



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de
una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Blas Vargas, Angélica Sofía (ORCID: 0000-0002-5600-3767)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8776-7527)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por el apoyo incondicional y constante a lo largo de toda la carrera, por confiar en mí y brindarme su apoyo para seguir adelante en cada meta trazada.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por la fortaleza brindada, la cual me permitió seguir adelante todos estos meses, ya que fueron meses muy difíciles por la coyuntura actual debido a la pandemia.

Un agradecimiento especial también a mi mamá por el apoyo emocional en todo este proceso, por motivarme y no dejarme caer en la búsqueda y consecución de esta meta.

Asimismo, agradecer a mi asesor, el Dr. Luis Alberto Barboza Zelada por las enseñanzas impartidas que han sido de gran importancia y valor para la realización de la investigación.

Índice

| | Pág. |
|--|-------------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice..... | v |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1 Tipo y Diseño de investigación..... | 20 |
| 3.2 Operacionalización de las variables | 20 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 22 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 26 |
| 3.5 Procedimientos..... | 31 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos | 32 |
| 3.7 Aspectos éticos | 32 |
| IV. RESULTADOS..... | 34 |
| V. DISCUSIÓN..... | 42 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES | 48 |
| REFERENCIAS..... | 49 |
| ANEXOS | 58 |

Índice de Tablas

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1. | Distribución de la muestra en función al sexo | 23 |
| Tabla 2. | Distribución de la muestra en función a la edad | 23 |
| Tabla 3. | Distribución de la muestra en función al cargo desempeñado | 24 |
| Tabla 4. | Distribución de la muestra en función a la modalidad de trabajo | 25 |
| Tabla 5. | Distribución de la muestra en función al tiempo en la empresa | 25 |
| Tabla 6. | Descripción de los niveles de Estrés Laboral | 34 |
| Tabla 7. | Descripción de los niveles de las dimensiones de Estrés Laboral | 35 |
| Tabla 8. | Descripción de los niveles de Compromiso Organizacional | 36 |
| Tabla 9. | Descripción de los niveles de las dimensiones del Compromiso Organizacional | 36 |
| Tabla 10. | Prueba de normalidad para las variables de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional con sus dimensiones | 37 |
| Tabla 11. | Estadística de correlación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional | 38 |
| Tabla 12. | Estadística de correlación entre Estrés laboral y las dimensiones de Compromiso Organizacional | 38 |
| Tabla 13. | Estadística de correlación entre Compromiso Organizacional y las dimensiones de Estrés Laboral | 39 |
| Tabla 14. | Nivel de Compromiso Organizacional según el sexo | 40 |
| Tabla 15. | Nivel de Compromiso Organizacional según la edad | 40 |
| Tabla 16. | Nivel de Compromiso Organizacional según modalidad de trabajo | 41 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021. El tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 230 colaboradores, de ambos sexos y diversos rangos de edades. Se empleó una muestra censal. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se obtuvo como principales resultados una correlación inversa y débil con un Rho $r=-,294$, estadísticamente significativa ($p=,000$), por lo tanto, a mayor compromiso organizacional, existe un menor estrés laboral. Los niveles de estrés laboral en el 93,9% de la muestra evaluada se ubican en bajo nivel de estrés. Por el contrario, los niveles de compromiso organizacional indican niveles altos presentes en el 50,4%. Las tres dimensiones del compromiso se correlacionan con el estrés laboral, con compromiso afectivo Rho $=-,442$, con el normativo Rho $=-,332$ y con el de continuidad Rho $=,194$. Asimismo, se identificaron niveles altos de compromiso organizacional según sexo predominante en mujeres en, grupo etario de 19 a 27 años y en la modalidad de trabajo en ventas de campo.

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

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in collaborators of a company in the commercial financial sector of Lima, 2021. The type of research was applied, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study population consisted of 230 collaborators, of both sexes and various age ranges. A census sample was used. The instruments used were the ILO-WHO Occupational Stress Questionnaire and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire. The main results were an inverse and weak correlation with a Rho $r = -.294$, statistically significant ($p = .000$), therefore, the higher the organizational commitment, the lower the work stress. The levels of work stress in 93.9% of the evaluated sample are located at a low level of stress. On the contrary, the levels of organizational commitment indicate high levels present in 50.4%. The three dimensions of commitment are correlated with work stress, with affective commitment Rho = $-.442$, with the normative Rho = $-.332$ and with continuity Rho = $.194$. Likewise, high levels of organizational commitment were identified according to predominant sex in women in the age group of 19 to 27 years and in the field sales work modality.

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

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el mundo existen diversas obligaciones, responsabilidades, preocupaciones a nivel personal y laboral. Existen demandas sociales que, no recibiendo apoyo de tipo tangible, económico y humano, sumándose a ello factores emocionales conllevan a vivir con estresores que en ocasiones no pueden ser manejables (Mercado-Salgado y Gil-Monte, 2010). Además, a esto se adiciona la incertidumbre debido a la coyuntura actual por la que se atraviesa a nivel mundial debido a la pandemia por el nuevo coronavirus causando la Covid-19 en gran cantidad de seres humanos, incluso siguen abiertas las investigaciones para determinar y esclarecer el origen del SARS-CoV-2 (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021).

El ser humano es consciente de todo lo ocurrido; por tanto, el estrés laboral viene incrementándose por diversos factores; entre ellos, la sobrecarga laboral, exigencias habituales dentro del marco organizacional, realización de horarios extendidos, rotación y reducción de personal, los cuales no permiten que las personas tengan un equilibrio laboral, familiar e incluso profesional (Robbins, 2009). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) aclara que debido a la pandemia se ha dado paso a largas jornadas de trabajo, a estar presente en el momento en que se necesite algún requerimiento de parte del empleador, entre otros factores adicionales, lo que en gran manera puede repercutir de manera negativa en la salud mental de los colaboradores, pudiendo dar paso al desarrollo de estrés laboral, ansiedad o depresión.

El incremento de la competitividad y exigencias, las altas demandas sobre el desempeño laboral y extensión de los horarios de trabajo contribuyen a desarrollar estrés laboral; no solo eso, sino que también pone en alerta las consecuencias que esto puede traer en contra del bienestar físico y salud mental. En los últimos tiempos, la globalización y el avance tecnológico han cambiado en gran manera el mundo laboral, haciéndose complicado diferenciar e identificar los diversos ámbitos de la vida. En muchas ocasiones, los colaboradores siguen realizando trabajo en casa y fuera de la jornada laboral (OIT, 2016).

Según la OMS (2018) define a la salud mental como el bienestar que permite al ser humano darse cuenta de sus potencialidades, permitiéndole hacer frente a los factores externos e internos cotidianos, salir adelante y aportar a la sociedad. Por tanto, la salud mental es un pilar fundamental para el idóneo comportamiento del ser humano con su entorno, que le permitirá afrontar el estrés cotidiano. Entendiendo al ser humano como un ser integral y que se desenvuelve en un ámbito social, ámbito que en diversas ocasiones se percibe de manera positiva o negativa, y dependiendo de las herramientas con las que posee cada individuo puede enfrentarlas de manera oportuna.

Al definir al ser humano como un ser social, lo observamos dentro de una organización y la manera de como la percibe. Según Robbins (2009), la psicología contribuye al entendimiento del comportamiento organizacional, ya que primeros psicólogos organizacionales se interesaron en investigar los problemas como la fatiga y otros factores que limitaban el desenvolvimiento con eficacia. De esta manera, se entiende que la relación individuo-organización no siempre es una relación satisfactoria (Chiavenato, 2007).

Según Argyris (1968) como se cita en Chiavenato (2007) menciona que existe diferencia entre los objetivos, tanto para las organizaciones e integrantes de la organización, por lo que plantea debe haber una integración de ambos para que no exista un conflicto de intereses. De acuerdo con lo mencionado, estos factores influyen en la respuesta que el individuo tiene hacia su entorno, como reacciona ante ello y como se percibe; por ende, el sentido de pertenencia e identificación dentro de la organización puede afrontar cambios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016) señala que el estrés laboral no está alejado de la realidad actual, muy por el contrario, cada día la persona se enfrenta a retos o dificultades que, al superar las capacidades y habilidades propias, conllevan al desarrollo de estrés, y este a su vez, puede desencadenar problemas físicos, mentales o sociales; dañando la salud, la productividad y las relaciones interpersonales de índole familiar y social.

En Europa; por ejemplo, el estudio realizado sobre riesgos psicosociales en el 2014 menciona que el 25% de trabajadores han sufrido estrés laboral en su

totalidad o en la mayor parte de su jornada laboral; incluso, que afectaba su salud. Por esta razón, el 80% de los directivos manifestó preocupación. No obstante, menos de la tercera parte de las empresas, no disponía de planes de intervención para abordar esta problemática. Además, en la Sexta Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS, 2015) se confirma que la Unión Europea trabaja de manera intensiva, el 36% trabaja todo el tiempo bajo presión y realiza sus actividades en periodos cortos, el 33% trabaja con mayor rapidez y el 16% afirmó haber sido víctima de violencia física, acoso sexual y laboral. Ya en estudios posteriores sobre estrés laboral, se confirma que, en la Unión Europea está presente en 40 millones de colaboradores, sólo el 26% de las organizaciones establecieron planeamientos de mejoría. Asimismo, esto representa el 25% de los ceses de personal en las empresas (OIT, 2016).

En América; cabe señalar, que según un estudio nacional sobre el equilibrio entre el trabajo y vida familiar en Canadá (2011), 57% reportan altos índices de estrés laboral y menores índices de satisfacción con vida. En Estados Unidos, el 60% manifestó como fuente de estrés el trabajo. En México, el estrés laboral es un enemigo que avanza silenciosamente para las organizaciones del país debido a que disminuye en 42% la productividad del trabajador que como consecuencia trae pérdidas cuantiosas monetarias; ya que da paso al ausentismo laboral, por lo que el 51% de las organizaciones cuenta con programas de salud para otorgar bienestar al talento humano, el 52% cuenta con un departamento de salud ocupacional. Por otro lado, los datos de una encuesta en América Central en el 2012 reportaron que más del 10% afirma haber estado con estrés laboral, deprimido o con dificultades para conciliar el sueño a causa de las presiones entorno a lo laboral.

En América Latina, en Chile acorde a Sexta encuesta nacional entorno a las condiciones en el trabajo (2011), el 27.9 % señala que existe estrés laboral en sus empresas; en Argentina en el 2009, se identificó que el 26.7% sufría de carga mental debido a la sobrecarga de trabajo. En Colombia, según una Encuesta Nacional en el 2007, señala que el 26% sufre de estrés laboral y que los principales factores que conllevan a su desarrollo son el trabajo monótono y repetitivo, no tener claras las funciones y responsabilidades a realizar y, por último, el cambio de condiciones o expectativas que uno espera en el trabajo en donde se desempeña.

En Perú, en un estudio realizado en el 2019 con 6 países de Latinoamérica se halló que el 29% padece de estrés laboral, incluso que el 44,8% de prevalencia es en mujeres en contraposición de un 37,6% hallado en hombres (Mejía et al., 2019). Ya previamente el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado (2004) informó que el 30% de los habitantes de Lima y Callao, padecen de estrés por diversos factores, entre ellos, problemas financieros, de salud, familiares, de pareja o trabajo. Además, el 50% de mujeres presentan otros síntomas asociados al estrés como tristeza, irritabilidad, tensión, aburrimiento y angustia.

De igual importancia, las organizaciones persiguen la productividad, los buenos resultados y el cumplimiento de objetivos por lo que buscan a colaboradores comprometidos que aporten al cumplimiento de las metas. (Holagh et al., 2014). Este vínculo entre la empresa y los colaboradores, para muchos investigadores se centran en el diagnóstico, evaluación y determinarlo en diversas clases; sin embargo, no se fomenta el desarrollo de este (Báez-Santana et al., 2019). En la gestión humana, así como menciona Cuesta (2016), refiere es un constructo importante porque tiene una relación estrecha con el alto desempeño laboral. A nivel mundial, se realizó una encuesta por Boston Consulting Group y la World Federation of People Management Association en la que participaron 109 países y se encontraron 4 áreas críticas en gestión humana entre ellos la gestión del talento humano, desarrollo del liderazgo, compromiso de los empleados y planificaciones estratégicas de los recursos humanos (BGC y WFPMA, 2010). Así también, el compromiso organizacional tiene relación con el rendimiento, ausentismo, rotación de personal, la intención de abandono laboral, entorno laboral y aprendizaje organizacional (Hanaysha, 2016).

El compromiso organizacional es un constructo multidimensional, que de acuerdo con los estudios realizados existen variables que pueden manipularse para crear tipos de compromiso; muy por el contrario, hay variables que influyen en el compromiso pero que no pueden ser manejadas por la organización. Por ejemplo, se encontró que a mayor edad y permanencia de los colaboradores en la organización presentan un nivel de compromiso organizacional ascendente (Sánchez et al., 2007). Así también, el compromiso organizacional aumenta, en cuanto al sexo, se halló que las mujeres tienen en mayor desarrollo el compromiso

organizacional (Mathieu y Zajac, 1990). Además, el compromiso incrementa dependiendo del tamaño de la organización, es así, que las pequeñas empresas tienen disminuidos los niveles de compromiso (Ríos et al., 2010) Entre las consecuencias del compromiso organizacional, hay cambios en la ciudadanía organizacional, profesionalismo, implicación en el puesto, engagement, inteligencia emocional, desempeño, innovación, manejo del estrés y orientación al aprendizaje (Coronado-Guzmán et al., 2020).

Según el estudio de Tendencias Globales de Capital Humano en el 2015, construido por Deloitte Perú, el 87% de jefaturas en Gestión Humana mundialmente consideran el bajo índice de compromiso en los colaboradores es la dificultad que atraviesan las organizaciones. Así también, el 60% indicó no contar con las herramientas necesarias para cuantificar y consolidar el compromiso organizacional en las organizaciones, el 12% ha puesto en práctica programas de intervención para fortalecer la cultura organizacional y sólo el 7% cuantifica, promueve y mejora el compromiso dentro de sus organizaciones y la retención de talento humano (Diario Gestión, 2015).

De acuerdo con el informe de Tendencias Globales del Compromiso en el 2016, construido por Aon Hewitt, líder en consultoría de gestión y capital humano, en Latinoamérica, se lidera con un 72% a diferencia los demás continentes. En Perú es uno de los países con mayor compromiso organizacional en América Latina, con un 74%, sin embargo, es necesario consolidar y establecer diferenciación entre los sueldos de los colaboradores. Otros países centroamericanos presentan un 85% a 86%. De esto se denota, que los factores que apoyaron al incremento del compromiso fueron las oportunidades de crecimiento en la organización, capacitación, aumento salarial, mejor liderazgo de las gerencias, reconocimientos, premiaciones. Es por ello, que varias organizaciones redoblan esfuerzos para desarrollar e incrementar el compromiso organizacional en sus colaboradores, teniendo en cuenta que todo trabajador comprometido no significa estar satisfecho. (Diario Gestión, 2016).

En el contexto actual, en la empresa del rubro financiero comercial especializada en venta de productos financieros en la que se realizó la

investigación, se pudo observar que existen colaboradores que se encuentran laborando varios años en la empresa, en mayoría personal administrativo, que han realizado línea de carrera dentro de la organización, realizan las mismas actividades durante años, pero la sobrecarga de trabajo, horarios extendidos y presión laboral es constante para el cumplimiento de las metas que son traducidas en números y ganancias. De igual forma, permanecen en la empresa, pero manifiestan estar estresados y con sobrecarga de trabajo. No obstante, el mayor porcentaje de personal es comercial, asesores de venta que diariamente tienen metas en ventas para cumplir la cuota mensual y sobrepasar los objetivos propuestos cada mes. Se encuentran en constante presión y exigencia, realizan extensión de horarios e incluso por la coyuntura actual de la pandemia, los sueldos han variado en algunas propuestas, en su mayoría no favoreciendo al colaborador. El tiempo de permanencia en la empresa en algunos casos es solo de días o semanas, dando paso a la rotación de personal, también se cuenta con asesores de venta que están más de 6 meses e incluso años. En este sentido, lo que se busca es establecer el motivo que permite que a pesar de los factores negativos que se presenten en la organización continúen laborando. Se percibe un gran nivel de estrés laboral, así también el personal es comprometido con sus metas y logros en ventas, en ocasiones motivados, en otras no, y decididos a renunciar.

En vista a lo investigado anteriormente, se realiza el siguiente planteamiento de problema: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021?

A razón de lo expuesto, la presente investigación a nivel teórico busca brindar y acercar las teorías y los conceptos relacionados al estrés laboral y compromiso organizacional; para un mejor entendimiento y amplitud del panorama en cuanto al por qué se presentan ambas variables de estudio en las organizaciones en la actualidad.

Respecto a la justificación metodológica, se buscó aplicar un diseño correlacional que permita sincerar la información obtenida, y averiguar si existe relación en el estudio de ambas variables. Asimismo, se buscó confirmar la

confiabilidad de los instrumentos aplicados permitiendo una mejor comprensión del tema y asimismo contribuyendo al conocimiento de lo que se investiga.

Finalmente, a nivel práctico, la presente investigación aporta a la psicología organizacional, porque analiza en base a los resultados encontrados el estrés laboral y compromiso organizacional que se desarrolla dentro de una organización y que puede generalizarse en otras organizaciones financieras comerciales especializadas en ventas. Nos permite entender por qué se genera e incurre en el desarrollo de estas variables, establecer un análisis que nos facilite el abordamiento e intervención de esta problemática, que busque mitigar el problema en los que intervengan todos los miembros de la organización, basándose en la prevalencia y mejorar en cierta manera la recurrencia. Finalmente, concientizar a la población de estudio para un adecuado desenvolvimiento con el entorno.

Por ese motivo, se establece el objetivo principal, siendo determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021. Donde los objetivos específicos son a) describir el nivel de estrés laboral en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021; b) describir el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021; c) determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021; d) determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021; e) identificar los niveles de compromiso organizacional según sexo, edad y modalidad de trabajo.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general que existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para iniciar con la investigación, se mencionan a nivel nacional los siguientes antecedentes:

Chávez y Madrid (2017) en su estudio realizado determinó la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral. Fue una investigación no experimental, transversal, de tipo descriptivo y correlacional. La población fue de 419 trabajadores, pero aplicaron la siguiente investigación en una muestra de 201 trabajadores del Proyecto Especial Chavimochic en Trujillo. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO) de Meyer y Allen y la Escala de Estrés Sociolaboral de Fernández y Mielgo. Se obtuvo que el 88% presentó altos niveles de compromiso organizacional y niveles bajos de estrés laboral. Se empleó el Rho de Spearman, por lo que se demostró la existencia de una relación inversa buena ($r = -.648$) y significativa ($p = .000$). Por lo tanto, se concluyó que colaboradores con un mayor desarrollo de compromiso organizacional poseen menos posibilidades de desarrollar estrés laboral dentro de sus organizaciones.

Huamán y Maradiegue (2017) realizaron un estudio sobre compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral en trabajadores de diversas agencias financieras de Trujillo. La investigación fue no experimental, transaccional y correlacional. La encuesta fue aplicada a 44 trabajadores, ambos cuestionarios elaborados fueron revisados y validados por un especialista en la materia. Los resultados mostraron que un 80% presentó niveles altos de compromiso organizacional, así también, el estrés laboral se encontró presente en un 82%. De acuerdo con el Rho de Spearman se obtuvo un 0,443, siendo estadísticamente significativa ya que la puntuación fue de .003, de lo que se concluye que existe correlación directa entre ambas variables, a mayor compromiso organizacional, existe una mayor adaptación a los niveles elevados de estrés, no afectando su desempeño laboral. En las dimensiones: afectiva, normativa y de continuidad del compromiso, presentaron niveles elevados en un 87%, 76% y 76% respectivamente. Por otro lado, las dimensiones del estrés laboral como tarea, rol y relaciones interpersonales obtuvieron un 84%, 88% y 76%.

Talledo y Ugaz (2018) realizaron un estudio en una empresa de call center en el distrito de Ate; evaluaron el estrés laboral y satisfacción laboral en los operadores de la organización. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transaccional y correlacional. La muestra evaluada fue de un total de 19 colaboradores, los que respondieron a dos evaluaciones; una de ellas, la escala de estrés laboral propuesta y construida por Ivancevich y Mattenson, adoptada por la OIT-OMS, así también, el cuestionario Job Satisfaction Index de Spector. Los resultados obtenidos indicaron que existe una correlación inversa significativa entre estrés y satisfacción laborales, obteniendo la siguiente correlación de Pearson ($r = -,486$), de lo que se denota que, a mayor presencia de estrés laboral, menor satisfacción laboral. También, se halló que solo las dimensiones de clima organizacional y de cohesión de grupos del estrés laboral presentan una correlación significativa inversa con la satisfacción laboral con el puntaje en correlación de $r = -,456$ y $r = -,598$ y de significancia $.050$ y $.007$ respectivamente.

Pompilla (2017) investigaron sobre estrés laboral y compromiso organizacional, buscó determinar la relación entre ambas variables. Fue realizada en un contact center de Lima, en la que se evaluó a una muestra de 200 colaboradores, de 18 a 50 años. Fueron evaluados ambos sexos sin distinción. La investigación fue no experimental y transversal, de diseño correlacional. Se aplicaron la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: se determinó una correlación positiva, baja y significativa, el Rho de Spearman fue $r = 0,172$ y $p = 0,015$, de lo que se concluye que a mayor estrés laboral existe mayor compromiso organizacional. Se presentaron también correlaciones directas, $p < 0.05$ entre las dimensiones de las dos variables, por ejemplo, la dimensión de continuidad se correlaciona con la dimensión clima ($r = 0.147$), falta de cohesión ($r = 0.174$) y respaldo de grupo ($r = 0.170$). La dimensión de componente normativo se relaciona con la dimensión tecnología ($r = 0,152$). Por otro lado, la variable de estrés laboral no presentó diferencias significativas en base al sexo y edad. No obstante, se encontró diferencias significativas en sexo y edad para la variable de compromiso organizacional, hallándose que las mujeres

presentan un mayor compromiso organizacional en el componente de continuidad en contraposición a los varones. Así también, en el componente normativo se determinó que el grupo de edad de los 41 a 65 años presentó un mayor nivel.

Fernández (2017) en su estudio sobre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores del rubro de atención al cliente y venta de servicios en Surquillo - Lima, la finalidad fue encontrar la relación entre ambas variables. Fue no experimental, transversal y correlacional. Se empleó un muestreo no probabilístico intencional, cuyos evaluados fueron 150 colaboradores, entre los 18 a 56 años, con un mínimo de tres meses de permanencia en la organización. Se emplearon el cuestionario de estrés laboral de la OIT y de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados indicaron que existe correlación positiva, moderada baja y significativa, en el coeficiente de Spearman ($r = 0,239$) y $p = .003$, de lo que se concluye que a mayor estrés laboral hay un mayor compromiso organizacional. También, se hallaron correlaciones directas con $p < 0.05$ entre las dimensiones de ambas variables. En las dimensiones de clima organizacional, estructura, territorio, tecnología y falta de cohesión, se encontraron diferencias significativas. De acuerdo con la edad, los pertenecientes al grupo etario de 41 a 65 años, presentaron en todas las dimensiones un mayor rango. Por otra parte, no se encontró diferencias significativas en cuanto al sexo.

Lévano (2018) investigó sobre el compromiso organizacional en colaboradores especializados en ventas en Ate en Lima. Se realizó en Ate en Lima. Fue de tipo descriptivo y diseño no experimental. Buscó describir el nivel presente en los colaboradores. Se empleó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. La muestra fue de tipo censal constituida por 46 colaboradores del área de ventas. Los resultados dieron un 39,13% en el rango promedio de compromiso organizacional. En la dimensión afectiva el 23,91% obtuvo un nivel alto, en la dimensión de continuidad un 32,61% y en la dimensión normativa un 34,78%. De lo que se concluye que menos de la mitad de los asesores de venta se ubican en un nivel bajo.

Palomino (2017) realizó un estudio con promotores de venta por call center en una entidad financiera en Lima, con el fin de determinar la relación entre clima

laboral y compromiso organizacional. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva, correlacional y comparativa. Se evaluaron 70 colaboradores. Se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer. Según la correlación de Pearson, se determinó una correlación positiva, baja y significativa, de lo que se concluye, que, a mejor clima organizacional, habrá también un mayor compromiso organizacional.

Asimismo, a nivel internacional encontramos que Chiang et al. (2018), realizaron una investigación para identificar la relación entre satisfacción y estrés laborales en colaboradores de una beneficencia en Concepción en Chile. Fue no experimental, transversal, de diseño descriptivo y correlacional. Participaron 184 colaboradores, conformado por personal asistencial y administrativo. Se empleó el cuestionario de Karasek, el instrumento Job Content Questionnaire y una escala propuesta por los autores para medir la satisfacción laboral. Los resultados encontrados indicaron que la mayor proporción se ubicó en la categoría de baja tensión, baja demanda, frente al alto control y apoyo laboral. En cuanto a satisfacción laboral se refiere, se ubicaron en un nivel promedio. De ello, se concluyó que, a mayor satisfacción y control laborales, se reduce el estrés, también que el apoyo global incrementa la satisfacción laboral y disminuye el estrés.

García et al. (2020) realizaron un estudio en México sobre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una pyme, tienda departamental. Se evaluó a través la prueba propuesta por Meyer y Allen y un cuestionario de estrés adaptado en el 2012 por Cabrera y Urbina. Se determinó una correlación negativa $r = -0,135$ y $p < 0.05$, pero la relación es débil, por ende, el estrés influye de manera baja al compromiso organizacional. Así también, se determinó la relación del compromiso afectivo con estrés laboral, dando como resultado $r = -0,263$, de lo que se concluye que este influye en el estrés laboral de manera inversa.

Arcos (2017) realizó una investigación en Ecuador sobre la sobrecarga de trabajo para determinar si existe algún efecto o influye en el compromiso organizacional. La población fue de 349 colaboradores de la gerencia de negocios de una empresa del rubro de telecomunicaciones. Enfoque cuantitativo, de tipo

descriptivo, en la que se empleó la técnica de encuesta para medir ambas variables de estudio. Se tomó como referencia el cuestionario de Meyer y Allen. Se encontró que el nivel de sobrecarga laboral se encuentra en un nivel promedio bajo, también se encontró un indicador de horarios extendidos en el trabajo. El compromiso se encontró ubicado en un nivel medio a nivel general. En cuanto a rango de edad, se halló que los colaboradores de 18 a 37 años presentan un nivel menor de compromiso, representando el 80% de los evaluados. La dimensión de compromiso de continuidad alcanzó un mayor nivel en referencia a las demás dimensiones. Con el fin de determinar la influencia entre las variables se empleó el análisis estadístico de regresión lineal. Las conclusiones fueron que ambas variables se correlacionan, existiendo una correlación inversa, ya que, a mayor presencia de sobrecarga laboral, existe un menor compromiso organizacional de parte de los colaboradores

Arcia et al. (2016) realizaron un estudio en Nicaragua sobre estrés laboral, ansiedad y desempeño en colaboradores manufactureros de productos plásticos. Se aplicaron: Maslach Burnout Inventory, Escala de Ansiedad de Hamilton y la Escala gráfica de Chiavenato. Se encontró el 55% de los colaboradores con un nivel moderado de estrés laboral, la ansiedad del 85% se ubicó en una categoría leve y el 42.5% presentó un buen desempeño laboral. Se encontró según el Chi cuadrado ($\chi^2 = 2.356$, $gl=3$, $\alpha=0.502$) que no existe relación entre estrés y desempeño laborales, se determinó que los colaboradores a pesar de las condiciones en las que trabajan poseen adecuadas estrategias de afrontamiento, que les permite salir adelante sin afectar su productividad. También, no se encontró relación entre ansiedad y estrés laboral, Chi cuadrado ($\chi^2 = 2.961$, $gl=6$, $\alpha=0.814$). Por otro lado, se determinó relación significativa entre estrés laboral y ansiedad con un Chi cuadrado ($\chi^2 = 5.775$, $gl=2$, $\alpha=0.05$), es decir, a mayores niveles de estrés laboral, mayores probabilidades de tener alteraciones físicas y psicológicas que pueden afectar su permanencia en el trabajo.

Cañarte (2018) realizó una investigación en Ecuador sobre la incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional en personal del área administrativa de una compañía agrícola. Se aplicó a 37 colaboradores la Escala Demanda - Control de Karasek y el cuestionario de Meyer y Allen. Se registró una correlación directa baja. Así también, el mayor porcentaje de la fuerza de trabajo presenta un

mayor compromiso normativo, en cuanto al estrés, se encuentran en la categoría de Activo Colectivo, que indica que se tiene un estrés positivo o eustrés.

Para iniciar con los conceptos y teorías relacionadas al tema partimos del estrés, concepto que fue creado por Selye (1936) como se cita en Velásquez (2008) quien lo definió como una respuesta general a un proceso de adaptación, siendo la respuesta del organismo frente a estresores, situaciones estresantes o cualquier demanda del exterior. Este término lo acuñó debido a las observaciones de los síntomas de sus pacientes, entre ellos síntomas generales y comunes tales como el cansancio, pérdida de peso y apetito, astenia entre otros; así también consideró que enfermedades de las cuales se desconocía su origen, como las enfermedades cardíacas, la hipertensión y alteraciones emocionales eran consecuencia de alteraciones fisiológicas debido al estrés y que tendrían un impacto significativo en personas con cierto grado de predisposición genética. Así también, menciona que el estrés tiene varias etapas, cuando las personas atraviesan situaciones tensas se encontrarían en la etapa de alarma, posterior a ello se ingresaría a una etapa de resistencia en la que el individuo trata de adaptarse a la situación que le genera estrés, empleando los recursos propios que le permitan una mejoría, y finalmente, la etapa de agotamiento, en la que el individuo ha consumido sus recursos para enfrentar al estrés (Selye, 1976, como se cita en Blanco, 2003).

Por su parte, Lazarus y Folkman (1986) conceptualizan al estrés como aquella relación entre el individuo y la situación, en la cual la persona percibe a la situación como algo que excede a sus propias capacidades, amenazando de esta manera su bienestar y tranquilidad. No obstante, el estrés, también fue definido como un estado fisiológico y psicológico, que se hace presente cuando las particularidades del exterior retan al individuo produciendo un desequilibrio entre lo requerido y la propia capacidad para enfrentar ello (Mikhail, 1981, como se cita en Blanco, 2003).

Ivancevich y Matteson (1987) refieren que el estrés es una respuesta adaptativa como consecuencia de situaciones o sucesos externos que demandan exigencias y que el individuo responde a ello de manera particular teniendo en cuenta las características individuales de cada persona.

Ahora bien, el estrés laboral es la respuesta física y emocional cuando exigencias y demandas del trabajo exceden a las capacidades y recursos propios del colaborador e incluso cuando los conocimientos y habilidades para enfrentar las demandas no se encuentran alineadas a la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2016). La OMS (2004), la define como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.12). Por otro lado, todas aquellas reacciones fisiológicas y psicológicas que se presentan en las situaciones estresantes afectan la creatividad, productividad y satisfacción de la persona, disminuyendo en gran manera la eficacia de sus actividades (Gordon, 1997, como se cita en Blanco, 2003).

Para Robbins (2009) es una “condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p. 637). Plantea también, que no es necesariamente algo negativo, aunque es común que se asocie de esa manera, puede tener un valor positivo, refiriendo que muchos trabajadores ante las presiones, sobrecarga laboral y tiempos reducidos para la entrega final de un trabajo lo asocian a desafíos positivos, mejorando la calidad del trabajo, logrando satisfacción en el cumplimiento del rol.

A nivel organizacional, diversos investigadores señalan que dentro de las organizaciones y fuera de ellas existen factores que desencadenan estrés. Por ejemplo, Robbins (1999), menciona que los factores organizacionales que pueden generar estrés en el colaborador son la estructura y liderazgo organizacional y las demandas de la tarea, a su vez, Ivancevich y Mattenson (1989) por su parte, recalcan que el estilo de dirección, características del trabajo, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, clima organizacional, conflictos intra-grupales, falta de cohesión, insatisfacción grupal pueden desencadenarlo. Finalmente, Cooper (1983) como se cita en Blanco (2003) indica que factores como mal sistema del trabajo, sobrecarga laboral, ambigüedad en el rol, falta de atención a los trabajadores por parte de la dirección también pueden generarlo.

Existen modelos teóricos representativos relacionados como el Modelo de interacción entre demandas y control propuesto por Karasek (1979) basándose en las demandas psicológicas y la combinación entre el control de las tareas y el uso de sus capacidades. Es así, que explica como son percibidas las exigencias del trabajo por la persona, dependiendo del volumen del trabajo y presión del tiempo para realizar las actividades, y como el control, factor importante del modelo, es un recurso para responder a las exigencias del trabajo. Concluyendo que el estrés no dependerá del nivel de exigencias, por el contrario, dependerá de los recursos que la persona tenga para controlar las demandas. El estrés es producto de la interacción de las demandas psicológicas elevadas y el bajo nivel de autonomía y capacidad para decidir, equivalente a un bajo nivel de control.

También, se tiene el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social propuesto por Karasek y Theorell (1990), en el cual amplían el modelo basado en las demandas y control, adicionando el apoyo social como ente modulador, el cual se da por la cantidad y calidad de apoyo social por las jefaturas y compañeros de trabajo, dando como resultado que, a mayor apoyo social en la organización, reducirá el estrés y viceversa.

Tenemos también, el Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa propuesto por Siegrist (1996), hace referencia a la predisposición y dedicación del colaborador hacia su trabajo y como resultado lo que recibe por su entrega y esfuerzo es una recompensa. Por eso, cuando el colaborador siente que su trabajo y esfuerzo no son valorados y no existen beneficios le genera incomodidad y poco interés en sus actividades, por tanto, un gran esfuerzo realizado y una baja recompensa genera estrés laboral.

Asimismo, el Modelo orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson (2004) hacen referencia a un modelo integral en el que consideran factores ambientales que vienen a ser los estresores, entre ellos, los agentes estresores intraorganizacionales como el ambiente físico, nivel grupal y nivel organizacional, y agentes estresores extraorganizacionales de índole económico, familiar; se considera también, el estrés percibido como una respuesta subjetiva dependiendo de las diferencias individuales y cognitivo-afectivas de la persona que pueden ser

traducidas en estrategias de afrontamiento, y finalmente las respuestas del individuo, traducidos en resultados fisiológicos y conductuales.

Es así que, Ivancevich y Matteson (1989) determinan las siete dimensiones del estrés laboral: clima organizacional, determinado por el entorno laboral, comportamiento y rendimiento laboral de los trabajadores; estructura organizacional, relacionada con la estructura jerárquica de la empresa e identificación con el rol desempeñado; territorio organizacional, relacionada con el área y funciones del colaborador; tecnología, relacionada con los recursos tangibles y de capacitación que requiere cada colaborador dentro de la organización; influencia del líder, hace referencia al grado de influencia de los líderes de la organización hacia los colaboradores; falta de cohesión, el cual refleja la desunión entre los colaboradores de la organización no permitiendo el cumplimiento de objetivos; y el respaldo del grupo, que representa el grado en el que el colaborador encuentra respaldo y soporte dentro del equipo en la organización.

Existen efectos del estrés, traducidos en respuestas sintomatológicas de tipo fisiológico, psicológico y conductual: fisiológicos como hipertensión arterial, cardiopatías desencadenando enfermedades de adaptación tales como: alergias, úlceras, ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares; cognitivos como negligencia, deficiencia en toma de decisiones, falta de concentración; y conductuales como el ausentismo, la rotación, la insatisfacción laboral y el bajo rendimiento (Ivancevich y Matteson, 1980). Por su parte Cooper (1983), menciona que puede dar paso a la fatiga física y mental, irritabilidad, disminución en el desempeño, baja productividad y pérdida de motivación. Finalmente, la OMS (2004), menciona efectos para el colaborador como: sentirse angustiado e irritable, incapacidad para relajarse o concentrarse, dificultad para la toma de decisiones, menos disfrute en su actividad, menos comprometido con su labor, cansancio, deprimido, con dificultades de sueño y problemas físicos como cardiopatías, dificultades digestivas, incremento de tensión arterial, dolor de cabeza, trastornos musculoesqueléticos y afección del sistema inmunitario. No obstante, la empresa también se ve afectada con el aumento de ausentismo y rotación de personal, declive en el rendimiento y productividad, incrementando las quejas de clientes o usuarios.

Por último, Lee y Achforth (1993) como se cita en Blanco (2003) refieren que el estrés laboral se encuentra ligado con un menor compromiso organizacional, por lo que existe la intención de abandono de parte de los colaboradores en la organización.

Debido a que el estrés laboral en los últimos tiempos viene incrementando en las organizaciones, se hace necesario adoptar políticas para reducirlo y preservar el talento humano, sin perjudicar al colaborador y las organizaciones.

De igual importancia, el compromiso organizacional, en el ámbito organizacional, viene estudiándose a lo largo de los años, es así como Becker (1960) define el compromiso organizacional como aquel vínculo o relación entre el trabajador y su organización, basado en las inversiones o esfuerzos que el trabajador realiza en su organización y que no quiere dejar por los beneficios otorgados por su labor. De igual forma, un trabajador comprometido, se alinea a los objetivos de la empresa, logrando resultados satisfactorios para la organización.

Porter y Lawer (1973) como se cita en Betanzos y Paz (2007) refieren que el compromiso organizacional es el deseo de realizar los esfuerzos necesarios con la finalidad de otorgar bienestar a la organización, con la necesidad y anhelo de seguir perteneciendo a la misma, teniendo en cuenta los valores y objetivos representativos.

Steers (1977) lo definió como una fuerza que permite el involucramiento e identificación del trabajador con la organización. Propuso un modelo en el que plantea tres fuentes de compromiso: características personales, características y experiencias del trabajo.

Con el transcurrir de los años, el enfoque más resaltante y del cual se basaron otros investigadores fue el propuesto por Meyer y Allen (1991) quienes definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre el trabajador y su organización, teniendo ambas expectativas propias. Plantearon un modelo multidimensional, en el que consideraron tres dimensiones: el compromiso afectivo, que se refiere al vínculo emocional de los colaboradores con su organización, la cual permite cierto grado de identificación, implicancia y deseo de permanecer en ella, el compromiso normativo, basado en el

deber y en el sentimiento de obligación y lealtad por los beneficios y oportunidades otorgadas, los que permiten la permanencia en la organización; y finalmente, el compromiso de continuidad, basado en lo invertido por el trabajador dentro de la organización en el tiempo en que trabaja, asociada esta dimensión a los costos que le generarían al trabajador si decidiera dejar la organización.

Existen diversos conceptos y variables que influyen para la creación del compromiso organizacional, entre ellos se tiene la formación y desarrollo, satisfacción en el trabajo, satisfacción por la vida, bienestar psicológico, liderazgo, confianza, promoción de personal, cultura organizacional, clima organizacional, oportunismo, dependencia y empoderamiento (Betanzos et al. 2006). Báez-Santana et al. (2019) refiere que no se establecen intervenciones que fomenten su desarrollo o mejoría dentro de las organizaciones.

Muchos estudiosos del tema relacionan diversas variables, no ligadas con el desenvolvimiento de la organización. Entre ellos resaltan las investigaciones de Mathieu y Zajac (1990) en el que destacan algunas variables sociodemográficas, concluyendo que, en cuanto a la edad, a mayor edad el compromiso aumenta, relacionada con el compromiso afectivo; en cuanto al sexo, el compromiso organizacional es mayor en mujeres; entorno al estado civil, los casados presentan mayor compromiso afectivo y de continuidad, el normativo es mayor en solteros sin hijos. De acuerdo con la antigüedad en el trabajo, trabajadores con mayor tiempo en la empresa presentan niveles superiores de compromiso; en base a la formación académica, trabajadores con preparación presentan bajos niveles; y en cuanto al tamaño de empresa, las empresas pequeñas reflejan bajos niveles de compromiso y viceversa. La jerarquía del puesto también evidenció una relación positiva con el compromiso

Los efectos o consecuencias del compromiso organizacional caben recalcarlos debido a que guardan relación con factores como la rotación de personal, ausentismo y productividad (Báez-Santana et al. 2019).

El compromiso organizacional favorece la aparición de aspectos positivos en la organización entre ellos: la implicancia en el puesto, comportamiento organizacional, orientación al aprendizaje, innovación, permanencia en la empresa,

desempeño, inteligencia emocional, profesionalismo y manejo del estrés (Coronado et al., 2020). En la actualidad el compromiso del trabajador con su organización constituye una parte trascendental del capital humano (Arias et al., 2003).

Mathieu y Zajac (1990), plantearon un eje vertical, en el cual los trabajadores con mayor nivel de compromiso tendrán mayores niveles de estrés, debido al esfuerzo otorgado al cumplimiento de su labor, ocasionándoles desgaste emocional y físico, pero resisten a las exigencias o demandas porque se encuentran comprometidas con la organización. Por el contrario, en el eje horizontal el trabajador tiene un mayor compromiso y experimenta un menor estrés laboral, debido a que en este eje se busca velar por el talento humano sin ocasionar estrés laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación fue aplicada porque buscó la aplicación de la información encontrada y de los conocimientos para resolver algún fenómeno o problemática encontrada en la investigación (Ríos, 2017).

Diseño

El siguiente estudio se ajustó a un diseño no experimental porque se realizó sin influir o manipular las variables de estudio; por el contrario, se basó en eventos que ya sucedieron en un contexto real sin la intervención directa de un investigador. A su vez, es transversal porque fue realizado en un tiempo determinado y correlacional porque permitió determinar o establecer la relación entre dos o más variables de estudio en un contexto determinado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés es definido como una respuesta de adaptación, modulada por las diferencias particulares de cada individuo, como resultado de cualquier evento que exija demandas específicas de la persona (Matteson e Ivancevich, 1987). Así también, el estrés laboral es la respuesta física y emocional frente a un daño causado cuando las exigencias y demandas del trabajo exceden a las capacidades y recursos propios del colaborador e incluso cuando los conocimientos y habilidades para enfrentar las demandas no se encuentran alineadas a la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2016).

Definición operacional: La variable estrés laboral fue medida a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, conformada por 25 ítems relacionados con los estresores laborales, con una escala de respuesta tipo Likert de 7 alternativas como se muestra a continuación: 1 es Nunca, 2 es Raras Veces, 3 es

Ocasionalmente, 4 es Algunas Veces, 5 es Frecuentemente, 6 es Generalmente y 7 es Siempre.

Dimensiones: Se establecen siete dimensiones: Clima Organizacional con 4 ítems: 1, 10, 11 y 20; Estructura Organizacional con 4 ítems: 2, 12, 16 y 24; Territorio Organizacional con 3 ítems: 3, 15 y 22; Tecnología con 3 ítems: 4, 14 y 25; Influencia del Líder con 4 ítems: 5, 6, 13 y 17; Falta de Cohesión con 4 ítems: 7, 9, 18 y 21; y Respaldo del Grupo con 3 ítems: 8, 19 y 23.

Escala de medición: Su nivel de medición es ordinal. Los rangos de medición establecidos fueron: Bajo nivel de estrés (< 90,2), Nivel intermedio (90,3 – 117,2), Estrés (117,3 – 153,2) y Alto nivel de estrés (>153,3).

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: El compromiso organizacional es un estado psicológico que permite establecer una relación entre el colaborador y su organización, teniendo cada uno de ellos expectativas propias, lo que permite que el colaborador permanezca en la organización. Conformado por tres componentes: afectivo, normativo y de continuidad (Meyer y Allen, 1997).

Definición operacional: Son alcanzados a través del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Se encuentra conformado por 18 ítems, con una escala tipo Likert de 7 alternativas como lo son: 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es Moderadamente en desacuerdo, 3 es Débilmente en desacuerdo, 4 es Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 es Débilmente en acuerdo, 6 es Moderadamente de acuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo.

Dimensiones: Se establecen tres dimensiones: compromiso afectivo que se encuentra conformado por 6 ítems: 6, 9, 12, 14, 15 y 18; compromiso normativo conformado por 6 ítems: 2, 7, 8, 10, 11 y 13; y compromiso de continuidad con 6 ítems: 1, 3, 4, 5, 16 y 17.

Escala de medición: El nivel de medición es ordinal. Los rangos de medición fueron: 1 a 41 puntos equivalen a Compromiso Bajo, de 42 a 83 corresponden a un Compromiso Promedio y de 84 a 126 es equivalente a un Compromiso Alto.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conjunto de todos los elementos o casos que poseen características particulares o comunes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La población de la investigación estuvo constituida por colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, conformada por 230 colaboradores, de los cuales 117 fueron hombres, representando el 50.9% y 113 mujeres, que son el 49.1%; cuyas edades fluctuaron entre los 19 a 61 años, de los cuales se cuenta con personal comercial como lo son los asesores de venta, supervisores comerciales, jefes de venta y personal administrativo, cuya modalidad de trabajo es realizada a través de call center o telemarketing, ventas de campo y trabajo de oficina. La población de estudio contó con tiempo de permanencia en la empresa menor a 6 meses, de 6 meses a 1 año, de 1 a 2 años, de 2 a 3 años y de 3 años a más.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, en la que se recolectarán los datos e información para la investigación, la cual debe ser representativa para que los resultados hallados en la muestra puedan generalizarse a la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En la investigación realizada, la muestra empleada fue la totalidad de la población, como indica Ramírez (2010) la muestra censal es en la que todos los elementos para la investigación son considerados como muestra. Por tanto, se trabajó con toda la población de la empresa, con los 230 colaboradores, de ambos sexos.

Muestreo

No se aplicó muestreo ya que se trabajó con una muestra censal.

Tabla 1

Distribución de la muestra en función al sexo

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------|------------|----------------|
| Hombre | 117 | 50,9 |
| Mujer | 113 | 49,1 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 1 se observa que el total de participantes en la investigación fue de 230 colaboradores. De ellos, el 50,9% está conformado por 117 hombres y un 49,1% corresponden a 113 mujeres.

Tabla 2

Distribución de la muestra en función a la edad

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------|------------|----------------|
| 19 - 27 | 77 | 33,5 |
| 28 - 36 | 60 | 26,1 |
| 37 - 45 | 59 | 25,7 |
| 46 - 54 | 21 | 9,1 |
| 55 - 63 | 13 | 5,7 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 2 se observa que el grupo etario con mayor porcentaje está comprendido entre los 19 a 27 años correspondientes a 77 colaboradores quienes representan el 33,5%, seguidos del grupo etario entre los 28 a 36 años con un 26,1% equivalente a 60, así también le siguen los de 37 a 45 años representando el 25,7% con 59 colaboradores, los de 46 a 54 años son 21 equivalente al 9,1% y el grupo etario de los 55 a 63 años 13 correspondiente a 5,7%. Se puede evidenciar que el mayor

porcentaje está comprendido entre la adultez emergente y temprana que oscila entre los 20 a 25 años y 25 a 40 años respectivamente, representando por ende más del 50% en comparación con el rango etario de 40 a 65 años que representan la adultez media y equivalen a menos del 40% de evaluados en la investigación (Papalia et al. 2010).

Tabla 3

Distribución de la muestra en función al cargo desempeñado

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| Asesor de Ventas | 197 | 85,7 |
| Supervisor Comercial | 12 | 5,2 |
| Jefe de Ventas | 3 | 1,3 |
| Administrativo | 18 | 7,8 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 3 se observa que el mayor porcentaje de evaluados está representado por los asesores de ventas quienes hacen un total de 197 es decir el 85.7% de la muestra evaluada. Por otra parte, solo el 5,2% equivalente a 12 colaboradores son supervisores comerciales, se cuenta con 3 jefes de venta que representan un 1,3% y personal administrativo constituido por 18 colaboradores que hacen un total de 7,8%.

Tabla 4

Distribución de la muestra en función a la modalidad de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-----------------------------|------------|----------------|
| Ventas en campo | 112 | 48,7 |
| Call center o telemarketing | 99 | 43,0 |
| Administrativo (Oficina) | 19 | 8,3 |
| Total | 18 | 100,0 |

En la tabla 4 se observa en cuanto a la modalidad de trabajo, el mayor porcentaje está comprendido por 112 colaboradores que realizan ventas de productos financieros en campo que representan el 48,7%, seguidos de 99 colaboradores que realizan ventas por call center con un 43% y finalmente, la modalidad de trabajo en oficina representado por el personal administrativo representa el porcentaje más pequeño, correspondiente a 19 colaboradores equivalente a 8,3%.

Tabla 5

Distribución de la muestra en función al tiempo en la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------|------------|----------------|
| Menos de 6 meses | 103 | 44,8 |
| De 6 meses a 1 año | 65 | 28,3 |
| De 1 a 2 años | 41 | 17,8 |
| De 2 a 3 años | 13 | 5,7 |
| De 3 años a más | 8 | 3,5 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 5 se observa en cuanto al tiempo en la empresa que el mayor porcentaje está comprendido por colaboradores con menos de 6 meses de permanencia, los

cuales representan el 44,8% con 103 colaboradores; es decir, casi el 50% sólo permanecen en la empresa un corto periodo de tiempo. Por el contrario, el 28,3% son 65 colaboradores que están de 6 meses a 1 año, el 17,8% que son 41 permanecen de 1 a 2 años, de 2 a 3 años equivalen a 5,7% siendo 13 colaboradores y sólo la mínima cantidad de 8, se encuentra trabajando más de 3 años equivalente a un 3,5%.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta o cuestionario, así como lo plantea Bourke et al (2016) como se cita en Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consiste en un conjunto de preguntas que se emplean para medir una o más variables. Estuvo conformada por preguntas cerradas porque se establecieron posibles alternativas de respuesta previamente categorizadas y que permitieron recolectar la información tal como lo menciona Hernández-Sampieri y Mendoza. Los instrumentos utilizados fueron aplicados a través de la técnica de encuesta, a través de los Formularios de Google.

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

| | |
|---------------------|--|
| Nombre | : Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS |
| Autores | : OIT-OMS, sustentada por Ivancevich y Matteson |
| Procedencia | : España – 1989 |
| Adaptado en el Perú | : Suárez - 2013 |
| Administración | : Individual o colectivo |
| Tiempo de duración | : 15 minutos aproximadamente |
| Estructuración | : Conformada por 25 ítems y 7 dimensiones: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión y Respaldo del Grupo. |
| Aplicación | : Mayores de 17 años |
| Objetivo | : Medir el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una organización |

Reseña histórica:

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS fue elaborada por estas dos organizaciones y sustentada por Ivancevich y Matteson en España en el año 1989. La administración puede ser individual, grupal o autoadministrable, en un rango de 15 minutos.

Consigna de aplicación:

Se proporciona el cuestionario, en el que se mostrarán enunciados relacionados con los estresores laborales, los cuales tendrán que responderse leyendo detallada y cuidadosamente cada uno de ellos y eligiendo la respuesta más representativa, indicando con qué grado de frecuencia se presenta la condición expresada, la cual es generadora actual de estrés laboral.

Calificación e interpretación:

La calificación se obtiene a través de sumatoria de todos los puntajes de las siete dimensiones, en el que se evidencian puntuaciones para cada dimensión, dependiendo de la cantidad de ítems de cada escala y un puntaje global dentro del rango de 1 a 7 puntos.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

La validez y confiabilidad del instrumento fue considerado lo hallado por Medina et al. (2007), resultados obtenidos en México, debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. Se encontró que en la prueba de KMO (0,915) demuestra un nivel adecuado de los ítems en general, reportando 0,00 de significancia, por lo que se hace conveniente el análisis factorial confirmatorio. Los ítems arrojan un peso factorial superior a 0,37 y una validez relevante del 65% en el instrumento en general. La confiabilidad se halló mediante el Alpha de Cronbach obteniendo un 0.92, lo que demuestra una alta adecuación del instrumento

Propiedades psicométricas peruanas

Suarez (2019) adaptó el instrumento en una muestra de 203 colaboradores que realizaban trabajo como asesores telefónicos, entre ellos, 89 desempeñaban

funciones de atención al cliente y 114 encargados de las ventas en un Contact Center de Lima.

La validez de contenido estuvo a cargo del criterio de 5 jueces expertos en la materia y mediante análisis binomial, se agruparon en solo 2 dimensiones, los resultados obtenidos fueron ($p < 0,05$) resaltando la concordancia entre los expertos, contribuyendo a la validez del instrumento. La validez de constructo se llevó a cabo del análisis factorial, encontrándose un índice de KMO de 0,953. La confiabilidad a través de la consistencia interna arrojó en el Alfa de Cronbach un 0,972 lo que evidencia que el instrumento es altamente confiable.

Ficha técnica 2

| | |
|----------------------|--|
| Nombre | : Cuestionario de Compromiso Organizacional |
| Autores | : John P. Meyer y Natalie J. Allen |
| Procedencia | : Estados Unidos – 1990 |
| Traducido al español | : Arciniega y Gonzáles – 2006 en México y España |
| Adaptado en el Perú | : Juana Argomedo Rodríguez - 2013 |
| Administración | : Individual o colectivo |
| Tiempo de duración | : 15 a 20 minutos aproximadamente |
| Estructuración | : Consta de 18 ítems, constituido por 3 dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo y Compromiso de Continuidad |
| Aplicación | : Mayores de 17 años |
| Objetivo | : Medir el nivel de compromiso organizacional presente en los colaboradores de una organización |

Reseña histórica:

El Cuestionario de Compromiso Organizacional de John P. Meyer y Natalie J. Allen fue elaborado en el año 1990 con la finalidad de evaluar los niveles de compromiso organizacional presente en los trabajadores de las organizaciones, en base a la percepción que tienen ellos en relación con la organización para la que trabajan y sus razones o motivos para continuar dentro de la misma. Permite medir tres formas de compromiso que presentan los trabajadores con la organización, entre ellos el compromiso afectivo, normativo y de continuidad. En la primera versión

consideraron 24 ítems, con 8 elementos para cada una de las dimensiones del compromiso; años después en 1993, en la versión revisada se consideró 18 ítems, con 6 elementos para cada dimensión (Meyer y Allen, 2004).

Consigna de aplicación:

Se proporciona el cuestionario el cual puede ser aplicado individual o colectivamente, en él se presentan enunciados, los cuales tendrán que responderse de acuerdo con la percepción que tiene cada individuo respecto a la organización a la que pertenece; por tanto, se puede realizar a nivel de áreas en la organización, así también a nivel de toda la empresa.

Calificación e interpretación:

Para efectos de puntuación, para la calificación, las respuestas de todos los elementos se suman para obtener una puntuación total para cada una de las tres dimensiones, utilizando la escala de 7 puntos, que le otorga un grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de las declaraciones otorgándole un valor del 1 al 7 en el cual 1 es totalmente en desacuerdo a 7 que es totalmente de acuerdo, sin embargo, es importante tener en cuenta que los ítems con clave inversa se recodifican antes de la puntuación como lo son: 10, 14, 15 y 18 para los que se consideraría lo siguiente: 1 = 7, 2 = 6, 3 = 5, 4 = 4, 5 = 3, 6 = 2 y 7 = 1.

Propiedades psicométricas originales

En el Cuestionario de Compromiso Organizacional se seleccionaron ocho elementos para cada una de las dimensiones del compromiso, es así como en la Escala de Compromiso Afectivo (ECA), Escala de Compromiso Normativo (ECN) y Escala de Compromiso de Continuidad (ECC), la fiabilidad hallada a través del Coeficiente Alfa fue en la ECA un 0,87, ECN un 0,79 y ECC de un 0,75. La totalidad de los 24 ítems fueron sometidos a un análisis factorial exploratorio. En las tres dimensiones el porcentaje de varianza total fue de un 58,8; de 15,4 y 25,8 respectivamente; se retiraron y se rotaron con un criterio varimax. Las cargas factoriales encontradas en el Compromiso Afectivo fueron entre .45 al .82, en el Compromiso Normativo entre .43 al .67 y en el Compromiso de Continuidad entre .39 al .67; los elementos con las cargas o puntuaciones más altas en este factor indican un constructo apropiado. Así también Meyer y Allen (1990), mencionan que

existe cierto grado de independencia en las puntuaciones obtenidas en la ECC en comparación a las otras escalas, por el contrario, hallaron una relación significativa entre la ECA y ECN, por lo que refieren que los sentimientos de obligación para permanecer en una organización pueden vincularse a sentimientos de deseo por querer continuar dentro de la misma.

En 1993, se validó el instrumento de medición por análisis factorial confirmatorio, es así como se obtuvo 0.972 en el índice relativo de no centralidad (RNI) en todas las escalas y un 0.893 en el índice de ajuste normado parsimonioso (PNFI) concluyendo que el instrumento se puede replicar. En la versión revisada con 18 ítems, las cargas factoriales en ECA fluctúan entre .410 a .749, en la ECN entre .580 a .735 y ECC entre .459 a .700; siendo todas significativas ($p < 0.05$). La confiabilidad fue evaluada mediante consistencia interna empleando el Alfa de Cronbach dando como resultado en la ECA un .85, en la ECN un .77 y en la ECC un .83 (Meyer et al., 1993).

En un estudio realizado por los autores, validaron la confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach, hallando un coeficiente de confiabilidad de .79 para la totalidad del cuestionario, por otra parte, la consistencia interna de las dimensiones de ECA, ECN y ECC se ubicaron en .85, .73 y .79, por tanto, la prueba evidenció una validez y confiabilidad fiable y consistente (Meyer y Allen, 1996).

Propiedades psicométricas del instrumento traducido al español

La versión de 18 ítems en idioma inglés fue traducida al español por Arciniega y Gonzáles (2006) quienes, a su vez, reformularon en positivo todos los ítems originales. Midieron la validez de constructo, empleando un análisis factorial exploratorio y rotación oblimín dando como resultado la validez de las 3 dimensiones. Cabe señalar, que en los índices de consistencia interna se obtuvo un .79 en la escala de compromiso afectivo, un .72 en la escala de compromiso normativo y un .77 en el compromiso de continuidad; por lo que se demostró, la consistencia del instrumento.

Propiedades psicométricas peruanas

Argomedo (2013) realizó un piloto en Lima Metropolitana con trabajadores civiles de una institución militar, con el objetivo de determinar las propiedades

psicométricas del instrumento. Con los resultados, se sometió a validación de jueces, realizando un análisis binomial, dando como resultado que el instrumento tiene validez de contenido ($p < 0.05$).

En cuanto a la confiabilidad, la consistencia interna para los 18 ítems, según el Alfa de Cronbach dio como resultado un .822, por lo que se concluyó presenta una buena y alta consistencia interna. En cuanto a sus dimensiones, en el Compromiso Afectivo se encontró una fiabilidad de 0.81, en el Compromiso Normativo un 0.48 y en el Compromiso de Continuidad un 0.82.

3.5 Procedimientos

La investigación se realizó en una empresa del rubro financiero comercial en Lima, especializada en venta de productos financieros. Para poder llevar a cabo esta investigación se solicitó la autorización del Gerente de Administración y Recursos Humanos a través de un documento formal emitido por la universidad, el mismo que fue recepcionado y firmado autorizando con ello el inicio del estudio. Se realizó coordinaciones con las jefaturas de las diversas áreas de la empresa para agendar fechas e iniciar de manera ordenada la aplicación de los instrumentos para medir las variables. Los instrumentos de evaluación fueron aplicados a través de los Formularios de Google, enviados por correo electrónico o WhatsApp. Se inició evaluando por motivos de proximidad al personal que se encuentra laborando en oficina, entre ellos, asesores de venta de call center, supervisores de venta, jefaturas comerciales y personal administrativo; posterior a ello, se evaluó a los asesores de venta que realizan gestión campo, en este último grupo la aplicación fue también fue de manera individual y colectiva, se aprovechó las reuniones de inicio de mes que se realizan en la oficina central para evaluar de manera grupal al personal, informándoles acerca del propósito de la investigación e instrucciones de la evaluación. De manera individual se canalizó con las jefaturas directas del personal, que por motivos externos no se hayan presentado en oficina; en ese caso, cada jefatura apoyó con el seguimiento para que la evaluación sea completada por el colaborador.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se consideraron el método de análisis de datos descriptivo e inferencial. Se efectuó la estadística descriptiva para determinar los niveles de ambas variables de estudio utilizando los estadísticos de frecuencia y porcentaje. En cuanto a la estadística inferencial, permitió determinar y precisar la relación entre las variables, estableciendo en primer lugar como es que se distribuye la muestra evaluada, determinándose mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, la cual tiene mayor potencia estadística (Mendes y Pala, 2003). En base a lo obtenido se empleó estadísticos no paramétricos, por lo que se aplicó la correlación Rho de Spearman.

Se realizó la tabulación de los datos obtenidos a través de Microsoft Excel y se exportaron al Paquete Estadístico SPSS versión 25 que permitió el análisis de los datos traducidos en tablas, análisis de significancia, dimensiones, distribución de la muestra, y correlación de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

La investigación realizada protegió los datos e informaciones obtenidas de los participantes en el estudio, a través del consentimiento informado, respetando el anonimato de cada uno de ellos, evitando con ello cualquier tipo de daño.

Así también, el Código de Ética de la Universidad César Vallejo resalta puntos importantes a considerar en el presente estudio, entre ellos, el reconocimiento de la propiedad intelectual, por lo que todos los autores fueron citados evitando el plagio, en cuanto a los instrumentos aplicados se solicitó la autorización para poder aplicarlos en la muestra de estudio.

Igualmente, en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), en el capítulo III, en su artículo N° 24 señala que toda investigación debe contar con la autorización del participante en el estudio, por lo que en la investigación se empleó el consentimiento informado, en la que de manera voluntaria se indica si acepta ser partícipe del proceso. Además, se empleó las normas APA para las citas textuales y referencias.

La declaración de Helsinki señala que el objetivo de todo proceso de investigación debe velar por la vida, salud, dignidad, privacidad e intimidad (Declaración de Helsinki, 2000).

Asimismo, los principios éticos que intervienen en una investigación son: el principio del respeto por la autonomía, en el que se reconoce la capacidad e independencia de las personas para decidir, el principio de la no maleficencia, que no permite el causar daño a los demás, el principio de beneficencia, que procura el bienestar de las personas y el de justicia que implica tratar a gente con equidad (Informe Belmont, 1979).

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Descripción de los niveles de Estrés Laboral

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| Bajo nivel de estrés | 216 | 93,9 |
| Nivel intermedio | 10 | 4,3 |
| Estrés | 3 | 1,3 |
| Alto nivel de estrés | 1 | 0,4 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 6 se evidencia que casi la totalidad de la muestra evaluada presenta bajo nivel de estrés con un 93,9 % equivalente a 216 colaboradores; el 4,3% es decir 10 de los evaluados presentan un nivel intermedio, solo 3 de ellos (1,3%) se encuentra en el nivel de estrés y 1 solo (0,4%) se encuentra en el rango de alto nivel de estrés. De esto se infiere, que la mayor cantidad de evaluados presenta un bajo nivel de estrés, esto no significa la ausencia de estrés, por el contrario, la mayor cantidad de colaboradores presenta capacidades y recursos personales para hacerle frente a las exigencias de parte del empleador.

Tabla 7*Descripción de los niveles de las dimensiones de Estrés Laboral*

| | Bajo nivel de estrés | | Nivel intermedio | | Estrés | | Alto nivel de estrés | |
|---------------------------|----------------------|------|------------------|------|--------|-----|----------------------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Clima organizacional | 123 | 53,5 | 85 | 37,0 | 17 | 7,4 | 5 | 2,2 |
| Estructura organizacional | 170 | 73,9 | 50 | 21,7 | 7 | 3,0 | 3 | 1,3 |
| Territorio organizacional | 205 | 89,1 | 21 | 9,1 | 3 | 1,3 | 1 | 0,4 |
| Tecnología | 159 | 69,1 | 54 | 23,5 | 15 | 6,5 | 2 | 0,9 |
| Influencia del líder | 185 | 80,4 | 34 | 14,8 | 6 | 2,6 | 5 | 2,2 |
| Falta de cohesión | 137 | 59,6 | 80 | 34,8 | 10 | 4,3 | 3 | 1,3 |
| Respaldo del Grupo | 198 | 86,1 | 23 | 10,0 | 6 | 2,6 | 3 | 1,3 |

En la tabla 7 se evidencia que, de acuerdo a las 7 dimensiones del estrés laboral, la mayor cantidad de colaboradores, es decir más del 50% se encuentra ubicado en el rango de bajo nivel de estrés. Lo que cabe precisar y lo que se observa en las dimensiones de clima organizacional, falta de cohesión, tecnología y estructura organizacional, es que se encuentran en un nivel intermedio de estrés; 37,0% (85), 34,8% (80), 23,5% (54) y 21,7% (50) respectivamente. En cuanto al clima organizacional y falta de cohesión existe poco menos del 50% de los colaboradores los cuales perciben el ambiente de trabajo tenso y bajo nivel de integración entre todos los miembros de la organización. No obstante, la dimensión de tecnología y estructura organizacional, las que hacen referencia a la falta de herramientas para el desempeño de sus labores y cierto grado de burocracia y la relación en base a la jerarquía de puestos en la organización las que también generan estrés representan poco más del 25% de la muestra evaluada.

Tabla 8*Descripción de los niveles de Compromiso Organizacional*

| | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------|------------|----------------|
| Promedio | 114 | 49,6 |
| Alto | 116 | 50,4 |
| Total | 230 | 100,0 |

En la tabla 8 se evidencia que más de la mitad, presenta un nivel alto de compromiso organizacional 50,4% (116), seguidos del 49,6% (114) los cuales se encuentran en un nivel promedio. De ello, se deduce que el 100% de la muestra evaluada se siente comprometida con la organización, algunos porque quieren hacerlo y han desarrollado un vínculo emocional con la organización, otros porque sienten que deberían hacerlo y también están los que tienen que hacerlo y evalúan los beneficios o pérdidas que trae consigo.

Tabla 9*Descripción de los niveles de las dimensiones del Compromiso Organizacional*

| | Compromiso Afectivo | | Compromiso Normativo | | Compromiso de Continuidad | |
|----------|---------------------|------|----------------------|------|---------------------------|------|
| | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 20 | 8,7 | 23 | 10,0 | 50 | 21,7 |
| Promedio | 105 | 45,7 | 118 | 51,3 | 171 | 74,3 |
| Alto | 105 | 45,7 | 89 | 38,7 | 9 | 3,9 |

En la tabla 9 se evidencia que, en cuanto a las 3 dimensiones del compromiso organizacional, alrededor del 45,7% (105) presentan un nivel alto de compromiso afectivo, seguido de un 45,7% (105) que se encuentran ubicados en un nivel promedio. Por tanto, se puede decir que el 91,4% (210) colaboradores de la muestra evaluada presentan desarrollado el componente afectivo, es decir, existe

un vínculo emocional, de sentido de pertenencia y afiliación con la organización. También, en cuanto al compromiso normativo, se tiene que el 51,3% (118) está ubicado en un nivel promedio, de lo que se infiere, existe cierto grado de deber, obligación, lealtad, conveniencia y agradecimiento con la organización. Finalmente, solo el 3,9% (9) presentan un nivel alto de compromiso de continuidad, basados en las necesidades, pérdidas y escasez de alternativas que tendría el colaborador si decidiera abandonar la organización y que detienen su actuar, por su parte 74,3% (171) se encuentran en un nivel promedio.

Tabla 10

Prueba de normalidad Kolmogorov y Shapiro Wilk para las variables de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional con sus dimensiones

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Estrés laboral | ,135 | 230 | ,000 | ,850 | 230 | ,000 |
| Clima organizacional | ,126 | 230 | ,000 | ,928 | 230 | ,000 |
| Estructura organizacional | ,177 | 230 | ,000 | ,845 | 230 | ,000 |
| Territorio organizacional | ,201 | 230 | ,000 | ,813 | 230 | ,000 |
| Tecnología | ,156 | 230 | ,000 | ,924 | 230 | ,000 |
| Influencia del líder | ,220 | 230 | ,000 | ,782 | 230 | ,000 |
| Falta de cohesión | ,140 | 230 | ,000 | ,882 | 230 | ,000 |
| Respaldo del Grupo | ,228 | 230 | ,000 | ,805 | 230 | ,000 |
| Compromiso organizacional | ,091 | 230 | ,000 | ,968 | 230 | ,000 |
| Compromiso afectivo | ,082 | 230 | ,001 | ,960 | 230 | ,000 |
| Compromiso normativo | ,102 | 230 | ,000 | ,962 | 230 | ,000 |
| Compromiso de continuidad | ,081 | 230 | ,001 | ,983 | 230 | ,009 |

En la tabla 10 se evidencia que en la prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, la significancia para las variables de estrés laboral y compromiso organizacional con sus dimensiones cada variable respectivamente es menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo tanto los datos no se ajustan a la distribución normal, por ende, se hace empleo del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 11*Estadística de correlación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional*

| | Correlación | Compromiso Organizacional |
|----------------|-----------------------------|---------------------------|
| Estrés laboral | Coefficiente de correlación | -,294 |
| | Rho Spearman | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 230 |

En la tabla 11 muestra una correlación inversa y débil (Rho = -,294) estadísticamente significativa con un ($p = ,000$) menor a 0.05. Por lo que se concluye que, a mayor compromiso organizacional, existe un menor estrés laboral. Confirmándose de esta manera la hipótesis principal.

Tabla 12*Estadística de correlación entre Estrés laboral y las dimensiones de Compromiso Organizacional*

| | Correlación | Compromiso Afectivo | Compromiso Normativo | Compromiso de Continuidad |
|----------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| Estrés laboral | Coefficiente de correlación | -,442 | -,332 | ,194 |
| | Rho de Spearman | | | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,003 |
| | N | 230 | 230 | 230 |

En la tabla 11 de evidencia las correlaciones entre el estrés laboral con las dimensiones del compromiso organizacional. Puede observarse que existe una correlación inversa moderada, estadísticamente significativa (Rho =-,442) con el

compromiso afectivo, por tanto, a mayor compromiso afectivo de parte del colaborador, habrá un menor estrés laboral, dado que el vínculo emocional y sentido de pertenencia están presentes, siendo mediadores de los estresores. A su vez, existe una correlación inversa débil estadísticamente significativa ($Rho = -,332$) con el compromiso normativo, por ende, a mayor compromiso normativo, menor estrés laboral, dado por el sentido de deber y obligación de parte del colaborador. Por último, se muestra una correlación directa débil y significativa ($Rho = ,194$) con el compromiso de continuidad, que, a mayor compromiso de continuidad, mayor estrés laboral.

Tabla 13

Estadística de correlación entre Compromiso Organizacional y las dimensiones de Estrés Laboral

| | Correlación | Compromiso Organizacional |
|---------------------------|------------------|---------------------------|
| Clima organizacional | Rho Spearman | -,270 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 230 |
| Estructura organizacional | Rho Spearman | -,227 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 230 |
| Territorio organizacional | Rho Spearman | -,280 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 230 |
| Tecnología | Rho Spearman | -,276 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 230 |
| Influencia del líder | Rho Spearman | -,211 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 230 |
| Falta de cohesión | Rho Spearman | -,162 |
| | Sig. (bilateral) | 0,14 |
| | N | 230 |
| Respaldo del grupo | Rho Spearman | -,276 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 230 |

En la tabla 13 se muestra la correlación entre el compromiso organizacional con las dimensiones del estrés laboral. El compromiso organizacional se correlaciona de

manera inversa, débil y significativa con las dimensiones de clima organizacional ($r = -,270$), estructura organizacional ($r = -,227$), territorio organizacional ($r = -,280$), tecnología ($r = -,276$), influencia del líder ($r = -,211$) y respaldo del grupo ($r = -,276$). Por otro lado, no existe relación entre compromiso organizacional y falta de cohesión debido a que el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($p < 0.05$).

Tabla 14

Nivel de Compromiso Organizacional según el sexo

| | | | Sexo | |
|---------------------------|----------|---|--------|-------|
| | | | Hombre | Mujer |
| Compromiso Organizacional | Promedio | F | 62 | 52 |
| | | % | 54,4 | 45,6 |
| | Alto | F | 55 | 61 |
| | | % | 47,4 | 52,6 |
| | Total | F | 117 | 113 |
| | | % | 100,0 | 100,0 |

En la tabla 14 se evidencia nivel alto de compromiso organizacional predominante en las mujeres, siendo el 52,6% (61) mujeres frente al 47,4% (55) en hombres.

Tabla 15

Nivel de Compromiso Organizacional según la edad

| | | | Edad | | | | |
|---------------------------|----------|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | | 19-27 | 28-36 | 37-45 | 46-54 | 55-63 |
| Compromiso Organizacional | Promedio | F | 39 | 36 | 25 | 12 | 2 |
| | | % | 34,2 | 31,6 | 21,9 | 10,5 | 1,8 |
| | Alto | F | 38 | 24 | 34 | 9 | 11 |
| | | % | 32,8 | 20,7 | 29,3 | 7,8 | 9,5 |
| | Total | F | 77 | 60 | 59 | 21 | 13 |
| | | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

En la tabla 15 se evidencia nivel alto de compromiso organizacional en el grupo etario de 19 a 27 años, correspondientes al 32,8 % (38).

Tabla 16*Nivel de Compromiso Organizacional según la modalidad de trabajo*

| | | | Modalidad de trabajo | | |
|------------------------------|----------|---|----------------------|----------------|---------|
| | | | Venta campo | Call center | Oficina |
| Compromiso Organizacional | Promedio | F | 52 | 57 | 5 |
| | | % | 45,6 | 50,0 | 4,4 |
| | Alto | F | 60 | 42 | 14 |
| | | % | 51,7 | 36,2 | 12,1 |
| | Total | F | 112 | 99 | 19 |
| | | % | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

En la tabla 16 se evidencia nivel alto de compromiso organizacional predominante en los que trabajan bajo la modalidad de ventas de campo y que representan un 51,7% (60).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021. Se inició con el análisis descriptivo en el cual un 93,9% (216) presentan un bajo nivel de estrés, de un total de 230 evaluados, por el contrario, Huamán y Maradiegue (2017) en los trabajadores de diversas agencias financieras de Trujillo, encontraron la presencia de estrés laboral en el 82% de la muestra evaluada, en definitiva esto no significa la ausencia de estrés, no obstante, la mayor cantidad de colaboradores presenta capacidades y recursos propios para hacer frente a los estresores laborales presentes en la organización.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, se halló que en las siete dimensiones la mayor cantidad de colaboradores más del 50% se encuentra ubicado en un nivel bajo de estrés laboral. Las dimensiones de clima organizacional, falta de cohesión, tecnología y estructura organizacional se encontraron en un nivel intermedio de estrés laboral 37,0% (85), 34,8% (80), 23,5% (54) y 21,7% (50) respectivamente. Es decir, poco menos del 50% de colaboradores en cuanto al clima organizacional y falta de cohesión perciben el ambiente de trabajo no tan bueno y poca integración entre todos los miembros de la organización. La dimensión de tecnología y estructura organizacional, hacen referencia a la falta de herramientas y recursos proporcionados por la organización para el desempeño de sus labores y relación en base a la jerarquía de puestos los que generan estrés laboral en poco más del 25% de la muestra evaluada. Tal como menciona Robbins (1999), existen factores que desencadenan estrés laboral, como la estructura y liderazgo organizacional. Asimismo, Ivancevich y Mattenson (1989) recalcan que el clima organizacional, conflictos intra-grupales, falta de cohesión e insatisfacción grupal pueden desencadenar estrés laboral.

Por otra parte, el nivel de compromiso organizacional representa el 50,4% (116), seguidos del 49,6% (114) en un nivel promedio, por lo que se infiere que el 100% de los evaluados se encuentran comprometidos con la organización en la que trabajan. Estos resultados tienen similitud con los hallados por Chávez y Madrid (2017) quienes evaluaron a trabajadores de un proyecto minero, encontraron que el 88% presentó altos niveles.

En las dimensiones del compromiso organizacional, el 45,7% (105) presentan un nivel alto de compromiso afectivo, seguido de un 45,7% (105) se encuentran en un nivel promedio. Cabe decir, que el 91,4% (210) colaboradores presentan desarrollado el compromiso afectivo, el cual está relacionado con el vínculo emocional, sentido de pertenencia, afiliación, apego y realización personal del colaborador hacia la organización, por tanto, desean y quieren continuar laborando. En cuanto al compromiso normativo, se tiene que el 51,3% (118) está ubicado en un nivel promedio, de lo que se infiere, existe el deber, obligación, lealtad, conveniencia y agradecimiento hacia la organización. Sólo el 3,9% (9) presentan un nivel alto de compromiso de continuidad, basados en las necesidades, pérdidas y escasez de alternativas que tendría el colaborador si decidiera abandonar la organización y que detienen su actuar, por su parte 74,3% (171) se encuentran en un nivel promedio. Esto puede deberse a que por motivos de la pandemia por la que se atraviesa existe la necesidad de continuar laborando. Esto tiene similitud con lo investigado por Lévano (2018) en colaboradores pertenecientes al área de ventas, encontrándose que en el compromiso afectivo el 23,91% obtuvo un nivel alto, en la dimensión de continuidad un 32.61% y en la dimensión normativa un 34.78%.

Se determinó que existe una correlación inversa, débil, estadísticamente significativa ($Rho = -,294$) con un valor ($p = ,000$) menor a 0.05 entre estrés laboral y compromiso organizacional. Lo encontrado se asemeja a los resultados encontrados por García et al. (2020) en una pyme tienda departamental, determinando que existe una correlación inversa, débil ($r = -0,135$) y significativa. Por lo que se concluye que, a mayor compromiso organizacional, existe un menor estrés laboral. De esta manera se reafirma la hipótesis general.

Así también, en cuanto a la relación del estrés laboral con las dimensiones del compromiso organizacional. Se determinó que existe una correlación inversa moderada, significativa ($Rho = -,442$) entre el estrés laboral y compromiso afectivo, por tanto, a mayor compromiso afectivo de parte del colaborador, habrá un menor estrés laboral. También, existe una correlación inversa débil estadísticamente significativa ($Rho = -,332$) entre el estrés laboral y compromiso normativo, por ende, a mayor compromiso normativo, menor estrés laboral. Finalmente, se determinó

una correlación directa débil y significativa ($Rho = ,194$) entre estrés laboral y compromiso de continuidad, a mayor compromiso de continuidad, mayor estrés laboral, esto puede ser debido a las preocupaciones que el colaborador porque tiene que continuar en el trabajo, ya que le brinda el soporte y beneficios que necesita. Estos resultados se asemejan a los encontrados por García et al. (2020) quienes realizaron un estudio en México con colaboradores de una tienda departamental, determinándose que existe relación entre la dimensión de compromiso afectivo con estrés laboral, dando como resultado $r = -0,263$, por lo que se concluye influye en el estrés laboral de manera inversa.

A su vez se determinó que el compromiso organizacional se correlaciona inversa, débil y significativamente con las dimensiones de clima organizacional $r = -,270$, estructura organizacional $r = -,227$, territorio organizacional $r = -,280$, tecnología $r = -,276$, influencia del líder $r = -,211$ y respaldo del grupo $r = -,276$. De lo que se concluye, a mayor compromiso organizacional, menores indicadores que permitan desarrollar estrés laboral. No se encontró relación entre compromiso organizacional y la dimensión de falta de cohesión ya que el nivel de significancia fue mayor a 0.05 ($p < 0.05$). Esto reafirma lo mencionado por Lee y Achforth (1993) como se cita en Blanco (2003) los que refieren que el estrés laboral se encuentra ligado con un menor compromiso organizacional o viceversa.

Los niveles de compromiso organizacional según la variable sociodemográfica sexo determinaron que existe un nivel alto en las mujeres 52,6% (61) respecto a los hombres 47,4% (55). El grupo etario con mayor nivel de compromiso fue el comprendido entre los 19 a 27 años correspondientes al 32,8 % (38). Y en cuanto a la modalidad de trabajo, los trabajadores que realizan ventas de campo representan un 51,7% (60) presentan un mayor nivel de compromiso organizacional. Ahora bien, Mathieu y Zajac (1990), en sus investigaciones con diversas variables, encontraron que en cuanto al sexo, el compromiso organizacional es mayor en mujeres, por lo que tiene semejanza con lo encontrado en la investigación, en base a la edad, ellos refieren que a mayor edad el compromiso aumenta, relacionada en mayoría con el compromiso afectivo; en este caso no se obtuvieron esos resultados similares, posiblemente porque los grupos etarios comprendidos en adultez media comprendidos entre los 40 a 65 años,

representaron menos del 40% de evaluados en la investigación (Papalia et al. 2010). Y finalmente, de acuerdo con la jerarquía del puesto encontraron una relación positiva con el compromiso, en este caso no comprobó ello, debido a que los asesores de ventas en campo presentaron un mayor nivel de compromiso organizacional.

VI. CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada se concluye lo siguiente:

PRIMERA: Existe correlación inversa y débil ($Rho = -.294$) estadísticamente significativa con un ($p = .000$) menor a 0.05 en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021. Por lo que se concluye que, a mayor compromiso organizacional, existe un menor estrés laboral. Confirmándose de esta manera la hipótesis principal.

SEGUNDA: Los niveles de estrés laboral en la muestra evaluada indican la presencia de un bajo nivel de estrés en 216 colaboradores que representan el 93,9 %; seguidos de un 4,3% representado por 10 evaluados ubicados en un nivel intermedio, solo 3 de ellos, es decir el 1,3% se encuentra en el nivel de estrés y 1 solo que representa el 0,4% se encuentra en el rango de alto nivel de estrés. De esto se concluye, que la mayor cantidad de colaboradores presenta un bajo nivel de estrés laboral.

TERCERA: Los niveles de compromiso organizacional, indican niveles altos presentes en un 50,4% (116), niveles intermedios en un 49,6% (114). De ello, se concluye que el 100% de la muestra evaluada se siente comprometida con la organización. La dimensión de compromiso afectivo también se ubicó en un nivel alto 45,7% (105).

CUARTA: Se determinó correlación inversa moderada, estadísticamente significativa ($Rho = -.442$) entre el estrés laboral y compromiso afectivo. También, se determinó una correlación inversa débil significativa ($Rho = -.332$) entre el estrés laboral y compromiso normativo. Y se concluye que existe una correlación directa débil y significativa ($Rho = .194$) entre estrés laboral y compromiso de continuidad.

QUINTA: Se determinó que el compromiso organizacional se correlaciona de manera inversa, débil y significativa con las dimensiones del estrés laboral: clima organizacional $r = -.270$, estructura organizacional $r = -.227$, territorio organizacional $r = -.280$, tecnología $r = -.276$, influencia del líder $r = -.211$ y respaldo del grupo $r = -.276$.

SEXTA: Se concluyó que el nivel alto de compromiso organizacional es predominante en las mujeres, en el grupo etario correspondiente entre los 19 a 27 años y en los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de ventas de campo de productos financieros.

VII. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones de la investigación se plantea lo siguiente:

1. Realizar futuras investigaciones con una mayor cantidad de muestra, en el mismo rubro comercial financiero, que permita generalizar los resultados en la población.
2. Se recomienda, indagar a detalle las demás variables sociodemográficas como sexo y edad en relación con el estrés laboral y compromiso organizacional.
3. Realizar otra investigación, que permita explicar la relación de estrés laboral y compromiso organizacional en base al cargo desempeñado, tiempo de permanencia en la empresa y modalidades de trabajo.
4. Realizar un estudio culminada la pandemia, para precisar los resultados en la dimensión de compromiso de continuidad.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014). *Riesgos psicosociales en Europa: Prevalencia y estrategias de prevención*. <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/executive-summary-psycho-social-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention>
- Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N. y Meyer, J. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Arcia, D., Leiva, P. y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Arciniega, L. y Gonzáles, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?. *Revista de Psicología Social*, 2006, 21(1), 35-50.
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

- Arias, F., Varela, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), pp. 13-25.
- Asociación Médica Mundial. (2000). Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 6(2), <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010>
- Báez-Santana, R., Zayas-Agüero, P., Velázquez-Zaldívar, R. y Lao-León, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL (1), 14-23.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 1(12), http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Cañarte, E. (2018). *Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la Empresa Oleana durante el periodo 2018* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16073>
- Chávez, A. y Madrid, M. (2017). *Relación del compromiso organizacional y estrés laboral en el personal del Proyecto Especial de Chavimochic, Trujillo-Perú, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/463>

- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Tecnología*, 20(63), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw Hill.
- Código de Ética de la Universidad César Vallejo. (2017). <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y Deontología*. <http://cpsp.io/legal/marco-legal>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias, *Conciencia Tecnológica*, 60, 1-15. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cuesta, A. (2016). Compromiso y gestión humana en la empresa. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-300. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.cghe>
- Fernández, M. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3246>
- García, I., Chan, J., Hernández, J., Platas, H. y Paz, L. (2020). El Estrés laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en trabajadores de una tienda de departamental. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 9(3), 1-9. [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(9\)3/Series-2/A0903020109.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(9)3/Series-2/A0903020109.pdf)

- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.139>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Me Graw Hill.
- Holagh, S., Noubar, H. y Bahador, B. (2014). The Effect of Organizational Structure on Organizational Creativity and Commitment within the Iranian Municipalities. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 156, 213-215. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.175>
- Huamán, M y Maradiegue, P. (2017). *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* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13591>
- Informe Belmont. (1979). Principios Éticos y Directrices para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación. *Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento*. [https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad Medicina/Instituto Etica/documentos/Belmont_report.pdf](https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf)
- Ivancevich, J. y Matteson M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (2004). *Organizational Behavior and Management*. McGraw-Hill.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesigning. *Admin Sci Quart*, 24, 285-308

- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca.
- Lévano, K. (2018). *Compromiso organizacional en los trabajadores del área de ventas de la empresa Atento en el distrito de Ate, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3295/TRAB.SUF.PROF_Kateryn%20Ingrid%20L%C3%A9vano%20Liz%C3%A1rraga.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 272-274. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Matteson, M. y Ivancevich, J. (1987). *Controlling work stress*. Jossey-Bass
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional para Trabajadores Mexicanos. *Respyn Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinoza, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendes, M. y Pala, A. (2003). Type I Error Rate and Power of Three Normality Tests. *Pakistan Journal of Information and Technology*, 2(2), pp. 135-139.
- Mercado-Salgado, P. y Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y

- educación). *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 20(38), 161-174. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024014>.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications
- Meyer, J. y Allen, N. (2004). *TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide 2004*. The University of Western Ontario, Department of Psychology.
- Meyer, J., Allen, N. y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Ministerio de Salud. (2004). *Estrés afecta a más de 30% de limeños*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/43525-estres-afecta-a-mas-del-30-de-limenos>
- Organización Internacional del Trabajo (28 de abril del 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama laboral 2020 América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (30 de marzo del 2018). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud. (30 de marzo del 2021). *La OMS pide más estudios y datos sobre el origen del SARS-CoV-2 y reitera que todas las*

hipótesis siguen abiertas. <https://www.who.int/es/news/item/30-03-2021-who-calls-for-further-studies-data-on-origin-of-sars-cov-2-virus-reiterates-that-all-hypotheses-remain-open#>

Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.* https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Palomino, B. (2017). *Clima y compromiso organizacional en ejecutivos de venta de call center en una entidad financiera de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3707>

Papalia, D., Wendkos, S. Duskin, R. (2010). *Desarrollo Humano*. McGraw Hill.

Pompilla, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center en Lima Metropolitana, 2017* [Tesis de Licenciatura, [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11338>

Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Panapo

Redacción Gestión. (01 de julio 2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* *Diario Gestión.* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/?ref=gesr>

Redacción Gestión. (21 de noviembre 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.* *Diario Gestión.* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

- Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, 2010(231), 103-125. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39512458006.pdf>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial: Servicios académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, J., Lanero, A., Yurrebaso, A. y Tejero, B. (2007). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(2), 218-224. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719206.pdf>
- Siegrist, J., Wege, N., Puhlhofer, F. y Wahrendorf, M. (2009). *A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance*. Springer.
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), pp. 33-50. <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Talledo, L. y Ugaz, P. (2018). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center*. Ate, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf
- The Boston Consulting Group [BCG] y The World Federation of Personnel Management Associations. [WFPMA]. (2010). *Creating People Advantage 2010. How Companies Can Adapt Their HR Practices for Volatile Times*. Boston Autores.

Velásquez, V., Saldívar, A. y García, G. (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión. *Revista de medicina familiar*, 10(2), pp. 65-72.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E ÍTEMS | | MÉTODO | | |
|---|--------------|--|----------------------------|-------------------------------------|--|-------|--|
| ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021? | GENERAL | Existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021. | Variable 1: Estrés Laboral | | Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, transversal y correlacional Población: 230 Muestra censal: 230 Instrumentos: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen | | |
| | ESPECÍFICOS | | Dimensiones | | | Ítems | |
| | | | Clima Organizacional | 1, 10, 11, 20 | | | |
| | | | Estructura Organizacional | 2, 12, 16, 24 | | | |
| | | | Territorio Organizacional | 3, 15, 22 | | | |
| | | | Tecnología | 4, 14, 25 | | | |
| Influencia del Líder | 5, 6, 13, 17 | | | | | | |
| Falta de Cohesión | 7, 9, 18, 21 | | | | | | |
| Respaldo del Grupo | 8, 19, 23 | | | | | | |
| | | Variable 2: Compromiso Organizacional | | | | | |
| | | Dimensiones | | Ítems | | | |
| | | Compromiso Afectivo | | 6, 9, 12, 14, 15, 18 | | | |
| | | Compromiso Normativo | | 2, 7, 8, 10, 11, 13 | | | |
| | | Compromiso de Continuidad | | 1, 3, 4, 5, 16, 17 | | | |
| | | | | Ítems invertidos: 10, 14, 15, 18 | | | |

Anexo 2: Operacionalización de variables

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

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

Anexo 3: Instrumentos

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Versión original por Ivancevich y Matteson (1989)

Sexo: Edad:

Cargo: Modalidad de trabajo:Tiempo en la empresa:

INSTRUCCIONES:

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

1 = Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

2 = Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

3 = Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

4 = Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

5 = Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

6 = Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

7 = Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

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

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

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Versión original por Meyer y Allen (1993)

Sexo: Edad:

Cargo: Modalidad de trabajo:Tiempo en la empresa:

INSTRUCCIONES:

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

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Moderadamente en desacuerdo

3 = Débilmente en desacuerdo

4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5 = Débilmente de acuerdo

6 = Moderadamente de acuerdo

7 = Totalmente de acuerdo

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

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

4. Formulario virtual para la recolección de datos

Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima, 2021

Estimado(a) buen día, reciba un cordial saludo:

Mi nombre es Angélica Blas Vargas, estoy realizando un análisis con el objetivo de conocer la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores del rubro financiero comercial en Lima.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación de este estudio consiste en completar dos cuestionarios, tomará de 10 a 15 minutos aproximadamente. Las respuestas son de carácter anónimo; por tanto, toda la información brindada es estrictamente confidencial, por lo que será empleada únicamente para los propósitos de este estudio. Al completar los formularios ten en cuenta que las respuestas deben ser contestadas con la mayor sinceridad posible. Recuerda que no hay respuesta buena ni mala. Asimismo, comentarte que la presente investigación está monitoreada por el Dr. Luis Alberto Barboza Zelada

Agradezco tu participación.

***Obligatorio**

¿Acepto voluntariamente participar de la investigación? *

Sí:

No

Siguiente

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/Qc4wAPvQU85CzurPA>

Anexo 5: Ficha sociodemográfica

1. N° DNI: _____

2. Sexo:

___ Mujer

___ Hombre

3. Edad: _____

4. Cargo:

___ Asesor de Ventas

___ Supervisor comercial

___ Jefe de Ventas

___ Administrativo

5. Modalidad de Trabajo:

___ Venta de campo

___ Call Center o Telemarketing

___ Administrativo (Oficina)

6. Tiempo en la empresa:

___ Menos de 6 meses

___ De 6 meses a 1 año

___ De 1 año a 2 años

___ De 2 a 3 años

___ De 3 años a más

Anexo 6: Carta de presentación de la escuela firmada para la muestra final (Si lo realizará en una institución)



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 27 de abril de 2021

CARTA INV. N°1310 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Jhonatan David Huacho Hermoza
Gerente de Administración y Recursos Humanos
SEF Perú Holding S.A.C
Av. General Álvarez de Arenales N°2586. Lince

Presente.-

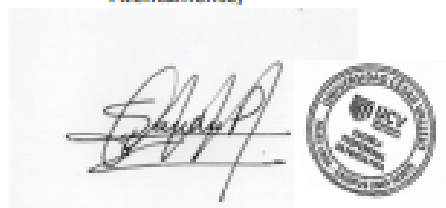
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **BLAS VARGAS ANGÉLICA SOFÍA** con **DNI N° 46754282** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 6700255089** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FINANCIERO COMERCIAL DE LIMA, 2021"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Cartas de autorización de la empresa para la muestra final (Si lo realizará en una institución)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 27 de abril de 2021

CARTA INV.N°1310 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Jhonatan David Huacho Hermoza
Gerente de Administración y Recursos Humanos
SEF Perú Holding S.A.C
Av. General Álvarez de Arenales N°2586. Lince

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **BLAS VARGAS ANGÉLICA SOFÍA** con DNI N° 46754282 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 6700255089 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FINANCIERO COMERCIAL DE LIMA, 2021**" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



JHONATAN HUACHO H.
Gerente de Administración y Recursos Humanos
29/04/21

Anexo 8: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumento Escala de Estrés Laboral OIT-OMS remitido por la Universidad



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 0221-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Lima, 23 de Junio de 2021

Autor:

• Oficina de la OIT para los Países Andinos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BLAS VARGAS ANGÉLICA SOFÍA**, con DNI N°46754282 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700255089, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FINANCIERO COMERCIAL DE LIMA, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de estrés laboral de la OIT-OMS**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 9: Cartas de solicitud de autorización de uso de instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional remitido por la Universidad.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N°1390- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Lima-PERÚ, 4 de mayo de 2021

Autores:

John P. Meyer y Natalie J. Allen

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BLAS VARGAS ANGÉLICA SOFÍA**, con DNI N° 46754282 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700255089, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FINANCIERO COMERCIAL DE LIMA, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Cuestionario de compromiso organizacional**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 10: Autorización de uso del instrumento Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

10 de 11,541

AUTORIZACION PARA USO DE ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS Recibidos x

Sofia Blas Vargas <angelicasofiablavargas@gmail.com> para ilo, library vie, 2 jul. 15:43 (hace 3 días)

Buenas tardes estimados OIT,

Mi nombre es Angélica Blas Vargas, soy estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo, actualmente estoy realizando una investigación sobre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial en Lima, para los cual solicito su autorización para el uso de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Quedo atenta a su pronta respuesta. Gracias.

ILO LIBRARY <ask@ilo.libanswers.com> para mí 03:56 (hace 18 horas)

ILO Library (Sonia)

colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial en Lima, para los cual solicito su autorización para el uso de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Quedo atenta a su pronta respuesta. Gracias.

ILO LIBRARY <ask@ilo.libanswers.com> para mí 03:56 (hace 18 horas)

ILO Library (Sonia)
Jul 05 2021, 10:55am

Estimada Angélica:

Muchas gracias por haberse puesto en contacto con la Biblioteca de la OIT.

Imaginamos que se refiere al cuestionario accesible a través del enlace:
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACION%20DEL%20ESTR%C3%89S%20OIT.pdf>

No hemos encontrado una fuente fidedigna OIT del cuestionario, así que le sugerimos que se ponga en contacto con el [Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo \(LABADMIN/OSH\)](#)

Sin embargo, sí contamos con una lista de comprobación para la prevención del estrés en el trabajo : [La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación](#). Este manual incluye unos puntos de comprobación fáciles de aplicar para la identificación de los estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos. También proporciona orientación sobre cómo vincular la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo con el proceso de prevención del estrés. Los puntos de comprobación de este volumen son buenas prácticas para las empresas y organizaciones en general, y resultan especialmente útiles para las empresas y organizaciones que deseen incorporar la prevención del estrés en sus políticas de seguridad y salud en el trabajo y sus sistemas de gestión en general.

Para información general, en el siguiente enlace encontrará las especificaciones de permisos para la reproducción de textos de la OIT: [Permisos para reproducir publicaciones y datos de la OIT](#)

Si no, aquí tiene una bibliografía sobre [Estrés laboral](#)

Por si no lo conoce, le invitamos a consultar nuestro Repositorio Digital Labordoc, aquí tiene un ejemplo muy amplio de búsqueda de publicaciones OIT en español sobre el tema "[stress](#)". Asimismo, en este enlace encontrarán [las publicaciones de la OIT sobre el estrés en español](#).





Esperamos que esta información le sea de utilidad. No dude en ponerse en contacto con nosotros si necesita algo más.

Por favor, háganos saber cómo la Biblioteca de la OIT trató su pregunta. [Sólo le tomará un minuto. La Biblioteca de la OIT a la escucha de sus usuarios: comparta su opinión](#)

Atentamente,
Sonia
[Biblioteca de la OIT](#)

Anexo 11: Autorización de uso del instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional


Authorization for use of organizational commitment test Recibidos x

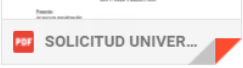
 **Sofia Blas Vargas** <angelicasofiablavargas@gmail.com> 4 may. 2021 22:45   





para meyer ▾

Good evening dear, my name is Angelica Sofia Blas Vargas. I am a student in the last year of Psychology at the Cesar Vallejo University in Peru. I am writing to request your authorization to use the organizational commitment test for research which is for academic purposes. I am enclosing a request for authorization from the university.

Waiting for your answer. Thank you





 **John Peter Meyer** <meyer@uwo.ca> 5 may. 2021 05:30   

para mí ▾

Hello,


Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

I wish you well with your research!

Best regards,
John Meyer



[Thank you very much](#) [Thank you for the information](#) [Thank you!](#)

Anexo 12: Consentimiento informado o asentimiento

Estimado(a) buen día, reciba un cordial saludo:

Mi nombre es Angélica Blas Vargas, estoy realizando un análisis con el objetivo de conocer la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores del rubro financiero comercial en Lima.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación de este estudio consiste en completar dos cuestionarios, tomará de 10 a 15 minutos aproximadamente. Las respuestas son de carácter anónimo; por tanto, toda la información brindada es estrictamente confidencial, por lo que será empleada únicamente para los propósitos de este estudio. Al completar los formularios ten en cuenta que las respuestas deben ser contestadas con la mayor sinceridad posible. Recuerda que no hay respuesta buena ni mala. Asimismo, comentarte que la presente investigación está monitoreada por el Dr. Luis Alberto Barboza Zelada

Agradezco tu participación.

***Obligatorio**

¿Acepto voluntariamente participar de la investigación? *

Sí:

No

Anexo 13: Sintaxis del programa usado o códigos de R Studio (Dependiendo del programa usado y a criterio del asesor)

SPSS

```
GET DATA
  /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\EXCEL TRASPORTADO AL SPSS.xlsx'
  /SHEET=name 'Hoja1'
  /CELLRANGE=FULL
  /READNAMES=ON
  /DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0
  /HIDDEN IGNORE=YES.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
  'ORGANIZACIONAL.sav'
  /COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
  'ORGANIZACIONAL.sav'
  /COMPRESSED.
COMPUTE ESTRESLABORAL=Es1 + Es2 + Es3 + Es4 + Es5 + Es6 + Es7 + Es8 + Es9 + Es10 + Es11 + Es12 +
  Es13 + Es14 + Es15 + Es16 + Es17 + Es18 + Es19 + Es20 + Es21 + Es22 + Es23 + Es24 + Es25.
EXECUTE.
COMPUTE CLIMAORGANIZACIONAL=Es1 + Es10 + Es11 + Es20.
EXECUTE.
COMPUTE ESTRUCTURAORGANIZACIONAL=Es2 + Es12 + Es16 + Es24.
EXECUTE.
COMPUTE TERRITORIOORGANIZACIONAL=Es3 + Es15 + Es22.
EXECUTE.
COMPUTE TECNOLOGIA=Es4 + Es14 + Es25.
EXECUTE.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
```

```
SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
  'ORGANIZACIONAL.sav'
  /COMPRESSED.
COMPUTE INFLUENCIADELLIDER=Es5 + Es6 + Es13 + Es17.
EXECUTE.
COMPUTE FALTADECOHESION=Es7 + Es9 + Es18 + Es21.
EXECUTE.
COMPUTE RESPALDODELGRUPO=Es8 + Es19 + Es23.
```

EXECUTE.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
 'ORGANIZACIONAL.sav'
/COMPRESSED.

RECODE Co10 Co14 Co15 Co18 (1=7) (2=6) (3=5) (4=4) (5=3) (6=2) (7=1).

EXECUTE.

COMPUTE COMPROMISOORGANIZACIONAL=Co1 + Co2 + Co3 + Co4 + Co5 + Co6 + Co7 + Co8
+ Co9 + Co10 + Co11
 + Co12 + Co13 + Co14 + Co15 + Co16 + Co17 + Co18.

EXECUTE.

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
 'ORGANIZACIONAL.sav'
/COMPRESSED.

COMPUTE COMPROMISOAFECTIVO=Co6 + Co9 + Co12 + Co14 + Co15 + Co18.

EXECUTE.

COMPUTE COMPROMISONORMATIVO=Co2 + Co7 + Co8 + Co10 + Co11 + Co13.

EXECUTE.

COMPUTE COMPROMISOCONTINUIDAD=Co1 + Co3 + Co4 + Co5 + Co16 + Co17.

EXECUTE.

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
 'ORGANIZACIONAL.sav'
/COMPRESSED.

RECODE ESTRESLABORAL (1 thru 90.2=1) (90.3 thru 117.2=2) (117.3 thru 153.2=3) (153.3 thru 175=4)

 INTO ELABORAL_.

EXECUTE.

RECODE COMPROMISOORGANIZACIONAL (1 thru 90.2=1) (90.3 thru 117.2=2) (117.3 thru 153.2=3) (153.3

 thru 175=4) (1 thru 41=1) (42 thru 83=2) (84 thru 126=3) INTO CORGANIZACIONAL_.

EXECUTE.

RECODE COMPROMISOORGANIZACIONAL (1 thru 41=1) (42 thru 83=2) (84 thru 126=3) INTO CORGANIZACIONAL_.

EXECUTE.

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL Y COMPROMISO '+
 'ORGANIZACIONAL.sav'
/COMPRESSED.

FRECUENCIAS VARIABLES=ESTRESLABORAL

 /NTILES=10

 /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT

 /ORDER=ANALYSIS.

```

RECODE CLIMAORGANIZACIONAL (4 thru 9=1) (10 thru 15=2) (16 thru 21=3) (22 thru
28=4) INTO DCLIOR_.
EXECUTE.
RECODE ESTRUCTURAORGANIZACIONAL (4 thru 9=1) (10 thru 15=2) (16 thru 21=3) (22
thru 28=4) INTO
  DESTROOR_.
EXECUTE.
RECODE TERRITORIOORGANIZACIONAL (3 thru 8=1) (9 thru 12=2) (13 thru 17=3) (18 thru
21=4) INTO
  DTERROR.
EXECUTE.
RECODE TECNOLOGIA (3 thru 8=1) (9 thru 12=2) (13 thru 17=3) (18 thru 21=4) INTO
DTECNO_.
EXECUTE.
RECODE INFLUENCIADELLIDER (4 thru 9=1) (10 thru 15=2) (16 thru 21=3) (22 thru 28=4)
INTO
  DINFLULIDER_.
EXECUTE.
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Angelica\Desktop\EXCEL PROCESADOS\BASE ESTRES LABORAL
Y COMPROMISO '+
  'ORGANIZACIONAL.sav'
  /COMPRESSED.
RECODE FALTADECOHESION (4 thru 9=1) (10 thru 15=2) (16 thru 21=3) (22 thru 28=4)
INTO DFALTACOHE.
EXECUTE.
RECODE RESPALDODELGRUPO (3 thru 8=1) (9 thru 12=2) (13 thru 17=3) (18 thru 21=4)
INTO DRESPGRUP_.
EXECUTE.
FRECUENCIAS VARIABLES=DCLIOR_ DESTROOR_ DTERROR_ DTECNO_ DINFLULIDER_
DFALTACOHE_ DRESPGRUP_
  /NTILES=10
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT
  /ORDER=ANALYSIS.
RECODE COMPROMISOAFECTIVO (6 thru 18=1) (19 thru 31=2) (32 thru 42=3) INTO
DCOAFECTIVO_.
EXECUTE.
RECODE COMPROMISONORMATIVO (6 thru 18=1) (19 thru 31=2) (32 thru 42=3) INTO
DCONORMATIVO_.
EXECUTE.
RECODE COMPROMISOCONTINUIDAD (6 thru 18=1) (19 thru 31=2) (32 thru 42=3) INTO
DCOCONTINUIDAD_.
EXECUTE.
FRECUENCIAS VARIABLES=DCOAFECTIVO_ DCONORMATIVO_ DCOCONTINUIDAD_
  /NTILES=10
  /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT
  /ORDER=ANALYSIS.

NONPAR CORR
  /VARIABLES=ESTRESLABORAL COMPROMISOORGANIZACIONAL
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE

```

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=ESTRESLABORAL COMPROMISOAFECTIVO COMPROMISONORMATIVO
COMPROMISOCONTINUIDAD
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=COMPROMISOORGANIZACIONAL CLIMAORGANIZACIONAL
ESTRUCTURAORGANIZACIONAL
TERRITORIOORGANIZACIONAL TECNOLOGIA INFLUENCIADELLIDER FALTADECOHESION
RESPALDODELGRUPO
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

```
SORT CASES BY CORGANIZACIONAL_.
SPLIT FILE LAYERED BY CORGANIZACIONAL_.
FREQUENCIES VARIABLES=Sexo
/NTILES=10
/STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT
/ORDER=ANALYSIS.
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=Edad
/NTILES=10
/STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT
/ORDER=ANALYSIS.
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=Modalidaddetrabajo
/NTILES=10
/STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT
/ORDER=ANALYSIS.
```