador tiene otro concepto de sí mismo, el cual se considera como factor importante que aportará con el talento propio y competencias que posee. Con ello Chiavenato refiere que el componente de continuidad se puede igualar al apego que se origina con una figura materna, donde la organización cumple tal rol, mediante ello se produce una inversión para permitir la continuidad y que no se afecte la producción de cada trabajador.

Meyer & Allen (1991) refieren que el trabajador pone a prueba la organización, analizando los posibles resultados si se mantiene o no en la empresa, esto se produce tomando en cuenta todo lo necesario que se tiene que invertir ya sea económicamente, intelectualmente y en el ámbito social, de ello dependerá su permanencia en el puesto actual.

Rivera (2010) indica que este tipo de compromiso guarda relación con un conjunto de factores que se dan en el ámbito laboral: psicológico, físico y económico, y depende del trabajador si opta por cambiar de organización. Esto refleja la lealtad que se genera por parte del trabajador para con la organización, ya que este siente que ha invertido mucho esfuerzo, tiempo, por ello si tiene el mismo objetivo de la organización, las oportunidades externas no ocasionarán una renuncia.

c. Componente normativo.

Según Meyer & Allen (1991) el trabajador se siente en deuda con la organización cuando percibe que se le ha otorgado una oportunidad al ser parte de la organización y por medio de ella recibirá recompensas en base a su trabajo. Se ha demostrado que un aumento relativo del sueldo cada período de tiempo no es la clave para fomentar un compromiso elevado constante, por lo tanto para poder lograr altos grados de compromiso organizacional se necesitan otros incentivos como capacitaciones, desarrollo de habilidades en talleres, becas para crecer en la empresa, por medio de esto el trabajador se identificará con los objetivos y valores organizacionales de la empresa y el compromiso se mantendrá en un índice constantemente elevado.

Según Morales (2004), “La lealtad pertenece a una actitud consciente y espontánea necesaria para la consecución las responsabilidades obtenidas, y ajustarse a la palabra dada expresa o tácitamente”. (p. 25). Lo cual hace referencia al compromiso que se refleja en cada organización mediante la lealtad mostrada que es el tiempo que permanecerá el trabajador en la organización.

El componente normativo tiene como base la responsabilidad de la labor que desempeña de manera voluntaria cada trabajador, con la finalidad de tratar de otorgar reciprocidad hacia la organización, por los beneficios otorgados al trabajador. Si no existe un respeto en el ámbito laboral, se genera el sentimiento de culpa en el trabajador. (Rivera, 2010).

1.3.3. Estrés Laboral

Selye (1976) fue uno de los primeros en utilizar el término estrés para lograr dar características a los mecanismos biológicos de respuesta del cuerpo. Por lo que Selye identificó que ante cualquier agente o exigencia por parte del ambiente el cual la persona se rodea, se produce como respuesta el estrés. Por otro lado cada persona tiene una capacidad limitada para poder soportar el nivel de estrés o los agentes estresantes. En el ámbito laboral se presentan diversas situaciones en las cuales los trabajadores tienen que lidiar con el estrés, lo cual si la situación es muy difícil la capacidad de tolerancia será superada por el estrés.

El estrés significa todas las presiones que las personas sienten durante la vida. En el ámbito laboral es casi imposible no sentir estrés ya que los trabajadores lidian con muchas labores, las cuales algunas de estas puedan escapar de las capacidades de algunos trabajadores, pese a ello la reacción de cada trabajador puede ser diferente, en un alto grado se observa que causa ansiedad

este tipo de tareas en exceso. Por consiguiente el rendimiento laboral puede verse afectado de modo que altere la percepción sobre su puesto de trabajo actual. El estrés no solo afecta en la actitud de la persona, sino que a nivel fisiológico también causa alteraciones por tratar de superar el estrés. (Davis, 2003).

Hellriegel y Slocum (2009) refieren que la respuesta general frente a diversas actitudes, situaciones o acciones que exigen de manera psicológica y física, llega a ser el concepto de estrés. Por ello, la interacción del individuo y del ambiente en el cual se desenvuelve se vuelve fundamental para el origen del estrés. Dichas exigencias psicológicas o físicas del ambiente de las que hablan los autores, son las que ocasionan estrés y reciben el nombre de agentes estresantes (o estresores). Los llamados agentes estresores pueden adoptar diferentes formas, pero todos llevan algo en común y es que son las fuente de estrés cuando una persona lo visualiza como una exigencia, la cual tal vez pueda llegar a exceder la capacidad de respuesta de cada individuo.

En el ámbito organizacional, muchos factores pueden ser causa de estrés, de modo que dependerá de la capacidad de cada trabajador para manejar diferentes realidades. Chiavenato (2009) refiere que existen algunos factores productores de estrés laboral, presiones de tiempo, inseguridad de trabajo, falta de dominio personal, irresponsabilidad asumiendo autoridad, conflicto de roles, cambios de humor, frustración, pensamientos alejados de la cultura organizacional, tecnología con capacitación, etc.

Los efectos que causan el estrés que se produce en las organizaciones son negativos o positivos, tanto como persona y organización. Según investigaciones en el American Institute of Stress los índices de gastos anuales que se utilizan para solventar los gastos que produce el estrés son de 300 mil millones de dólares, lo cual es un rango bastante notable, por lo que consecuentemente disminuye la productividad de los trabajadores. Por otro

lado en diversas organizaciones se calcula que gastan aproximadamente miles de millones de dólares, los cuales incluyen errores, tratamiento médico, productividad o pérdida. (Hellriegel y Slocum, 2009).

Efectos del Estrés

Fisiológica: se puede observar cambios del cuerpo, aceleración de los latidos del corazón, sudor, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias, tensión muscular y desórdenes gastrointestinales.

Emocional: incluyen ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, funcionamiento intelectual deficiente, nerviosismo, irritabilidad y resentimiento hacia la supervisión.

Comportamiento: incluyen una baja comunicación, índice elevado de ausentismo y un deficiente desempeño, también abuso de sustancias psicoactivas como alcohol u otras drogas.

Modelo de ambiente social

French y Kahn (1962) postularon el modelo de ambiente social el cual se basa fundamentalmente en 4 elementos los cuales son: Las condiciones físicas y sociales objetivas, la percepción subjetiva del contexto objetivo, el repertorio de respuestas del trabajador, las consecuencias en la salud física y mental. En este modelo el proceso se detalla que las relaciones interpersonales que se desarrollan en la organización y el trabajador tienen un impacto en los tipos de conexiones que se originan de este modelo, el autor señala que el nivel de relaciones interpersonales puede llegar a sobrellevar y generar un alivio para el trabajador por las demandas exigentes del trabajo.

Modelo de las demandas control de Karasek

En este modelo está ligado con la satisfacción laboral que siente el trabajador, de tener una satisfacción laboral baja, el trabajador estará bajo condiciones

estresantes, es allí donde aparecen las demandas laborales y la capacidad de decisión del trabajador en la organización, por medio de ello se dará una explicación al estrés originado. Por medio de este modelo se establece que una demanda elevada junto con una capacidad limitada para tomar decisiones, generara estrés negativo. Por otro lado de tener una capacidad superior a las demandas planteadas, el trabajador no generara un nivel de estrés negativo. (Karasek, 1979).

Modelo de Síndrome de "Burnout"

El Síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se basa en las características de los individuos cuyas funciones de trabajo son los servicios humanos directos, lo que requiere interacción entre 2 o más trabajadores. El autor determino el término hastío para poder explicar el síndrome de cansancio emocional, por lo cual si los factores laborales son negativos entonces producirá burnout y este se puede manifestar de diversas maneras como: pobres niveles de ejecución, bajo nivel de producción. (Maslach y Jackson, 1982).

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

En este modelo Siegrist (1996) plantea que el estrés se origina a causa de una falta de balance entre el esfuerzo generado por el trabajador en el centro de labor, y la recompensa obtenida a causa de este. También se explica que la recompensa se basa en tres tipos fundamentales: estima, dinero y control del status o nivel de puesto. El esfuerzo es tanto extrínseco como intrínseco por las demandas y obligación de la función del puesto y también la motivación de cada trabajador.

Modelo del estrés orientado a la dirección Ivancevich y Matteson

En este modelo Ivancevich y Matteson (1989) se logra evidenciar que el estrés origina una serie de dimensiones que conllevan a determinar que los

estresores, se producen en factores intrínsecos del puesto, la estructura de la organización, el método de recompensa, y la forma en la cual se realiza el sistema de liderazgo. Por otro lado existen factores extra organizacionales, en donde el estrés es originado por el ambiente que los trabajadores viven más allá de la organización como pueden ser: la relación entre la familia, la falta de economía, tramites e inconvenientes legales, entre otros. La característica de los estresores es que llevan al individuo a no tener una clara percepción y apreciación de las situaciones problemáticas y esto conlleva a un malestar a nivel psicológico, físico y de conducta, esto no solo les conlleva una problemática a nivel de la vida personal, sino también afectará la calidad de desempeño que tienen en la organización.

Según este modelo los individuos tienen diferente manera de percibir y apreciar las problemáticas, dependerá del tipo de percepción que tenga el individuo para hacer frente a los estresores que se presentan y de acuerdo a ello tendrá resultados positivos o negativos y sus posibles consecuencias dentro de la organización. De tener una percepción cognitiva clara el individuo podrá afrontar los estresores y logrará conlleva una solución frente a la problemática que le pueda pasar.

Dimensiones del Estrés laboral

Sobrecarga laboral

Según Peiró (1999) particularmente en este ámbito es donde el trabajador pasa por una serie de actividades o circunstancias dentro de la organización las cuales muchas de ellas se basan en condiciones físicas, ya que el exceso de horas de trabajo, así como también el cambio repentino de horario causa malestar en los trabajadores. Adicionalmente se identifica como toda aquella función que escapa de las reglas laborales.

Conflicto y ambigüedad en el rol.

En esta teoría según Ironson (1992) se plantea que la implicación que cada trabajador siente con la organización se ve afectada por muchos motivos como

inseguridad, baja autoestima, ya que no siente satisfacción al realizar su labor. Muchos de los trabajadores no se sienten identificados con la organización y por ello no saben cuál es su verdadero rol, por otro lado muchos de los trabajadores no poseen las herramientas o el conocimiento suficiente para desarrollar sus funciones y esto desencadena en un conflicto con la organización.

Relaciones interpersonales

En este ámbito se puede observar la comunicación (interacción), que se produce entre todas las personas de la organización, las reacciones negativas ante mantener un buen trabajo en equipo y por ello no logran trabajar en un conjunto de personas con un mismo fin. (Bisquerra, 2003).

Desarrollo de una carrera

Muchos de los trabajadores buscan oportunidades en diversas organizaciones, pero cuando la encuentran posiblemente se sientan inseguros, debido a esto sienten que no hay un futuro profesional o ascenso en línea de carrera, ya que las actividades que promueve la empresa no son valoradas suficientemente, por ello que muchos de los trabajadores no logran obtener las capacidades suficientes para mejores puestos de trabajo. (Peiró, 1999).

Estructura organizacional

En este ámbito se identifica explícitamente el clima organizacional que se produce negativamente en cada área, ya que muchos los integrantes de la organización poseen deficiente comunicación, bajos niveles de liderazgo y compromiso con la institución, y no mantienen una meta conjunta con la organización, ni una visión clara respecto a los objetivos propios y de la organización. (Peiró, 1999).

1.4. Formulación Del Problema

¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2017?

1.5. Justificación Del Estudio

La presente investigación es conveniente, porque permitirá ahondar en un mayor nivel la relación entre ambas variables las cuales son: compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad. Así mismo, será muy útil como antecedente para futuras investigaciones, ya que actualmente no existen investigaciones de estas variables en esta población.

La relevancia de la investigación, se demuestra en la realidad actual de las organizaciones, ya que cualquiera de estas variables podría llegar a modificar el modelo de trabajo de la organización, así como también el aspecto emocional de cada trabajador. Los trabajadores y la organización se beneficiarán con la presente investigación con el fin de elaborar estrategias de intervención para el control de dichas variables.

La implicancia práctica del presente trabajo, reside en que los resultados que se obtendrán podrían ayudar a crear un aporte principal y que servirá a las empresas del rubro de seguridad, para que con ello se logre plantear diversas estrategias de poder afrontar estas problemáticas como: talleres, capacitaciones para personal operativo y supervisores, con el fin de disminuir el estrés y mejorar el compromiso de los trabajadores de dicha organización

El valor teórico se justifica a modo que aportará a aumentar la base de conocimientos que se tienen acerca de los factores de compromiso organizacional que influyen en la labor del trabajador, y como el estrés laboral

afecta en el trabajo, también permitirá responder una serie de interrogantes entorno a esta problemática otorgando una diferente perspectiva.

En cuanto a la utilidad metodológica, el presente proyecto de investigación tiene como finalidad que los resultados obtenidos se conviertan en una herramienta principal de diagnóstico, de acuerdo en cómo son completadas, permitirá evaluar para medir los interrogantes de la investigación. Asimismo contribuirá y promoverá la utilización de distintas variables en la misma población, ya sea con diferente rubro de organización, con el fin de aumentar el conocimiento.

El campo de aplicación de esta investigación es organizacional, por lo cual es donde se llevará a cabo la investigación. El impacto de esta investigación va en dirección de detallar que el compromiso organizacional por parte del trabajador es fundamental para contrarrestar desajustes que el trabajador posea, como es el estrés.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H1: El compromiso organizacional se relaciona de manera inversa y significativa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H2: El componente afectivo se relaciona de manera inversa y significativa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, de Lima, 2017.

- H3: El componente de continuidad se relaciona de manera inversa y significativa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.
- H4: El componente normativo se relaciona de manera inversa y significativa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.
- H5: Existe correlación inversa y significativa entre el compromiso organizacional y estrés laboral según la edad en una empresa de seguridad de Lima, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Describir el compromiso organizacional en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Describir el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Determinar la relación entre componente afectivo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Determinar la relación entre componente de continuidad y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017.

Determinar la relación entre componente normativo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y estrés laboral según la edad en una empresa de seguridad de Lima, 2017.

II. MÉTODO

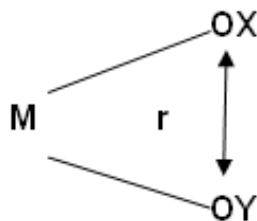
2.1. Diseño, Tipo Y Nivel de Investigación

2.1.1. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue: “No experimental porque el estudio no aplicó algún cambio en las variables de manera intencional. Asimismo fue transversal ya que se realizó en un período de tiempo el cual se estableció y se recolectaron los datos en ese mismo período de tiempo”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 144).

2.1.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, ya que “pretende especificar propiedades y características o tendencias importantes del grupo que se analice, para luego finalmente averiguar el grado o relación que existe entre dos a más variables, categorías o conceptos en un contexto u situación particular”. (Caballero, 2009, p. 84).



M = Representa los trabajadores.

Ox = Compromiso organizacional

Oy = Estrés laboral

r = Relación entre las variables

2.1.3. Nivel de Investigación

Sánchez y Reyes (2006) afirma: “El nivel básico, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones orientadas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”. (p. 49).

2.1.4. Variables y operacionalización

El compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991), es el estado psicológico o vínculo que se origina entre la organización y el trabajador, el cual influirá en la decisión del trabajador de mantenerse o abandonar la organización. La definición operacional está determinada por el por resultado obtenido a través de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Presenta 3 dimensiones: Componente afectivo (6,9,12,14,15,18), Componente Normativo (2,7,8,10,11,13) y Componente de Continuidad (1,3,4,5,16,17). Para la medición se utiliza la escala ordinal.

El estrés laboral según Ivancevich y Matteson (1989), es una respuesta adaptativa, que esta modulada por diferencias individuales, que se produce en reacción de alguna acción, evento o situación que exige demandas especiales sobre una persona. La definición operacional está determinada por resultado obtenido a través de la escala de estrés laboral de la OIT. Presenta 2 dimensiones: Superiores y Recursos (1,2,3,4,5,6,7,15,17,21,24) y Organización y Equipo de trabajo (8,9,10,11,12,13,14,16,18,19,20,22,23,25). Para la medición se utiliza la escala ordinal.

2.3. Población y muestra

Tamayo y Tamayo (2004) indican que “El concepto de población se entiende por la forma total del fenómeno o acontecimiento a estudiar en donde las unidades de la población, presentan características comunes y similares, las

que posteriormente se estudiarán y surgirán los datos de la investigación. ”
(p. 114).

2.3.1. Población

Tabla 1

Población

| Población | Cantidad |
|--|------------------|
| Trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017 | 478 Trabajadores |

Fuente: Planilla de Recursos Humanos TSM.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 213 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima 2017, la cual se determinó a través de la fórmula para muestra finita teniendo en cuenta los siguientes criterios: nivel de confianza 95%, un margen de error 5%. La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra fue:

Tabla 2

Población y Muestra

| | |
|----------------------------|------|
| Tamaño de la población (N) | 478 |
| Nivel de confianza (q) | 95% |
| Valor de Z | 1,96 |
| Proporción de p | 0,5 |
| Error de muestra (E) | 0.05 |
| Tamaño de muestra (n) | 213 |

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

2.3.3. Muestreo

Para la presente investigación se realizó el muestreo no probabilístico intencional, ya que “la muestra fue elegida en base a los criterios del investigador”. (Arias, 2006). De tal modo se eligió trabajar de acuerdo a lo siguiente:

Criterios de Inclusión

- Trabajadores con el puesto de agente de seguridad.
- Trabajadores con más de 4 meses de permanencia.
- Trabajadores de ambos turnos.

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que no estén en planilla.
- Trabajadores que no sean agentes de seguridad.
- Trabajadores con menos de 4 meses de permanencia.

2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Según Nunally & Berenstein (2014), las técnicas psicométricas son “procedimientos estandarizados compuestos por ítems organizados, concebidos para provocar en el individuo reacciones registrables.” (p. 143).

Los instrumentos que fueron utilizados son:

- Escala de Compromiso Organizacional - Meyer y Allen.
- Escala de estrés laboral - OIT-OMS.

2.4.1. Escala de Compromiso Organizacional

Ficha Técnica

| | |
|--------------------|--|
| Nombre del Test | : Cuestionario de Compromiso Organizacional. |
| Nombre / Autores | : Meyer y Allen |
| Año | : 1993 |
| Versión | : Validación por Argomedo (2013) |
| Procedencia | : Estados Unidos |
| Particularidad | : Instrumento de Información Psicológico |
| Objetivo | : Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización. |
| Edad de aplicación | : 18 años a más |
| Estructuración | : 3 componentes (Consta de 18 ítems) Componente Afectivo = 6 ítems Componente de Continuidad = 6 ítems Componente Normativo = 6 ítems |

Calificación

Se obtendrá el puntaje final sumar los puntajes alcanzados en la respuesta de cada ítem.

Los puntajes que se asignan como sigue:

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

Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14, 15 y 18.

Validación y Confiabilidad en una Institución de Lima Metropolitana

Argomedo (2013) realizó un estudio piloto para determinar las propiedades psicométricas de la prueba en trabajadores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana. Luego de haber obtenido los resultados se procedió a realizar la prueba binomial. Los resultados que se obtuvieron muestran que la prueba tiene validez de contenido ($P < 0.05$).

Respecto a la confiabilidad por consistencia interna se encontró para 18 ítems un Alfa de Cronbach de .822, lo cual muestra que posee alta consistencia interna.

Prueba Piloto

Se realizó una adaptación del cuestionario de Compromiso Organizacional, al contexto peruano el cual fue realizado por el investigador y se dirigió a trabajadores con el cargo de agente de seguridad, por lo cual se constituyó por una muestra de 50 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Validez del Instrumento

Se realizó la validez por medio de la técnica de Criterio de jueces, en el cual se empleó el estadístico V de Aiken, con el objetivo de conocer el índice de acuerdo por jueces. Se utilizó el programa Microsoft Excel 2013.

Tabla 3

Validación por jueces del compromiso organizacional

| | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Total | V de Aiken |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------------|
| Ítem 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |

Confiabilidad del instrumento

Se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de .978, con un número de ítems de 18 en total, lo cual indica que existe un valor de confiabilidad para el instrumento.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de compromiso organizacional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .978 | 18 |

Baremación

Tabla 5

Baremación del instrumento compromiso organizacional

| Puntaje estándar | Categoría diagnóstico | Componente afectivo | Componente de normativo | Componente continuidad | Compromiso organizacional |
|------------------|----------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1-33 | Bajo | 11-18 | 11-18 | 10-17 | 32-53 |
| 34-66 | Promedio | 19-22 | 19-21 | 18-20 | 54-63 |
| 67-99 | Alto | 23-29 | 22-28 | 21-28 | 64-85 |
| | <i>Media</i> | <i>19.88</i> | <i>19.38</i> | <i>18.88</i> | <i>58.14</i> |
| | <i>Desviación estándar</i> | <i>3.94</i> | <i>3.79</i> | <i>3.77</i> | <i>11.38</i> |

Elaboración propia

2.4.2. Escala de Estrés Laboral OIT- OMS

Ficha Técnica

| | |
|-----------------|---|
| Nombre del test | : Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS |
| Autor | : Ivancevich y Matteson |
| Año | : 1989 |
| País | : España |
| Adaptación Lima | : Suárez Ángela (2013) |
| Numero de ítems | : 25 |
| Administración | : Individual y grupal |
| Objetivo | : Identificar el nivel de estrés laboral que presentan las personas en determinada organización |

Área de aplicación : Psicología Organizacional

Estructuración : Se dividen en 2 dimensiones

- Superiores y Recursos
- Organización y equipo de trabajo

Validez y Confiabilidad en una Organización Privada de Lima-Perú

La validez fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de un Organización privada de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de estrés laboral OIT-OMS, se estructuraron en 2 factores que explicaron el 43,55% de la varianza total.

Constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Se obtuvo la fiabilidad de la escala empleada en esta investigación a través del análisis de consistencia interna, determinando el coeficiente del Alpha de Cronbach. Respecto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, obtuvieron una valoración de 0,9218.

Prueba Piloto

Se realizó una adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT- OMS, al contexto peruano el cual fue realizado por el investigador y se dirigió a trabajadores con el cargo de agente de seguridad por lo cual se constituyó por una muestra de 50 trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

Validez del instrumento

Por medio de la técnica de criterio de jueces, se determinó la validez de contenido, por el cual se empleó el estadístico V de aiken, con el objetivo de reflejar el índice de Acuerdo por jueces. Se utilizó el programa Microsoft Excel 2013. Por consiguiente se seleccionó a 5 jueces especialistas del tema.

Tabla 6

Validación por jueces del estrés laboral

| | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Total | V de Aiken |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------------|
| Ítem 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 9 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 10 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 22 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 23 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,80 |
| Ítem 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |
| Ítem 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,00 |

Confiabilidad del instrumento

Se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de .966, con un número de ítems de 25 en total, lo cual indica que existe un alto valor de confiabilidad para el instrumento.

Tabla 7

Estadísticos de fiabilidad de estrés laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .966 | 25 |

Baremación

Tabla 8

Baremación del instrumento estrés laboral

| Puntaje Estándar | Categoría diagnóstica | Superiores y Recursos | Organización y equipo de trabajo | Estrés laboral |
|------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| 1-25 | Bajo nivel de estrés | 34-43 | 44-54 | 78-97 |
| 26-50 | Intermedio nivel de estrés | 44-46 | 55-58 | 98-105 |
| 51-75 | Estrés | 47-50 | 59-63 | 106-112 |
| 76-99 | Alto nivel de estrés | 51-59 | 64-73 | 113-131 |
| | <i>Media</i> | <i>46.36</i> | <i>58.48</i> | <i>104.84</i> |
| | <i>Desviación estándar</i> | <i>5.35</i> | <i>6.18</i> | <i>11.35</i> |

Elaboración Propia

2.5. Método De Análisis De Datos

Para la presentación de los resultados se realizó en tablas, se detallaron los datos en porcentajes, frecuencias, medias, medianas, moda desviación típica, asimetría, curtosis, mínimos y máximos de acuerdo a los objetivos de la investigación. La base de datos conseguidos del estudio fue sujeta a análisis estadístico, usando la estadística descriptiva para el objetivo de la investigación. Para el ingreso de datos de los mismos se utilizó el programa SPSS 22.

Estadísticos descriptivos: media aritmética, moda, mediana, asimetría, curtosis frecuencias, porcentajes, máximos y mínimos.

Estadísticos de dispersión: Desviación típica.

Prueba de normalidad: Prueba K/S, evaluó el tipo de distribución de la muestra.

Rho de Spearman: se halló la correlación entre las dos variables.

2.6. Aspectos Éticos

La información planteada en este estudio llevó un soporte ético, comenzando por la coordinación de las entidades y autoridades correspondientes, estableciendo el compromiso de otorgar los hallazgos del estudio a la organización correspondiente. Posteriormente se indicó la discreción de datos personales y la reserva por medio de una ficha de consentimiento informado, la cual se encontró anexada al instrumento de evaluación resaltando la identidad y confidencialidad de las personas que participaron del estudio, se detalló clara y concisamente el propósito y alcances del estudio, además del respeto por las opiniones durante las evaluaciones.

III. RESULTADOS

Tabla 9

Prueba de normalidad de las dimensiones y totales de ambas variables

| | | COMPROMISO ORGANIZACIONAL | COMPONENTE AFECTIVO | COMPONENTE NORMATIVO | COMPONENTE DE CONTINUIDAD | ESTRÉS LABORAL | SUPERIORES Y RECURSOS | ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO |
|------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 53.2207 | 18.1737 | 17.4460 | 17.5493 | 94.2676 | 47.6103 | 52.6573 |
| | Desviación estándar | 22.01357 | 7.12045 | 8.40278 | 7.73339 | 25.93658 | 11.23267 | 14.88287 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | .223 | .224 | .215 | .247 | .371 | .349 | .373 |
| | Positivo | .223 | .224 | .215 | .247 | .193 | .171 | .206 |
| | Negativo | -.138 | -.127 | -.141 | -.180 | -.371 | -.349 | -.373 |
| Estadístico de prueba | | .223 | .224 | .215 | .247 | .371 | .349 | .373 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c | .000 ^c |

Se puede observar en la tabla 9, que se obtuvo un índice de significancia menor a 0.05 ($p < 0,05$) es decir los datos no se ajustan a una distribución normal, por lo cual se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Tabla 10

Correlación entre el Compromiso Organizacional y estrés laboral

| | | | Estrés laboral |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Compromiso organizacional (n=213) | Coefficiente de correlación | -.439** |
| | | R ² | .192 (19%) |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |

En la tabla 10 se observa el valor Rho= - 0.43 que indica una correlación negativa de intensidad media y un nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$), por lo tanto existe una relación significativa entre las variables compromiso organizacional y estrés laboral. El coeficiente de determinación tiene un valor de 0.19, lo cual indica que ambas variables se explican en un 19%.

$$\text{ESTRÉS} = 113,896 - 0,173 \times \text{Compromiso}$$

Tabla 11

Estadísticos descriptivos del Compromiso Organizacional

| | COMPROMISO ORGANIZACIONAL | COMPONENTE AFECTIVO | COMPONENTE NORMATIVO | COMPONENTE DE CONTINUIDAD |
|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| Media | 53.2207 | 18.1737 | 17.4460 | 17.5493 |
| Mediana | 45.0000 | 16.0000 | 15.0000 | 14.0000 |
| Moda | 35.00 | 13.00 | 10.00 | 12.00 |
| Desviación estándar | 22.01357 | 7.12045 | 8.40278 | 7.73339 |
| Asimetría | 1.193 | 1.119 | .961 | 1.248 |
| Curtosis | .520 | .529 | -.286 | .200 |
| Mínimo | 28.00 | 8.00 | 8.00 | 8.00 |
| Máximo | 108.00 | 36.00 | 37.00 | 36.00 |

Se observa en la tabla 11, que la media es 53.22, lo que ubica en una categoría de nivel bajo en el compromiso organizacional, la mediana es 45, moda es 35 y una desviación estándar de 22.01. Adicionalmente la asimetría tiene un valor de 1.19 es decir que la variable compromiso organizacional se distribuye asimétrica hacia la derecha. Por otro lado se observa que la curtosis es 0,52 tipo leptocúrtica es decir existe una concentración elevada alrededor de los valores centrales de la variable. En el componente afectivo la media es 18.17, componente normativo la media es de 17.44 y el componente de continuidad 17.54, estas dimensiones se ubican en la categoría de nivel bajo.

Tabla 12

Niveles del Compromiso Organizacional

| Compromiso Organizacional | | |
|---------------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 110 | 51.6 |
| Promedio | 65 | 30.5 |
| Alto | 38 | 17.8 |
| Total | 213 | 100.0 |

Se observa en la tabla 12, que 110 de los evaluados presenta un nivel bajo de compromiso organizacional (51.6%), mientras que 65 de los evaluados (30.5%) presenta un nivel promedio de compromiso organizacional y 38 evaluados (17.8%) presenta un alto nivel de compromiso organizacional.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos del Estrés Laboral

| | ESTRÉS LABORAL | SUPERIORES Y RECURSOS | ORGANIZACIÓ N Y EQUIPO DE TRABAJO |
|---------------------|-------------------|--------------------------|---|
| Media | 104.6854 | 47.6103 | 52.6573 |
| Mediana | 106.0000 | 52.0000 | 60.0000 |
| Moda | 100.00 | 50.00 ^a | 60.00 |
| Desviación estándar | 8.22672 | 11.23267 | 14.88287 |
| Asimetría | -1.652 | -1.521 | -1.429 |
| Curtosis | 11.828 | .950 | .271 |
| Mínimo | 45.00 | 20.00 | 21.00 |
| Máximo | 120.00 | 60.00 | 66.00 |

Se observa en la tabla 13, que la media es 104.68, lo que ubica en una categoría de nivel intermedio del estrés laboral, la mediana es 106, moda es 100 y una desviación estándar de 8.22. Adicionalmente la asimetría tiene un valor de -1.65 es decir que la variable estrés laboral se distribuye asimétrica hacia la izquierda. Por otro lado se observa que la curtosis es 11.82 tipo leptocúrtica es decir existe una concentración elevada alrededor de los valores centrales de la variable. Superiores y recursos la media es 47.61 lo que ubica en una categoría de nivel de estrés de la misma variable y Organización y equipo de trabajo la media es 52.65 lo que ubica en una categoría de nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 14

Niveles del Estrés Laboral

| Estrés Laboral | | |
|----------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Bajo | 46 | 21.6 |
| Intermedio | 52 | 24.4 |
| Estrés | 73 | 34.3 |
| Alto | 42 | 19.7 |
| Total | 213 | 100.0 |

Se observa en la tabla 14, que 73 evaluados (34.3%) presentan estrés laboral, 52 evaluados (24.4%), presentan un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que 46 evaluados (21.6%) presentan un nivel bajo de estrés laboral y 42 evaluados (19.7) presentan un nivel alto de estrés laboral.

Tabla 15

Correlación entre Componente afectivo y Estrés Laboral

| | | | Estrés laboral |
|----------|---------------------|-----------------------------|----------------|
| Rho de | Componente afectivo | Coefficiente de correlación | -.412** |
| Spearman | (n=213) | R ² | .169 (16%) |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |

En la tabla 15, se observa la correlación entre la dimensión componente afectivo y estrés laboral, se obtuvo el valor Rho= - 0.41 que indica una correlación negativa de intensidad media, pero con un nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$), por lo tanto existe una relación significativa entre ambas variables. El coeficiente de determinación alcanzo un valor de 0.16, lo cual indica que el componente afectivo y el estrés laboral se explican en un 16%.

Tabla 16

Correlación entre Componente normativo y Estrés Laboral

| | | | Estrés laboral |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Componente normativo (n=213) | Coefficiente de correlación | -.357** |
| | | R ² | .127 (12%) |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |

En la tabla 16, se observa la correlación entre la dimensión componente normativo y estrés laboral, se obtuvo el valor Rho= - 0.35 que indica una correlación negativa de intensidad débil, pero con un nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$), por lo tanto existe una relación significativa entre ambas variables. El coeficiente de determinación tiene un valor de 0.12, lo cual indica que el componente normativo y estrés laboral se explican en un 12%.

Tabla 17

Correlación entre Componente de continuidad y Estrés Laboral

| | | | Estrés laboral |
|-----------------|---|-----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Componente de continuidad (n=213) | Coefficiente de correlación | -.381** |
| | | R ² | .145 (14%) |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |

En la tabla 17 se observa la correlación entre la dimensión componente de continuidad y estrés laboral, se obtuvo el valor Rho= - 0.38 que indica una correlación negativa de intensidad débil, pero con un nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$), por lo tanto existe una relación significativa entre ambas variables. El coeficiente de determinación tiene un valor de 0.14, lo cual indica que el componente de continuidad y el estrés laboral se explican en un 14%.

ESTRÉS=115,346-0,88. Componente afectivo + 0,576. Componente normativo – 0,269. Componente continuidad

Tabla 18

Correlación entre Compromiso Organizacional y Estrés Laboral, según edad

| Edad | | Estrés laboral | | |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | 18 a 24 años (n=62) | Coeficiente de correlación | -.387** | |
| | | R ² | .149 (14%) | |
| | | Sig. (bilateral) | .002 | |
| | 25 a 50 años (n=151) | Compromiso organizacional | Coeficiente de correlación | -.459** |
| | | | R ² | .210 (21%) |
| | | | Sig. (bilateral) | .000 |

En la tabla 18 se observa que tanto el rango de edad 18 a 24 años (-0.38) y de 25 a 50 años (-0.45), existe una correlación negativa de intensidad débil, pero significativa ya que su nivel de significancia es menor a 0.05 ($p < 0.05$). El coeficiente de determinación para el rango de edad de 18 a 24 años tiene un valor de 0.14, lo cual indica que el 14% de estrés laboral está explicado por el compromiso organizacional. Sin embargo en el rango de edad 24 a 50 años el coeficiente de determinación es de 0.21, lo cual indica que ambas variables según este rango de edad se explican en un 21%.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, pretende establecer la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017, donde se logró obtener como resultado que existe una relación inversa de intensidad media significativa entre ambas variables, es decir el compromiso organizacional está asociado al estrés laboral de los trabajadores, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Anampa (2016), en donde obtuvo como resultado una correlación inversa de grado medio significativo entre las variables de compromiso organizacional y estrés, con una población de trabajadores de una constructora, es decir al existir trabajadores más comprometidos, reflejaran un menor índice de estrés en el trabajo. Sin embargo del lado opuesto, en investigación de Angulo (2016), obtuvo una correlación directa muy débil entre ambas variables, esta contradicción de resultados puede haber sido ocasionada por la diferencia de la muestra utilizada, así como también de los instrumentos de evaluación, como lo indica Cabrera y Urbiola (2012), en su investigación sobre ambas variables encontró un índice correlación muy bajo, en el cual establece como un factor importante el uso de instrumentos de evaluación adecuados para lograr obtener resultados con más precisión. Así mismo también se presenta una similitud en la teoría del estrés planteado por Lazarus y Folkman (1986), en el cual se resalta que la percepción de los trabajadores se constituye individualmente por los valores y compromiso, ya que estos factores son determinantes para el afrontamiento y la adaptación hacia la situación estresante.

Así también se observa que según los resultados el 51,6% presentan un bajo nivel de compromiso organizacional, lo cual puede significar que los trabajadores de una empresa de seguridad tienen diferentes objetivos que no se encuentran a fin con la organización. Contrariamente en la investigación de Reyes (2016), encontró un nivel de compromiso laboral 56.6% alto en trabajadores de una empresa de alimentos. Según Griffin y Moorhead (2010), el compromiso en la organización significa el grado de identificación y apego que demuestra el trabajador, el cual será la razón por la cual realizará esfuerzos y desarrollara capacidades para lograr objetivos en común con la organización. Por ello se plantea que hay una diferencia

entre los trabajadores de una empresa de alimentos y de una empresa de seguridad, debido a que cada una tiene un desarrollo de la cultura organizacional diferente y el régimen laboral para los trabajadores de estas empresas es diferente, de acuerdo a ello estas dos organizaciones emplean diferentes maneras de promover la cultura, visión de metas y ambiente laboral en relación con el trabajador.

Por otro lado en los trabajadores de una empresa de seguridad, se obtuvo como resultado que el 34.3% presenta estrés laboral, lo cual significa que los trabajadores de seguridad podrían no tener la suficiente capacidad o apoyo en las situaciones de sobrecarga que el trabajo está originando, lo que podría llegar a ocasionar agotamiento a nivel físico y mental. De acuerdo con el estudio de Cáceres y Peralta (2016), se encontró un 49% de estrés en los trabajadores de una clínica, por lo cual se encontró una prevalencia de la presencia de estrés en ambas investigaciones obteniendo un resultado similar. Por ello según Ivancevich y Matteson (1987) el estrés se origina debido a las diferencias individuales de cada persona y esta se determina de acuerdo a la percepción del trabajador en alguna acción, situación o evento, donde hará frente a las problemáticas planteadas. Esto quiere decir que las situaciones de cambio, acusación de tareas del trabajo, control insuficiente sobre las actividades producen un índice de estrés que dependerá de las diferencias y capacidades de cada trabajador en base a su personalidad para afrontar los factores estresantes dentro de la organización.

Respecto a la relación entre el componente afectivo y el estrés laboral, se observa que existe una relación inversa media y significativa, por lo cual mediante la investigación de Cruz y Salirrosas (2015) se obtuvo un similar resultado obteniendo como resultado que el factor que predomina es el componente afectivo. Por lo tanto según la teoría planteada por Chiavenato (2004) el componente afectivo es el vínculo o valor emocional que se origina y mantiene entre el trabajador y la organización lo cual generará una confianza y un lazo afectivo. Esto quiere decir que los trabajadores al sentirse identificados con la organización demostrarán un mejor énfasis en las actividades de la organización y lograrán tener una visión en

relación de los objetivos propuestos, adoptando capacidades para manejar el estrés dentro de la organización.

Asimismo la relación entre el componente normativo y estrés laboral, se logró obtener un resultado que existe una relación inversa débil y significativa, esto quiere decir que al potenciar el componente normativo podría disminuirse el índice de estrés que los trabajadores están pasando, en caso contrario un índice de estrés elevado, demostraría posiblemente una falta de componente normativo. En la investigación realizada por Mercado y Gil (2011), se obtuvo un resultado similar en el cual el componente normativo tiene una relación inversa débil con el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), el cual es un tipo de estrés que se genera producto de la sobrecarga laboral excesiva. Por lo cual Meyer y Allen (1991) plantean que el componente normativo se basa en las recompensas que el trabajador recibe producto de su labor y capacidad dentro de la organización lo que origina que el trabajador se sienta en deuda con la empresa, es decir los trabajadores que se sienten más identificados por el valor que la organización les otorga, produce que ellos logren tener objetivos en común y afronten de modo que esta actitud servirá de forma positiva al afrontar situaciones estresantes.

De la misma manera en la relación del componente de continuidad y estrés laboral, se llega a la conclusión que existe una relación inversa débil y significativa, de modo que el trabajador que no esté de acuerdo con los beneficios otorgados por la organización posiblemente no pueda lograr afrontar el estrés adecuadamente. Sin embargo en la investigación de De la Puente (2017) el componente de continuidad es el predominante entre las tres dimensiones. Por ello Chiavenato (2004) refiere que el componente de continuidad es el valor que cada uno de los trabajadores considera que tiene y que por ello la organización produce una inversión para mejorar la calidad de clima organizacional, esto quiere decir que los factores económicos y de conveniencia podrían llegar a ser fundamentales para que el trabajador se sienta comprometido con la organización y logre afrontar las diversas situaciones de sobrecarga dentro de la organización.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Con respecto a la relación entre el compromiso organización y estrés laboral se afirma que existe una relación inversa entre ambas variables en los trabajadores de una empresa de seguridad, es decir el compromiso organizacional puede estar afectado por el índice de estrés de los trabajadores, de tal modo que a mayor compromiso organizacional, los trabajadores tendrán un menor índice de estrés.

SEGUNDA: Se aprecia que en la variable de compromiso organizacional el 51.6% presenta un nivel bajo de compromiso, mientras que el 30.5% tiene un nivel promedio de compromiso organizacional y el 17.8% obtuvo un alto nivel de compromiso organizacional. Adicionalmente se observa un mayor porcentaje en la dimensión de componente afectivo, seguido de continuidad y normativo. Con ello se indica que los trabajadores no se sienten comprometidos con el trabajo que realizan, además algunos sienten un vínculo emocional con la organización pero la mayoría no logra obtener un compromiso estable.

TERCERA: Con respecto a la variable estrés laboral, el 34.3% de la muestra presenta un nivel de estrés laboral, el 24.4% presenta un nivel intermedio de estrés laboral, mientras que 21.6% presentan un nivel alto de estrés laboral y 19.7% presentan un nivel alto de estrés laboral. Así mismo se observa un porcentaje mayor en la dimensión de superiores y recursos, seguido de organización y equipo de trabajo con un mejor porcentaje. Se concluye que muchos de los trabajadores están pasando por una situación de estrés, la cual puede ser debido a diversos factores como principalmente no tener la suficiente capacitación y habilidades para desarrollar las funciones adecuadas.

CUARTA: Se concluye que la relación entre la dimensión de componente afectivo y estrés laboral tiene una relación inversa media significativa con el estrés laboral. Asimismo ambas variables se explican en un 16%. Por lo cual se concluye que el crear un vínculo afectivo – emocional con la organización, será un factor importante para poder mejorar las capacidades y el objetivo del trabajador, logrando disminuir y originar un cambio hacia un concepto positivo acerca del estrés laboral.

QUINTA: En la relación entre la dimensión de componente normativo y estrés laboral, existe una relación inversa de intensidad baja y significativa. Asimismo ambas variables se explican en un 12%. Con ello se puede concluir que el sentimiento que genera cuando la organización brinda el apoyo necesario al trabajador en relación de oportunidades, es fundamental para lograr contrarrestar situaciones difíciles que se originan a través del estrés producto de la sobrecarga en el ámbito laboral.

SEXTA: En la relación entre la dimensión de componente de continuidad y estrés laboral, existe una relación inversa de intensidad baja y significativa. Asimismo ambas variables se explican en un 14%. En este aspecto se resalta los beneficios que brinda la organización hacia el trabajador de los cuales de ser positivos en relación de capacitaciones, línea de carrera, beneficios económicos, entre otros, originará que el trabajador adopte una postura diferente hacia la organización y podrá disminuir el estrés que se pueda generar por algunas situaciones dentro de la organización.

SÉPTIMA: Por último según la edad, la relación entre el compromiso y estrés laboral, se obtuvo una relación inversa de baja intensidad y significativa en el rango de edades de 18 a 24 años, además ambas variables se explican en un 14% según este rango de edad. Por otro lado en el rango de edades de 25 a 50 años se logró obtener una relación inversa de intensidad media y significativa, asimismo ambas variables se explican en un 21% según este rango de edad. Se obtuvo una leve diferencia entre los rangos de edades, ya que de 25 a 50 años tienen una mayor posibilidad de contrarrestar el estrés laboral, mostrando un compromiso en la organización estable, esto puede ser a causa que en el período de adultez las personas toman decisiones con mayor importancia, asimismo completan la independización y llegan a crear sus propia familia lo que conlleva que el grado de madurez y estabilidad sea mucho mayor, mostrando un mayor grado de responsabilidad. En caso contrario el estrés excesivo también puede llegar a disminuir el nivel de compromiso laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Elaborar y ejecutar un plan de estrategias para mejorar el clima de organización, analizando minuciosamente en diversas áreas para lograr mejorar aspectos y capacidades de los supervisores y los de rango operativo, para promover una mejor gestión de personal y brindar herramientas para poder afrontar las situaciones estresantes que surjan dentro de las funciones de cada trabajador.

Diseñar un plan de capacitaciones anual para realizar temas en los cuales se tengan en cuenta los factores importantes del compromiso organizacional, satisfacción laboral, trabajo en equipo y estrés laboral, para mejorar la calidad y la percepción de los trabajadores respecto a la organización.

Implementar y difundir junto con el área de recursos humanos un sistema de beneficios otorgados por cumplir un buen desempeño laboral en un tiempo establecido, con el motivo de aumentar el componente de continuidad de los trabajadores de la empresa de seguridad de Lima. Realizar actividades de trabajo en equipo y recreación para lograr mejorar el ambiente en el que realizan las funciones los trabajadores y con ello poder obtener colaboradores con un sentimiento de identidad y con mejores capacidades para poder afrontar situaciones estresantes producto del trabajo.

Diseñar un proceso de evaluación cada cierto tiempo, en el cual se evalúen habilidades de los trabajadores para obtener un mejor puesto y evaluar para lograr identificar si existen mejoras durante el año en los aspectos de compromiso y clima laboral, promoviendo la importancia de los talleres y charlas que se realicen en la organización.

Implementar un proceso de retroalimentación con los supervisores de cada área, para lograr que se difunda entre los trabajadores en el cual se puedan manifestar opiniones, los logros que se obtienen, proyectos de la empresa y felicitando a los compañeros de realizan un buen trabajo, para lograr un mayor involucramiento, y se sientan más identificados con la organización y lograr una permanencia mayor por las oportunidades y sensaciones que les puede brindar la organización.

VII. REFERENCIAS

- Anampa, Z. (2016). Compromiso Organizacional y su relación con el estrés de los trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo, 2016 (Tesis de licenciatura) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/418>
- Angulo, N. (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/419>
- Aon Hewitt (2017). *El nivel de Engagement de los empleados desciende en todo el mundo*. AON. Recuperado de <http://www.aon.com/spain/noticias>
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso 21 de Junio de 2017).
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6.º ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. México D.F., México: Mac Graw Hill.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2013). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*. 1(41), 15-28. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2965>
- Cáceres, V. y Peralta, M. (2016). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>

- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México.: Thomson.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica Del Éxito en las organizaciones*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cohen, A. (2009). *Compromisos múltiples en el lugar de trabajo: un enfoque integrador*. (2.º ed.). Nueva York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cruz, J. y Salirrosas, S. (2015). Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. del periodo 2015-II (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/515/Sandra_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Davis, K. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- De la Puente, L. (2016). *Compromiso organizacional y Motivación de logro en personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 15 de Junio de 2017).
- EU-OSHA (2016). Trabajos saludables: Gestionemos el estrés. Europa. *Encuesta Europea para para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Recuperado de <http://osha.europa.eu/es>
- French, J. y Kahn, R. (1962). Un enfoque programático para estudiar el ambiente industrial y la salud mental. *Journal of Social Issues*. Recuperado de <http://spssi.onlinelibrary.wiley.com/hub/issue/10.1111/josi.1962.18.issue-3/>
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F., México: Thomson.
- Hernández, Fernández y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Ironson, G. (1992). *El estrés del trabajo y la salud*. Estados Unidos: Lexinton books

- Ivancevich, J. y Matteson T. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Karasek, H. (1979). *Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo, y la tensión mental: Implicaciones para rediseño de trabajo*. (2.º ed.). Nueva York: Administrative Science Quarterly.
- Katz, D. y Kahn, R. (2009). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Kinicki, R. y Kreitner, A. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Manzanera, M. (2016). Diario Gestión el diario de la economía y negocios del Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresasconsidera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Maslach, C. and Jackson, S. (1982). Burnout en las profesiones de la salud: un análisis psicológico social. *Erlbaum*. Recuperado de https://cord.acadiau.ca/tl_files/sites/cord/resources/Documents/22.pdf
- Maslow, A. (1970). *Motivación y Personalidad*. (2.º ed.). Nueva York: Joanna Cotler Books.
- Mercado, P. y Gil, P. (2011). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Rev Innovar*. 20(38), 161-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *La medición y antecedentes de componente afectivo, continuo y normativo con la organización*. Gran Bretaña: Diario de ocupación.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California, Newbury Park: Sage.

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Human Resource Management. Review*, Vol. 01, 61-89.
- Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Nunally, J. y Berenstein, I. (2014). *Teoría Psicométrica*. México D.F., México.: McGraw-Hill.
- OIT (2016). *Estrés el mal del siglo XXI que reduce la productividad de los empleados*. Colombia. ILO. Recuperado de <http://www.ilo.org/americas/publicaciones>
- Paris, L. (2011). Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Peiró, J. (1999). *Delimitación conceptual del estrés y modelos interpretativos*. Madrid: Eudema.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev Latino-Am*. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf
- Reyes, L. (2016). Relación entre el Compromiso laboral y Personalidad de los colaboradores del área operativa de una empresa productora de alimentos de la Costa Sur (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Reyes-Liliana.pdf>
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. (3. ° ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

- Schwartz, S. (1996). Valorar las prioridades y el comportamiento: aplicar la teoría de los sistemas de valores integrados. *Psicodebate*. Recuperado de <http://www.palermo.edu/cienciassociales/psicologia/publicaciones/pdf/Psico2/2Psico%2007.pdf>
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. Recuperado de http://www.uniklinikduesseldorf.de/fileadmin/Datenpool/einrichtungen/institut_fuer_medizinische_soziologie_id54/ERI/ERI-Website.pdf
- Sotillo, R. (2000). *Capital Emocional*. (2.º ed.). Granada, España: Editorial Universidad de Granada.
- Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México D.F., México: Limusa.
- Tips para ejecutivos: impulse el desempeño administrando atentamente. (21 de noviembre de 2016). *La Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/>

VIII. ANEXOS

ANEXO Nº 01

Versión original

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ivancevich y Matteson 1989

Es importante completes los siguientes datos:

| | |
|---------|-----------------------|
| PUESTO: | TIEMPO EN LA EMPRESA: |
|---------|-----------------------|

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

| Nº | PREGUNTAS | 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 a mis superiores y a mis subordinados me estresa? | | | | | | | |
| 3 | ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? | | | | | | | |
| 4 | ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? | | | | | | | |
| 5 | ¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa? | | | | | | | |
| 6 | ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 7 | ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa 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 | ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? | | | | | | | | | | |
| 12 | ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿El que mi supervisor 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 supervisor 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 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 otros departamentos 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 a 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? | | | | | | | | | | |

ANEXO Nº 02

Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS

Modificado por Angela Prado (2013)

Edad: _____

Cargo: _____

Área: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

| NUNCA | RARAS VECES | OCASIONALMENTE | ALGUNAS VECES | FRECUENTEMENTE | GENERALMENTE | SIEMPRE |
|-------|-------------|----------------|---------------|----------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| N | ITEMS | RESPUESTA |
|----|--|-----------|
| 1 | ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés? | |
| 2 | ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? | |
| 3 | ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? | |
| 4 | ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? | |
| 5 | ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa? | |
| 6 | ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? | |
| 7 | ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa 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 | ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? | |
| 12 | ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? | |

| | | |
|----|--|--|
| 13 | ¿El que mi supervisor 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 supervisor 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 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 otros departamentos 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 a 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? | |

ANEXO Nº 03

Versión original

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

MEYER Y ALLEN 1993

No se contemplan respuestas correctas o incorrectas

| AFIRMACIONES | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Muy de acuerdo | Moderadam ente | Totalmente de acuerdo |
|---|----------------------|------------------|----------|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Si no hubiera invertido tanto de mí mismo en mi organización, consideraría trabajar en otra empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Si decidiera renunciar a mi organización en este momento muchas cosas de mi vida serían interrumpidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Pertenecer a mi organización en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Si renunciara a mi organización, pienso que tendría muy pocas opciones alternativas en otra empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Esta organización merece mi lealtad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Le debo muchísimo a mi organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ANEXO Nº 04

Cuestionario De Compromiso Organizacional De Meyer Y Allen Modificado por Argomedo (2013)

Edad: _____

Cargo: _____

Área: _____

Estimado colaborador a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el número según su tipo de respuesta, sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas.

| | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 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 |

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte. | | | | | | | |
| 2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo 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. | | | | | | | |
| 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 ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual. | | | | | | | |
| 11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella. | | | | | | | |
| 12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. | | | | | | | |
| 13. Le debo muchísimo a mi organización. | | | | | | | |
| 14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización. | | | | | | | |
| 15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización. | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas. | | | | | | | | |
| 17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara. | | | | | | | | |
| 18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización | | | | | | | | |

ANEXO N° 05

Matriz de consistencia

Título: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017

Autor: Edward Alarcon Trigoso

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e Indicadores | | | | |
|---|--|---|---|--|--|---|--|
| <p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional según la edad en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017? • ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Describir el compromiso organizacional en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>Describir el estrés laboral en un grupo de trabajadores de</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>H1: El compromiso organizacional se relaciona de manera inversa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H2: El componente afectivo se relaciona de manera inversa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, de Lima, 2017.</p> <p>H3: El componente de continuidad se relaciona</p> | Variable 1: Compromiso Organizacional | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Niveles o rangos |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> •Componente Afectivo •Componente de Continuidad •Componente Normativo | <p>Características emocionales, trabajo en equipo</p> <p>Productividad, Referencias, Análisis de puestos, Conveniencia</p> <p>Autonomía, Trabajo en equipo, absentismo, rotación</p> | <p>P: 6, 9, 12, 14, 15, 18</p> <p>P: 1,3, 4, 5, 16, 17</p> <p>P: 2, 7, 8, 10, 11, 13</p> | <p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= Moderadamente en desacuerdo</p> <p>3= Débilmente en desacuerdo</p> <p>4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>5= Débilmente de acuerdo</p> <p>6= Moderadamente de acuerdo</p> <p>7= Totalmente de acuerdo</p> | <p>Puntaje Alto : 126 a más</p> <p>Puntaje promedio : 19 a 125</p> <p>Puntaje Bajo : 18 puntos</p> |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>la edad en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017?</p> <p>• ¿Cuál es la relación entre componente afectivo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017?</p> <p>• ¿Cuál es la relación entre componente de continuidad y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017?</p> <p>• ¿Cuál es la relación entre componente normativo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017?</p> <p>• ¿Qué relación existe entre</p> | <p>una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre componente afectivo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre componente de continuidad y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre componente normativo y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y estrés laboral según</p> | <p>de manera inversa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>H4: El componente normativo se relaciona de manera inversa con el estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> <p>H5: Existe correlación inversa entre el compromiso organización y estrés laboral según la edad en una empresa de seguridad de Lima, 2017.</p> | Variable 2: Estrés Laboral | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Niveles o rangos | | | |
| • Superiores y Recursos | Factores intrínsecos del puesto, gestión de recursos, nuevas tecnologías, ansiedad | P: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24 | 1= Nunca 2= Raras Veces 3= Ocasionalmente 4= Algunas Veces | Bajo nivel: 90 a menos Nivel intermedio: 91 a 117 | | | |
| • Organización y equipo de trabajo | Temor, Dificultad para tomar decisiones y concentrarse, Inseguridad, clima organizacional | P: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25 | 5= Frecuentemente. 6= Generalmente 7= Siempre | Estrés 118 – 153 Alto nivel: 154 a más. | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| compromiso organizacional y estrés laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad, Lima 2017, según la edad? | la edad en una empresa de seguridad de Lima, 2017. | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

ANEXO Nº 06

| Tipo y diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar |
|--|---|---|--|
| <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, Correlacional Transversal</p> <p>Método: Hipotético, deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> | <p>Población: 478 Trabajadores de una empresa de seguridad</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico - Intencional</p> <p>Tamaño de muestra: 213 Trabajadores de una empresa de seguridad</p> | <p>Variable 1: Compromiso Organizacional</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Escala de Compromiso Organizacional - Meyer y Allen</p> <p>Autores: Meyer & Allen Año: 1998 Ámbito de aplicación: Individual y colectiva Forma de Administración: 20 min</p> <hr/> <p>Variable 2: Estrés Laboral</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</p> <p>Autores: Ivancevich y Matteson Año: 1989 Ámbito de aplicación: Individual y colectiva Forma de Administración: 25 min</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tabla de frecuencias. Estadísticos descriptivos: media aritmética, moda, mediana, asimetría, curtosis frecuencias, porcentajes, máximos y mínimos.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba de normalidad: Prueba K/S, evaluó el tipo de distribución de la muestra. Rho de Spearman: se halló la correlación entre las dos variables.</p> |

ANEXO Nº 07

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación es conducida por el Sr. Edward Alarcon Trigoso, como parte de la elaboración de la tesis de Licenciado en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este estudio es "Determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017".

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Usted puede suspender su participación en cualquier momento.

Además, si tiene alguna duda puede hacer preguntas en todo momento llamando al teléfono indicado. Si bien no se entregarán resultados individuales, debido a que estos no se tendrán por el carácter anónimo del estudio, si usted tiene deseos de conocer los resultados generales de la investigación, puede contactar a su autor al siguiente correo electrónico: ealarcon2@gmail.com (tlf. 991503550)

Desde ya le agradecemos su participación.

Si **ACEPTO** participar voluntariamente en esta investigación.

.....
LIZ CHAVARRIA RAMIREZ
Jefe de Recursos Humanos
Total Security Management S.A.C.
.....

Nombre del encargado



Firma

21-09-2017

Fecha

ANEXO Nº 08



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SIEMPRE DE PLATA

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 17 de Octubre de 2017

CARTA N° 588-2017/EP/PSI. UCV LN

Licenciada
LIZ CHAVARRIA RAMIREZ
Jefe de R.R.H.H.
Total Security Management S.A.C.
Jr Independencia N° 245 – Callao

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para el Sr. **ALARCON TRIGOSO EDWARD** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LIMA, 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

T.C.R./C.R.M

LIZ CHAVARRIA RAMIREZ
Jefe de Recursos Humanos
Total Security Management S.A.C.

UCV.EDU.PE

ANEXO Nº 09

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Ender Pando Pando
Formación académica: Psicólogo
Áreas de experiencia profesional: Educación y Clínica
Tiempo: 12 años
Cargo actual: Psicólogo Clínico
Institución: Consultorio Propio


Ender Pando Pando
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 29778

FIRMA

ANEXO Nº 10

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez:

Jawartha Medina Oviedo

Formación académica:

Bióloga

Áreas de experiencia profesional:

Organizacional - Educativa

Tiempo:

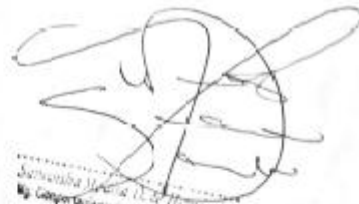
9 años

Cargo actual:

Bióloga

Institución:

FIRMA



Jawartha Medina Oviedo
Mg. Competencias Organizativas y del HR
Lc. Psicóloga
C.Ps. R. 13232

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen que forma parte de la investigación Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Jesús Dávila Flores
Formación académica: Psicólogo
Áreas de experiencia profesional: Expositiva - Clínica
Tiempo: 18 años
Cargo actual: _____
Institución: _____



FIRMA
C.B.D. 4459

ANEXO Nº 12

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS que forma parte de la investigación Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Anne Diaz Buendia
Formación académica: Psicóloga
Áreas de experiencia profesional: Clinica - Educativa
Tiempo: 12 años
Cargo actual: Docente
Institución: U.C.V


FIRMA

Mg. Anne Diaz Buendia
PSICOLOGA
C.P.S.P. 4550 / DGAC. 41*

ANEXO Nº 13

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Ender Pando Pando


Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: Educativa y Clínica

Tiempo: 12 años

Cargo actual: Psicólogo Clínico

Institución: Consultorio Propio


Ender Pando Pando
PSICOLOGO
C.P.S.F. 25778

FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS que forma parte de la investigación Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Jesús Damasco Flores
Formación académica: Psicólogo
Áreas de experiencia profesional: Educativa - Clínica
Tiempo: 13 años
Cargo actual: _____
Institución: _____



FIRMA
C.R.P. 4459

ANEXO Nº 15


VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de **gran relevancia** para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: JAIIME GUZMAN RODRIGUES
Formación académica: UNIV. INCA GARCILASO DE LA VEGA
Áreas de experiencia profesional: EDUCATIVA - ORGANIZACIONAL - HUMANAS
Tiempo: 26 AÑOS
Cargo actual: JEFE OFICINA FACTORES HUMANOS
Institución: F.A.P.


JEFE SECC. FF.HH. FIRMA
JAIIME GUZMAN RODRIGUEZ
C-705 9290-A+
C.P.P. 6587

ANEXO Nº 16

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez:

Anne Díaz Buendía

Formación académica:

Psicóloga

Áreas de experiencia profesional:

Clinica - Educativa

Tiempo:

12 años

Cargo actual:

Docente

Institución:

V.C.V.

ADB

FIRMA

Mg. Anne Díaz Buendía
PSICOLOGA
C.P.S.P. 4550 / DGAC. 419

ANEXO Nº 17

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de este sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Samantha Medina Ordoñez
Formación académica: Psicóloga
Áreas de experiencia profesional: Organizacional - Educativa
Tiempo: 9 años
Cargo actual: Psicóloga
Institución: _____

FIRMA



Samantha Medina Ordoñez
Mg. Competencias Organizacional y ASL, HR
Lic. Psicología
C.Ps.P. 13232

ANEXO Nº 18


VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS** que forma parte de la investigación **Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: JAI ME GUZMAN RODRIGUES
Formación académica: UNIV. INCA GARCILASO DE LA VEGA
Áreas de experiencia profesional: EDUCATIVA - ORGANIZACIONAL - METAR
Tiempo: 26 AÑOS
Cargo actual: JEFE OFICINA FACTORES HUMANOS
Institución: F.A.P.



JEFE SECC. FF.HH. FIRMA
JAIME GUZMAN RODRIGUEZ
C-705 9290 A+
C.P.N. 6587

| | | |
|--|---|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|--|---|---|

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisor (a) de la tesis titulada

“Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017”, del estudiante ALARCON TRIGOSO, Edward, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 28 de diciembre de 2017



[Handwritten signature in blue ink]

Firma

Fernando Joel Rosario Quiroz

DNI: 32990613

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

Feedback-Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turritin.com/pepy/carta/rev/?o=899565387&a=330&lang=es&u=1036644451
 Edward Alarcon Trigos | Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017
 feedback studio

FACULTAD DE HUMANIDADES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
 ALARCON TRIGOSO, Edward

Resumen de coincidencias
 17
 Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias

| | | |
|---|----------------------------|-----|
| 1 | repositorio.umich.edu.pe | 2 % |
| 2 | "AVANCE: Ataque terror..." | 1 % |
| 3 | gestaoe.isciii.es | 1 % |
| 4 | dpases.usayy.edu.ec | 1 % |
| 5 | www.grm.com | 1 % |
| 6 | repositorio.unam.edu.pe | 1 % |
| 7 | www.monografias.com | 1 % |
| 8 | recursos.biblio.urf.edu.gt | 1 % |

Página: 1 de 85 Número de palabras: 16115
 High Resolution Activado 8:44 p.m. 29/11/2018

ANEXO N° 21

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo Alarcon Trigosso Edward identificado con DNI N° 46699548 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Compromiso Organizacional y Efecto Laboral en Trabajadores de una Empresa de Seguridad de Lima 2014" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 46699548

FECHA: 9 de enero del 2018

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALARCON TRIGOSO, Edward Alarcon

INFORME TÍTULADO:

Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de
Lima, 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 09/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 75

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613