



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal  
de un establecimiento de salud I-3, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Tejeda Tejeda, Catherine Paola ([orcid.org/0000-0001-9102-5323](https://orcid.org/0000-0001-9102-5323))

**ASESORA:**

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026))

**CO-ASESOR:**

Dr. Mescua Figueroa, Augusto César ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi familia por el apoyo  
brindado durante el desarrollo de la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora metodológica por guiarme durante la investigación, además al médico jefe del establecimiento de salud por la autorización del lugar de estudio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3, 2023", cuyo autor es TEJEDA TEJEDA CATHERINE PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 25- 07-2023 23:53:35

Código documento Trilce: TRI - 0608876





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TEJEDA TEJEDA CATHERINE PAOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CATHERINE PAOLA TEJEDA TEJEDA DNI: 75837349 ORCID: 0000-0001-9102-5323	Firmado electrónicamente por: CTEJEDAT1601 el 22- 07-2023 20:02:37

Código documento Trilce: TRI - 0608875

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos generales del personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023.....	15
<b>Tabla 2.</b> Nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023.....	16
<b>Tabla 3.</b> Compromiso organizacional y sus dimensiones en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.....	17
<b>Tabla 4.</b> Relación entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.....	18
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.....	19
<b>Tabla 6.</b> Relación entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.....	20
<b>Tabla 7.</b> Relación entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.....	21

## RESUMEN

El estrés laboral es un problema que se debe cuando está funcionando mal la organización, que conllevará a afectar el compromiso de cada trabajador dentro de la institución. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Su población estuvo conformada por 107 trabajadores, con una muestra de 84 personas, se utilizó como técnica, la encuesta y como instrumento, se aplicaron cuestionarios. Sus resultados obtenidos fueron que el 77.38% presentó un nivel medio en la variable nivel de estrés laboral y el 85,7% tuvo un nivel medio en el compromiso organizacional, al hacer la prueba de normalidad se obtuvo un p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto, se usó de pruebas no paramétricas para medir la relación entre las variables, con el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $-0.523$  ( $p < 0.05$ ). Se concluye que existe una relación inversamente proporcional entre nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

**Palabras clave:** estrés laboral, compromiso organizacional, afectivo, normativo.

## **ABSTRACT**

Job stress is a problem that occurs when the organization is working poorly, which will affect the commitment of each worker within the institution. The objective was to determine the relationship that exists between the level of work stress and organizational commitment in the personnel of a health establishment I-3, 2023. The research methodology was of the applied type with a quantitative approach, non-experimental design and of cross-section. Its population consisted of 107 workers, with a sample of 84 people, the survey was used as a technique and as an instrument, questionnaires were applied. Their results obtained were that 77.38% presented a medium level in the variable level of work stress and 85.7% had a medium level in organizational commitment, when doing the normality test a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), therefore, non-parametric tests were used to measure the relationship between the variables, with Spearman's Rho correlation coefficient -0.523 ( $p < 0.05$ ). It is concluded that there is an inversely proportional relationship between the level of work stress and organizational commitment in the personnel of a health establishment I-3, 2023.

**Keywords:** work stress, organizational commitment, affective, normative.

## I. INTRODUCCIÓN

En ámbito laboral, estrés produce un bajo rendimiento, falta de compromiso laboral y baja productividad del personal de salud. Por ello, es importante que se busque estrategias que disminuyan las presiones laborales (OMS, 2022). Además, Mena (2021) señaló que en Estados Unidos y Canadá se registró alto nivel de estrés diario 57% en los trabajos, sin embargo, en Europa Occidental, el estrés se redujo a 39%, a diferencia del año 2019, que era 46%. Los profesionales de salud han afrontado situaciones de mucho estrés, entre el 2019 y 2020, en el último se alcanzó niveles récord de estrés laboral, el cual según World Health Organization (2021) se refirió al incremento de la carga laboral, tiempo y organización dentro del lugar de trabajo.

Se reconoce que la manera que se dió a partir del COVID-19 y el impacto que ocasionó, guardan relación con los recursos disponibles de cada país, además de las estrategias que tuvieron para poder afrontar la pandemia, pudiendo evitar el desgaste de cada profesional de salud y su reducida productividad (Moncada et al., 2021). Según García et al. (2020), el estrés laboral se ocasiona por una pérdida de control que se conllevó por las demandas que exceden la suficiencia de respuesta por parte de un profesional en la salud. Por dicha razón se afectó la actitud y el compromiso organizacional del personal, que llegó a afectar la obtención de metas y objetivos del trabajo (Peña et al., 2021). En Ecuador, se determinó que el 30% de las enfermedades ocupacionales son producidas por estrés laboral, demostrando un aumento en sus estadísticas (Pallasco et al., 2022), además se obtuvo que el 76.4% de la población presentaron nivel de estrés alto.

Considerando los estudios del Ministerio de Salud (MINSA), se determinó que el 35.5% de limeños, mostraron un grado de estrés leve en cambio el 9.3% un estrés severo (Krüger et al., 2020). Debido a dicha situación el MINSA emitió un documento técnico que fue dirigido hacia el personal de salud buscando que los trabajadores de salud cuenten con la atención y el soporte necesario para afrontar el estrés laboral, mediante estrategias consideradas por el mismo personal (Saavedra, J., 2020). Según un informe de salud mental, se evidenció

que, de 1000 millones de personas afectadas con algún trastorno mental, el 15% de la etapa adulta tuvieron estrés laboral (Belletich, 2023). En la jurisdicción de Lima Este, en un establecimiento de salud se evidencia que el 71.4% de colaboradores alcanzó el estrés en un nivel alto. En relación con el dato anterior, el personal de salud afronta situaciones de exigencias laborales debido a la pandemia del COVID-19, pero son excesivas a la capacidad de respuesta, afectando al compromiso organizacional de cada personal (Serrano & Ruiz, 2021).

En los establecimientos de salud que ofrecen asistencias en las atenciones de salud, los trabajadores pudieron presentar cambios durante los posteriores años, como afrontar la pandemia de COVID-19. Dicho acontecimiento abarcó un aumento en las horas de trabajo, sobrecarga laboral, ambiente laboral conflictivo, ausentismo de personal y baja productividad, disminuyendo el compromiso organizacional.

Se formuló como problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023?

Los siguientes problemas específicos fueron:

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023?

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023?

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023?

Teóricamente se justifica; porque el estudio aportó nuevos resultados que fueron usados en las investigaciones similares posteriormente. Además, que el lugar de estudio tomó las recomendaciones y las puso en práctica. La investigación brindó conceptos actualizados sobre las dos variables de estudio.

Se justificó desde la forma práctica; ya que ayudo a solucionar el problema que se encontró previamente, a través de métodos donde buscaron la disminución del estrés en el oficio y el fortalecimiento del compromiso de cada empleado de salud, incluso se vio reflejado en el logro de sus indicadores a nivel local.

En el ámbito social se justifica; puesto que se llegó a beneficiar el personal de salud al mejorar las estrategias y se fortaleció el compromiso organizacional con la institución. El estudio también ayudó a disminuir la carga laboral buscando el bienestar del trabajador. Por otro lado, fue beneficioso para los usuarios, que tengan un personal adecuado que le brinde una atención optima.

De esta manera se expuso los siguientes objetivos:

Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Identificar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Indicar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Precisar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Además, la siguiente hipótesis general:

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Y las hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para abordar marco teórico se toma en cuenta los siguientes antecedentes.

Campana (2021) En su investigación, identificó un vínculo entre el estrés laboral y el compromiso organizacional entre el empleado hospitalario de Andahuaylas. Su investigación fue cuantitativa, con modelo básica, correlacional y diseño no experimental. Los resultados del estrés laboral revelaron que el 39 % de los empleados tenía niveles de estrés normales, el 35 % tenía un estrés bajo y el 26 % tenía un estrés alto. Además, el 44% de los empleados tenían niveles normales, el 30% tenían niveles bajos y el 26% tenían niveles altos para la segunda variable. A partir de los hallazgos, existe una relación inversa y baja, significando que, a más estrés laboral, el compromiso organizacional de los colaboradores será menor.

Arque (2021) estableció la conexión a través del clima de la organización y el estrés laboral de los trabajadores, 2018. La clase de estudio era cuantitativa con diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. Las obtenciones del estudio de la variable estrés laboral fueron de un nivel medio en 45,2% y un nivel bajo en 9,5%. Por último, se deduce que, la concordancia entre el clima de la organización y el estrés laboral fue significativa.

Apaza (2020) esclarece la asociación entre el estrés y el desempeño en el trabajo. El método de investigación utilizado fue un enfoque cuantitativo de tipo base con un diseño de estudio transversal no empírico. Los resultados de la

encuesta sobre la carga de trabajo mostraron que el 79,4 % estaba en el nivel "bajo" y el 20,6 % en el nivel "regular". Finalmente, se expresó que no es una correlación negativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal.

Salazar (2020) estableció la concordancia entre la gestión en la organización y el estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de San Martín. Su metodología fue de modelo básico con diseño correlacional. Los resultados revelaron que un 35,7% experimentó un nivel alto de estrés laboral, mientras que 14,3% alcanzó un nivel bajo; sobre la gestión organizacional, el 54,3% de colaboradores lo consideró regular, el 34,3% lo calificó como bajo y el 11,4%, alto. Tras el análisis, se entiende que se halló un vínculo significativo entre la gestión dentro de la organización y el estrés laboral.

Valverde (2021) estableció el efecto del estrés laboral en el clima organizacional de trabajadores del Hospital de Ilo en 2020. La indagación fue relacionado, no experimental y de corte transversal. Encontraron que el 67% de los trabajadores reportaron estrés laboral moderado y el 33% reportaron niveles bajos de estrés laboral. A partir de esto, podemos concluir que el estrés laboral tiene una impresión positiva en el clima organizacional del personal hospitalario.

En cuanto al marco internacional con la variable compromiso organizacional, se consigue a Bernal, Ruiz & Pastrana (2021) quienes analizaron el compromiso organizacional de personales de salud durante la pandemia en Tamaulipas, México. El enfoque fue cuantitativo, de alcance descriptivo. Los resultados que se obtuvieron de acuerdo con el compromiso organizacional; en su compromiso afectivo, el 42% está de acuerdo; con el compromiso de continuidad, en promedio del 43% está de acuerdo; y en el compromiso normativo, el 33% está de acuerdo. Por conclusión se llegó a que el compromiso organizacional existe en un nivel alto, motivando de esta manera las buenas prácticas laborales.

Jaime (2020) determinaron la concordancia entre la edad y la antigüedad laboral, antecedentes o predecesores del compromiso afectivo y el intento de permanecer en los nosocomios particulares en el nivel III de las ciudades mexicanas. La metodología aplicada fue exploratoria y su el tipo de estudio, descriptivo. Los resultados revelaron que, en el grupo de colaboradores con

menos de 5 años de antigüedad, el 29,8% expresó su disposición para permanecer en la institución durante el resto de su vida laboral. En el grupo con antigüedad entre 5 y 15 años se alcanzó el 60% y; en el grupo con más de 15 años de antigüedad el porcentaje alcanzó el 75%. En conclusión, a mayor edad y antigüedad laboral disminuye el compromiso afectivo de sus trabajadores.

García (2022) identificó una asociación entre el compromiso organizacional y la calidad de los servicios profesionales de salud en los centros de salud costarricenses. La metodología utilizada fue aplicada con enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. Como producto, el nivel de compromiso organizacional fue alto con 74,19%, medio con 16,13% y bajo con 9,68%. En cuanto a influencia y persistencia, se encontraba en un nivel alto de 80,65%. En el lado normativo, en cambio, el 64,52% se localiza en un nivel alto. Se finaliza con que una concordancia entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio es definitivamente alta.

Maquilon (2022) determinó la asociación entre el estrés y el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud dentro de una red de atención de salud ecuatoriana. Este enfoque se asintió en un diseño cuantitativo, no experimental y niveles de correlación. El estudio encontró que el estrés laboral alcanzó un promedio de 79%, un máximo de 15% y un mínimo de 6%. Finalmente, podemos especular que no se detectó una asociación significativa entre el estrés laboral y el desempeño ocupacional.

Merchan (2022) analizó la concordancia entre resiliencia y compromiso laboral en trabajadores de la salud ecuatorianos. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental con cortes transversales y correlaciones de un nivel. Los resultados revelaron que el nivel alto de compromiso organizacional fue 87,14%, el nivel medio fue 11,43% y el nivel bajo fue 1,43%. Se llegó a la conclusión que hay una correlación directa entre la resiliencia y el compromiso laboral.

El estrés laboral es la respuesta que ocurre cuando la persona afronta un suceso exigente que no se acopla a sus competencias, de igual manera enfrenta las presiones que ocurre en el trabajo, conllevando a poner a prueba su

capacidad de afrontamiento (Leka, 2004). El término estrés significa el proceso donde determinadas características del trabajo implican un factor de riesgo, además de la inadecuada condición de salud individual y organizacional (Martin, Salanova & Peiró, 2003). El estrés se define como una reacción del proceso de adaptación de cada ser humano, consecuente a las demandas físicas o psicológicas ante alguna exigencia o estímulo (Valderrama & Polino, 2020). Puede impactar al confort física y psicológicamente del colaborador, lo que repercutiría directamente en su desempeño, por lo que es fundamental que las organizaciones busquen promover ambientes laborales saludables.

Se puntualiza al estrés como una réplica sin especificar del individuo ante un pedido externo, también se refiere al estado que se genera como resultado de un síndrome específico, que abarca cambios no específicos que ocurren dentro de un sistema fisiológico (Hans Selye, 1956). El manejo adecuado del estrés laboral beneficia a colaboradores y empresas, porque si se promueve una igualdad del ámbito laboral como particular, se reducirán los efectos negativos del estrés de los trabajadores, contribuyendo a su éxito a largo plazo (Andersson, Svensson, Frank, et al., 2022). Maslach y Jackson (1981) clasifican las primeras variables en fatiga emocional, despersonalización y realización personal.

El agotamiento de las emociones hace énfasis al esfuerzo físico y mental, además de la limitación del proceso emocional para afrontar las demandas laborales. La persona no será capaz de mostrar sentimiento hacia los demás, además de tener desgaste, pérdida de energía y fatiga (Maslach & Jackson, 1981), es decir, no solo afecta al bienestar de un colaborador sino también repercute en el entorno de la organización; cuando un trabajador experimenta altos niveles de agotamiento emocional puede perder empatía hacia clientes internos y externos.

La despersonalización es cuando se desarrolla actitudes y sentimientos negativos, dirigidos a los usuarios que se benefician del trabajo que emplea. Se considera también un mecanismo de defensa ya que su cansancio emocional los ha convertido en personas sin la energía para continuar en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981).

La realización personal es cuando se ha excedido la capacidad de respuesta ante las demandas, ya se observa el fracaso, falta de expectativas laborales, en general, insatisfacción. Además, evita tener relaciones personales y laborales (Maslach & Jackson, 1981).

El estrés laboral influye en la satisfacción física y mental del empleado, sus factores interaccionan en el empleo, el ambiente de trabajo y las circunstancias del organismo, que involucran las características de cada personal, sus necesidades y las experiencias (Sánchez, 2010). Este problema se debe también cuando está funcionando mal la organización, que conllevará a afectar el compromiso de cada trabajador dentro de la institución. Se debe destacar que, abordar el estrés laboral no implica solamente brindar apoyo a los colaboradores sino también implementar cambios dentro de la organización, promoviendo una cultura de bienestar donde exista comunicación efectiva, oportunidades de crecimiento, equilibrio, en general, un ambiente laboral positivo que permita reducir el estrés y aumentar la satisfacción de los colaboradores.

El compromiso organizacional, es una responsabilidad que yace dentro del ser humano, haciendo un impulso con mucho esfuerzo para que se desenvuelva bien en el trabajo (Verona, 1993). Además, otra definición, señala que es una obligación que el trabajador adquiere, por ello realiza sus actividades voluntariamente, de manera explícita sin apelar (Reichers, 1985). Incluso se define que es un vínculo establecido entre el hombre y su organización, tanto como el resultado de las pocas inversiones que se llevaran a cabo en un amplio periodo (Becker, 1960). Además, tiene un rol clave en el desempeño laboral, porque cuando un colaborador se siente comprometido con su organización dedica tiempo y esfuerzo adicional para contribuir al éxito de la empresa; para poder alcanzar ello, es necesario que existe una cultura organizacional sólida, en donde se valore el desempeño de los empleados y se les ofrezca un ambiente laboral motivador ya que al promover el compromiso organizacional, surge un entono para el crecimiento de los colaboradores y por ende, de la institución.

Se reconoce que el compromiso organizacional es un nexo emocional de los trabajadores con su lugar de trabajo, adoptando una identidad y lealtad en torno a los objetivos de la organización (Buchanan, 1974). Baez et al. (2019)

señala al compromiso organizacional como una cualidad mental donde existe relación entre el sujeto y la organización entre sí, teniendo expectativas iguales. Al fomentar el compromiso organizacional en los empleados, se promueve la retención del talento humano, aumentando el sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, en donde se forme un vínculo que permita fortalecer la identidad institucional buscando alcanzar los objetivos organizacionales. Por ello, Meyer y Allen (1991) proponen tres dimensiones de variables: afecto, continuidad y apego normativo.

El compromiso afectivo es una asociación mental mediante una unión emotiva del trabajador y la identidad en el interior del organismo (Meyer & Allen, 1991). Es el sentimiento que hace alusión a la cualidad afectiva (Vega & Garrido, 1998). Además, se señala que, constituye alianzas emocionales cuando comprende la complacencia de sus exigencias y las perspectivas que tenga, con el fin de conseguir la conveniencia de la institución y sentir honra de formar parte de ella; incluso se reflejará inquietud relacionado a los problemas que la organización afrontará (Arciniega, Allen & Gonzales, 2012). Implica un sentimiento de afecto hacia la organización, en donde los colaboradores se sienten satisfechos de cumplir con las expectativas de esta, estableciendo alianzas emocionales que buscan el beneficio mutuo.

El compromiso de continuidad es la dedicación de los colaboradores que buscan la continuidad de la empresa. Causados por los sacrificios personales que hacen los empleados, ya que desean mantenerse en la misma organización (Kanter, 1968). Además, es una relación que establece la empresa con el trabajador tomando en cuenta el tiempo, dinero y el esfuerzo dedicado. (Meller & Allen, 1997). En el compromiso se manifiesta que los trabajadores estarán satisfechos con la remuneración, con el ambiente donde desempeñan sus actividades y con un buen ambiente psicológico; todo ello es importante para cumplir sus expectativas y se puedan desarrollar de forma adecuada con los compañeros y pacientes (Sallan, et al., 2009). Una remuneración adecuada, el ambiente laboral y el clima psicológico positivo son aspectos fundamentales para que cada colaborador pueda satisfacer sus expectativas y desarrollarse de manera óptima dentro de la organización.

El compromiso normativo es una obligación del trabajador de mantenerse dentro de la organización, ya que lo ve correcto (Meyer & Allen, 1991). También se relaciona con la obligación moral del trabajador que tiene con la institución, para permanecer y promover la realización del trabajo competente, siguiendo la normativa de la institución (Rahman, Ferdousy & Karan, 2015). Asimismo, se asocia al nivel de involucramiento que tienen los empleados con la institución, interiorizando los objetivos, metas y valores (Mohamed, Mohiadeen & Anisa, 2012), es decir, no solo implica una obligación del colaborador hacia la organización, sino que también considera la adhesión de valores institucionales, basándose en la convicción de los colaboradores de permanecer en la institución, interiorizando los objetivos, fortaleciéndose así el sentido de pertenencia a la empresa; se debe cultivar una cultura organizacional transparente basada en la ética, en donde exista motivación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1 Tipo de investigación:** Es un modelo aplicado, que buscó una manera de utilizar los intelectos obtenidos, incluso se adquirieron nuevos datos, y por último se resolvió el problema o hipótesis (Murillo, 2011).

Así mismo, el enfoque fue cuantitativo porque se recolectaron con el fin de analizarlos y luego se probó las hipótesis (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

**3.1.2 Diseño de investigación:** Este no fue experimental ya que no se controlaron los parámetros de estudio. La información es transversal porque se recolectó en un solo lapso de tiempo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

En el estudio se declararon dos variables (ver anexo 1):

Respecto a la variable estrés laboral:

**Definición conceptual:** Es una respuesta que ocurre cuando la persona afronta un suceso exigente que no se acopla a sus competencias, de igual manera enfrenta las presiones que ocurre en el trabajo, conllevando a poner a prueba su capacidad de afrontamiento (Leka, 2004)

**Definición operacional:** Para medir las variables se utilizó un cuestionario cerrado, la herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1997). La aplicación tomó alrededor de 20 minutos y se completó de una en una.

**Dimensiones:** Se trabajó 3 dimensiones: siendo Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

**Escala de medición:** La variable se estableció en un rango ordinal resultando en nivel alto, medio y bajo.

Para la variable compromiso organizacional:

**Definición conceptual:** Es una responsabilidad que yace dentro del ser humano, haciendo un impulso con mucho esfuerzo para que se desenvuelva bien en el trabajo (Verona, 1993).

**Definición operacional:** Se asignaron cuestionarios cerrados utilizando la herramienta Escala de Compromiso Organizacional-OCQ de Meyer y Allen (1997) para calcular medidas variables. La aplicación tardó unos 20 minutos y se desarrolló de forma independiente.

**Dimensiones:** Para la variable se propusieron tres dimensiones: compromiso de continuidad, afectivo y normativo (Meyer & Allen, 1991).

**Escala de medición:** La variable se midió en escala ordinal, resultando en nivel alto, medio y bajo.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** Estuvo establecida por 107 personas que trabajan en establecimientos médicos I-3.

#### **3.3.2 Criterios de inclusión:**

- Trabajadores que firmaron consentimiento informado.
- Trabajador de ambos géneros
- Trabajadores que desearon participar
- Trabajadores que están continuamente menor a 2 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que presentaron enfermedades mentales.
- Trabajadores que tuvieron descanso o vacaciones.
- Trabajadores con edad mayor de 65 años

-Trabajadores que no tuvieron un contrato con el establecimiento de salud.

**3.3.3 Muestra:** Su cálculo se obtuvo utilizando la fórmula de poblaciones finitas, obteniendo así una muestra de 84 trabajadores que laboran en el establecimiento de salud (Ver anexo 2).

**3.3.4 Muestreo:** Se designó un muestreo de tipo probabilístico pues sus elementos pudieron ser escogidos en igual de oportunidades. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Asimismo, se trató un muestreo aleatorio simple porque se seleccionó un subgrupo donde todos los elementos se eligieron al azar (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

**3.3.5 Unidad de análisis:** Fue conformado por 01 trabajador del establecimiento de salud I-3.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Esta indagación, que tiene como variables nivel de estrés laboral y compromiso organizacional, utilizaron como técnica, una encuesta, que es un método descriptivo mediante el cual se detectará ideas, preferencias, etc. (Torres, Salazar & Paz, 2001).

El MBI (Maslach & Jackson, 1997), adaptado de Castillo (2020), constaba de 22 preguntas cerradas, cada una con cinco opciones, y se utilizó como medio para recopilar información sobre los niveles de estrés laboral. Tiene un índice de aceptación de expertos de 0,92, un índice de validez de contenido de 0,98 y una fiabilidad de 0,98.

Para compromisos organizacionales se utilizó la herramienta Escala de Compromiso Organizacional-OCQ de Meyer y Allen (1997). Tenía 18 preguntas cerradas con 5 opciones para cada pregunta. La validación del juicio de expertos reportó .972 como aceptable, mientras que el alfa de Cronbach mostró .925 como confiable (Ver anexo 3 y 4).

### **3.5 Procedimientos:**

Se requirió obtener una circular donde uno se presenta por parte de la institución rectora, la cual avalaba la realización de la investigación. Después, se requirió el pase de la institución en la que se aplicó el estudio, que ha buscado cumplir con las políticas institucionales.

Luego se planificó la ejecución del proceso de recopilación de información, consecutivamente se aplicó el cuestionario del nivel de estrés laboral en el transcurso de una semana, de igual manera el otro cuestionario de la segunda variable, obteniendo la información.

Al aplicar los cuestionarios se dio indicaciones claras a los participantes, además se les solicitó que firmen un consentimiento informado que se asegura que su intervención no fue obligada. En la misma semana, se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional, con los mismos lineamientos detallados anteriormente.

Al finalizar el periodo de recopilación de información, se transfirieron al software SPSS con el fin de examinar el estadístico respectivo y llegando a tener productos que finalmente se usaron para la contrastación de dichas hipótesis (Ver anexo 5).

### **3.6 Método de análisis de datos**

Tras la obtención de la información, estos se organizaron en una base de datos a través del entorno de Microsoft Excel, aquí se estructuraron para su posterior análisis, para ello, se utilizó el software SPSS versión 27.

Con respecto a los análisis, primero se ha realizado la indagación de la estadística descriptiva, en donde se generaron tablas que mostraban las características principales de los datos recolectados, asimismo, se pudieron calcular las frecuencias relativas y absolutas, obteniéndose así una mayor información respecto a la distribución de las variables.

Posterior al análisis descriptivo, se realizó el análisis inferencial, en donde primero se evaluó la normalidad de las variables, donde se encontró que la significancia de las variables es  $< 0.05$ , con un valor de 0.118 afirmándose que no es una distribución normal; con este resultado, se usó un test no paramétrico, Rho de Spearman (Ver anexo 6)

### **3.7 Aspectos éticos**

La indagación tuvo como característica ética, la beneficencia, ya que este principio analizo los riesgos y beneficios, que favorecieron en hacer el bien para el individuo del estudio, asegurando que se realice el bien para cada participante del estudio (Beauchamp & Childress, 2009). No maleficencia, porque fue un compromiso para no hacer el mal, no solo reduciendo los daños sino por el contrario se quiere aumentar los beneficios

(García, 2007). Además, autonomía, debido a que se identificó el derecho de cada persona y su capacidad para el manejo de sus decisiones; cada participante firmó un consentimiento informado a su voluntad, respetando su elección (Beauchamp & Childress, 2009). Y por último la justicia, ya que se buscó que los colaboradores sean atendidos equitativamente y de igual manera, sin ser desvalorados. Además, se tuvo el compromiso de que los pacientes tuviesen el derecho de una atención oportuna y adecuada, respetando sus derechos fundamentales (Rawls, 1971). Respetar estos aspectos éticos aseguró que el desarrollo del estudio se realice de manera responsable, velando por las comodidades de los trabajadores (Ver anexo 7).

#### IV. RESULTADOS

En breve, se exponen los análisis de la estadística descriptiva:

**Tabla 1**

*Datos generales del personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 20 a 30 años	18	21,4%
	De 31 a 45 años	50	59,5%
	De 46 a 64 años	16	19,0%
	Total	84	100,0%
Sexo	Femenino	26	31,0%
	Masculino	58	69,0%
	Total	84	100,0%
Tiempo laborando	Más de 2 años	33	39,3%
	Más de 4 años	40	47,6%
	Más de 5 años	11	13,1%
	Total	84	100,0%
Condición laboral	Tercero	16	19,0%
	CAS	58	69,0%
	Nombrado	10	11,9%
	Total	84	100,0%

*Nota:* Base de datos

De acuerdo con la primera tabla, se contempla que mayormente los encuestados tiene una edad correspondiente entre 31 a 45 años con un 59.5%, seguidamente 20 a 30 años con un 21.4% y finalmente con un 19% los que se encuentran de 46 a 64 años. La mayoría de los trabajadores son hombres 69% y luego las mujeres con un 31%. En el tiempo laboral se obtiene que más de 4 años fueron 47,6%, seguidamente los que tiene más de 2 años trabajando corresponde a 39.3%, finalmente solo un 13,1% los que llevan trabajando más de 5 años. Por último, en la condición laboral están trabajando en la modalidad de CAS un 69%, los de modalidad tercero son un 19% y los que se encuentran nombrados con un 11.9%.

**Tabla 2**

*Nivel de estrés laboral y sus dimensiones en el personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023.*

	Estrés laboral		Realización personal		Agotamiento emocional		Despersonalización	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5,95%	7	8,3%	5	6,0%	15	17,9%
Medio	65	77,38%	77	91,7%	77	91,7%	68	81,0%
Alto	14	16,67%	0	0,0%	2	2,4%	1	1,2%
Total	84	100,0%	84	100,0%	84	100,0%	84	100,0%

*Nota:* Base de datos

Acorde con la tabla 2, del estrés laboral, los trabajadores calificaron mayormente con un nivel medio con un 77,38%, seguidamente calificaron con un nivel bajo con un 5,95%, finalmente con una calificación de nivel alto de 16.67%. En sus dimensiones, la realización personal con nivel medio 91,7% y en el nivel bajo 8,3%. Para el agotamiento emocional se obtuvo 91,7% nivel medio, nivel alto con un 2,4% y en el nivel bajo 6,0%; en la despersonalización, con un nivel medio 81,0%, seguido de un nivel bajo 17,9% y nivel alto 1,2%.

**Tabla 3**

*Compromiso organizacional y sus dimensiones en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

	Compromiso organizacional		Compromiso normativo		Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	7,1%	0	0,0%	8	9,5%	6	7,1%
Medio	72	85,7%	66	78,6%	68	81,0%	70	83,3%
Alto	6	7,1%	18	21,4%	8	9,5%	8	9,5%
Total	84	100,0%	84	100,0%	84	100,0%	84	100,0%

*Nota:* Base de datos

Continuando con la tercera tabla se observa que para la variable compromiso organizacional, se alcanzó el mismo valor para el nivel bajo y nivel alto en 7,1%, al contrario que el nivel medio con un 85,7%. En las dimensiones de la variable, se observa en el compromiso normativo, que tuvo nivel medio 78,6%; en compromiso afectivo, nivel medio con 81,0% y en la última dimensión, compromiso de continuidad, un nivel medio con 83,3%.

Seguidamente, se detallan los resultados de la estadística inferencial:

### Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$  (0.05) se acepta la hipótesis nula o Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula

### Tabla 4

*Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

		Correlaciones		
			Estrés laboral	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	-,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Base de datos

Como se muestra en la tabla 4, la relación entre los niveles fluctuantes de estrés laboral y el compromiso organizacional se puede ver en un valor de  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y existe una relación significativa entre las variables. Además, el Rho de Spearman es  $-0,523$ , lo que indica que la relación existente es inversamente proporcional a la correlación negativa promedio.

## Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$  (0.05) se acepta la hipótesis nula o Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 5**

*Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

Correlaciones				
		Compromiso afectivo		
		Estrés laboral		
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	-,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Base de datos

Como muestra la tabla 5, se puede evidenciar la asociación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo donde el empleado de un establecimiento de salud I-3, 2023; en la que se halló que el coeficiente de correlación es -0.392, lo cual muestra que la relación es inversamente proporcional con una correlación negativa débil. También, donde p valor = 0.000 ( $p < 0.05$ ) por lo que se niega la hipótesis, por lo tanto, existe una relación significativa entre las variables.

## Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$  (0.05) se acepta la hipótesis nula o Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula

### Tabla 6

*Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

Correlaciones				
			Estrés laboral	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
Compromiso de continuidad	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	-,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Base de datos

La tabla 6 muestra p-valor = 0,000 ( $p < 0,05$ ), rechazando la hipótesis nula. De modo que, hay una asociación significativa entre el nivel de carga de trabajo y el compromiso de una organización con la continuidad de los empleados en los establecimientos de salud (I-3, 2023). El coeficiente de correlación es -0,437, indicando una asociación inversa y débil entre las variables.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$  (0.05) se acepta la hipótesis nula o Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula

#### Tabla 7

*Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.*

Correlaciones				
			Estrés laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,355**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	84	84
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	-,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Base de datos

Con referencia a la tabla 7, encontramos un valor p para la relación entre el grado de carga de trabajo y el compromiso organizacional normativo = 0,01 ( $p < 0,05$ ).

Por consiguiente, se niega la hipótesis nula y encontramos que hay una asociación significativa entre el grado de carga de trabajo y el compromiso normativo de la organización. El coeficiente de correlación es -0,355, indicando una correlación inversa y débil entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación conforme a los datos en general realizada a la muestra, se encontró un mayor porcentaje de 59.5% a las edades de 31 a 45 años, este resultado difiere con lo obtenido por Jaime (2020) que halló en su grupo de colaboradores que un 52% pertenece al rango de edad menor de 30 años, este resultado se obtuvo debido a que el lugar de estudio donde se aplicaron los cuestionarios, era un hospital privado, en el cual los trabajadores son profesionales jóvenes que recién han acabado sus estudios superiores o técnicos, y están en busca de experiencia laboral, que una vez lo obtengan busquen un trabajo que le ofrezca un contrato definitivo, como es el caso del presente estudio, que su aplicación se desarrolló en un establecimiento de salud.

Referente al género de las personas que están incluidas en la muestra, se halló que el 69% fue de género masculino, este resultado no concuerda con lo obtenido por Valverde (2021) que determinó que el 81% corresponde al género femenino ya que, en el Hospital de Ilo, lugar donde desarrolló su estudio, predominan más las mujeres, hecho ocasionado porque hay servicios como hospitalización, emergencia o UCI, donde la cantidad de personal femenino es mayor. Lo mismo ocurre en la investigación de Bernal, Ruiz & Pastrana (2021) donde destaca el género femenino en un 66%, porque el autor aplicó su estudio en una Institución Pública de Salud donde prevalecen más profesionales médicos y asistenciales femeninos.

De acuerdo con el nivel de estrés laboral, se obtuvo una calificación mayor en el nivel medio con un 77.38%, los estudios que concuerdan son de Salazar (2020), Arque (2021) y Maquilon (2022) quienes determinaron 50%, 45.2% y 79% respectivamente, que eran valores mayores en el nivel medio de estrés laboral; Sin embargo, Apaza (2020) halló un valor de 79.4% para el nivel un poco, siendo un resultado diferente a lo obtenido porque el autor califica a su rango de valores como nada, poco, bastante y mucho, limitando a sus resultados. En el estudio de Valverde (2021) no se evidenció ningún valor en el nivel alto, pero sí un 67% en el

nivel medio, porque los encuestados reflejaron estar disconformes por el incremento laboral y falta de personal ocasionado por la pandemia.

En cuanto al aspecto nivel de estrés laboral, se encontró asociación con la realización personal. El puntaje más alto se obtuvo en el nivel medio, donde el 91,7% fueron irrelevantes para la encuesta de Campana (2021), detallando expectativas para el 48% de los empleados. interactuar con otros. Sin embargo, el investigador quiere que la persona pueda ser capaz de alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones a través del crecimiento personal.

Para el agotamiento emocional se obtuvo 91.7% en el nivel medio, siendo el porcentaje más elevado en esta dimensión. Campana (2021) difiere con el resultado anterior, ya que en su investigación halló un mayor porcentaje en el nivel bajo con un 39%, los resultados son distintos porque Campana ha trabajado con personales enfermeros en el área de emergencia, y en aquel lugar si cuenta con buenas condiciones de trabajo por ello que no se evidenció que el bienestar emocional del encuestado haya sido afectado, asimismo los enfermeros poseen habilidades emocionales y son empáticos con los usuarios que atienden, más bien en el estudio donde el resultado tiene un nivel medio ya se podrá observar perdida de energía y fatiga hasta llegar perjudicar el trabajo que realizan.

Continuando con la variable 1, en su dimensión, la despersonalización, se calificó con un nivel medio al 81.0%, el cual es el mayor valor de la dimensión, en base al resultado mostrado, se encontró un autor que no concuerda, como Campana (2021) encontró que el 39% de los trabajadores se encuentran en niveles normales, los niveles son semejantes pero sus valores son muy distintos ya que la muestra en la que se aplicó el estudio fue de 84 trabajadores, mientras que Campana sólo tuvo 54 profesionales de enfermería como muestra, además cada nivel mostró resultados con poca diferencia entre ellos, con estos resultados el investigador pondrá una mayor atención a los sentimientos y actitudes negativos que perciben los usuarios.

Para el agotamiento emocional se logró un 91,7% en el nivel medio, un 2,4% en el nivel alto y un 6,0% en el nivel bajo. Estos resultados son inconsistentes con Campana (2021). Campana (2021) encontró que el 39% de los profesionales tiene un nivel bajo, el 31% tiene un nivel normal y finalmente el 30% tiene un nivel alto. Si el agotamiento emocional de una persona presenta un nivel alto, no será capaz de mostrar sentimiento hacia los demás, también tendrá un desgaste, pérdida de energía y fatiga, es decir, no solo afecta al bienestar de un colaborador sino también repercute en el entorno de la organización; llegando a un punto de perder empatía hacia los usuarios y familiares.

En la despersonalización, se calificó con un nivel medio al 81.0%, seguido de un nivel bajo 17.9% y en el nivel alto un 1.2%, siendo similar al resultado de Campana (2021) encontró que el 39% de los trabajadores tenían niveles normales, el 35% niveles bajos y el 26% niveles altos; otro autor fue Apaza (2020) quien encontró que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la despersonalización, es fundamental poner atención a este punto que hace referencia a la aparición de sentimientos y actitudes negativas hacia los usuarios. La despersonalización desarrollará actitudes y sentimientos negativos, que están destinados a los usuarios que son beneficiados de la labor de cada colaborador, este sentimiento actúa como mecanismo de defensa ya que su cansancio emocional los ha convertido en personas sin la energía para continuar en el trabajo.

En cuanto al compromiso organizacional, se tuvo como producto un porcentaje mayor de 85,7% en el nivel medio de la variable, siendo un resultado diferente al de Merchan (2022) quien demostró en su investigación que un 87.14% perteneció al nivel alto, lo mismo sucede con García (2022) quien obtuvo un nivel alto con un porcentaje de 74.19%, esta diferencia se debe porque Merchan trabajó en un hospital de Guayaquil donde sus profesionales que pertenecen a la muestra de estudio, se desenvuelven con dedicación y responsabilidad abordando una

atención eficiente para la mejora de la institución, demostrando su compromiso organizacional hacia la institución sin perjudicar el cargo que desempeña al interior de la institución, de la misma manera sucede con la investigación de García.

De acuerdo con la hipótesis general de las variables investigadas, se encontró que el coeficiente de correlación es de  $-0,523$ , indicando una relación inversa y media. Estos datos son comparables a los de Campana (2021) quien encontró que el Rho de Spearman era  $-0.337$  es lo contrario y una proporción baja. Por tanto, cuanto mayor es el estrés de un puesto de trabajo, menor es el compromiso organizativo de los trabajadores. Obtuvimos este resultado debido a que el estrés laboral es una variable que influye negativamente e influye en el compromiso organizacional. Por eso se invierte, y también porque un valor de  $-0,52$  representa una correlación moderada.

Para la hipótesis específica 1 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $-0,392$ , lo que indica una débil asociación inversa entre el nivel de trabajo y el compromiso organizacional emocional, si bien no se han encontrado estudios que busquen la misma asociación de variables, se puede mencionar a Bernal, Ruiz & Pastrana (2021) quien tuvo un resultado de 18% en quienes muestran no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso organizacional afectivo, siendo una categoría diferente, en este estudio se halló un 81% en el nivel medio del compromiso afectivo, debido a que la variable estrés laboral está en el nivel medio, por ello ese nivel se mantiene en la variable dependiente con un mayor porcentaje.

Conforme a la hipótesis específica 2, se obtuvo que el coeficiente de correlación es  $-0.437$ , indicando que la relación es inversamente proporcional y es una correlación débil, entre las variables del estudio, aunque no se encontraron datos con la misma relación entre las variables estudiadas, García (2022) explica que halló un nivel alto en el compromiso de continuidad con un 80.65%, en cambio en

el presente estudio se obtuvo un nivel medio con un 83.3%, dicho dato es obtenido porque la otra variable de estudio, actúa de forma independiente y conlleva a un nivel medio con mayor porcentaje.

Encontramos un Rho de Spearman igual a -0.355, consistente con una hipótesis particular 3. Esto indica una relación débil e inversa entre el nivel de carga de trabajo y el compromiso organizativo normativo. Ningún estudio ha investigado asociaciones para las mismas variables, pero Campana (2021) las menciona. Se demostró que era del 52% en el nivel normal y un porcentaje más alto en este nivel.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación inversamente proporcional entre nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.
2. Existe una relación inversamente proporcional entre nivel de estrés laboral y compromiso organizacional afectivo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.
3. Existe una relación inversamente proporcional entre nivel de estrés laboral y compromiso organizacional de continuidad en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.
4. Existe una relación inversamente proporcional entre nivel de estrés laboral y compromiso organizacional normativo en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se aconseja al jefe de la institución de salud el desarrollo de talleres sobre manejo del estrés laboral porque las dinámicas que se enseñara constituyen los autocuidados dentro de las actividades de los profesionales que laboran en dicha institución.
- Se propone a la Dirección General de la Red Integrada de Salud de Lima Central la revisión y actualización de la Guía Técnica de Atención en Salud Mental para Trabajadores de la Salud en cumplimiento del Acuerdo Ministerial N° 180-2020-MINSA. Es necesario considerar las emociones que experimentan las personas en esta situación. Esta situación conduce a altos niveles de estrés laboral y debe ser manejada. El uso de la guía anterior mejorará las variables bajo investigación.
- Se pide al jefe del establecimiento de salud la elaboración de un proyecto de monitoreo a los empleados que demostraron un nivel alto y medio de estrés laboral, para desarrollar mejoras y que el personal permanezca trabajando en la institución. Como se observó en los resultados el estrés laboral en el nivel medio afecta al compromiso organizacional de continuidad.
- Se solicita al encargado de recursos humanos que desarrolle un programa de fortalecimiento sobre las atenciones integrales de salud, los cuales están establecidos en la normativa NTS N°139, con la intención de reestablecer la calidad del cuidado, bajo los estándares permitidos.

## REFERENCIAS

- Aceituno, Silva & Cruz (2020). Mitos y realidades de la investigación científica. Repositorio Concytec. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Andersson, H., Svensson, A., Frank, C. et al. (2022). Ethics education to support ethical competence learning in healthcare: an integrative systematic review. *BMC Med Ethics* 23(29). <https://doi.org/10.1186/s12910-022-00766-z>
- Apaza, D. (2020). Estrés y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur, Juliaca – Puno, 2020 [tesis de licenciatura]. Repositorio UTELESUP. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1220>
- Arciniega, L., Allen, N., & González, L. (2018). Don't mess with my company: An exploratory study of commitment profiles before and after dramatic external event. *Journal of Management & Organization*, 24(2), 224–238. <https://doi.org/10.1017/jmo.2017.5>
- Arque, R. (2021). Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho, 2018 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71516>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Redalyc*, XL(1), 14-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834003>
- Beauchamp, T., & Childress, J. (2009). *Principles of biomedical ethics*. Oxford University Press. <https://www.healthcareethicsandlaw.co.uk/intro-healthcare-ethics-law/principlesofbiomedethics#:~:text=The%20four%20principles%20of%20biomedical%20ethics%20as%20outlined%20by%20Beauchamp,%2Dmaleficence%2C%20beneficence%20and%20justice.>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360. <https://doi.org/10.1086/222820>

- Belletich, E. (2023). Salud mental en el trabajo. Revista UDEP Hoy. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/01/salud-mental-en-el-trabajo-cuidado-con-el-estres-laboral/>
- Bernal, I., Ruiz, L. & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. Revista Universidad y Sociedad, 13(6), 194-204. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The socialization managers in workers organizations. Administrative Science Quarterly, 19, 533-546. <https://repositories.lib.utexas.edu/bitstream/handle/2152/29309/BuildingOrganizationalCommitment.pdf;sequence=1>
- Campana, D. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Sub Regional Andahuaylas, 2021 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72873>
- Castillo, R., & Paredes, M. (2020). Factor structure of Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) in nursing staff of public health institutions. Revista Interacciones, 6(1). <https://doi.org/10.24016/2020.v6n1.220>
- García, H., Nelly, G., Castillo, G., Elena, L., Fajardo, C., Ariel, R., & Zúñiga, A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia COVID-19. Revista de Salud Pública. <https://doi.org/10.31052/1853.1180>
- García, L. (2022). Compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial en un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica 2022 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96618>
- Gracia, D. (2009). Spanish bioethics comes into maturity: personal reflections. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics, 18, 219-227. <https://doi.org/10.1017/s0963180109090367>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.  
[https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jaime, J. (2020). Edad y antigüedad laboral de los profesionales de enfermería como antecedentes del compromiso afectivo en los hospitales privados de jalisco, México. Revista DIALNET, 9(4), 53-71.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7681381>
- Kanter, R. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. American Sociological Review, 33(4), 499–517. <https://doi.org/10.2307/2092438>
- Krüger, H., Pedraz, B., Arevalo, M., Samalvides, F., Anculle, V., & Dancuart, M. (2020). Effects on mental health after the COVID-19 lockdown period: Results from a population survey study in Lima, Peru. Clinical Medicine Insights Psychiatry 2020, 11. <https://doi.org/10.1177/1179557320980423>
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. WHO.INT.  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maquilon, J. (2022). Estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil, 2022 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93979>
- Martin, P., Salanova, S. & Pieró, J. (2003). El estrés laboral. Revista de relaciones laborales, (10), 167-185. [https://www.researchgate.net/profile/Marisa-Salanova/publication/39673812\\_El\\_estres\\_laboral\\_Un\\_concepto\\_cajon-de-sastre/links/09e4150d080630fc65000000/EI-estres-laboral-Un-concepto-cajon-de-sastre.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa-Salanova/publication/39673812_El_estres_laboral_Un_concepto_cajon-de-sastre/links/09e4150d080630fc65000000/EI-estres-laboral-Un-concepto-cajon-de-sastre.pdf)

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205?utm\\_campaign=The%20Talent%20Beat&utm\\_source=hs\\_email&utm\\_medium=email&\\_hsenc=p2ANqtz-\\_BFbomWbRPTQxIBNfsBf5AB2M10LhHIGYQO\\_xedMrLthXZp9CldG3OzW8SPnclZy9aDBuW](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205?utm_campaign=The%20Talent%20Beat&utm_source=hs_email&utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz-_BFbomWbRPTQxIBNfsBf5AB2M10LhHIGYQO_xedMrLthXZp9CldG3OzW8SPnclZy9aDBuW)
- Mena, M. (2021). 2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. Statista. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/#:~:text=En%20concreto%2C%20el%2043%25%20de,mundo%20experimentaron%20los%20mismos%20niveles>
- Merchan, J. (2022). Resiliencia y compromiso laboral en profesionales de la salud de un hospital de Guayaquil, 2022 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94339>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications, Inc.
- Mohamed, M.S., Mohiadeen, M.M., Kader, A., & Anisa, H. (2012). Relationship among Organizational Commitment, Trust and Job Satisfaction: An Empirical Study in Banking Industry. *Research Journal of Management Sciences*, 1(2), 1-7. <http://www.isca.me/IJMS/Archive/v1/i2/1.ISCA-RJMgtS-2012-025.pdf>
- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Revista Perfiles*, 1(25), 13–23. <https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>

- Murillo, F. (2011). Hacer de la educación un ámbito basado en evidencias científicas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9(3), 4-12.  
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num3/editorial.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.  
<https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Pallasco, W. (2022). Estrés laboral en personal de salud de atención primaria durante la pandemia COVID 19 [tesis de maestría]. Repositorio institucional UNIANDES.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14823/1/UA-MSO-EAC-041-2022.pdf>
- Peña, L., Martínez, B. & Méndez, A. (2021). Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Revista Salud Jalisco*.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211g.pdf>
- Rahman, M., Ferdausy, S., & Karan, R. (2015). Determining the relationships between the components of organizational commitment and job performance: an empirical study. *Abac Journal*, 35(1), 30-45.  
[https://scholar.google.nl/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=nl&user=wWxLnW8AAAAJ&citation\\_for\\_view=wWxLnW8AAAAJ:9yKSN-GCB0IC](https://scholar.google.nl/citations?view_op=view_citation&hl=nl&user=wWxLnW8AAAAJ&citation_for_view=wWxLnW8AAAAJ:9yKSN-GCB0IC)
- Rawls, J. (1971). *Teoría de la justicia*. Editorial fondo de cultura económica.  
[http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Rawls\\_Teoria\\_de\\_la\\_justicia\\_cap\\_1-2.pdf](http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Rawls_Teoria_de_la_justicia_cap_1-2.pdf)
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465–476.  
<https://doi.org/10.2307/258128>
- Ruiz, M. & Serrano, M. (2021). Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud “Catalina Huanca” [tesis de licenciatura]. Repositorio

<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3144>

- Saavedra, J. (2020). Balance y recomendaciones sobre salud mental de la población y del personal de salud durante la pandemia de COVID-19 en el Perú. *Revista Medicina Interna*, 33(4), 135-137. <https://doi.org/10.36393/spmi.v33i4.559>
- Sallan, J., Simo, P., Fernández, V., & Enache, M. (2009) Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de gestión*, 10(2), 15-28. <http://dx.doi.org/10.5295/cdg.090151js>
- Salazar, M. (2020). Gestión organizacional y estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de San Martín, 2020 [tesis de maestría]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51064>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Book Company. <https://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. [https://books.google.com/cu/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA79&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/cu/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA79&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (s.f). Métodos de recolección de datos para una investigación. Repositorio UDG virtual. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Valderrama, E. & Polino, Y. (2020). Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica [tesis de licenciatura]. Repositorio

UPEU.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli\\_Tra\\_bajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli_Tra_bajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valverde, C. (2021). El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020 [tesis de licenciatura]. Repositorio UJCM. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1007>

Varona, M.F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, (35), 68-77.

Vega, R., & Garrido, M. (1998). *Psicología de las organizaciones: Proceso de socialización y compromiso con la empresa*. Editorial Amarú ediciones.

World Health Organization. (2021). COVID-19: occupational health and safety for health workers: interim guidance. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/339151>.

# ANEXOS

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés laboral</b>	El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka, 2004).	Para la medición de la variable nivel de estrés laboral se aplicará un cuestionario de preguntas cerradas, el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) de (Maslach & Jackson, 1997); que será de manera individual.	Agotamiento emocional	Nivel de agotamiento	Ordinal
				Sentimiento	
				Sentimiento de fatiga	
				Cansancio	
				Desgaste	
				Frustración	
			Despersonalización	Tiempo de trabajo	
				Contacto directo	
				Posibilidades	
			Realización personal	Trato al paciente	
				Dureza con la gente	
				Emoción fuerte	
				Importancia	
				Culpa	
				Entendimiento	
<b>Compromiso organizacional</b>	El compromiso organizacional es una responsabilidad que yace dentro del ser humano, haciendo un impulso con mucho esfuerzo para que se desenvuelva bien en el trabajo (Verona, 1993).	Para la medición de la variable compromiso organizacional se aplicará un cuestionario de preguntas cerradas, con el instrumento de la Escala de Compromiso Organizacional-OCQ de Meyer y Allen (1997); que será de manera individual.	Compromiso afectivo	Problemas ajenos	Ordinal
				Influencia positiva	
				Energía laboral	
				Clima agradable	
				Estimación	
				Cosas valiosas	
			Compromiso de continuidad	Trato emocional	
				Destrezas o habilidades	
				Desarrollo de labores	
			Compromiso normativo	Lazos de amistad	
				Felicidad laboral	
				Parte de la familia	
				Reconocimiento	
				Identificación laboral	
				Destrezas valoradas	
Compromiso de continuidad	Promueve la motivación				
	Competencias laborales				
	Comunicación laboral				
	Beneficios laborales				
	Dedicación laboral				
	Seguridad laboral				
Compromiso normativo	Lealtad y fidelidad				
	Obligación moral				
	Deber institucional				
				Tiempo laborado	

## Anexo 2. Cálculo del tamaño de muestra

Fórmula para población finita:

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

n=muestra

N=población 107

Z=nivel de confianza 1,96

E=resto de confianza 0,05

p=certeza 0,5

q=error 0,5

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 107 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2 (107-1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 84$$

### Anexo 3. Instrumento para variable estrés laboral

#### Cuestionario de estrés laboral

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta, por favor que sea totalmente sincero(a).

N°	Dimensiones/ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Agotamiento emocional</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6	Me siento frustrado en mi trabajo					
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
<b>Despersonalización</b>						
10	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11	Siento que me he hecho más duro con la gente					
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13	Siento que realmente no me importa lo que les					

	ocurra a mis pacientes					
14	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
<b>Realización personal</b>						
15	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

## Anexo 4. Instrumento para variable compromiso organizacional

### Escala de compromiso organizacional

Instrucciones: Lea con mucha atención y marque con un ASPA (X) su elección. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

N°	Dimensiones/items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Compromiso afectivo</b>						
1	Cree que desarrolla todas sus destrezas o habilidades profesionales en el centro de salud (habilidad, eficiente y ágil).					
2	Se siente satisfecho con el desarrollo de sus labores en el centro de salud.					
3	Crea lazos de amistad con sus compañeros de trabajo					
4	Se siente feliz de laborar en el centro de salud					
5	Se siente parte de la familia del centro de salud.					
6	Ha recibido algún tipo de reconocimientos por su trabajo					
7	Se identifica con el centro de salud					
8	Cree que sus destrezas o habilidades en su ambiente laboral son valoradas.					
<b>Compromiso de continuidad</b>						
9	El centro de salud promueve la motivación y el reconocimiento laboral.					
10	Cree que tiene oportunidad de desarrollar competencias como profesional en el centro de salud.					
11	El centro de salud promueve la comunicación y buen ambiente entre los colaboradores que desarrolle la motivación laboral.					

12	Las prestaciones o beneficios laborales son acorde a las políticas salariales.					
13	Cree que sus actividades se han desarrollado con dedicación en el centro de salud.					
14	Presenta estabilidad y seguridad laboral					
<b>Compromiso normativo</b>						
15	El centro de salud logra su lealtad y fidelidad, con respecto al cumplimiento de proyectos en la misión y visión como institución.					
16	Cree que ha establecido una obligación moral de permanencia por el tiempo de servicio en el centro de salud.					
17	Cree que tiene una obligación o deber con la institución por el tiempo laborado.					
18	Siente que tiene una responsabilidad y compromiso con el centro de salud por el tiempo laborado.					

## Anexo 5. Carta de presentación

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima SJL, 11 de Mayo del 2023

N°Carta P.027 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR:

M.C.Haroldo Tomás Echevarria Cam  
Medico jefe Centro de Salud Santa Rosa de Lima

**Asunto:** Carta de Presentación de la estudiante **TEJEDA TEJEDA CATHERINE PAOLA.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TEJEDA TEJEDA CATHERINE PAOLA** identificado(a) con DNI N° 75837349 y código de matrícula N° 6500094851; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3,2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo 6. Prueba de normalidad de las variables de estudio

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,118	84	,005
Estrés laboral	,118	84	,006

*Nota. Puntajes de las variables compromiso organizacional y estrés laboral.*

De acuerdo con la tabla superior se puede apreciar que el análisis de normalidad para las variables estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023 tiene una significancia inferior a 0.05, por lo que se puede concluir que no se encuentran distribuido de manera normal, Entonces para probar las hipótesis se empleará una prueba no paramétrica como la de Rho de Spearman

## **Anexo 7. Modelo de Consentimiento Informado, formato UCV.**

Título de la investigación: Nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023

Investigadora: Tejeda Tejeda, Catherine Paola

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de salud I-3, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución establecimiento de salud I-3.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el ámbito laboral, el estrés produjo un bajo rendimiento, falta de compromiso laboral y baja productividad del personal de salud, por ello fue importante que se haya buscado estrategias que disminuyeron las presiones laborales (OMS, 2022). Los profesionales de salud han afrontado situaciones de mucho estrés, entre el 2019 y 2020, en el último se alcanzó niveles récord de estrés laboral, el cual según World Health Organization (2021) se refirió al incremento de la carga laboral, tiempo y organización dentro del lugar de trabajo.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Nivel de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal de un establecimiento de Salud I-3, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de cada trabajador desempeñe sus funciones del establecimiento de salud I-3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Tejada Tejada Catherine Paola. email: [catytejeda@gmail.com](mailto:catytejeda@gmail.com) y Docente asesor Huauya Leuyacc, María Elena.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....