



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el Personal
Administrativo de una Entidad Pública de Lima Metropolitana,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Canales Avalos, Fátima Fiorella (ORCID 0000-0003-1439-4584)

Quesquén Noel, Jazmín Lucero (ORCID 0000-0002-1432-2292)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, por ser guía de mis decisiones, a mis padres por enseñarme desde pequeña que con esfuerzo y dedicación todo es posible. Asimismo, a las personas que confiaron en mí y me apoyaron en todo momento, más aún en esta coyuntura. A mi familia en el cielo, para ellos también es este logro y para la familia que formaré pronto junto a quien hasta ahora acompaña mis pasos.

Fátima Canales Avalos

Este logro está dedicado en primer lugar a Dios, por haberme brindado la oportunidad de llegar hasta aquí con bienestar y salud siendo tiempos tan difíciles, a mis padres, por ser ejemplo de superación, constancia y brindarme su apoyo incondicional, a mi esposo e hijo quienes son el motor de mi vida y estuvieron acompañándome día y noche durante esta etapa y por último a mi abuela, quien partió de este mundo pero que fue pieza fundamental durante mi desarrollo como profesional y a quien le estaré eternamente agradecida. Todo esto es por ustedes y para ustedes.

Lucero Quesquén Noel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de retomar nuestros estudios para el logro de este trabajo, a nuestro asesor por su tiempo y guía durante estos meses. Finalmente, a la entidad que nos facilitó los medios para llevar a cabo esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos:	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS:	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del Cuestionario de compromiso organizacional.....	21
Tabla 2. Características del Cuestionario de compromiso organizacional.....	21
Tabla 3. Ficha técnica de la Escala de estrés laboral	21
Tabla 4. Características de la Escala de estrés laboral	22
Tabla 5. Prueba de Kolmorov Smirnov para una muestra	25
Tabla 6. Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional.....	26
Tabla 7. Correlación entre compromiso afectivo y estrés laboral.....	27
Tabla 8. Correlación entre compromiso de continuidad y estrés laboral.....	28
Tabla 9. Correlación entre compromiso normativo y estrés laboral.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión de las variables.....	27
Figura 2. Gráfico de sectores del nivel de compromiso organizacional.....	29
Figura 3. Gráfico de sectores del nivel de estrés laboral.....	30

RESUMEN

El estudio titulado “Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una Entidad Pública de Lima Metropolitana, 2020”; cuya finalidad fue definir la correlación de mencionadas variables. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional con la muestra de 130 empleados administrativos, quienes fueron elegidos a través de un muestreo no probabilístico. Los datos se recolectaron haciendo uso de las herramientas: Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith, los cuales fueron examinados con el fin de hallar su validez y confiabilidad. Con la obtención de resultados se estableció que existe relación significativa entre las variables mencionadas con anterioridad. Determinando como resultado que el valor de la correlación de las variables es significativa ($p < 0.05$) de intensidad media e inverso ($r = -0,202$).

Palabras claves: Estrés laboral, compromiso organizacional, personal administrativo, Entidad Pública.

ABSTRACT

The study entitled "Organizational Commitment and Work Stress in the administrative staff of a Public Entity of Metropolitan Lima, 2020"; whose purpose was to define the correlation of the mentioned variables. For the development of the research, a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design was used with the sample of 130 administrative employees, who were selected through non-probabilistic sampling. The data were collected using the tools: ILO-WHO Work Stress Scale and the Organizational Commitment Questionnaire by Meyer, Allen and Smith, which were examined to find their validity and reliability. Upon obtaining the results, it was established that there is a significant relationship between the variables mentioned above. Determining as a result that the value of the correlation of the variables is significant ($p < 0.05$) of mean intensity and inverse ($r = -0.202$).

Keywords: Work stress, organizational commitment, administrative staff, Public Entity.

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio tiene por finalidad conocer la relación que existe entre las variables compromiso organizacional y estrés laboral. En tal sentido, de acuerdo a lo que define la OMS (2004) el estrés laboral es la respuesta que emite un sujeto frente a situaciones demandantes y de presión laboral, que no le permiten adecuarse a sus aprendizajes, ocasionando dificultad para enfrentarse ante diferentes eventos. Por otro lado, el compromiso organizacional se asocia a la conexión mental que ocasiona que las personas deseen quedarse en la empresa donde laboran (Cernas, Mercado y Davis, 2018).

Se reportaron casos respecto a estrés laboral a nivel mundial, en donde el portal Heraldo Salud destaca los resultados del VII Estudio CifraSalud "Percepción y hábitos de la población española entorno al estrés", indica que un 42 % de la población en España presenta estrés continuamente. La investigación contó con la participación de 3000 individuos y tiene la garantía de la Sociedad Española, quienes se enfocan en el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), mostrando que el estrés frecuente lo padecen un 48,7% de las mujeres contra un 31,5 % en hombres. El estudio añade que los síntomas más recurrentes respecto al estrés son la irritabilidad (46,8 %), la ansiedad (39,5%) y el insomnio (38,0 %), además de presentar dolores de cabeza, dolores musculares (32,2 %) y de fatiga física (29,9 %). Por otro lado, un porcentaje mayor de la mitad (53,5 %) de los españoles que padecen estrés crónico indica que ha padecido algún perjuicio grave. Además, un 53,3 % desarrolló una enfermedad física o problemas de tipo emocional como ansiedad o depresión, el 38,6 % tuvo dificultades de concentración y rendimiento, el 4,6 % perdió a sus amigos, el 4,3 % renunció al trabajo, el 1,7 % tuvo como consecuencia el divorcio o separación y el 1,5 % fue despedido laboralmente ("El estrés continuado afecta al 42% de la Población", 2017).

Asimismo, el portal Pyme Empresario menciona el análisis llevado a cabo por la consultora AON (2018) respecto al compromiso organizacional, aplicado a

un aproximado de cinco millones de trabajadores en más de 1000 empresas, indicó que el nivel de compromiso en el mundo se recuperó en un 65% de los empleados, lo cual compensa la caída sufrida el año anterior. Además, destacó el aumento que los trabajadores altamente comprometidos aumentó en porcentaje del 24% al 27%, concluyendo que, los empleados están dispuestos a llevar todo su ser a trabajar. Otro dato relevante es la mención de cuatro causantes que impactan en los colaboradores, siendo los siguientes: el cumplir con lo que se promete al empleado, el reconocimiento tanto en remuneración como emocional, la técnica del liderazgo que permite ampliar los conocimientos de los trabajadores guiando de manera acertada sus negocios y el generar nuevas propuestas de desarrollo y aumento para los trabajadores (“Informe Global sobre Tendencias en el nivel de compromiso de empleados”, 2018).

Así pues, el portal Vinculación con el medio, menciona un análisis realizado en Latinoamérica por la consultora Visión Humana y la Escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez en el 2019, aplicada a 1236 personas con edades entre 18 a 65 años de diversas áreas socioeconómicas del país, donde se demostró que la percepción del estrés en los sujetos en Chile se elevó de un 26% en 2018 a un 42% en 2019, donde el conjunto de mayor riesgo son los seres entre 18 a 29 años (“Estudio Zoom al trabajo: Personas que dicen sentir estrés laboral en Chile aumentan 16% en un año”, 2019).

Por otro lado, Mejía (2019) en su estudio desarrollado en ciudades de países latinoamericanos a trabajadores activos laborales de empresas pertenecientes a países como Venezuela, Colombia, Perú, Honduras, Ecuador y Panamá, concluyó que el mayor nivel de estrés fue en el país de Venezuela con un 63%, sigue Ecuador con un 54% y Panamá con 49%. Los países que presentaron un menor porcentaje de estrés fueron Perú con 29% y Colombia con 26%. Además, señala que las mujeres tuvieron un mayor nivel de estrés representado en un 44,8% mientras que los varones obtuvieron el 37,6%, siendo muy significativo y añadiendo que el promedio de edad de quienes presentaron estrés fue de 32 años.

Consecuentemente, el portal web Pyme Empresario destacó los resultados presentados por la consultora AON en Latinoamérica, señalando que la magnitud mostrada respecto al compromiso se mantuvieron altos a nivel colectivo, obteniendo el 75% en el 2016, por el contrario tuvo un declive relevante en países como Colombia, Chile y Puerto Rico, además economías de México, Argentina y Brasil mostraron una variante de -1 comparadas al año anterior; estas declinaciones se vieron equilibradas por aumentos presentados en República Dominicana, Costa Rica y Venezuela. Asimismo, Europa y Latinoamérica son las regiones que definen la Alta Gerencia como un esencial difusor del compromiso. Asimismo, Latinoamérica es el lugar que evidenció parte del Liderazgo en sus 10 promotores de mayor relevancia (“Informe Global sobre Tendencias en el nivel de compromiso de empleados”, 2018).

También una encuesta emitida por el portal web de RPP Noticias aplicada a 2,200 sujetos en 19 departamentos del Perú, llegó a la conclusión que: seis de cada diez peruanos señalan que en el último año su vida ha sido estresante. Así mismo, la investigación realizada manifiesta que las mujeres presentan un mayor nivel de estrés, el cual oscila en un 63%, mientras que los hombres un 52% (“El 58% de los peruanos sufre de estrés”, 2015).

Consecuentemente, el portal web del diario Gestión, destaca el informe elaborado por Deloitte Perú, en donde detalla que, en el país un 50% de los colaboradores destacan como relevante la problemática respecto a la cultura organizacional y la falta de compromiso. Además, indican que el 87% de los superiores inmediatos de Recursos Humanos y de Negocio en el mundo, señala que la falta de compromiso en los trabajadores es una dificultad de mucha relevancia, por la cual atraviesan las organizaciones. En tal aspecto, un 60% de ellos mencionaron que no cuentan con un programa acorde que permita la medición y mejora del compromiso laboral. Se encuentra que, en Perú, la brecha de mayor importancia se encuentra en la importancia que las organizaciones brindan hacia la tendencia de "cultura y engagement" (“El

87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema”, 2015).

Loli, Montgómery, Cerón, Del Carpio, Navarro y Llacho (2015) detallaron en su investigación cuya muestra estuvo compuesta por 221 trabajadores con formación en posgrado, demostraron que existe tendencia a favor del compromiso organizacional, así como los deseos de continuar en sus centros de labores. Además, destacan la existencia relevante de la dimensión compromiso afectivo en función al sentimiento de permanecer en la organización, sin embargo, no se relaciona con la dimensión de continuidad. En cuanto a los resultados del análisis se demuestra que el nivel de compromiso en la organización, mediante sus tres dimensiones es propicio; no obstante, se muestra un porcentaje del 25% de los trabajadores no comprometidos totalmente con la entidad considerando las dimensiones mencionadas. Cabe mencionar, que el vínculo con las variables sociodemográficas exploradas es variado, ya que el compromiso afectivo está relacionado con la edad, el estado civil, antigüedad en el trabajo y tiempo de servicio en el puesto actual.

En cuanto a esta entidad, laboran tanto personal operativo como administrativo, determinando para esta investigación utilizar por criterio de exclusión al personal operario, los cuales tienen mayor dificultad para el manejo de herramientas tecnológicas. Además, es probable percibir circunstancias de estrés a través de síntomas como ansiedad, tensión, agotamiento, cansancio e irritabilidad, afectando el compromiso organizacional del trabajador.

Seguidamente, se planteó como formulación del problema de investigación la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020?

Respecto a la justificación del presente estudio, en primera instancia, para la justificación social se consideró que, con esta investigación, se podrá encontrar si existe relación entre la primera y segunda variable. Asimismo, los empleados de la entidad podrán conocer los niveles de cada variable estudiada, así como proponer alternativas y herramientas que permitan a la organización, potenciar el nivel de compromiso y disminuir el nivel de estrés. En cuanto a la justificación teórica, permitió señalar que, los colaboradores de la entidad pública desempeñan sus funciones bajo ciertas normativas que implican dedicación y responsabilidad, sin embargo, el estrés podría ser un factor que altere su compromiso en el entorno laboral. Además, el estudio nos permitirá conocer la relación entre ambas variables existentes en los empleados de la institución. Por otra parte, para la justificación práctica; se consideró que es importante que el colaborador goce de una vida saludable equilibrada, esto no solo implica la salud mental sino también en su espacio laboral y el entorno que lo rodea. En ese sentido, esta investigación podría ser tomada en cuenta como antecedente para futuras investigaciones, que tengan como objetivo mejorar las condiciones de salud y potenciar el nivel de compromiso en sus colaboradores. Finalmente, la justificación metodológica de la presente investigación tuvo la intención de ser base y fuente de consulta para otros investigadores que requieran realizar estudios relacionados, proporcionando que, a partir de dicho estudio, esta sea una herramienta útil que permita profundizar conocimientos en un desempeño futuro. Además, podrá ser utilizado en poblaciones similares del sector público. Se estimó que los resultados obtenidos, aportarán información relevante a la entidad, permitiendo establecer acciones que ayuden a reducir el estrés o incrementar el compromiso.

Como objetivo general, se propone identificar la correlación entre el compromiso organizacional (variable 1) y el estrés laboral (variable 2) en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020. Respecto a los objetivos específicos, se determinó lo siguiente: a) Identificar la relación entre el compromiso afectivo y la variable 2 en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020; b) Identificar la relación entre el

compromiso de continuidad y la variable 2 en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020; c) Identificar la relación entre el compromiso normativo y la variable 2 en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020; d) Identificar el nivel de Compromiso organizacional en el Personal Administrativo de Entidad Pública, 2020; e) Identificar el nivel de Estrés laboral en el Personal Administrativo de Entidad Pública, 2020.

Finalmente, se construyó como hipótesis general que existe relación entre el compromiso organizacional (variable 1) y el estrés laboral (variable 2) en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020. Seguidamente, se elaboraron las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre el compromiso afectivo y la variable 2 en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020; b) Existe relación entre el compromiso de continuidad y la variable 2 en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación, a nivel nacional los autores:

Girón y Serruto (2020) presentaron una investigación para diagnosticar si hay correlación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en personas que laboran y estudian, cuya muestra fueron 220 estudiantes de una universidad en el norte. El diseño de estudio fue de enfoque cuantitativo, método correlacional descriptivo y un diseño no experimental y transversal. Se empleó el Cuestionario de Compromiso OCQ (1997) y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981). Como resultado se obtiene que existe relación inversa significativa entre ambas variables.

Coronado, Olórtegui, Pérez y Rondón (2019) presentaron un estudio donde la finalidad fue definir la influencia de la felicidad respecto al compromiso en

305 empleados de una institución farmacéutica, cuyo estudio fue de enfoque cuantitativo, con alcances tipo descriptivo y correlacional. Las herramientas que se emplearon para dicho estudio fueron el Cuestionario de Compromiso OCQ (1990) y el Cuestionario de Felicidad de Oxford (OHQ) de Hills y Argyle (2002). Los resultados indican que la variable compromiso organizacional, principalmente por su factor afectivo, tiene una relación directa moderadamente alta con la felicidad.

Guerrero (2019) presentó su tesis con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora del compromiso organizacional en 35 colaboradores de un banco chiclayano. El diseño de la investigación fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, diseño transversal y observacional. Se utilizó el Cuestionario de Meyer y Allen (1990). Obteniendo como resultados que los colaboradores del banco sienten en general un compromiso medio, tanto afectivo, de continuidad como normativo.

Quesquén (2019) realizó un estudio en Lambayeque para determinar si hay relación o no entre estrés y competencia parental en 150 colaboradores de municipalidades de Lambayeque. El corte de la investigación es cuantitativa y de tipo no experimental, transversal correlacional. La herramienta que se usó fue el Cuestionario de la OIT – OMS (1989) y la Escala de Competencia Parental de Bayot (2005) cuyos resultados indican la existencia de una relación negativa significativa entre dichas variables.

Guizado (2018) presentó su tesis realizada en Lima, donde se determinó el grado de compromiso en una muestra de 128 policías de armas y de servicios de ambos sexos. El diseño de investigación fue cuantitativo con alcance descriptivo. La prueba que se utilizó fue el Cuestionario de compromiso OCQ (1993) cuyo resultado arroja que el 54% de los policías evaluados muestran un nivel promedio de compromiso en general.

Huamán y Maradiegue (2018) presentaron un estudio realizado en Trujillo, donde el objetivo fue examinar si se presenta relación entre Compromiso y Estrés Laboral en una muestra de 44 colaboradores de la Entidad Financiera.

El estudio fue de tipo no experimental, de corte transaccional, correlacional. Las pruebas utilizadas para la investigación fueron la Encuesta de Indicadores del Compromiso Laboral e Indicadores del Estrés Laboral, validada por Yache (2017). Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de compromiso coincide en un 80%, seguido de un 82% respecto a la segunda variable.

Laimé (2018) señala en su tesis realizada en Arequipa, identificar si existe relación entre estrés laboral y desempeño en 75 empleados administrativos de la Gerencia regional de Salud de Arequipa. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional. Las herramientas usadas en este estudio, fueron el Cuestionario de Estrés publicado por la OIT-OMS (1989) y el Cuestionario para Evaluar desempeño Laboral. Los resultados indican que guardan relación entre ambas variables.

Palacios (2017) señaló en su tesis conocer el vínculo entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en 40 empleados del centro de salud Laderas de Chillón. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, correlacional simple y transversal. Las herramientas que fueron empleadas es el Inventario de Estrés Laboral de Laneza (2008) e Inventario de Sandin y Chorot (2003). En los resultados se demostró que existe una relación significativa e indirecta entre mencionadas variables.

Chávez (2016) señaló en su investigación que fue realizada en Tacna, determinar el efecto que hay entre el Estrés y el Desempeño en 32 empleados administrativos. El diseño del estudio fue de enfoque básico, descriptivo. El instrumento utilizado fue una encuesta de 25 preguntas referentes a la variable Estrés Laboral y Desempeño, validado mediante el juicio de 03 expertos (2016). Los resultados indican que existe un efecto significativo entre el Estrés Laboral y Desempeño.

A nivel internacional autores como:

Lupano y Castro (2018) determinaron en su investigación “Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas” realizada en Buenos Aires, Argentina con el objetivo de investigar el efecto directo e indirecto de las capacidades organizacionales respecto a los niveles de satisfacción laboral, compromiso organizacional y desempeño individual y organizacional en 569 empleados de organizaciones argentinas. La investigación utilizó el modelo de ecuaciones estructurales. Las pruebas utilizadas fueron el Inventario de Virtudes Organizacionales (positive practices survey - Cameron et al., 2011), Escala de Compromiso (Allen & Meyer, 1990; Omar, 2005), Cuestionario de Estrés (OIT/OMS, Llana, 2009), Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS - Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985), Escala de Bienestar Laboral (BIENT - Warr, 1990), encuestas sociodemográficas, organizacional, de Satisfacción Laboral y de desempeño organizacional e individual. Los resultados demuestran que existe una consecuencia inmediata de las capacidades sobre las escalas de satisfacción laboral y de ésta, respecto al compromiso organizacional, así como la influencia directa de las virtudes sobre la performance.

Salazar (2018) presentó en su investigación realizada en Ecuador, cuyo objetivo fue demostrar si la variable de satisfacción laboral posee correlación con la variable de compromiso organizacional en 290 empleados del Banco del Instituto Ecuatoriano. El diseño de la investigación fue de enfoque Cuantitativo. Las herramientas que se emplearon son el cuestionario de Meyer y Allen (1997) y el cuestionario de satisfacción laboral “S20/23” (1989). Finalmente se llegó a la conclusión que hay relación relevante entre las variables antes mencionadas.

Bonfill (2016) fundamentó en su tesis “Estrés de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas: diseño y efectividad de un programa de intervención” realizada en Terres de l’Ebre, España cuya meta fue determinar el impacto de las prácticas clínicas sobre el nivel de estrés que

experimentan los estudiantes de grado de enfermería de la Universidad Rovira i Virgili. El diseño de la investigación fue de tipo analítico cuasiexperimental con metodología mixta. La prueba utilizada fue el Formulario de recogida de datos y Cuestionario KEZKAK (Zupiria, 2003). Los resultados demuestran una disminución superior del estrés tras realizar la intervención.

Miranda (2015) presentó su tesis realizada en Ecuador cuya finalidad fue determinar si se guarda relación o no entre autoestima y estrés laboral en 46 empleados administrativos. El estudio fue de corte cuantitativo - cualitativo. Las herramientas que se utilizaron son la Escala de Autoestima de Rosenberg - EAR y Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS (1989). Finalmente se dio a conocer que las variables no se encuentran relacionadas.

En esta sección se presentan las bases teóricas que sustentan nuestra investigación:

Pérez, García, García, Ortiz y Centelles (2014) citan en su artículo a Hans Selye, quien señala el estrés como una reacción no delimitada del organismo, la cual se origina por el efecto de sucesos importantes, provenientes de un hecho brusco o consecuente, o de situaciones gratas o desagradables, positivas o negativas. Al repetirse los estímulos de estrés, las consecuencias en el individuo son de tal potencia que se instalan en el organismo, aún sin una enfermedad, y que podría simbolizar una expansión muy localizada o afectar de manera general un sistema orgánico. Asimismo, el estrés se muestra como un evento particular de relación hombre – entorno, el cual posee diversos "grados" que interpretan el cambio de estados emocionales cada vez más complicados, consecuencia de la intersección en una matriz en la cual se involucran las necesidades de la persona, la naturaleza de los estresores del ambiente, lo complejo de una circunstancia, los medios de adaptación del sujeto y la apreciación que él realiza de la situación para la ejecución de sus necesidades más importantes. Selye fue el primero que realizó un modelo biológico del estrés, llegando a estructurarlo como un modelo de fases. Donde logró identificar tres fases en la respuesta fisiológica

al estrés, que son componentes del Síndrome General de Adaptación: Fase 1 (reacción de alarma): al exponerse por primera vez a un estímulo de estrés, la fuerza fisiológica se reduce, por otro lado, el organismo concentra las energías necesarias y se recupere del todo. Este ciclo se define por una disminución resistente frente a los agentes que generan presión. Luego menciona la Fase 2 (resistencia): de acuerdo a la carga y energía del sujeto. En esta fase se distinguen características físicas y mentales. Finalmente describe la Fase 3 (agotamiento): es la ausencia de capacidad para afrontar la tensión por mayor tiempo, donde suele ocurrir un desequilibrio interno y fisiológico en el cuerpo, producto de un colapso del organismo y finalmente cediendo ante la enfermedad. En esta etapa, el estrés puede ocasionar una serie de enfermedades psicosomáticas, tales como: hipertensión, ataque al corazón, asma, cáncer, migraña, alteraciones dermatológicas, entre otras.

Por consiguiente, Nelson y Simmons (2004) mencionan un patrón del estrés el cual se basa en el análisis de factores positivos y negativos, ya que, para ellos, los dos tipos de estrés (eustrés y distrés), son consecuencias de una valoración que el sujeto determina del estresor. Asimismo, el eustrés se define como una reacción psicológica positiva frente a un agente estresor, en comparación respecto al distrés, el cual se conceptualiza como una reacción psicológica negativa a causa del estresor.

Para McEwen, el estrés puede precisarse como una advertencia real o hipotética a la integridad fisiológica o psicológica de una persona, cuyo resultado se demuestra fisiológicamente y/o conductualmente (McEwen, 2000, como se citó en Muzio, 2012).

Por otro lado, para Rodríguez define el estrés como un grupo de tácticas de cambio con la finalidad de mejorar las empresas, la metodología de las áreas de trabajo y/o los puestos de trabajo; a través de la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando actividades más estimulantes y satisfactorias (Rodríguez, 1998, como se citó en Durán, 2010).

Ivancevich y Matteson en su libro señalan que las definiciones pueden basarse en la respuesta, en los estímulos y en el enlace estímulo-respuesta. Definiendo el estrés como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez efecto de alguna acción, circunstancia o evento externo que hacen que el individuo medite especiales demandas físicas o psicológicas (Ivancevich y Matteson, 1989, como se citó en Hernández, 1996).

Asimismo, Ivancevich y Matteson definen como estrés a la respuesta de adecuación, ocasionada por las cualidades y desarrollo psicológico de la persona, como resultado de cierta acción o situación que asume exigencias físicas o fisiológicas al individuo. Por tanto, respecto a nuestra variable de estudio conceptualizan tres dimensiones que interaccionan: demandas ambientales, una respuesta de adaptación influida por diferencias individuales (Ivancevich y Matteson, 1980, como se citó en Blanco, 2003).

El estrés laboral es de los asuntos más relevantes en diversos países y en distintos lugares de trabajo, además, tiene repercusiones que incluyen enfermedades asociadas al corazón, vasos sanguíneos, estómago, así como trastornos de tipo físico, psicosomáticos y psicosociales; ocasionando además baja productividad. Para la OIT es importante mejorar las condiciones del lugar de trabajo para prevenir dichos sucesos que la rutina laboral provoca, por lo que existe una serie de medidas prácticas para este tipo de problemas, que consisten en aumentar la capacidad de reacción de los trabajadores y reforzar los sistemas de apoyo para los mismo (OIT, 2013).

La OMS (2020) señala que el estrés laboral es una respuesta que toda persona posee cuando atraviesa situaciones exigentes y de mucha presión, poniendo a prueba su capacidad para afrontar sucesos demandantes. Asimismo, el estrés puede producirse en diversos entornos laborales y puede agravarse cuando el colaborador siente que no recibe el suficiente apoyo por parte de su empleador.

Por otro lado, Leka, Griffiths y Cox (2004) determinan que las causas del estrés en la mayoría de veces, se relacionan con la manera en cómo se tienen definido los puestos y sistemas de trabajo, así como también la forma en cómo gestiona cada entidad, denominando a estos factores como “peligros relacionados con el estrés”.

Para Ivancevich y Matteson indican que el estrés es una reacción de adecuación, impedida por las peculiaridades y procesos psicológicos de la persona, como resultado de un suceso externo que sugiere exigencias fisiológicas o físicas a un individuo. Acerca de los efectos desencadenados por estresores, se menciona que existen respuestas sintomáticas de tipo fisiológico, psicológicos y comportamentales, donde los efectos pueden ser conductuales, que abarcan la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; los cognitivos, comprenden la toma imperfecta de decisiones, falta de concentración, negligencia y los fisiológicos que comprenden, enfermedades cardiovasculares, úlceras, alergias, artritis, depresión, y agotamiento nervioso (Ivancevich y Matteson, 1980, como se citó en Blanco, 2003).

En cuanto a las dimensiones de la variable estrés laboral, Laneza propone 7 dimensiones, siendo las que se explican a continuación: a) El clima organizacional: asociado como la causa y consecuencia de la estructura organizacional, así como las diversas gestiones realizadas en la empresa las cuales afectan la conducta del colaborador, además infiere en que el sujeto en su centro de labores debe distinguir, comprender la misión, los objetivos, las estrategias, proyecciones y las normativas de la empresa; con la meta de llevar a cabo sus responsabilidades y obligaciones evadiendo desequilibrios de tipo emocional. b) Estructura organizacional: se refiere a que toda organización para llevar a cabo sus gestiones posee recursos, tanto humanos, tangibles, económicos y tecnológicos. Por lo tanto, para lograr administrarlo debe ser eficiente y contar con herramientas que le faciliten realizar todas las actividades del día a día, haciendo que se conviertan en tareas eficientes de comunicación, planificación, vínculo, dirección, y

valoración administrativa. c) Territorio organizacional: definido como el grupo de gestiones que implica ambientes de trabajo, punto de actividades propios de la organización, otorgándole un nivel de ventaja, además destaca la importancia de supervisar todas las acciones que se realicen, considerando el espacio privado del colaborador. d) La Tecnología: indica que, en la empresa, se debe emplear la utilización de una herramienta que cuente con un nivel considerado de tecnología, así como considerar capacitar sobre su uso a los colaboradores. e) Influencia del Líder: hace referencia a que toda empresa necesita la guía de un líder o más, considerando el grado de dificultad y jerarquía, logrando motivación y respaldo. f) Falta de cohesión: menciona que el colaborador requiere sentir que forma parte del grupo, además de identificarse con sus funciones y percibiéndose como pieza importante de la empresa. g) Respaldo de grupo: menciona que quienes componen el grupo de trabajo poseen fortalezas y aspectos de mejora, las cuales deben ser de utilidad máxima para el equipo de trabajo y por los superiores inmediatos (Laneza, 2008 citado en Palacios, 2017).

Respecto a la palabra compromiso se consideran diversas definiciones. Según la Real Academia Española (2020) establece el compromiso como: "Obligación contraída o palabra dada".

Por otro lado, se considera que el compromiso se manifiesta cuando un sujeto por la realización de inversiones para el mantenimiento de intereses propios, se mantiene con una resistente línea de acción (Becker, 1960 como se citó en Alzate 2013).

En cuanto a Lehman, considera al compromiso como aquella acción que transforma una promesa en una situación real. Es aquella palabra que habla de nuestras intenciones (Lehman, 2007 como se citó en Selman 2017).

Respecto a la segunda variable de investigación, en las últimas décadas, el compromiso organizacional ha sido conceptualizado y medido de diferentes formas, aun cuando se considera una creencia aceptada en su mayoría acerca de que el compromiso es una definición positiva tanto para los

colaboradores como para la organización (Mowday, 1998, citado en Juaneda y González, 2007).

Seguidamente, un nuevo concepto señala que al compromiso organizacional como la escala en la que un trabajador se puede identificar con la empresa y seguir participando activamente de la misma (Davis y Newstrom, 2000, citado en Ríos, Del Tallo y Ferrer, 2010).

Otro concepto, reconoce al compromiso organizacional como un grupo de lazos que sostienen a una persona con apego a una organización específica. Resulta un tema de gran interés en especial porque se considera que los colaboradores que muestran un gran nivel de compromiso demostrarán un mejor desempeño, productividad, y mínimos indicadores de ausentismo (Arciniega, 2002, citado en Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009).

Por otro lado, Kanter indica que el compromiso debe tener bases mucho más difíciles que un sencillo intercambio económico (Kanter, 1968, citado en Betanzos y Paz, 2007).

Por lo que se refiere a Buchanan, señala que las personas comprometidas con su organización adoptarán cierto nivel de reconocimiento y lealtad hacia las metas y valores de la organización (Buchanan, 1974, citado en Betanzos y Paz, 2007).

Consecuentemente, Meyer et al. conceptualizan al compromiso como un estado mental que describe el vínculo entre el sujeto y su centro de labores, asimismo indican como consecuencia de tal condición el elegir separarse o no de la organización. Además, proponen dividir el compromiso en tres componentes: el compromiso asociado a un vínculo afectivo hacia la empresa (compromiso afectivo), el compromiso como valor por separarse de la empresa (compromiso de continuidad) y finalmente el compromiso asociado a la obligación de permanecer vinculado al centro de labores (compromiso normativo) (Meyer et al., 1993, citado en Osorio, Ramos y Walteros, 2016).

El componente afectivo que definen Meyer, Allen y Gellatly menciona el lazo emocional, la identidad y alcance con la empresa. Se manifiesta cuando el colaborador genera un vínculo emocional con la organización, es decir establece lazos emocionales al distinguir sus necesidades y expectativas satisfechas, ocasionando que la persona busque el bienestar de su centro de labores, así como demostrar orgullo por pertenecer a ella. Asimismo, mostrará su inquietud por los problemas con los que pueda contar la organización, generando en el colaborador solidaridad y cooperación (Meyer, Allen y Gellatly, 1990, citado en Betanzos y Paz, 2007).

Asimismo, Meyer y Allen elaboraron una escala, con la intención de evaluar la dimensión de continuidad, mencionaron que probablemente un individuo puede ser forzado a continuar el vínculo con su centro de labores solo si las consecuencias de la separación con la organización sean altas y/o en caso observe que cuente con pocas posibilidades de conseguir un nuevo trabajo, en tal sentido, en ambos escenarios la persona mostrará un nivel alto respecto al compromiso de continuidad (Meyer y Allen, 1981, citado en Hurtado, 2017).

Respecto al componente compromiso normativo, se mencionan características importantes de esta dimensión, destacando principalmente la lealtad, la cual se asocia como el anhelo de la persona por continuar perteneciendo a la organización (Mowday, Porter y Steers, 1982, citado en Hurtado, 2017). Por otra parte, Meyer y Allen destacan dos perspectivas por diferenciar en el nivel de medición: por un lado, el deber moral que desarrolla el colaborador para retribuir con fidelidad los beneficios recibidos por parte de la empresa. Otra vertiente, es el compromiso desarrollado como característica propia del colaborador, debido a que comprende creencias, valores y socialización, ocasionando que actúe responsablemente en los compromisos adquiridos. En conclusión, podemos indicar que, ante el compromiso normativo, el colaborador manifiesta dos tipos de respuesta: una relacionada a la lealtad y otra asociada a la responsabilidad (Meyer y Allen, 1991, citado en Hurtado, 2017).

Finalmente, Meyer y Allen contemplan que las condiciones psicológicas que distinguen las tres formas de compromiso no son recíprocamente excluyentes, por tal motivo, los refiere como componentes del compromiso organizacional más no tipos, debido a que considera más lógico que un colaborador experimente las tres formas de compromiso en diversos niveles (Meyer y Allen, 1991, citado en Hurtado, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

Es de corte transversal, tipo no experimental, descriptivo correlacional.

Cuyo diseño de investigación transversal realizado en esta investigación, permite recolectar información en una única instancia, en tiempo definido. El objetivo es definir variables y estudiar su efecto y relación en un tiempo determinado. En otras palabras, se podría asociar como “capturar una foto” de algo que acontece (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen como investigación no experimental, aquella que se ejecuta sin emplear intencionalmente variables. Cabe mencionar que se trata de investigaciones en donde no varían voluntariamente las variables independientes para determinar el impacto respecto a otras variables. Lo que acontece en este tipo de investigación no experimental es verificar eventos que ocurran dentro del entorno natural, para ser estudiados. El estudio no experimental es un divisor de diversas investigaciones cuantitativas, tales como: las encuestas de opinión, los estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc.

Las investigaciones descriptivas buscan detallar las propiedades, cualidades y los perfiles de individuos, equipos, comunidades u otros eventos que se sometan a un estudio. Por lo tanto, se pretende calcular o recopilar información independiente o agrupar las definiciones o variables a las que

hacen referencia, señalando que cuyo objetivo, no es señalar cómo se vinculan éstas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de análisis correlacional tiene como objetivo, descubrir el vínculo o escala de agrupación que existe entre dos o más definiciones, rangos o variables en una muestra específica. En algunos casos sólo se estudia el vínculo entre dos variables, pero con regularidad se sitúan en la investigación, vínculos con una diversidad de variables.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de esta investigación son: el compromiso organizacional y el estrés laboral, donde se consideran sus dimensiones e indicadores, respectivamente. Asimismo, se presentan las siguientes definiciones operacionales:

El compromiso organizacional según Allen y Meyer, lo define como un estado mental que caracteriza el vínculo de los colaboradores con su entidad y que se constituye por tres componentes: a) compromiso afectivo, b) compromiso de continuidad y c) compromiso normativo (Allen y Meyer, 1991 como se citó en Soberanes y De la Fuente, 2009).

Seguidamente respecto a la primera dimensión se definen como los vínculos emocionales que los sujetos forjan con la entidad al cumplir sus necesidades y expectativas (Meyer y Allen, 1991 como se citó en Arias, 2001).

Por otro lado, la dimensión de continuidad, se asocia al pensamiento del individuo respecto al tiempo y esfuerzo que perdería si decide separarse de su centro de labores para encontrar otro trabajo (Meyer y Allen, 1991 como se citó en Arias, 2001).

Finalmente, la tercera dimensión, se vincula a la creencia con la fidelidad hacia la empresa como contribución por lo recibido (Meyer y Allen, 1991 como se citó en Arias 2001).

El estrés laboral, se define como la reacción que posee el ser humano frente a la existencia de un desequilibrio entre la imposición laboral y las capacidades para afrontar las exigencias de la empresa" (OIT, 2004) se constituye por los siguientes componentes explicados anteriormente: a) Clima organizacional, b) Estructura organizacional, c) Territorio organizacional, d) Tecnología, e) Influencia del líder, f) Falta de cohesión, g) Respaldo del grupo.

3.3 Población, muestra y muestreo

Se define como población al conjunto de sucesos que encajan con una secuencia de especificaciones (Lepwoski, 2008, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En tanto, para la investigación, se considera a una Entidad Pública, del distrito de Lima, contando con 3 sedes ubicadas en: Jr. Ucayali, Jr. Ancash y Cercado de Lima. Cada una de las sedes mencionadas cuenta con personal administrativo y operativo, cuyas edades de los trabajadores inician desde 22 años. Los colaboradores se encuentran bajo el régimen de planilla, CAS y locación por servicio.

La muestra se define como, un extracto de la población. En otras palabras, es un subconjunto de componentes que pertenecen a un grupo establecido con sus cualidades al que definimos población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En el presente estudio, se está considerando a 130 colaboradores administrativos, que pertenecen a tres sedes de la entidad pública en Lima.

El muestreo de la investigación es de tipo no probabilístico por conveniencia redactado. A través de una carta se elevó a la gerencia de administración y finanzas para que posteriormente sea remitido a gerencia general y obtener

la aprobación que se requiere para difundir la encuesta a todo el personal administrativo de la entidad pública.

Criterios de inclusión

- Varones, mujeres y LGTBIQ+.
- Mayores de 22 años y menores de 60 años.
- Gerencia de: Administración y Finanzas; Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información; Planificación, Presupuesto y Modernización; Asuntos Legales; Gestión Operativa de Centro de Costos; Proyectos y Gestión Inmobiliaria.
- Residentes en Lima.
- Personal administrativo de la Entidad Pública.

Criterios de exclusión

- Menores de 21 años o mayores de 60 años.
- Personal operativo de la Entidad Pública.

3.4 Técnicas e instrumentos

Incluye realizar una estrategia exhaustiva de procesos que permitan recopilar información con una finalidad determinada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se empleó la técnica de la encuesta en modalidad online, la cual nos permitió obtener datos directos para el análisis. Asimismo, los instrumentos que se utilizaron para esta investigación, fueron: el cuestionario de compromiso OCQ (1993) cuya confiabilidad fue de 0.806 (Figuroa, 2016) y la Escala de estrés laboral de OIT (1989) presentando una confiabilidad de 0.966 (Laime, 2018). Asimismo, para el presente estudio el instrumento 1 señala un Alfa de Cronbach de 0.859, mientras que el instrumento 2 indica un Alfa de Cronbach de 0.973, demostrando que cada instrumento tiene una alta confiabilidad. (anexo 1)

Tabla 1*Ficha Técnica del Cuestionario de compromiso organizacional*

Nombre	Cuestionario de compromiso organizacional
Autores	Meyer, Allen y Smith
Año	1993

Tabla 2*Características del Cuestionario de Compromiso Organizacional*

Escala	Tipo likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas.
Características	El cuestionario está constituido por 18 ítems que se distribuyen en tres dimensiones: Dimensión I: Compromiso afectivo (06 ítems: 1,2,3,4,5,6), Dimensión II: Compromiso de continuidad (06 ítems: 7,8,9,10,11,12), Dimensión III: Compromiso normativo (06 ítems: 12,13,14,15,16,17,18). En cuanto a los baremos del cuestionario se obtiene: 20-75 bajo, de 76-94 medio y de 95-111 alto.
Adaptado y Validado	Figuroa (2016)

Tabla 3*Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral*

Nombre	Escala de estrés laboral
Autores	Ivancevich y Matteson
Año	1989

Tabla 4

Características de la Escala de Estrés Laboral

Escala	Tipo likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas.
Características	El cuestionario está constituido por 25 ítems distribuidos en siete dimensiones: Dimensión I: Territorio Organizacional (03 ítems: 3,15,22), Dimensión II: Tecnología (03 ítems: 4,14,25). Dimensión III: Influencia del Líder (04 ítems: 5,6,13,17) Dimensión IV: Falta de Cohesión (04 ítems: 7,9,18,21) Dimensión V: Respaldo del Grupo (03 ítems: 8,19,23) Dimensión VI: Estructura Organizacional (04 ítems: 2,12,16,24) Dimensión VII: Clima Organizacional (04 ítems: 1,10,11,20). En cuanto a los baremos del cuestionario se obtiene: 0-90 bajo nivel de estrés, de 91-117 nivel intermedio, de 118-153 estrés y >154 alto nivel de estrés.

Se detalla la estructura de ambos instrumentos en los anexos (anexo 2).

3.5 Procedimientos

El procedimiento de la investigación se basa en la detección de falencias en la gestión de los colaboradores y la falta de dominio con cada actividad que se acontece en la Entidad Pública de Lima. Para lo cual, se solicitó a través de una carta con elevación a la Gerencia de Administración y Finanzas y posteriormente sea remitido a la Gerencia General para su aprobación. Una vez aceptada la solicitud, se procedió a la elaboración de las encuestas a través de la plataforma Google Forms con la intención de medir el compromiso organizacional utilizando como instrumento el Cuestionario de Compromiso Laboral, así como la variable estrés laboral utilizando la Escala de Estrés Laboral en 130 trabajadores administrativos). Para ello se generó un enlace que permitió el acceso al personal administrativo de la Entidad Pública. Se detalla el hipervínculo a la encuesta: <https://forms.gle/NtjrfxQqpbT4HWHQA>

Posteriormente se recopilaron los datos para analizar los resultados (anexo 3).

3.6 Método de análisis de datos:

Se hizo uso del Microsoft Excel para la descarga y codificación de la base de datos. Además, se utilizó el SPSS Statistics versión 26, donde se aplicó de forma estadística descriptiva y estadística inferencial. Como primer resultado, se detalló a través de cuadros de frecuencia y gráficos, interpretados precisamente.

3.7 Aspectos éticos

De acuerdo a lo establecido en el Código de Ética y Deontología designado por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) tenemos los siguientes:

Artículo 26: “El Psicólogo que publique información proveniente de una investigación psicológica independientemente de los resultados, no deberá incurrir en falsificación ni plagio, declarando la existencia o no de conflicto de intereses” por lo que en esta tesis se ha citado según el Formato APA, con la finalidad de evitar el plagio, salvo error u omisión.

Artículo 24: “El Psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos” Este consentimiento ha sido incluido en todos los cuestionarios.

En el presente estudio, se emplearán los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, que se componen en las pautas académicas y administrativas para el estudio, considerando la formalidad, la defensa de sus derechos, libertad, bienestar, dignidad y la confiabilidad de toda la información recabada.

En autonomía, se entregará información concisa y relevante a cada colaborador de la entidad sobre la finalidad del estudio. Para ello, antes de que los cuestionarios sean resueltos, se realizó un consentimiento informado para que cada colaborador tenga la opción de elegir si será o no parte de la investigación (Anexo 4).

En beneficencia, se propondrán mejoras para la entidad, si así lo aprueba la gerente general.

No maleficencia, los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la entidad pública, serán usados estrictamente con fines académicos.

Justicia, cada trabajador de la entidad pública, es libre de elegir su participación en el estudio, acostándose sus derechos.

IV. RESULTADOS

El estudio se compone en la presentación y análisis de los resultados conseguidos en tablas y figuras de las dos variables, debidamente. Asimismo, se señala la contrastación de hipótesis.

Confiabilidad de los Instrumentos

Se reunió información con los dos instrumentos propuestos en este estudio, de modo que, se deba revisar la confiabilidad de los instrumentos de Meyer, Allen y Smith (2013) y Ivancevich y Matteson (1989). A continuación, se presentan las tablas del análisis de confiabilidad para cada instrumento utilizado.

Prueba de Normalidad

Se consideró relevante que previo a realizar la prueba de hipótesis, debemos determinar la distribución normal de los datos analizados: paramétrica o no paramétrica, por tal motivo empleamos la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

		Compromiso Organizacional	Estrés laboral	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
N		131	131	131	131	131
Parámetros normales ^{a,b}	Media	83,92	78,05	26,61	27,28	30,03
	Desv. Desviación	13,660	24,998	4,558	6,369	5,722
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,075	0,070	0,153	0,079	0,102
	Positivo	0,075	0,068	0,153	0,079	0,057
	Negativo	-0,046	-0,070	-0,087	-0,064	-0,102
Estadístico de prueba		0,075	0,070	0,153	0,079	0,102
Sig. asintótica(bilateral)		0,068 ^c	0,200 ^{c,d}	0,000 ^c	0,044 ^c	0,002 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 2, se evidencian los valores de la prueba de Kolmogorov Smirnov con las variables y sus dimensiones, se consigue que el valor de significancia es menor a 0.05 por lo cual no existe una distribución normal, para el análisis de correlación se hará uso de la prueba no paramétrica de Spearman.

Prueba de Hipótesis

Se utilizó la prueba no paramétrica de ρ (rho) debido a que sus valores de significación que se hallaron no poseen una distribución normal. Consecuentemente, obtenemos que:

Objetivo General: Identificar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020.

Tabla 6

Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional

		Estrés laboral
Compromiso Organizacional	Correlación de r	-0,202
	Sig. (bilateral)	0,021

En la tabla 3, se indica que el valor de la correlación entre las variables es significativa ($p < 0.05$) de intensidad muy baja e inversa ($r = -0,202$). Por lo tanto, se puede afirmar que a mayor relación significativa entre las variables y se confirma la hipótesis del investigador: “Existe relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020”.

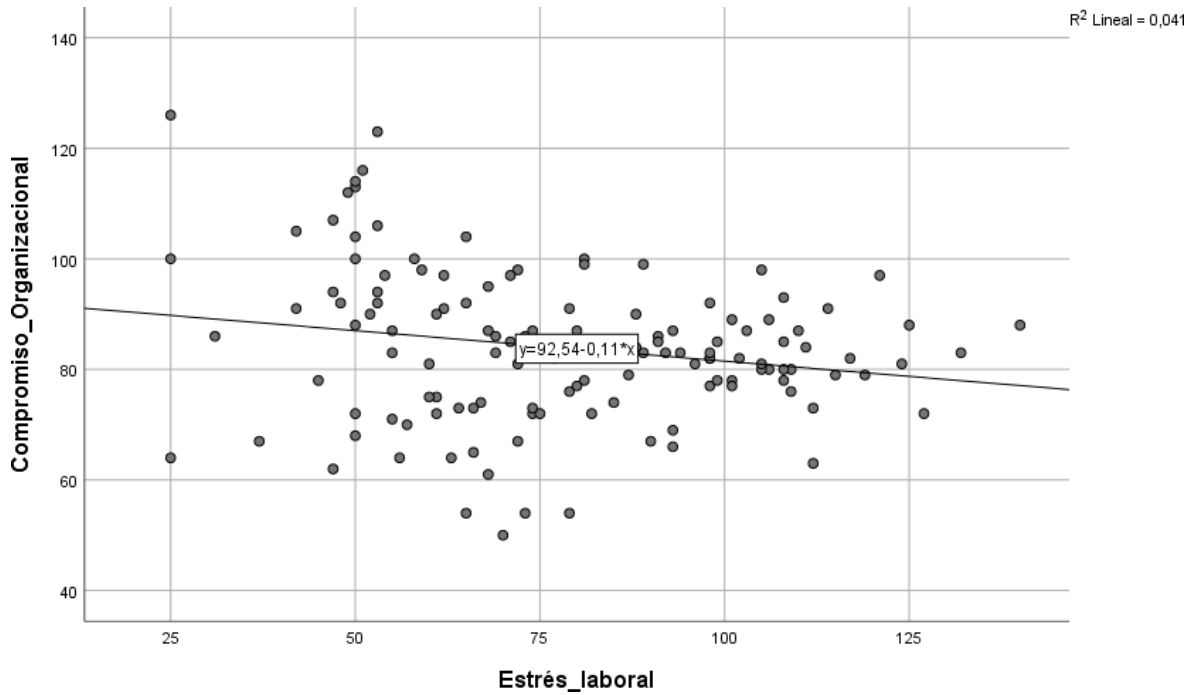


Figura 1: Gráfico de dispersión de las variables

Objetivos Específicos

Objetivo 1: Identificar la relación entre el compromiso afectivo y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020.

Tabla 7

Correlación entre compromiso afectivo y estrés laboral

			COMPROMISO AFECTIVO
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	-0,127
		Sig. (bilateral)	0,147

En la tabla 4, el resultado de la correlación entre la dimensión de compromiso afectivo y estrés es significativo ($p > 0.05$) de intensidad muy bajo e inverso ($r = -0,127$). Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis del investigador: “Hay relación entre el compromiso afectivo y el estrés laboral en el personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020”.

Objetivo 2: Identificar la relación entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020.

Tabla 8

Correlación entre compromiso de continuidad y estrés laboral

			COMPROMISO DE CONTINUIDAD
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	-0,341
		Sig. (bilateral)	0,000

En la tabla 5, se contempla el resultado del valor de la relación entre la dimensión de compromiso de continuidad y estrés es significativo ($p < 0.05$) de intensidad muy bajo e inverso ($r = -0,341$). Por lo tanto, se determina que existe relación entre las variables y se acepta la hipótesis del investigador: “Existe relación entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020”.

Objetivo 3: Identificar la relación entre el compromiso normativo y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020.

Tabla 9

Correlación entre compromiso normativo y estrés laboral

			COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	0,040
		Sig. (bilateral)	0,654

En la tabla 6, se observa el resultado del valor de la correlación entre la dimensión de compromiso normativo y estrés es significativo ($p > 0.05$) de

intensidad alta y directa ($r=0,040$). Por lo tanto, se determina que existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis del investigador: “Existe relación entre el compromiso normativo y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020”.

Análisis descriptivo

Objetivo 4: Identificar el nivel de Compromiso organizacional en el Personal Administrativo de Entidad Pública, 2020

En la Figura 6, se observa que un 55.7% del personal administrativo representa un nivel medio de compromiso, seguido de un 25.2% presenta un bajo nivel y un 19.1% muestra un nivel alto.

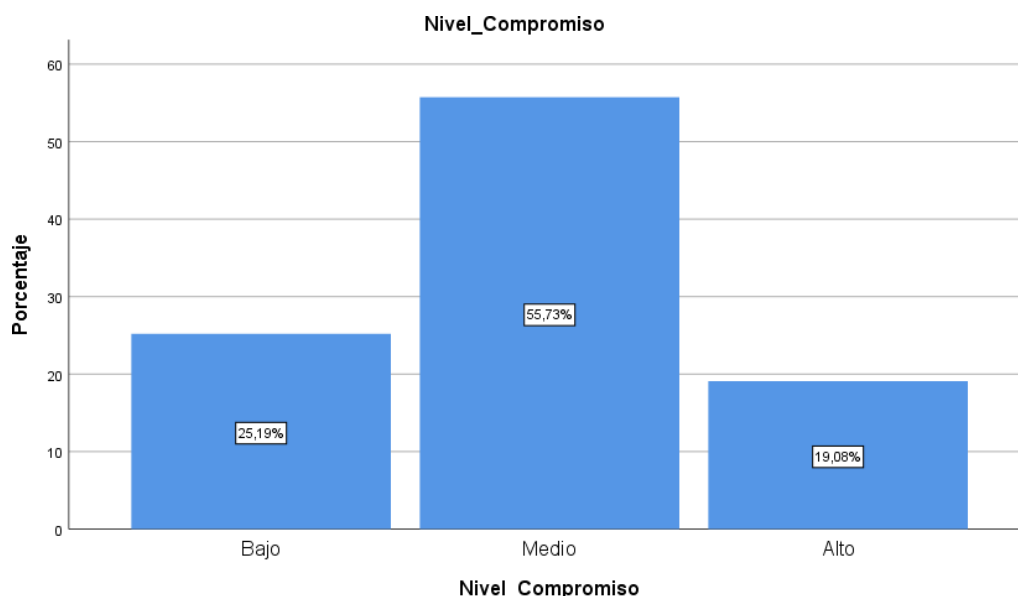


Figura 2: Gráfico de sectores del Nivel de Compromiso organizacional

Objetivo 5: Identificar el nivel de Estrés laboral en el Personal Administrativo de la Entidad Pública, 2020

En la Figura 7, se observa que un 5.3% del personal administrativo presenta estrés, continuamente de un 29% quienes presentan un nivel medio y un 65.6% muestra un bajo nivel.

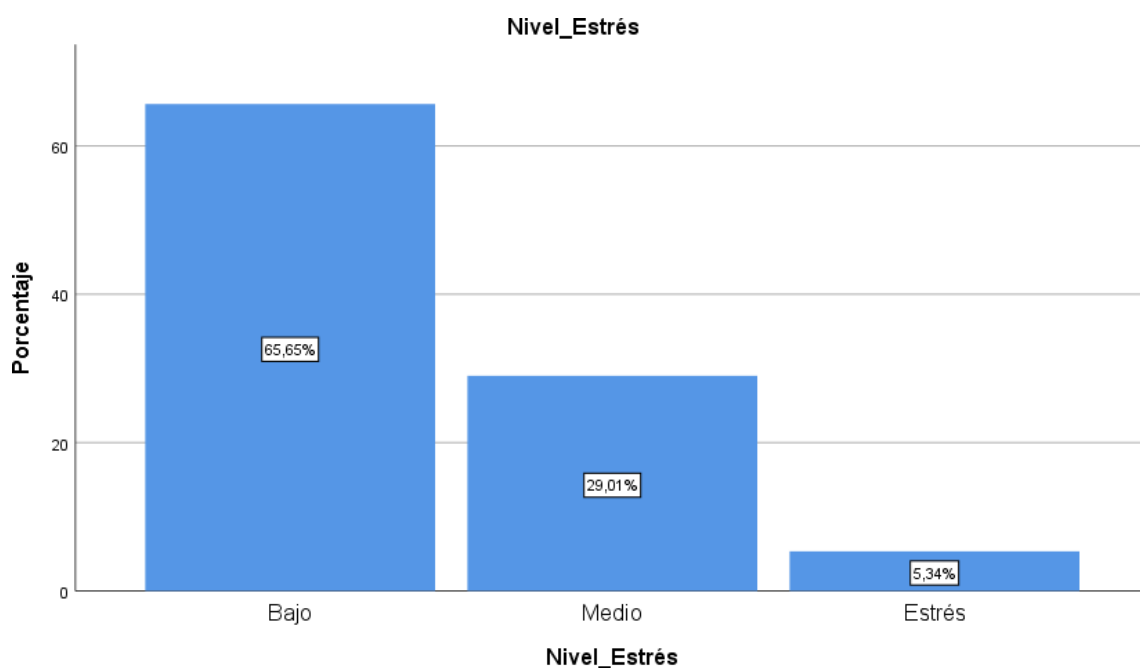


Figura 3: Gráfico de sectores del Nivel de Estrés laboral

V. DISCUSIÓN

El estudio que se realizó al personal administrativo de la Entidad Pública en Lima evidenció los siguientes resultados; el 65.65% de la muestra posee estrés laboral en un nivel bajo, por otro lado, el 29.01% presenta estrés laboral en un nivel medio, y finalmente el 5.34% de los colaboradores evidencia estrés laboral. En ese sentido podemos indicar que el estudio arroja que la mayoría de los colaboradores no presenta un alto nivel de estrés laboral, sin embargo, encontramos un porcentaje relevante representado en el nivel medio, lo que nos podría demostrar que este grupo de colaboradores estarían atravesando las primeras fases de estrés laboral, por tanto, de no ser abordado a tiempo, podría ocasionar sintomatología de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y laboral.

En ese sentido los resultados demostrados en esta investigación difieren con los resultados encontrados en el estudio presentado por Quesquén (2019) en donde demuestra que los colaboradores de la Municipalidad de Lambayeque presentan un 20.4% de estrés laboral en nivel bajo, el 52.4%

posee un nivel intermedio, y el 27.1% denota un nivel alto. Por otro lado, nuestra investigación presenta diferencia con parte de los resultados hallados por Laime (2018) donde el 6.7% presentó un nivel bajo de estrés laboral, un 92.0% posee un nivel intermedio y el 1.3% mostró estrés laboral. Al comparar ambas investigaciones se observa que el estudio presentado por Laime, muestra resultados relevantes en función al nivel intermedio de la variable estrés laboral, lo que nos advertiría que un mayor grupo de trabajadores administrativos podrían presentar potencialmente un nivel alto de estrés, de no ser abordado a tiempo en el centro de labores. Otra investigación presentada por Miranda (2015) muestra diferencia en función nuestra investigación, siendo sus resultados los siguientes: el 30.43 % de los trabajadores evaluados mostró un nivel bajo de estrés laboral, el 39.13% mostró un nivel medio y el 30.43% presentó estrés laboral, estos resultados reforzarían el interés respecto a generar acciones que permitan la eliminación parcial o completa de esta variable en las organizaciones mencionadas.

En cuanto a la variable compromiso organizacional, nuestro análisis de investigación presentó los siguientes porcentajes como resultados: el 25.19 % de la muestra presentó un nivel bajo, el 55.73% representó un nivel medio y el 19.08% tiene un nivel alto respecto a la variable mencionada en los colaboradores encuestados. Estos resultados demuestran que un grupo importante de la organización ha desarrollado de forma intermedia el compromiso en su centro de labores, mientras que un grupo no se encuentra identificado o no cuenta con la motivación requerida para fidelizarse con la organización, en consecuencia, podría mencionarse como punto de mejora el desarrollar planes de acción que permitan fortalecer el nivel de compromiso e identificación con el empleador.

Se hallan resultados semejantes en el estudio presentado por Guizado (2018) en donde el 27% de los sujetos encuestados presentó un nivel bajo de compromiso organizaciones, el 54% representó un nivel medio respecto a la variable y en el nivel alto se halló un 19%.

VI. CONCLUSIONES:

1. Los trabajadores y su nivel de compromiso, se relaciona con la variable estrés laboral, contando con un nivel significativo ($p < 0.05$) de intensidad muy bajo e inverso ($r = -0,202$). Por lo que, se acepta la hipótesis del investigador donde: “Existe relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020”.
2. Se observa que el resultado de la correlación entre la dimensión de compromiso afectivo y estrés es significativo ($p > 0.05$) de intensidad muy bajo e inverso ($r = -0,127$). Por lo que, se puede afirmar que existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis del investigador: “Hay relación entre el compromiso afectivo y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad Pública de Lima, 2020”.
3. Se contempla el resultado del valor de la relación entre la dimensión de compromiso de continuidad y estrés es significativo ($p < 0.05$) de intensidad muy bajo e inverso ($r = -0,341$). Por tanto, se determina que existe relación entre las variables y se acepta la hipótesis del investigador: “Existe relación entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020”.
4. Se observa el resultado del valor de la correlación entre la dimensión de compromiso normativo y estrés es significativo ($p > 0.05$) de intensidad alta y directa ($r = 0,040$). Por lo tanto, se determina que existe relación entre las variables y se rechaza la hipótesis del investigador: “Existe relación entre el compromiso normativo y el estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad pública de Lima, 2020”.
5. Se obtiene como resultado que un 55.7% del personal administrativo de la entidad, presenta un nivel medio de compromiso, sucesivo de un 25.2% que abarca un nivel bajo y un 19.1% evidencia un alto nivel.
6. Se identifica que el 5.3% del personal administrativo presenta estrés laboral, continuamente de un 29% quienes presentan un nivel medio y un 65.6% muestra un bajo nivel.

7. Con lo mencionado anteriormente se demuestra la hipótesis respecto a que el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral en los colaboradores administrativos de la Entidad Pública, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se plantea a la Sub Gerencia de Recursos Humanos implementar un programa de incentivos que permita motivar al colaborador de manera extrínseca, fidelizando de tal manera que se logre un compromiso positivo con la entidad.

SEGUNDA: Se sugiere a la Sub Gerencia de Recursos Humanos debe replantear el proceso de capacitación al personal, con enfoque dirigido a la necesidad del colaborador, así como parte de un beneficio de aprendizaje que le permita desarrollarse en la organización.

TERCERA: Se propone a la Sub Gerencia de Recursos Humanos implementar un programa de reconocimiento al que permita el involucramiento entre superiores inmediatos y el colaborador, permitiendo reforzar el compromiso del empleador y el empleado.

CUARTA: Se recomienda a la Sub Gerencia de Recursos Humanos implementar talleres de pausas activas online, con la intención de reducir el nivel estrés laboral, haciendo que a la vez los colaboradores fortalezcan su compromiso con la entidad. Dentro de las actividades se proponen realizar técnicas enfocadas a la relajación, lo cognitivo, corporal, etc.

QUINTA: Se recomienda a cada líder de las Sub Gerencias gestionar un monitoreo constante que permita la identificación de los principales estresores de las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de lograr minimizarlos.

SEXTA: Se sugiere a los futuros investigadores profundizar y priorizar los niveles de los siguientes aspectos que podrían ayudar a disminuir el estrés

laboral: comunicación efectiva, escucha activa, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

VIII. REFERENCIAS:

- Alzate, S. (2014). La importancia de la comunicación en el modelo de alineación total en el grupo Ferromundo SA (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana). <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/10743>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración* N, 200, 7-8. https://www.researchgate.net/publication/26612602_El_compromiso_personal_hacia_la_organizacion_y_la_intencion_de_permanenencia_algunos_factores_para_su_incremento
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista ciencia y cultura*, (12), 71-78. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-33232003000100008&script=sci_arttext
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 23 (2), 207-215. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>
- Bonfill, E. (2016) Estrés de los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas: diseño y efectividad de un programa de intervención (Doctoral dissertation, Universitat Rovira i Virgili). <https://www.tdx.cat/handle/10803/399039>
- Cernas, D., Mercado, P., y Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 1-9. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100001

Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/80>

Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y Deontología. Recuperado de http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf

Coronado, F., Olórtegui, C., Pérez, M., y Rondón, J. Felicidad y compromiso organizacional en una empresa del sector farmacéutico peruano. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13517>

Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>

Emol social. Estudio "Zoom al trabajo": Personas que dicen sentir estrés laboral en Chile aumentan 16% en un año (2019). Recuperado de <https://vcm.emol.com/6237/investigacion/estudio-zoom-al-trabajo-personas-que-dicen-sentir-estres-laboral-en-chile-aumentan-16-en-un-ano/>

Figuroa, C. (2016). Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/263>

Gestión. El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema (2015). Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas->

considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-
noticia/?ref=gesr

Girón, R. y Serruto, Y. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de investigación de la Facultad de Humanidades, 8(1), 4-13.
<http://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/320>

Guerrero, P. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1635>

Guizado, L. (2018). Compromiso organizacional en efectivos de la oficina de criminalística-DIRINCRI de la Policía Nacional del Perú, Lima.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2367>

Heraldo. El estrés continuado afecta al 42% de la población (2017). Recuperado de <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2017/09/27/el-poblacion-siente-estres-con-frecuencia-continuamente-1198784-2261131.html>

Hernández, M. (1996). EL ESTRES EN EL TRABAJO: UN ENFOQUE SICO-ADMINISTRATIVO. línea]. [Fecha de Consulta: 20 de Octubre; 2015] Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38891413/estres1996.pdf?1443206274=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEL_ESTRES_EN_EL_TRABAJO_UN_ENFOQUE_SICO.pdf&Expires=1611645900&Signature=E~g0-nHU34WMgfmkMBEmo1xPT9o7NwgSEAKsuBNDZWt84~gcGRtFI7Cypj szxgPRY7qvqyTiRP3ZzJLBHA9aCosprz5S2vK2yF25~tgq~EwiwnCkIYTwyZuZZjjodF32PWnefmoOUuvBTyFT6sjGSPcxmS4YNEduEkh2jWFkd-FVyasT0zIJ--7qWBzSZSEXAN5ns4ezm~2aogy91J-

Wm9PijNOF5oIxKiCa2UvDT3jUKUUZJjvh-
U~IDdxOt0YqnSBLm6pRI3MnyhaXC1x3CB9xs8Dw6-
4oVWGj4v8jhGryx8abChd8pNvmARniBNr~60YhgkcbLR~pVWIn7HUQ__
&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huamán, M. y Maradiegue, P. (2018). Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una entidad financiera, Trujillo 2017. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13591>

Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2883>

Informe Global de AON sobre Tendencias en el nivel de Compromiso de Empleados (2018). Recuperado de <https://www.pymempresario.com/2018/08/informe-global-de-aon-sobre-tendencias-en-el-nivel-de-compromiso-de-empleados-2018/>

Jiménez, A., Acevedo, D., Salgado, A. y Moyano, E. (2009). Work-family culture and organizational commitment in a services company. *Psicología em Estudo*, 14(4), 729-738. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722009000400013&script=sci_abstract&tlng=pt

Juaneda, E. y Gonzáles, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 252). Universidad de La Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>

- Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa–2017. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., y Llacho, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 18(1), 105-123. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781>
- Lupano, M. y Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. <https://www.redalyc.org/pdf/180/18058784010.pdf>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón Pedraza, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asociados Especialistas Medición del Trabajo*, 204-211. http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=en
- Miranda, N. (2015). La autoestima y su relación con el estrés laboral del Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palora (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad

de Ciencias de la Salud-Carrera Psicología Clínica).
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21879>

Muzio, R. (2012). Psicobiología del Estrés. Biol Del Comport-090, 1-26.
https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

OIT (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*.
Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

OMS (2004) *La organización del trabajo y el estrés*.
Recuperado
de:https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Osorio, L. Ramos, E. y Walteros, D. (2016). Valores Personales y Compromiso Organizacional: más que una simple relación. Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales, 7(2), 33-51.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332016000200004

Palacios, F. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12729>

Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. Revista Cubana de Medicina General Integral, 30(3), 354-363.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=58109>

Quesquén, C. (2019). Estrés Laboral y Competencia parental percibida en colaboradores de Municipalidades de Lambayeque. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5664>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [14 de Noviembre de 2020]. <https://dle.rae.es/compromiso>

Ríos, M., Del Rayo, M. y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_abstract&tlng=pt

RPP Noticias. El 58% de los peruanos sufre de estrés (2015). Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777?ref=rpp>

Salazar, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <http://repositorionew.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Selman, J. (2017). Compromiso y Cambio. Notas de un amigo extranjero. http://wp.coachingpolitico.com.ar/wp-content/uploads/Compromiso_y_Cambio_de_JIM_SELMAN.pdf

Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/producto.php?producto=1660>

ANEXOS

ANEXO 1:

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	PRUEBA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Cuestionario Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (2013) Adaptación Figueroa, C. (2016)	"Estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización" (Allen y Meyer, 1991)	Compromiso afectivo	Lazos emocionales que las personas forja con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas. (Allen y Meyer, 1991)	Sentimiento de permanencia a causa del ambiente de trabajo	3	Escala Tipo Likert - (7) Totalmente de acuerdo - (6) De acuerdo - (5) Levemente de Acuerdo - (4) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo - (3) Levemente en desacuerdo - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo
					Vinculación afectiva con la organización	1, 4, 5, 6	
					Solidaridad con los problemas de la organización	2	
			Compromiso de continuidad	Conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo. (Allen y Meyer, 1991)	Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.	7, 8, 9, 11,	
					Dificultad para conseguir un nuevo empleo	10, 12	

					Sentimiento de obligación de permanencia en la organización.	13, 15	
			Compromiso normativo	La creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones. (Allen y Meyer, 1991)	Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización.	17, 18	
					Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos.	14, 16	
ESTRÉS LABORAL	Escala de estrés laboral de OIT de Ivancevich y Matteson (1989).	"El estrés laboral es la respuesta que tienen los individuos ante el desequilibrio existente entre las exigencias laborales y las capacidades percibidas para enfrentar	Territorio organizacional	"Es el conjunto de operaciones que envuelve lugares y espacios de trabajo, lugares de acciones propios de la empresa, que le da una posición ventajosa" (Laneza, 2008)	Espacio privado de trabajo	3, 15, 22	Escala Tipo Likert (1) Nunca (2) Raras veces (3) Ocasionalmente (4) Algunas veces (5) Frecuentemente (6)

		las exigencias de la organización" (OIT, 2004)	Tecnología	"el uso de instrumento con alta tecnología que ingresa a la empresa debe incluir una serie de capacitaciones a los trabajadores" (Laneza, 2008)	Uso adecuado de tecnología	4, 14, 25	Generalmente (7) Siempre
			Influencia del líder	"el liderazgo es la capacidad de las personas de influir en otras, en forma positiva; se debe entender que el liderazgo se encuentra en todos los trabajadores" (Laneza, 2008)	Intervención y efectividad	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	"la falta de cohesión es la pérdida de identidad, adherencia y valores en una empresa" (Laneza, 2008)	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21	

			Respaldo del grupo	“Es la seguridad que brinda un equipo de trabajo a sus integrantes en las tomas de decisiones” (Laneza, 2008)	Respaldo de metas	8,19, 23	
			Estructura organizacional	“Toda institución para el cumplir con sus actividades cuenta con recursos: humanos, materiales, económicos, tecnológicos” (Laneza, 2008)	Intervención y efectividad	2, 12, 16, 24	
			Clima organizacional	“causa y resultado de la estructura jerarquía, de los diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en el comportamiento del empleado” (Laneza, 2008)	Estrategia organizativa	1, 10, 11, 20	

Confiabilidad de los instrumentos (α)

	α	Número de ítems
Cuestionario de Compromiso Organizacional	0.859	18
Escala de Estrés Laboral	0.973	25

Fuente: Programa estadístico SPSS 26

ANEXO 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

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

3.8 La escala de siete puntos es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA /ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

N°	ÍTEMS	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							

7	Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.							
11	Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18	Siento que le debo mucho a esta organización.							

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Instrucciones:


El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

N°	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.


N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							

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

ANEXO 3: Autorización de la Entidad Pública para realizar la investigación

Documento con Código N° 2430-2020.  Recibidos x



María Elena Matsubara Valverde <sgrh24@emilima.com.pe>
para mí, Julio 

vie, 6 de nov. de 2020 15:04   

Srta.
Jazmín Lucero Quesquén Noel

Referencia : Código n° 2430-2020
Asunto : Solicitud de ejecución de cuestionarios

Reciba un cordial saludo a nombre del Subgerente de Recursos Humanos de la empresa EMILIMA S.A.

En atención al documento de la referencia, nos complace comunicarle que, su solicitud de autorización para realizar cuestionarios de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith/ Escala de estrés de OIT al personal administrativo de esta Entidad, ha sido aceptada.

En ese sentido, las acciones de coordinación para el desarrollo de los cuestionarios deberá de realizarse a través del correo sgrh24@emilima.com.pe.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atte,

M. Elena Matsubara Valverde
Subgerencia de Recursos Humanos

ANEXO 4: Consentimiento informado para resolver la encuesta online

"Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una Entidad Pública de Lima Metropolitana, 2020"

Consentimiento Informado: El presente cuestionario es un trabajo estrictamente académico del cual, se propondrá algunas mejoras para la población.

Los datos que se encuentran aquí no se compartirán con nadie ni se pedirá datos personales. *
Indique si esta de acuerdo con participar.

SI

NO

