



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de
una cadena de restaurantes de Huacho 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Burgos Pazos, Juan Carlos (orcid.org/0009-0006-6556-5434)

ASESORA:

Dra. Romero Reyna, Jacqueline Roxana (orcid.org/0000-0002-0881-4303)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

Agradezco profundamente a mi madre y hermanas por su inmenso amor y cariño, así como por el invaluable apoyo y esfuerzo que han realizado para terminar el estudio con éxito. Su dedicación ha sido fundamental en este proceso y no podría haberlo logrado sin su constante aliento.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de llevar a cabo este proyecto académico. Su compromiso con la educación y la excelencia ha sido fundamental en mi desarrollo como estudiante y en la culminación de esta tesis.

Asimismo, quiero extender mi gratitud a mis estimados profesores, quienes no solo compartieron sus conocimientos de manera dedicada, sino que también me brindaron orientación valiosa y perspicaz a lo largo de este recorrido académico. Sus consejos y enseñanzas han sido una fuente inestimable de inspiración y motivación.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO REYNA JACQUELINE ROXANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023", cuyo autor es BURGOS PAZOS JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 04 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO REYNA JACQUELINE ROXANA DNI: 41449856 ORCID: 0000-0002-0881-4303	Firmado electrónicamente por: RJROMEROR el 04- 05-2024 09:29:27

Código documento Trilce: TRI - 0745159





**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BURGOS PAZOS JUAN CARLOS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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
JUAN CARLOS BURGOS PAZOS DNI: 45877969 ORCID: 0009-0006-6556-5434	Firmado electrónicamente por: JBURGOSPA el 04-05- 2024 11:59:30

Código documento Trilce: TRI - 0745156



Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de autor.....	v
Índice de contenidos	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	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
VI. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 01: Características demográficas de la población.....	12
Tabla 02: Niveles de estrés laboral en los colaboradores.....	25
Tabla 03: Niveles de compromiso organizacional en los colaboradores.....	25
Tabla 04: Prueba de normalidad.....	26
Tabla 05: Prueba de correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional	26
Tabla 06: Relación entre el estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores	27
Tabla 07: Relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, no experimental y correlacional, en donde la muestra de estudio estuvo constituida por 300 colaboradores de la Corporación, a quienes se le aplicó dos cuestionarios que fueron: Escala de Apreciación del Estrés que fue validado por Salazar en Perú en el 2016 y el instrumento de Escala de Compromiso Organizacional que fue validado por Mariluz y Mendez en Perú en el 2022. Los resultados obtenidos muestran, que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional ($Rho=-0.598$; $p=0.000$). Además, se observa que las tres dimensiones del compromiso organizacional (afectiva, de continuidad y normativa) se relacionan negativamente con el estrés laboral. Del mismo modo, se encuentra una correlación negativa entre las dimensiones del estrés laboral (trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo) y el compromiso organizacional de los colaboradores. En conclusión, se puede inferir que a medida que el compromiso organizacional mejora, el nivel del estrés laboral tiende a disminuir.

Palabras clave: Estrés laboral, compromiso organizacional, restaurantes.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in employees of a restaurant chain in Huacho 2023. The study was basic, quantitative, non-experimental and correlational, where the study sample was constituted by 300 employees of the García Corporation, to whom two questionnaires were applied: the Stress Appreciation Scale, which was validated by Salazar in Peru in 2016, and the Organizational Commitment Scale instrument, which was validated by Mariluz and Mendez in Peru. in 2022. The results obtained show that there is an inverse relationship between work stress and organizational commitment ($Rho=-0.598$; $p=0.000$). Furthermore, it is observed that the three dimensions of organizational commitment (affective, continuity and normative) are negatively related to work stress. Similarly, a negative correlation is found between the dimensions of work stress (work itself, work context and relationship of the subject with the work) and the organizational commitment of collaborators. In conclusion, it can be inferred that as organizational commitment improves, the level of work stress tends to decrease.

Keywords: Work stress, organizational commitment, restaurants.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el estrés laboral constituye un serio problema, mostrando un incremento reciente en su prevalencia. Según el HSE, un organismo regulador británico de la salud y la seguridad en el trabajo, aproximadamente 822.000 de personas en el Reino Unido sufren de estrés laboral. Cerca de 449.000 personas asocian este estrés a la influencia de la pandemia del coronavirus, ha sido identificada como un factor desencadenante inicial o factor exacerbante. La mayoría de los trabajadores estadounidenses (83%) también experimentan este problema. Además, un 42% de los trabajadores informan niveles de estrés elevados en la actualidad. En cuanto al estrés diario, un 57% de los empleados en Estados Unidos y Canadá lo experimentan a diario, en comparación con el 43% de la población global. En ese mismo ámbito, se muestra que el índice de estrés laboral diario de los trabajadores estadounidenses y canadienses ha aumentado un 8% con respecto al año anterior.

De acuerdo a un estudio realizado por Baruffati (2023), aproximadamente un millón de empleados estadounidenses faltan al trabajo diariamente debido al estrés. Además, el 63% de los trabajadores en Estados Unidos están dispuestos a renunciar a sus empleos debido a este motivo. En el Reino Unido, se observa un mayor índice de estrés laboral en los sectores de educación, salud humana y trabajo social. Se estima que el 7% de los adultos británicos (equivalente a 1 de cada 14 personas) experimentan estrés diario, mientras que 1 de cada 5 individuos se siente estresado durante más de 2 semanas al mes. Además, el estudio indica que, en términos generales, las tasas de estrés laboral son notablemente superiores en mujeres en comparación con los hombres.

En América Latina, las últimas estadísticas sobre estrés laboral revelan una tendencia alarmante de crecimiento a lo largo de los años. De acuerdo con Mejía et al. (2019), el estrés laboral representa el motivo detrás del 60% de los días de trabajo perdidos. Este fenómeno se hace aún más evidente en países como México, donde aproximadamente el 75% de los colaboradores experimentan este problema. Estos datos generales subrayan la magnitud del problema, indicando que el estrés laboral está en aumento en la región, afectando a aproximadamente el 20% de los trabajadores. Estas cifras resaltan la necesidad de abordar y encontrar medidas

eficaces para atenuar esta dificultad que tiene un efecto perjudicial al aspecto de la salud y tranquilidad de los empleados latinoamericanos (García et al.,2020).

En el contexto peruano, según un estudio llevado a cabo por la Universidad ESAN (2021), se ha observado que los trabajadores que sufren niveles elevados de estrés suelen faltar a sus puestos de trabajo. Esta ausencia se debe a diversos factores relacionados con el estrés, como la fatiga crónica, los trastornos digestivos y del sueño, entre otros. Cabe destacar que la iniciación de la COVID-19 ha exacerbado de manera considerable este escenario, dado que se calcula que cerca del 70% de los empleados en Perú están experimentando estrés laboral como resultado de los efectos producidos por la pandemia.

En el área administrativa de la Corporación se puede evidenciar el estrés en los colaboradores, debido a su expresión facial y corporal. Sus rostros denotan cansancio y preocupación, con gestos tensos y miradas perdidas. Además, es común observar a los colaboradores caminando apresuradamente por los pasillos, como si estuvieran constantemente corriendo contra el tiempo. Estas señales no verbales revelan la carga emocional y física que están experimentando.

Asimismo, los colaboradores parecen tener dificultades para mantenerse enfocados en sus tareas y frecuentemente se distraen con facilidad. Sus mentes parecen estar saturadas de preocupaciones y responsabilidades, lo que afecta negativamente su productividad y desempeño general. También está el aumento de los errores y la disminución en la calidad del trabajo son consecuencias directas del estrés laboral que afecta a los empleados de Corporación. Otro aspecto preocupante radica en la declinación de las conexiones interpersonales en el entorno organizacional. Por lo que se cree que el estrés laboral genera un clima de tensión y hostilidad, lo que dificultaría la comunicación efectiva entre los colaboradores. El cual generaría discusiones acaloradas y falta de colaboración, lo que afecta negativamente el trabajo en equipo y la cohesión organizacional.

En ese contexto, se formuló como problema general ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?

La investigación se justifica en lo teórico, debido a que permitirá ampliar y fortalecer el conocimiento actual sobre la cultura organizacional y el compromiso

organizacional, ofreciendo nuevas perspectivas teóricas y enriqueciendo la base de evidencia científica. En lo práctico, los resultados permitirán identificar las fuentes de estrés laboral más relevantes para los colaboradores, así como comprender cómo el estrés laboral puede afectar su compromiso con la organización. Esta comprensión será fundamental para implementar intervenciones y políticas específicas que aborden y mitiguen el estrés laboral, promoviendo así el bienestar de los colaboradores y mejorando su compromiso y rendimiento en el trabajo. En lo social, por que contribuirá a la sensibilización sobre la importancia de abordar el estrés laboral en el lugar de trabajo y promover entornos laborales más saludables y sostenibles.

Se fijó como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Para la investigación los objetivos específicos son identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Identificar los niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Asimismo, identificar la relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Identificar la relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.

La hipótesis general del estudio es existe relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. En tanto, las hipótesis específicas son existe relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Asimismo, existe relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Yousaf et al. (2020) investigaron la asociación entre estrés ocupacional en el compromiso laboral y las intenciones de rotación de los colaboradores de comida rápida en China. Para ello, aplicaron una encuesta a una muestra de 318 trabajadores, usando un diseño no experimental y correlacional. El resultado mostró que existe dependencia del estrés ocupacional y el compromiso laboral, así como con las intenciones de rotación. Además, hallaron que el apoyo social en el trabajo tiene una influencia moderada en el estrés laboral, siendo menor para los colaboradores que experimentaban una percepción elevada de apoyo. Los autores concluyeron que el compromiso laboral actúa como un elemento de resguardo ante el estrés relacionado con el trabajo.

En tanto, el artículo de Priastana y Mujjati (2020) analizó cómo el compromiso organizacional y el estrés laboral afectan al desempeño de los empleados en el hotel The Trans Resort Bali. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa y dcorrelacional utilizando una encuesta dirigida a 45 colaboradores. Los hallazgos indicaron que el desempeño de los empleados está significativamente relacionado con el compromiso organizacional y el estrés laboral. Se concluyó que el compromiso organizacional genera un efecto positivo y relevante en el desempeño de los colaboradores, a la vez que el estrés en el ámbito laboral incide de manera desfavorable y considerable.

Por otro lado, en Colombia, Mora et al. (2021) en su artículo se buscó analizar el compromiso organizacional en franquicias de comida rápida en Barranquilla. Se empleó el enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, mediante el uso de encuestas y una muestra de 115 trabajadores. El resultado mostró que el 93% de los encuestados manifestaron un alto involucramiento en el trabajo y solo el 1% lo expresó en un nivel medio. Asimismo, el 97% de los participantes reportaron una alta lealtad hacia la organización y el 3% restante la indicó en un nivel medio. En conclusión, los aspectos del compromiso organizacional tienen una fuerte presencia en el proceso de incorporación laboral en el ámbito de las franquicias de comida rápida, lo que implica un alto grado de identificación, involucramiento y lealtad, así como un fuerte sentido de pertenencia.

En el estudio de Taha et al., (2020) busco evaluar el estrés y el compromiso

organizacional de los manipuladores de alimentos en restaurantes de Jebel Ali, Dubai, Emiratos Árabes Unidos. El estudio se caracterizó por su alcance correlacional y no experimental, basado en una encuesta aplicada a 378 trabajadores. Los resultados encontraron que 91,9% tiene un compromiso elevado y el 93% alto estrés laboral. Además, se identificó una relación negativa entre el estrés y el compromiso organizacional de los colaboradores. Se concluyó que el compromiso con la inocuidad de los alimentos expresado por los encuestados era el factor más influyente en el estrés laboral.

Naig y Borbon (2021) llevaron a cabo un trabajo con la finalidad de analizar el equilibrio entre la vida laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de restaurantes en la región central de Luzón. Utilizando un diseño correlacional y un enfoque cuantitativo, el investigador aplicó una encuesta a una muestra de 305 empleados distribuidos en 44 restaurantes. El resultado mostró que los comportamientos que reflejan un alto compromiso organizacional, como ayudar a los compañeros de trabajo, mejorar la eficiencia y participar activamente en diversas iniciativas, pueden influir en la disposición a dejar el empleo por parte de los trabajadores. Esto indica cómo los estados emocionales de los empleados influyen en su decisión de permanecer o abandonar la organización. En conclusión, se observó que los colaboradores del restaurante tienen seguridad emocional, compromiso y lealtad hacia la organización, lo que se deriva de tener una vida equilibrada y saludable.

A nivel nacional, en Lima, Sulca y Takeshita (2021) llevaron a cabo su investigación con el propósito de analizar el compromiso organizacional y el estrés de los trabajadores del Restaurante Cevichería Punto Marino. Se empleó un diseño no experimental y correlacional, se fundamentó en la aplicación de la encuesta y la muestra consistió en 20 trabajadores. El resultado obtenido por el Rho de Spearman indicó un valor de $r=0.716$ con un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia una relación significativa alta entre las variables. Asimismo, el 25.0% de los encuestados tuvieron un bajo nivel respecto al compromiso organizacional; el 55.0% mostró un nivel regular y el 20.0% presentó un nivel alto. Por otro de acuerdo al Estrés laboral, el 15.0% percibió un bajo nivel; el 50.0% un nivel regular y el 35.0% manifestó un nivel alto. En conclusión, el compromiso organizacional en el

restaurante refleja el descontento de los empleados en el sitio donde llevan a cabo sus tareas cotidianas, además, el estrés se convierte en un elemento perjudicial el clima laboral de la entidad, tanto por la elevada movilidad del personal como por la carencia de respaldo por parte de los líderes administrativos.

Asimismo, en Lima, Blas (2021) realizó su estudio con el propósito de analizar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de un restaurante del Puerto Escondido. El estudio fue de tipo correlacional y enfoque cuantitativo, la muestra de 230 colaboradores. El resultado del Coeficiente Rho de Spearman indican un valor de $r = -0,294$, demostrando una correlación inversa y débil entre las variables, con una significancia inferior al 0.05. Además, se observa que el 93,9% de los participantes se encuentran en un nivel bajo de estrés, mientras que el 50,4% muestran altos niveles de compromiso organizacional. En conclusión, se estableció que un mayor nivel de compromiso organizacional se relaciona con un menor grado de estrés en el ámbito laboral.

Por otro lado, Cardenas y Huamani (2022), realizado en Lima con el propósito de determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de comida rápida. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo; y la muestra de 200 trabajadores. El resultado del Coeficiente de Rho de Spearman indican un valor de $r = 0,641$ y una significancia menor al 0.05, el cual evidencia correlación directa entre las variables. Asimismo, un 54% se encuentran estresados y el 80.7% de los trabajadores muestra niveles fuertes de compromiso organizacional. En conclusión, se estableció que existe relación significativa, directa y de intensidad alta entre las variables de estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa industrial.

Finalmente, en la Provincia de Chiclayo, Loconi (2021) realizó su tesis con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local. La metodología de diseño correlacional y enfoque cuantitativo; la técnica usada fue la encuesta y la muestra de 75 trabajadores. El resultado del Coeficiente Rho de Spearman indican un valor de $r = 0,117$ y una significancia igual a 0.316, demostrando la inexistencia de una correlación directa entre las variables. Además, se encontró

que aproximadamente el 29,3% de los empleados experimentan niveles de estrés bajos, mientras que el 50,7% de los participantes en la encuesta muestran un nivel moderado de compromiso hacia la organización. En resumen, no se ha identificado ninguna conexión entre el estrés laboral y el compromiso organizacional dentro de la empresa ubicada en Chiclayo.

En esta parte del estudio se profundizará el tema del estrés. Dentro de las teorías que explican al estrés laboral, se tiene, la **Teoría de las Demandas-Control de Karasek**, el autor sostiene que el estrés se deriva de un aumento en las demandas laborales y una falta de control por parte del trabajador. Según esta perspectiva, el estrés se produce cuando hay una carga psicológica elevada y un bajo nivel de dominio sobre dichas demandas. (Hidalgo, 2021)

De acuerdo a Salazar (2016), las dimensiones del estrés laboral se dividen en tres, de las cuales son las siguientes: Como primera dimensión se tiene al “trabajo en sí mismo”. El empleo es fundamental para el equilibrio social, ejerciendo un notable efecto en la posición de los individuos en la comunidad, al ser la principal fuente de sustento y desempeñar un rol esencial en su existencia. El trabajo se considera una norma, una realidad social integral. (Méda, 2007)

Como segunda dimensión está el contexto laboral, que es la relevancia del bienestar laboral se deriva de la creación de vínculos laborales, los cuales posibilitan la compartición de creencias, intereses y opiniones, ejerciendo influencia sobre los aspectos emocionales, comportamentales y físicos del trabajador. Asimismo, cabe destacar que existen elementos relacionados con la empresa, como su naturaleza, contrato, participación y posición laboral, que también inciden en el desarrollo humano. De esta manera, la relación entre el empleado y el entorno se vuelve crucial para lograr un bienestar laboral óptimo dentro de la organización. (Martínez y Rivera, 2019)

Como tercera y última dimensión se tiene a la relación del sujeto con el trabajo, el cual menciona cual comprende el comportamiento de los trabajadores dentro de la entidad es crucial, y esto se logra mediante la evaluación del entorno laboral y la satisfacción laboral. Estos factores han demostrado ser determinantes para la eficacia administrativa, ya que la percepción de la organización por parte del grupo influye en su comportamiento. (Noboa et al., 2019)

Dentro de las etapas del estrés laboral. Según Hidalgo (2021), el estrés se compone de varias etapas. En momentos de tensión, las personas atraviesan una fase inicial de alerta, luego siguen con una etapa de adaptación y, finalmente, cuando han agotado todas sus fuerzas, experimentan un estado de agotamiento. (Hidalgo, 2021)

Según Puma (2020) es el nivel de compromiso organizacional se refiere a la conexión que un empleado establece con una empresa en particular, así como con sus objetivos, mostrando el deseo de continuar siendo parte de ella. En otras palabras, al mantener un nivel adecuado de compromiso con la organización, el trabajador experimentará una mayor sensación de identificación y pertenencia hacia la empresa en la que trabaja.

Dentro de las **Teorías del Compromiso Organizacional se tiene al Modelo de Allen y Meyer**, quienes, según sus investigaciones, dividieron al compromiso organizacional en tres dimensiones distintas de acuerdo al antecedente que lo origina estas son: compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo. (Mariluz y Mendez, 2022)

Es fundamental tener en cuenta estos tres factores como elementos constitutivos del Compromiso Organizacional y no como categorías separadas. Esto se debe a que, en la interacción entre el individuo y la organización, estos elementos se manifiestan de forma simultánea en una misma persona, aunque en ocasiones se identifican en diferentes proporciones, con una inclinación más pronunciada hacia uno de ellos. (Mariluz y Mendez, 2022)

Es por ello que, Buitrón (2020), clasifica a las dimensiones del compromiso organizacional en tres dimensiones basadas en la teoría de Allen y Meyer, de las cuales, como primera dimensión mencionan al compromiso afectivo, en donde el empleado desarrolla un sentimiento de conexión con la empresa y una identificación emocional con ella. Esta conexión se forma durante su tiempo en la organización, su contribución de valor, su participación en el equipo y departamento, el ambiente laboral y cómo es tratado. No encontraría satisfacción en separarse o buscar otro lugar. La confianza y la satisfacción en el trabajo son factores clave en este tipo de compromiso. (Buitrón, 2020)

Como segunda dimensión mencionan al compromiso de continuidad, aquí el

colaborador experimenta un estado psicológico que lo lleva a sentir la responsabilidad de permanecer en la empresa. En este aspecto del compromiso, se pueden mencionar diversos factores, como la duración de su estancia, la dedicación y el esfuerzo invertidos, el valor aportado y la aplicación de la experiencia adquirida, lo cual le permite enfrentar situaciones con menos dificultad. Cambiar de trabajo implicaría comenzar desde cero y perder todo lo que ha adquirido con el tiempo, incluyendo su estatus, reconocimiento y posición en la empresa. Según esta teoría, el compromiso de continuidad está vinculado a una motivación, ya sea una expectativa o una necesidad. (Buitrón, 2020)

Y como última dimensión está el compromiso normativo se refiere al sentido de deber que impulsa a un colaborador a permanecer en una empresa. Surge cuando el empleado siente que tiene la obligación de quedarse debido a ciertos motivos, como haber alcanzado metas organizativas, haber recibido promesas de futuro o sentir gratitud hacia un líder. Este tipo de compromiso se vincula con una lealtad y agradecimiento hacia la organización. (Buitrón, 2020)

El compromiso organizacional es importante para garantizar la estabilidad laboral, ya que refleja el apego y el desempeño adecuado de los empleados. Es esencial que los empleados que forman parte de una organización se sientan afines a ésta y ejecuten sus funciones con empeño. Este grado de compromiso ejerce una relevante influencia sobre la mentalidad y actuación del personal, abarcando la adopción de objetivos, principios y entorno cultural empresarial, así como una disminución de la inasistencia laboral y la tasa de cambio de empleados. Adicionalmente, este compromiso tiene un efecto en la eficacia y el bienestar de los integrantes de la entidad. (Cervera, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue básica o teórica, porque los hallazgos permitieron ampliar el conocimiento sobre el estrés laboral y el compromiso organizacional. De acuerdo a Ñaupas et al. (2018), el propósito fundamental de este tipo de investigación radica en descubrir nuevos conocimientos para fortalecer las teorías establecidas.

3.1.2. Enfoque de investigación

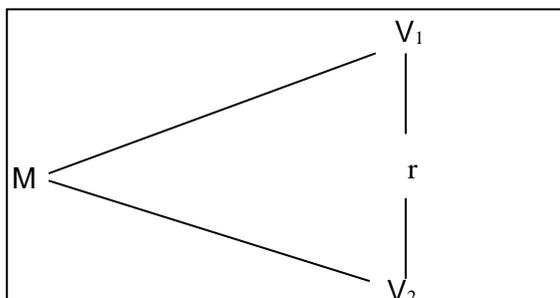
Fue de enfoque cuantitativo, debido a que se usó pruebas estadísticas para analizar las evidencias empíricas. Según Ñaupas et al. (2018), el estudio cuantitativo se distingue por la aplicación de métodos y técnicas cuantitativas, lo que implica observación, medición y tratamiento estadístico.

3.1.3. Diseño de investigación

En el presente estudio, fue de diseño no experimental, caracterizado por la ausencia de manipulación de variables durante su desarrollo. Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios no experimentales son de naturaleza empírica y sistemática, dado que se ejecutan sin intervenir en las variables, sino que se observan en su entorno para su posterior análisis.

3.1.4. Nivel de investigación

El estudio fue de alcance correlacional, pues se orientó a evidenciar la relación entre dos fenómenos o variables. Según Hernández y Mendoza (2018), buscan determinar el grado de correlación entre los fenómenos que se están investigando.



Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Dónde:

M	:	Administradores
V₁	:	Estrés laboral
V₂	:	Compromiso organizacional
r	:	Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable estrés laboral

Definición conceptual: El estrés en el trabajo se produce como una respuesta a las demandas laborales y a la falta de control para tomar decisiones en el entorno laboral. Esta combinación puede generar tensión en los empleados, lo que resulta en una respuesta negativa a nivel emocional, físico y comportamental. Estas reacciones pueden generar efectos adversos en la eficiencia laboral y en el rendimiento de los trabajadores (Rojas et al., 2021).

Definición operacional: La medición del estrés laboral se llevó a cabo mediante un cuestionario compuesto por 50 ítems. Este instrumento se dividió en las siguientes dimensiones las cuales son: Trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo, que se aplicó a los administradores del área administrativa de la Corporación.

Escala de medición: Ordinal.

Variable compromiso organizacional

Definición conceptual: El compromiso organizacional se define como el grado de conexión que un trabajador experimenta con una entidad laboral en particular, incluyendo sus objetivos y su deseo de seguir formando parte de ella. Al mantener un nivel adecuado de compromiso organizacional, el empleado desarrollará un fuerte sentido de identidad y pertenencia hacia la empresa en la que trabaja (Puma, 2020).

Definición operacional: La evaluación del compromiso organizacional se midió mediante el empleo de un cuestionario de 18 ítems, dividido en las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, que se aplicó a administradores del área administrativa de la

Corporación.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 300 colaboradores de la Corporación. Para García (2016) la población es un conjunto de individuos que comparten una característica común los cuales pueden apreciados por el investigador.

Tabla 1

Características demográficas de la población

	Categoría	N	%	Total
Sexo	Masculino	120	40%	300
	Femenino	180	60%	
Edad	18- 29 años	218	72.7%	300
	30-59 años	82	27.3%	
	más 60 años	0	0.0%	

Nota. N= muestra; %= porcentaje.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio comprendió de 300 colaboradores de la Corporación, es decir, la muestra fue censal. Según Baena (2017) es un tipo de muestreo en el que se recopila información de todos los elementos de una población en lugar de solo una muestra representativa de la misma.

3.3.3. Muestreo

El muestreo, según Ñaupas et al. (2018), es una estrategia para seleccionar una muestra representativa de una población más grande con el fin de estudiar y hacer inferencias sobre esa población. En el caso de la investigación se necesario su aplicación debida que se trabaja con el total de muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Los colaboradores de la Corporación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica de investigación empleada fue la encuesta, con la finalidad de

obtener datos de los estudiantes a través de preguntas. De acuerdo con las investigaciones de Arias (2020), la encuesta constituye un método cuyo propósito es recopilar datos de una muestra de personas o de un conjunto particular, con el objetivo de adquirir datos sobre ellos mismos o de un tema específico en un instante específico.

Instrumentos

El instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario, el cual consistió en un conjunto de preguntas vinculadas con las variables y sus dimensiones. De acuerdo con Kumar (2019), un cuestionario consiste en una serie de interrogantes que los encuestados responden por escrito. Durante el proceso, los participantes leen y comprenden las preguntas para luego ofrecer sus respuestas por escrito.

Descripción de los instrumentos

Escala de Apreciación del Estrés

En su versión original fue realizado por Fernández y Mielgo (1992) en España, se aplica entre 20 a 30 minutos. Si finalidad es medir el estrés. La aplicación de esta escala es de 18 a 60 años. Está compuesta de 53 elementos distribuidos en tres subescalas o dimensiones como trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo. Su validez fue por análisis factorial y Confiabilidad por el Alfa de Cronbach (0.9).

En su versión adaptada fue validado por Salazar en Perú en el 2016, se aplica entre 20 a 30 minutos. Si finalidad es medir el estrés. La aplicación de esta escala es de 18 a 60 años. Está compuesta de 51 elementos distribuidos en tres subescalas o dimensiones como trabajo en sí mismo, contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo. El cual se realizó por dimensiones, utilizando la validez ítem test. Obteniendo una validez a través de ítem test mayores de 0.2, por lo que la escala si tiene la validez. Asimismo, se midió la consistencia interna a través de los coeficientes de alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,651.

Escala de Compromiso Organizacional

La escala de compromiso organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1997) en su versión original, realizada en los Estados Unidos, está compuesta por 3 dimensiones: afectiva, normativa y de continuidad. El instrumento consta de 18

ítems y se puntúa utilizando una escala Likert de 7 puntos, cuyos niveles de respuesta son: muy en desacuerdo, en desacuerdo, ligeramente en desacuerdo, indiferente, ligeramente de acuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo. El tiempo estimado para completar el cuestionario fue de aproximadamente 10 minutos. La escala se aplicó a trabajadores con edades comprendidas entre los 19 y 32 años. En su confiabilidad se muestra un Alfa de Cronbach 0.897. La validación mediante la Prueba de esfericidad de Bartle, siendo $p = 0.00$ y teniendo una variabilidad menor al 30%.

En su versión adaptada por Mariluz y Mendez en Perú en el 2022, realizando la validez del constructo con el uso del AFC en la población evaluada, el AFC arrojó $GFI = .88$, $RMSEA = .085$ y $CFI = .85$, considerado como aceptable y válido al instrumento. Asimismo, la fiabilidad obtenida a través de la consistencia interna medida a través del coeficiente de Omega evidencia puntajes entre 0.73 a 0.78, considerándose como aceptable.

3.5. Procedimiento

El primer paso para desarrollar una investigación fue enviar una solicitud de autorización al gerente de la Corporación, en el cual la universidad nos emitió un documento para pedir la autorización correspondiente a la empresa y una vez obtenida la autorización se procedió a requerir el consentimiento informado de los colaboradores. Luego se administró los instrumentos a los participantes. La aplicación del cuestionario estuvo programada para fines de julio y agosto de 2023, y se estima que tomó aproximadamente media hora completar ambos cuestionarios y recopilar los datos necesarios.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados mediante los instrumentos fueron procesados en el programa Excel y luego importados al software estadístico SPSS. Este procedimiento permitió la ejecución de análisis descriptivo como inferencial.

El análisis descriptivo tiene como objetivo identificar las características de las variables y sus respectivas dimensiones. Los hallazgos se llevaron a cabo mediante tablas que reflejan frecuencias y figuras, acompañadas de sus respectivas interpretaciones.

El análisis inferencial se centró en determinar la correlación existente entre las dos variables. Esto se realizó mediante la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman, y también se calculó el coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

En el proceso de la investigación se respetó los principios éticos, como menciona Landi et al. (2021).

En el proceso del estudio, se respetaron los principios éticos fundamentales: el principio de autonomía, ya que los colaboradores tuvieron el derecho de decidir de manera voluntaria si deseaban participar o no en la investigación. Asimismo, se cumplió con el principio de justicia, otorgando a todos los colaboradores la misma oportunidad de participar en el estudio, sin discriminación alguna.

Del mismo modo, se aplicó el principio de beneficencia, proporcionando a los colaboradores datos claros, exhaustivos, exactos y fidedignos acerca del estudio, asegurando al mismo tiempo la preservación de su bienestar social, físico y mental. Finalmente, se observó el principio de no maleficencia, aplicando los principios hipocráticos, lo que significa que no se puso en riesgo a los participantes de ninguna manera. El estudio se llevó a cabo con total transparencia y cuidado para garantizar la seguridad de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Niveles de estrés laboral en los colaboradores

Variable/ Dimensión	Nivel	n	%
Estrés laboral	Leve	29	9,7%
	Moderado	195	65,0%
	Alto	76	25,3%
Dimensión 1: Trabajo en sí mismo	Leve	28	9,3%
	Moderado	196	65,3%
	Alto	76	25,3%
Dimensión 2: Contexto laboral	Leve	37	12,3%
	Moderado	194	64,7%
	Alto	69	23,0%
Dimensión 3: Relación del sujeto con el trabajo	Leve	71	23,7%
	Moderado	158	52,7%
	Alto	71	23,7%

Nota. n= muestra; %= porcentaje.

La tabla 2 presenta los hallazgos de una encuesta realizada entre los colaboradores con la finalidad de evaluar los niveles de estrés laboral en diferentes dimensiones. Los datos se presentan en términos porcentuales y se ordenan de mayor a menor. En relación a los niveles generales de estrés laboral, se observa que el 65,0% de los colaboradores experimenta un nivel moderado de estrés, seguido por el 25,3% que reporta un nivel alto. Por otro lado, el 9,7% señala un nivel leve de estrés laboral.

En la dimensión relacionada con el "Trabajo en sí mismo", los resultados indican que el 65,3% de los colaboradores muestra un nivel moderado de estrés en esta área. Además, tanto el 25,3% de los encuestados reporta un nivel alto de estrés en esta dimensión, como el 9,3% manifiesta un nivel leve.

En cuanto a la dimensión "Contexto laboral", se observa que el 64,7% de los participantes experimenta un nivel moderado de estrés en relación con esta dimensión. Además, el 23,0% de los encuestados señala un nivel alto de estrés en el contexto laboral, mientras que el 12,3% reporta un nivel leve.

Por último, en la dimensión que aborda la "relación del sujeto con el trabajo",

el 52,7% de los colaboradores muestra un nivel moderado de estrés en esta área. Tanto el 23,7% de los encuestados manifiesta un nivel alto de estrés en esta dimensión como aquellos que experimentan un nivel leve.

Tabla 3

Niveles de compromiso organizacional en los colaboradores

Variable/ Dimensión	Nivel	n	%
Compromiso organizacional	Bajo	216	72,0%
	Regular	66	22,0%
	Alto	18	6,0%
Dimensión 1: Componente afectivo	Bajo	202	67,3%
	Regular	74	24,7%
	Alto	24	8,0%
Dimensión 2: Componente de continuidad	Bajo	188	62,7%
	Regular	94	31,3%
	Alto	18	6,0%
Dimensión 3: Componente Normativo	Bajo	182	60,7%
	Regular	61	20,3%
	Alto	57	19,0%

Nota. n= muestra; %= porcentaje.

La tabla 3 presenta los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores que participaron en la encuesta. Los resultados se han agrupado según las diferentes dimensiones de compromiso y se han presentado en porcentajes, lo que permite una comprensión clara de la distribución de los niveles de compromiso en la organización. En relación al compromiso organizacional en su totalidad, se observa una distribución significativa. El 72,0% de los colaboradores exhibe un nivel de compromiso organizacional bajo, mientras que un 22,0% tiene un compromiso regular y un 6,0% muestra un compromiso alto. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores presentan niveles de compromiso que podrían beneficiarse de mejoras.

Al desglosar los resultados en función de la dimensión afectiva del compromiso, se advierte una tendencia similar. Un 67,3% de los colaboradores muestra un componente afectivo bajo en su compromiso organizacional, seguido por un 24,7% con un compromiso regular y un 8,0% con un compromiso alto. Esto indica que la conexión emocional con la organización es un área en la que se podría trabajar para aumentar los niveles de compromiso.

Al analizar la dimensión de continuidad en el compromiso, se perciben patrones semejantes. El 62,7% de los colaboradores tiene un componente de

continuidad bajo en su compromiso, mientras que un 31,3% presenta un compromiso regular y un 6,0% demuestra un compromiso alto. Esto implica que asegurar la persistencia del compromiso a largo plazo podría ser un desafío importante para la organización.

La dimensión normativa del compromiso también presenta hallazgos interesantes. El 60,7% de los colaboradores muestra un componente normativo bajo en su compromiso, un 20,3% refleja un compromiso regular y un notable 19,0% revela un compromiso alto. Esto señala que el sentido de obligación y cumplimiento de normas en la organización podría ser un área donde algunos colaboradores se sienten particularmente involucrados.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		n	Sig.
Estrés laboral	0.135	300	0.000
Trabajo en sí mismo	0.189	300	0.000
Contexto laboral	0.168	300	0.000
Relación del sujeto con el trabajo	0.107	300	0.000
Compromiso organizacional	0.099	300	0.000
Componente afectivo	0.140	300	0.000
Componente de continuidad	0.215	300	0.000
Componente normativo	0.172	300	0.000

Nota. n: muestra; sig.: significancia.

La tabla 4, se muestra los hallazgos obtenidos mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S), en donde se encontró que el p-valor de la variable estrés laboral es de 0,000; al igual que la variable compromiso organizacional que fue de un valor de 0,000; siendo las dos variables de estudio menores al 5% ($p < 0,05$); lo que evidencia que los datos de las mismas no siguen una distribución normal. En consecuencia, se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman, una prueba no paramétrica, para evaluar el grado de correlación entre las variables.

Tabla 5

Prueba de correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Estrés laboral	Coef. Rho de Spearman	-0.598
	Significancia	0.000
	Muestra	300

La tabla 5 presenta los hallazgos obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman, la cual analizó la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes. Los resultados revelan un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a la significancia establecida de 0.05. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Además, se observa un coeficiente de correlación de -0.598. Por lo tanto, se demuestra que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes ubicada en Huacho. En ese sentido, se puede inferir que a medida que el compromiso organizacional mejora, el nivel del estrés laboral tiende a disminuir.

Tabla 6

Relación entre el estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores

Dimensiones de variable 2		Variable 1: Estrés laboral
Componente afectivo	Coef. de Spearman	-0.398
	Significancia	0.000
	Muestra	300
Componente de continuidad	Coef. de Spearman	-0.494
	Significancia	0.000
	Muestra	300
Componente normativo	Coef. de Spearman	-0.711
	Significancia	0.000
	Muestra	300

La

tabla 6 presenta los resultados de un análisis que explora la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores en el contexto peruano.

En relación al estrés laboral con la dimensión afectiva del compromiso organizacional, se observa un coeficiente de Spearman de -0.398 con una significancia de 0.000. Esto sugiere una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el componente afectivo del compromiso organizacional de los colaboradores. En otras palabras, a medida que el compromiso afectivo hacia la organización aumenta, tiende a haber una disminución en el nivel de estrés laboral.

En cuanto al estrés laboral con la dimensión de continuidad del compromiso organizacional, se registra un coeficiente de Spearman de -0.494 con una significancia de 0.000. Esto indica una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el componente de continuidad del compromiso organizacional de los colaboradores. Esto podría interpretarse como que a medida que los colaboradores se sienten más comprometidos en términos de continuidad con la organización, es probable que experimenten menos estrés laboral.

Por último, en relación al estrés laboral con la dimensión normativa del compromiso organizacional, se observa un coeficiente de Spearman de -0.711 con una significancia de 0.000. Esta cifra refleja una correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el componente normativo del compromiso organizacional.

Esto podría interpretarse como que cuando los colaboradores se sienten moralmente obligados o comprometidos a permanecer en la organización, es probable que tengan niveles más bajos de estrés laboral.

Por tanto, se puede concluir que las tres dimensiones del compromiso organizacional (afectiva, de continuidad y normativa) están correlacionadas negativamente con el estrés laboral de los colaboradores en el contexto peruano. Estas correlaciones significativas indican que a medida que aumenta el compromiso organizacional en cualquiera de sus dimensiones, es probable que disminuya el nivel de estrés laboral entre los colaboradores.

Tabla 7

Relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores

Dimensiones de variable estrés laboral		Variable 2: Compromiso organizacional
	Coef. de Spearman	-0.379
Trabajo en sí mismo	Significancia	0.000
	Muestra	300
	Coef. de Spearman	-0.355
Contexto laboral	Significancia	0.000
	Muestra	300
	Coef. de Spearman	-0.663
Relación del sujeto con el trabajo	Significancia	0.000
	Muestra	300

La tabla 7 presenta los resultados obtenidos en este análisis, centrándose en el compromiso organizacional y su correlación con las tres dimensiones de la variable estrés laboral

En relación al compromiso organizacional con la dimensión trabajo en sí mismo del estrés laboral, se observó un coeficiente de correlación de -0.379, con

una significancia estadística de 0.000. Esto sugiere una correlación negativa entre este compromiso organizacional y la dimensión del estrés laboral, indicando que a medida que aumenta la percepción de estrés relacionada con el trabajo en sí mismo, tiende a disminuir el compromiso hacia la organización por parte de los colaboradores.

En cuanto al compromiso organizacional con la dimensión contexto laboral del estrés laboral, se encontró un coeficiente de correlación de -0.355, también con una significancia de 0.000. De manera similar a la dimensión anterior, esto señala una relación negativa entre el compromiso organizacional y la percepción de estrés en el contexto laboral.

Por último, en relación al compromiso organizacional con la dimensión relación del sujeto con el trabajo del estrés laboral, se registró un coeficiente de correlación de -0.663, con una significancia nuevamente de 0.000. Esta dimensión parece tener la correlación más fuerte y negativa con el compromiso organizacional, lo que sugiere que la forma en que los colaboradores se relacionan con su trabajo tiene un impacto significativo en su nivel de compromiso con la organización.

Por tanto, se puede concluir que existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre las dimensiones del estrés laboral (trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo) y el compromiso organizacional de los colaboradores. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar las fuentes de estrés laboral para promover un mayor compromiso y bienestar en el entorno laboral.

V. DISCUSIÓN

El estudio se llevó a cabo con la finalidad principal de analizar de manera exhaustiva la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en una cadena de restaurantes de 300 trabajadores en la ciudad de Huacho 2023. De acuerdo la **Teoría de las Demandas-Control de Karasek**, el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre las demandas laborales y el control que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral; mientras que, el compromiso organizacional es vínculo emocional y cognitivo que los trabajadores desarrollan con su organización. En ese sentido, la teoría refiere, el compromiso organizacional actúa como un amortiguador del estrés laboral. Cuando los trabajadores están comprometidos con su organización, experimentan una sensación de control sobre su trabajo, incluso cuando las demandas laborales son altas. Esto ayuda a manejar mejor el estrés y a sentirse más satisfechos en su trabajo, lo que a su vez conduce a una menor percepción de estrés laboral (Puma, 2020).

El hallazgo principal, del estudio evidencia que existe una relación inversa entre el estrés laboral con el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho ($r = -0.598$ y $p = 0.000$), es decir, medida que el compromiso organizacional mejora, el nivel del estrés laboral tiende a disminuir. El cual coincide con la Blas (2021) quien reportó una correlación inversa y débil entre los fenómenos ($\rho = -0,294$; $p = 0.05$), llegando a la conclusión, que el compromiso organizacional reduce el estrés laboral. También, Sulca y Takeshita (2021) demostró una relación negativa entre el estrés laboral y el clima organizacional ($\rho = -0.716$; $p = 0.000$), lo que indica que el estrés afecta negativamente el ambiente laboral de la empresa.

Existen también, otros autores que indican que el compromiso laboral es un factor protector frente al estrés ocupacional (Yousaf et al., 2020; Cardenas y Huamani, 2022; Naig y Borbon, 2021). De igual manera, Priastana y Mujiati (2020); demostró que existe dependencia del estrés ocupacional y el compromiso laboral. También Taha et al., (2020) evidencio una relación negativa entre estrés y el compromiso organizacional de los colaboradores de las cadenas de restaurantes. Estos estudios refuerzan la validez de los resultados obtenidos en la tesis y sugieren que el compromiso organizacional puede actuar como un amortiguador

del estrés laboral.

Por otro lado, estos resultados difieren con el estudio realizado por Loconi (2021) quien evidencio que no existe relación directa entre las variables ($r= 0,117$; $p= 0.316$), concluyendo que no se ha identificado ninguna conexión entre el estrés laboral y el compromiso organizacional dentro de la entidad de 75 colaboradores ubicada en Chiclayo. Esta discrepancia podría deberse a diferencias en el tamaño de la muestra, el contexto geográfico o las características específicas de la empresa estudiada.

En ese sentido se puede indicar que los resultados ofrecen una valiosa contribución al entendimiento de la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en una cadena de restaurantes en Huacho. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas en el campo, respaldando la idea de que el compromiso organizacional puede actuar como un amortiguador del estrés laboral. Al sentirse más conectados emocional y cognitivamente con la organización, los trabajadores experimentan una sensación de control sobre su trabajo, lo que puede ayudarles a manejar mejor las demandas laborales y sentirse más satisfechos en su entorno laboral.

Por otro lado, el **resultado específico 1** indica que el 65,0% de los colaboradores tiene un nivel moderado de estrés, mientras que el 25,3% tiene un nivel alto. Asimismo, el 9,7% de los encuestados indica un nivel leve de estrés laboral. Estos resultados se complementan con el estudio de Taha et al. (2020), quienes hallaron que el 93% de sus participantes reportaron un alto nivel de estrés laboral.

En el estudio de Blas (2021) en Lima, se mostró que el 93,9% de los trabajadores evaluados tenían un bajo nivel de estrés laboral, el 4,3% un nivel intermedio, el 1,3% un nivel alto y el 0,4% un nivel muy alto. Estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores poseen habilidades y recursos personales para afrontar las demandas del empleador, pero no implican la ausencia de estrés. Asimismo, Cárdenas y Huamani (2022) evidenciaron que el 54% de los trabajadores se encontraban estresados, el 27,5% en un nivel intermedio, el 12,5% en un nivel bajo y el 6% en un nivel muy alto.

Además, los resultados de Loconi (2021), quien halló que el 29,3% de los

trabajadores tenía un nivel bajo de estrés, el 21,3% nivel intermedio, el 25,3% estrés y el 24% nivel alto de estrés, se alinean con los hallazgos anteriores. En la misma línea, en el estudio de Sulca y Takeshita (2021) se mostró que el 15,0% percibió un bajo nivel de estrés laboral, el 50,0% un nivel regular y el 35,0% un nivel alto. Estos datos indican que el 65% del personal se siente estresado en su gestión diaria.

En ese contexto, se puede indicar que los estudios previos mencionados confirman que la mayoría de los colaboradores presenta un nivel moderado de estrés laboral que podría mejorar con algunas intervenciones. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar el estrés laboral en las organizaciones, ya que puede tener un impacto significativo en el bienestar y la productividad de los trabajadores.

El resultado específico 2 indica que el compromiso organizacional de los colaboradores era mayoritariamente bajo, con un 72,0% de los casos, seguido por un 22,0% con un compromiso regular y un 6,0% con un compromiso alto. Estos resultados difieren de los hallazgos de Taha et al. (2020), quienes muestran que el 91,9% de los empleados tenían un alto nivel de compromiso con la organización. En contraste, el estudio de Blas (2021) obtuvo resultados más positivos, donde el 50,4% reportaron niveles altos y el 49,6% niveles medios de compromiso organizacional. Esto implica que todos los participantes se sentían identificados y leales a la entidad donde trabajaban. En otra investigación, Cárdenas y Huamani (2022) revelaron que el 80,7% de los trabajadores mostraban un fuerte compromiso organizacional, el 19,3% un nivel medio y ninguno un nivel bajo.

Por otro lado, según el estudio de Mora et al. (2021), en Colombia, se muestra que el 93% de los encuestados manifestaron un alto involucramiento en el trabajo y solo el 7% un nivel medio. Asimismo, el 97% de los participantes reportaron una alta lealtad hacia la organización y el 3% un nivel medio. De acuerdo con Loconi (2021), en la provincia de Chiclayo, el 50,67% de los encuestados cuentan con un nivel medio de esta variable, el 28% un nivel bajo y el 21,33% un nivel alto. Además, Sulca y Takeshita (2021) muestran que el 25,0% de los encuestados tuvieron un bajo nivel respecto a este aspecto; el 55,0% un nivel regular y el 20,0% un nivel alto. Por tanto, se indica cuán conformes están los

colaboradores del restaurante al preguntarles sobre el clima organizacional que viven al realizar sus gestiones día a día.

En ese contexto, se observa que los resultados de esta investigación difieren de los hallazgos de los estudios previos mencionados, los cuales sugieren niveles más altos de compromiso organizacional entre los colaboradores. Sin embargo, esta discrepancia resalta la importancia de abordar el compromiso organizacional de manera específica en cada contexto y organización.

El resultado específico 3 que existe una relación entre el estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho en 2023. Los resultados revelaron que existe una relación inversa entre las dimensiones del compromiso organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una cadena de restaurantes. Esta relación se determinó mediante la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, la cual indicó que el componente afectivo ($\rho=-0,398$), el componente de continuidad ($\rho=-0,494$) y el componente normativo ($\rho=-0,711$) se asocian negativamente con el estrés laboral ($p= 0,000$). Estos resultados hallados son similares al estudio de Cárdenas y Huamani (2022), quienes encontraron una relación alta entre la dimensión del compromiso afectivo ($\rho=0,656$; $p=0,000$), el compromiso de continuidad ($\rho=0,514$; $p=0,000$) y el compromiso normativo ($\rho=0,567$; $p=0,000$).

Por otro lado, estos resultados difieren con el estudio de Loconi (2021), quien encontró que no existe relación entre el compromiso afectivo ($r=0,117$; $p=0,316$), el compromiso de continuidad ($r=0,027$; $p=0,820$) y el compromiso normativo ($r=0,000$; $p= 0,999$) con el estrés laboral. Lo que indica que el estrés no afecta en el vínculo psicológico, en la continuidad de la relación laboral, así como en la lealtad y responsabilidad con la institución.

En ese sentido, se puede indicar previos sugieren que existe una relación inversa entre las dimensiones del compromiso organizacional y el estrés laboral. Las organizaciones que buscan reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de sus colaboradores deben enfocarse en estrategias que fomenten el compromiso organizacional en sus diferentes dimensiones. Al hacerlo, no solo se mitigan los efectos negativos del estrés, sino que también se promueve un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

El resultado específico 4 indica que existe una relación inversa entre las dimensiones del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes. Esta relación se determinó mediante la prueba de Spearman, el cual indicó que el trabajo en sí mismo ($R=-0,379$), el contexto laboral ($R=-0,355$) y la relación del sujeto con el trabajo ($R=-0,663$) se asocian negativamente con el compromiso organizacional, con una significancia de 0,000 en todas las dimensiones.

Estos resultados se complementan con el estudio de Sulca y Takeshita (2021), quienes mostraron que el contexto laboral se relaciona con el compromiso del personal ($r=-0.567$) y falta de apoyo por parte de los líderes de la organización. Asimismo, se complementan con el estudio de Yousaf et al. (2020), quienes investigaron el impacto del estrés ocupacional en el compromiso laboral de los empleados de comida rápida en China, mostrando que existe dependencia entre clima laboral y el compromiso laboral. En esa misma línea, el estudio de Blas (2021) y de Milla (2021) encontraron que el alto compromiso organizacional esta relaciona con el adecuado contexto laboral. En ese contexto, se indica que los resultados de esta investigación y los estudios previos mencionados confirman que a medida que aumenta el estrés laboral en cualquiera de sus dimensiones, tiende a haber una disminución en el nivel del compromiso organizacional entre los colaboradores.

En ese sentido, este estudio aporta un valor significativo, puesto que brinda evidencia sólida de una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho. Además, se encontró una relación negativa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman demuestran de manera consistente que, cuando el compromiso organizacional mejora, el nivel del estrés laboral tiende a disminuir en los colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho.

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas para las organizaciones del sector de restaurantes y servicios de alimentación. En primer lugar, resaltan la necesidad de abordar el estrés laboral como un factor clave que puede influir negativamente en el compromiso de los colaboradores. Las empresas

deben implementar estrategias efectivas para identificar y mitigar las fuentes de estrés en el trabajo, como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo por parte de los líderes y las condiciones laborales adversas.

En segundo lugar, los resultados sugieren que fomentar el compromiso organizacional puede ser una estrategia efectiva para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los colaboradores. Las organizaciones pueden promover el compromiso afectivo al crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo, el compromiso de continuidad al ofrecer beneficios y oportunidades de carrera atractivos, y el compromiso normativo al demostrar lealtad y apoyo a los colaboradores.

Además, es importante destacar que el estrés laboral no solo afecta el compromiso organizacional, sino que también puede tener un impacto significativo en la salud mental y física de los colaboradores, así como en su desempeño laboral. Por lo tanto, las empresas deben adoptar un enfoque integral para abordar esta problemática, que incluya no solo estrategias para reducir el estrés, sino también programas de bienestar y apoyo para los colaboradores.

En cuanto a las **limitaciones del estudio**, es importante mencionar algunos aspectos que deben considerarse al interpretar los resultados y al plantear futuras investigaciones en este campo.

En primer lugar, el estudio se llevó a cabo en una cadena de restaurantes específica de Huacho, lo que limita la generalización de los resultados a otras empresas del sector o a diferentes ubicaciones geográficas. Sería valioso replicar este estudio en otros contextos y con muestras más amplias para determinar si los hallazgos son consistentes en diferentes entornos.

En segundo lugar, el diseño de investigación transversal utilizado en este estudio no permite establecer relaciones causales entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Aunque se encontró una relación inversa entre estas variables, no es posible determinar si el estrés laboral causa directamente una disminución en el compromiso organizacional o si existen otros factores que median esta relación. Futuros estudios podrían considerar diseños longitudinales o experimentales para abordar esta limitación.

Por último, aunque el estudio proporciona información valiosa sobre la asociación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, no aborda directamente las estrategias o intervenciones específicas que podrían ser efectivas para reducir el estrés y mejorar el compromiso en el contexto de la industria de restaurantes. A pesar de las limitaciones mencionadas, este estudio aporta al conocimiento existente sobre la asociación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la industria restaurantera, sentando así las bases para futuras investigaciones en este ámbito. Al abordar estas limitaciones en estudios posteriores, se podrá obtener una comprensión más completa y matizada de esta relación y desarrollar estrategias efectivas para promover el bienestar y el compromiso de los colaboradores en la industria de restaurantes.

VI. CONCLUSIONES

Primero: El estrés laboral se relaciona de manera inversa con el compromiso organizacional en los colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023 (ρ (ro) = -0.598; $p= 0.000$). En ese sentido, se puede inferir que a medida que el compromiso organizacional mejora, el nivel del estrés laboral tiende a disminuir.

Segundo: El 65,0% de los colaboradores experimenta un nivel moderado de estrés, seguido por el 25,3% que reporta un nivel alto y el 9,7% un nivel leve de estrés laboral. La mayoría de los colaboradores presentan niveles moderados de estrés.

Tercero: El 72,0% de los colaboradores evidencia un nivel de compromiso organizacional bajo, mientras que un 22,0% tiene un compromiso regular y un 6,0% muestra un compromiso alto. La mayoría de los colaboradores presentan niveles de compromiso organizacional.

Cuarto: El estrés laboral están correlacionadas negativamente con la dimensión afectiva ($p= 0.000$), de continuidad ($p= 0.000$) y normativa ($p= 0.000$) del compromiso organizacional de los colaboradores. En ese sentido, se puede inferir que a medida que aumenta el compromiso organizacional en cualquiera de sus dimensiones, es probable que disminuya el nivel de estrés laboral entre los colaboradores.

Quinto: El compromiso organizacional tiene una correlación negativa y estadísticamente significativa con las dimensiones trabajo en sí mismo ($p= 0.000$), contexto laboral ($p= 0.000$) y relación del sujeto con el trabajo ($p= 0.000$) del estrés laboral en los colaboradores. En ese sentido, se puede inferir que a medida que el compromiso organizacional aumenta, la probabilidad de experimentar estrés laboral disminuye.

Conclusión personal: El resultado revela una relación significativa y preocupante entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. La correlación inversa observada indica que a medida que el compromiso de los colaboradores con la organización se fortalece, se experimenta una disminución en los niveles de estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a los gerentes y supervisores de la empresa de cadena de restaurantes la implementación y ejecución de programas sobre el manejo y gestión del estrés para sus colaboradores, con el fin de buscar y generar un bienestar psicológico obteniendo estrategias para el afronte a las demandas y/o exigencias laborales, disminuyendo de esta manera los grados elevados de estrés.

Segundo: Se sugiere a los supervisores y jefes inmediatos de la empresa mejorar las condiciones de trabajo, en la cual se brinde un espacio laboral idóneo y provechoso para la realización de sus actividades, así como también, se propone que se facilite un ambiente de descanso los cuales pueden ser utilizados entre intervalos de horarios de jornada laboral completa, teniendo en cuenta las medidas de seguridad y sanitarias.

Tercero: Se sugiere al área de recursos humanos destacar el desempeño y reconocimiento de las actividades de trabajo que realizan los colaboradores, satisfaciendo y generando compromiso con la empresa e identificación con su cultura laboral, esto motivará al empleador poder realizar apropiadamente sus funciones y fortalecer el vínculo afectivo con la organización.

Cuarto: Se recomienda a los gerentes y supervisores de la organización incluir proyectos y/o programas de temáticas asociado a la seguridad en el trabajo y salud ocupacional, precisando e identificando los riesgos laborales, resaltando como tema principal el estrés dentro de las organizaciones, lo cual permitirá identificar casos de trabajadores los cuales estén reflejando indicadores de estrés brindándole un abordaje oportuno y evitando la sobrecarga en el trabajo y exigencias las cuales generen un desgaste físico y emocional.

Quinto: Se sugiere enfocarse en ejecutar sesiones y/o talleres breves de pausas activas a través de técnicas de relajación y estiramiento físico, así como también actividades de recreación como paseos cortos, con la intención de reducir los grados de estrés y las sobre exigencias en el horario de trabajo que puedan presentar los colaboradores, previniendo el desarrollo o activación de problemas físicos y mentales.

Sexto: Se recomienda persistir explorando las variables de análisis del estudio efectuado en futuras investigaciones que cuenten con unidades de observación más extensas con el propósito de solidificar los datos y poder realizar generalizaciones y comparaciones los cuales nos detallen una mejor comprensión en la relación de los temas indagados.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa, Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Grupo Editorial Patria.
- Baruffati, A. (2023, 03 de febrero). *Estrés laboral: Definición, últimos datos y estadísticas de 2023*. GITNUX. <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-sobre-el-estres-laboral/>
- Blas, A. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro de comida rápida de Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67019/Blas_VAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buitrón, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6962/BUITRON_CK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardenas, L. y Huamani, L. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de comida rápida de Lurigancho-Chosica, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88003/Cardenas_ALR-Huamani_VL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?*. Universidad ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Fernández, J.L., y Mielgo, M. (1992). *Escalas de Apreciación del Estrés*. Madrid: TEA. <https://slideplayer.es/slide/8644433/>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1.^a ed.). Ediciones de la U.
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas*

- cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hidalgo, B. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de seguridad de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2191/Hidalgo%20Egocheaga%2c%20Bruno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (5.^a ed.). SAGE Publications Ltd
- Loconi, L. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3456/1/TL_LoconiArrunateguiLenin.pdf
- Loconi, L. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio USAT. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3456/1/TL_LoconiArrunateguiLenin.pdf
- Mariluz, J. & Mendez, J. (2022). *Propiedades psicométricas de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en colaboradores de centros comerciales*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83415/Mariluz_RJC-Mendez_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez-Vargas, J. & Rivera-Porras, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 77-81. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1673/1863>
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de trabajo*, 3(4), 17-32. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47278170/Medalibre.pdf?1468624747=&response-content->

disposition=inline%3B+filename%3DMeda.pdf&Expires

- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997): *Commitment in the workplace: Theory, research and application*, Newbury Park (CA), Sage.
- Mora, Y., Romero, C., Muñoz, I., & Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista de Ciencias* (2). 163-179 Sociales <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/35905/38248>
- Naig, A. y Borbon, A. (2021). Work-Life Balance, Experience and Organizational Commitment among Restaurant Employees in Central Luzon Region: Basis for Proposed Framework. *Desarrollo*, 9 (2), 114-129. <https://research.lpubatangas.edu.ph/wp-content/uploads/2022/02/13-APJMDS-2021-6.pdf>
- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1), 1-24. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa*. México: Ediciones de la U.
- Organismo Británico Regulador de la Salud y la Seguridad en el Trabajo [HSE]. (2022, 23 de noviembre). *Work-related stress, anxiety or depression statistics in Great Britain, 2022*. <https://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>
- Priastana, IMA y Mujati, NW (2020). Influence of Transformational Leadership Style, Organizational Commitment And Work Stress on Performance of Employees Food & Beverage Service Division In The Trans Resort Bali Hotel. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4 (5), 174-182. <https://ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/05/T2045174182.pdf>
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 45-53. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141/2263>
- Rojas-Solís, J., Flores-Meza, G. & Cuaya-Itzcoatl, I. (2021). Principales aspectos

metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n1/2223-2516-ridu-15-01-e1248.pdf>

Salazar, L. (2016). *Propiedades psicométricas escala de apreciación del estrés en empresas industriales Chimbote* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10132/salazar_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sulca, J. y Takeshita, C. (2021). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante cevichería Punto Marino del distrito de Lince, región Lima en el año 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus_Sulca_Cecilia_Takeshita_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taha, S., Osaili, TM, Vij, A., Albloush, A. y Nassoura, A. (2020). Structural modelling of relationships between food safety knowledge, attitude, commitment and behavior of food handlers in restaurants in Jebel Ali Free Zone, Dubai, UAE. *Control de alimentos*, 118, 107431. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956713520303479>

Yousaf, S., Rasheed, MI, Hameed, Z. y Luqman, A. (2020). El estrés laboral y sus resultados: el papel del apoyo social y laboral en la industria hotelera. *Revisión de personal*, 49 (3), 755-773. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PR-11-2018-0478/full/html>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés laboral	El estrés es como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. (Salazar, 2016)	El estrés laboral se medirá mediante la Escala de apreciación del estrés contiene 50 Ítems y se aplicara a los colaboradores.	Trabajo en sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> Situación del empleo. Preparación laboral. Competencia laboral. Ritmo de trabajo. 	Ordinal
			Contexto laboral	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo. Inseguridad. Horario de trabajo. Organización. 	
			Relación del sujeto con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración. Vacaciones. Trabajo bajo presión. Reuniones. 	
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es una fuerza de identificación y relación que tiene una persona con la organización. Cada trabajador, puede formar uno de los tres distintos tipos de compromiso que existen, independientes entre sí, los cuales son calculado, normativo y afectivo. (Mariluz y Mendez, 2022)	El compromiso organizacional se medirá mediante una escala cuenta con 18 de reactivos y es de tipo Likert. Se divide en 3 dimensiones calificadas con puntajes directos, el cual se aplicará a los colaboradores.	Componente Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Sensación de pertenecer Sensación de aceptación Sensación de felicidad 	Ordinal
			Componente de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Motivación laboral Lealtad Gratitud 	
			Componente Normativo	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración Normas internas en el trabajo Responsabilidad familiar 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Escala de apreciación del estrés

Adaptado por: Salazar (2016)

Estimado participante continuación va a encontrar una serie de enunciados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud de frustración, etc.

INSTRUCCIONES:

Debe decirnos cuales han estado o están presentes en su vida. Para ellos, marcar con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Solo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado, para ellos marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco. 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar: en el primer caso, marcará la letra A si le ha dejado de afectar, y marcará la letra P si aún le está afectando.

N	ITEMS	Valoración		Intensidad				Tiempo	
		Si	No	0	1	2	3	A	P
1	Etapa de búsqueda de trabajo.								
2	Situación de empleo eventual o subempleo.								
3	Estar en paro.								
4	Etapa de preparación profesional.								
5	Hacer el servicio militar.								
6	Presentarse a una entrevista de selección.								
7	Presentarse a exámenes y/u oposiciones.								
8	Competitividad laboral.								
9	Subida constante del coste de la vida.								
10	Situación económica propia o de la familia.								
11	Deudas, préstamos, hipotecas.								
12	Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.								

13	Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.								
14	Sobrecarga de tareas y funciones laborales.								
15	Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).								
16	Horario de trabajo o cambio del mismo.								
17	Ritmo de trabajo.								
18	Ambiente físico de tu trabajo.								
19	Desorganización del trabajo.								
20	Que supervisen constantemente tu trabajo.								
21	Interrupción constante de decisiones importantes.								
22	Excesiva responsabilidad laboral.								
23	Toma de constante de decisiones importantes.								
24	Falta de alicientes en el trabajo.								
25	Trabajar ante un público exigente.								
26	Limitación de tiempo para realizar trabajo.								
27	Pocas posibilidades de ascenso laboral								
28	Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.								
29	Existencia de enchufes en tu trabajo.								
30	No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.								
31	Baja remuneración o disminución de ingresos.								
32	Inseguridad en el puesto de trabajo.								
33	Trabajar en algo para lo que no estás preparado.								
34	Depender del coche u otro medio para ir trabajar.								
35	Vivir lejos de la familia.								
36	Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.								
37	Cambio de puesto de trabajo.								
38	Periodo de baja laboral.								
39	Viajar con frecuencia por razones laborales.								
40	Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.								
41	Pérdida de autoridad.								
42	Falta de reconocimiento de tu trabajo.								
43	No haber conseguido los objetivos propuestos.								

44	Fracaso profesional.								
45	Éxito profesional alcanzado.								
46	Tu futuro profesional.								
47	Tener que hacer declaración de hacienda.								
48	Etapa de preparación de las vacaciones.								
49	Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.								
50	Cercanía de la jubilación								

Anexo 3. Escala de Compromiso Organizacional

Autores: Mariluz y Mendez (2022)

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su empresa. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de los enunciados, utilizando la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
En fuerte desacuerdo	En moderado desacuerdo	En ligero desacuerdo	Indiferente	En ligero acuerdo	En moderado acuerdo	En fuerte acuerdo

N	Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.							
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.							
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.							
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.							
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.							
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.							
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me							

	resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.							
14	Esta empresa merece mi lealtad, por eso continúo trabajando con ella.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.							
16	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.							
18	Continúo trabajando en esta empresa porque me siento en deuda con ella por todo lo que me ha dado.							

Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.**

Investigador: Juan Carlos Burgos Pazos.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante posgrado de la carrera profesional de psicología de la universidad cesar vallejo del campus de los olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la corporación García.

Problemática de la investigación

los colaboradores parecen tener dificultades para mantenerse enfocados en sus tareas y frecuentemente se distraen con facilidad. Sus mentes parecen estar saturadas de preocupaciones y responsabilidades, lo que afecta su productividad y desempeño general. También está el aumento de los errores y la disminución en la calidad del trabajo son consecuencias directas del estrés laboral que afecta a los empleados de Corporación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta sobre la investigación titulada "estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizara en los ambientes de la oficina de la corporación García, las respuestas al cuestionario 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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 Juan Carlos Burgos Pazos, email: jc23burgos@gmail.com y la docente asesora Jacqueline Roxana Romero Reyna, email: rjromeror@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Anexo 5. Solicitud para autorización de la empresa



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

Huacho, 01 de agosto 2023.

MGTR. JOSÉ LUIS IBAÑEZ ESTRELLA

Coordinador Nacional de la Facultad de Ciencias de la Salud Programa de Titulación UCV.

ASUNTO: Aceptación para la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA

De nuestra consideración:

Mediante el presente expreso mi cordial saludo y a la vez en referente al documento, comunico a usted; la aceptación de que el Bach. **JUAN CARLOS BURGOS PAZOS**, con DNI **45877969** del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de PSICOLOGÍA, pueda ejecutar su investigación titulada: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA CADENA DE RESTAURANTES DE HUACHO 2023"**, a realizar la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente.

REGISTRACION CORPORATIVA Y NOTARIAL
R.O.C. 20531038006

ROSA GARCÍA LEAÑO
Gerente General

Anexo 6. Autorización



Universidad
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

LOS OLIVOS, 23 de junio del 2023

Señor(a)
ROSA GARCIA LEAÑO
GERENTA GENERAL
NEGOCIACIONES CORPORATIVAS YORKIES SA
AVENIDA ALFONSO UGARTE 292- HUACHO

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. JUAN CARLOS BURGOS PAZOS, con DNI 45877969, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de PSICOLOGÍA, pueda ejecutar su investigación titulada: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA CADENA DE RESTAURANTES DE HUACHO 2023"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Mgtr. José Luis Ibañez Estrella
COORDINADOR NACIONAL DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE TITULACIÓN UCV

cc: Archivo PTUN.

Anexo 7. Matriz de consistencia

Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?</p> <p>Problemas específicas</p> <p>¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Identificar los niveles de compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Identificar la relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Identificar la relación entre</p>	<p>Hipótesis alterna Existe relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Hipótesis nula No existe relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Ha: Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p>	<p>Variable 01 Estrés laboral</p> <p>Variable 02 Compromiso organizacional</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Población 300 administrativos.</p> <p>Muestra 300 administrativos.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento recolección de datos: 2 cuestionarios</p>

<p>compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023?</p>	<p>compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p>	<p>Ha: Existe relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023. H0: No existe relación entre compromiso organizacional y las dimensiones del estrés laboral en colaboradores de una cadena de restaurantes de Huacho 2023.</p>		<p>Procesamiento de información: Software: SPP 27.00</p>
--	--	--	--	--