



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores
de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

De la Cruz Pérez, Jhonatan Peter (ORCID 0000-0002-9365-6302)

ASESORA:

Mg. Requejo Pacheco, Gladys (ORCID 0000-0002-4262-1986)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Gianella, por todo el apoyo que me brinda diariamente en el ámbito personal, profesional y académico.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por permitir continuar con mis objetivos académicos. A la oficina de Dirección médica y Gerencia del Policlínico por permitirme ingresar a sus instalaciones y recolectar la información de primera mano. A todas aquellas personas que fueron parte fundamental en el planeamiento y ejecución del estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	7
III METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	24
V DISCUSIÓN	30
VI CONCLUSIONES	36
VII RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Dimensiones del Estrés laboral	18
Tabla 2	Dimensiones del Compromiso organizacional	19
Tabla 3	Juicio de expertos	21
Tabla 4	Nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	24
Tabla 5	Nivel de compromiso organizacional y dimensiones de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	25
Tabla 6	Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	26
Tabla 7	Relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	27
Tabla 8	Relación entre Estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	28
Tabla 9	Relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Representación correlacional de la investigación	17

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional; se aplicó en forma presencial la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (α Cronbach de ,965) y la Escala de Compromiso Organizacional (α Cronbach de ,835) a 55 trabajadores de salud. Se obtuvo principalmente un nivel de estrés laboral bajo (61.8%) y un nivel de compromiso organizacional alto (50.9%) de los trabajadores. Además, se determinó una relación inversa baja entre el estrés laboral y el compromiso organizacional (-,337), compromiso afectivo (-,301) y compromiso normativo (-,300); mientras que con el compromiso de continuidad se dio una relación inversa moderada (-,438); por lo que se concluyó que los niveles de estrés laboral se relacionaron inversamente con los niveles de compromiso organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de salud del Policlínico de Lima Sur-Perú, reflejando una adecuada gestión administrativa por parte del establecimiento de salud y una respuesta apropiada de desempeño de los trabajadores por su nivel de compromiso organizacional.

Palabras clave: Compromiso laboral, estrés laboral, gestión en salud, personal de salud.

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between work stress and the organizational commitment of health workers of a Polyclinic in South Lima-Peru, 2021. The study was of an applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational; the ILO-WHO Work Stress Scale (α Cronbach of .965) and the Organizational Commitment Scale (α Cronbach of .835) were applied in person to 55 health workers. A low level of work stress (61.8%) and a high level of organizational commitment (50.9%) of the workers were mainly obtained. In addition, a low inverse relationship was determined between work stress and organizational commitment (-.337), affective commitment (-.301) and normative commitment (-.300); while with the commitment to continuity there was a moderate inverse relationship (-.438); Therefore, it was concluded that the levels of work stress were inversely related to the levels of organizational commitment and its dimensions in the health workers of the South Lima Polyclinic-Peru, reflecting an adequate administrative management by the health establishment and a response appropriate performance of workers for their level of organizational commitment.

Keywords: Health Management, Health Personnel, Occupational stress, Work engagement.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es uno de los problemas ocupacionales más relevantes en el sector salud debido a la constante actividad pública y exposición a diversos riesgos ocupacionales propios de las funciones sanitarias diarias en la asistencia y contacto con pacientes que realiza el personal de salud de todo el mundo; lo que afecta tanto al personal de salud como a los pacientes en aspectos físicos, psicológicos y en el servicio de salud brindado.

Esta problemática es constante en el trabajo del personal de la salud a nivel mundial y ahora aún más frente a la pandemia por COVID-19, en la que se experimentan mayores demandas físicas y psicológicas al personal sanitario e incrementa la frecuencia global de problemas psicosociales como consecuencia de sus funciones en primera línea; lo cual se explica debido al efecto psicológico que supone el avance de los contagios y la muerte de millones de personas por el virus.

Por ello, los cambios producidos por la pandemia en los sistemas de salud del mundo junto a las demandas y crisis que potencian el estrés laboral en los trabajadores sanitarios han implicado nuevas relaciones y formas de adaptación por parte de los colaboradores que pueden generar desvinculaciones con los objetivos de la organización al verse más y directamente afectados por los cambios; lo que finalmente deriva en una disminución no solo del compromiso sino también de la calidad última de la atención de salud; hecho que explica la delgada línea de conexión entre el factor psicológico del personal de salud y la dimensión organizacional que presenta dentro de su puesto de trabajo.

Latinoamérica fue una de las principales regiones del mundo en donde el número de contagios y muertes fueron desconcertantes, así como sus efectos sobre los precarios sistemas de salud que fueron desbordados rápidamente. En este sentido, el personal de salud de los países americanos obtuvo mayores cargas laborales junto a ineficientes medidas de dotación de implementos de bioseguridad, volviéndolos más propensos al contagio y generando un impacto considerable sobre su salud mental y conformidad para con sus respectivas instituciones de salud. Si bien, cada país de la región presentó diferencias en cuanto a sus políticas sanitarias para frenar la pandemia y proteger a su personal de primera línea, el

común denominador fue la gestión de los servicios y las dificultades en el planteamiento y ejecución de nuevas medidas de prevención.

En el caso de Perú, tras el pronunciamiento del ex presidente de la nación en marzo de 2020 sobre el inicio del confinamiento en el país y las posteriores estrategias de contención, comenzaron a darse cambios en cómo se gestionaba los servicios de salud tanto en lo público como en lo privado, incrementando los turnos de trabajo, la adecuación a protocolos de bioseguridad más estrictos, la cantidad de pacientes en unidades críticas y la exposición al virus; hecho que ha tenido un efecto considerable sobre la salud psicosocial de los trabajadores de salud y sus funciones respecto a los usuarios y a la entidad donde laboran.

De esta manera, las nuevas demandas de los servicios de la salud, los cambios en la forma de asistencia, la inclusión de protocolos y la preocupante exposición al contagio por COVID-19 ha generado que los trabajadores de salud del Policlínico de Lima Sur estén expuestos a una mayor sobrecarga respecto a sus labores diarias dentro de la institución; sin embargo, no se conoce si esta problemática de salud puede estar generando cambios en el compromiso e identificación de los trabajadores respecto al establecimiento de salud y a sus funciones directamente relacionadas a la atención del paciente, por lo que su análisis representa un objetivo primordial para resguardar la salud de los colaboradores, la gestión de servicios y la atención brindada a los usuarios.

Según lo anterior y desde una perspectiva global, Jiménez y Pavés (2015) señalan que el quehacer de los trabajadores sanitarios se enfrenta a riesgos constantes entre los que destaca el estrés psicológico derivado del trato directo con las personas, la vulnerabilidad al contagio, la exposición a radiaciones y el contacto con sustancias biológicas o químicas; todo lo cual es un punto de partida para el desarrollo de estrés laboral. Por su lado para Mero, entre las razones del desarrollo del estrés en el personal de salud se encuentran la “convivencia con el sufrimiento y la muerte, la alta demanda de pacientes, trabajo en turnos, conflictos en las relaciones interpersonales y con el bajo reconocimiento y desvaloración profesional” (2021, p.371).

Asimismo, Lozano-Vargas (2020) indica que la situación crítica de salud pública impacta sobre la salud mental del personal sanitario traducido en cuadros de incertidumbre, insomnio, trastornos de estrés postraumático, entre otros;

además de afectar la calidad de atención que brinda. En esta misma línea, la Organización Mundial de la Salud (2021) señala que principalmente los trabajadores de la salud, en comparación con otros perfiles profesionales, presentan mayores tasas de ansiedad, depresión y posterior estrés en el contexto actual de la COVID-19. Maunder et al. (2021) señalan que, en Canadá durante el año 2020, la presencia de estrés laboral y posterior desarrollo de cuadros severos de burnout en el personal de salud alcanzaba el 40% de los mismos; cifra que varió para inicios de 2021, superando el 60% de profesionales sanitarios afectados, especialmente médicos(as) y enfermeros(as) de hospitales generales, áreas COVID-19 o destinadas al tratamiento de pacientes con dicho perfil y servicios de emergencia.

De manera similar, Saadeh y Suifan (2020) mencionan que además de la demanda de los servicios de la salud, otro de los factores que influyen en la aparición de estrés laboral en el personal de salud es la organización misma; es decir, el compromiso y apoyo organizacional que presenten los trabajadores puede estar relacionado a su percepción respecto al apoyo y lugar que ocupa dentro del engranaje organizacional. Además, Bellido complementa esta visión aduciendo que el factor organizacional en conjunto con la presencia de estrés laboral en este grupo de trabajadores puede desencadenar actitudes negativas como “ausencia de liderazgo, deficiencia en las comunicaciones, además de relaciones sociales poco afectivas, que pueden influir en el rendimiento laboral” (2021, p.125). Esto último puede verse reflejado en las revisiones de resultados de estudios a nivel global elaboradas por Mihalache (2021), donde se expone que los vínculos laborales en los trabajadores de salud respecto a su organización o institución se encuentran en peligro debido al impacto del estrés laboral, los factores psicosociales y los cambios de modalidades de atención durante el desarrollo de la pandemia por COVID-19.

En cuanto a la información de Latinoamérica, Moncada et al. (2021) proporciona datos basados en investigaciones realizadas en Ecuador de 2021, donde se estimó que los médicos y enfermeras fueron los profesionales en primera línea con mayores tasas de estrés laboral relacionado al desgaste, la toma de decisiones y a la productividad en la atención. Por su lado, Samaniego et al. (2020) indica que, de acuerdo a estudios realizados en Paraguay, el personal sanitario destinado a la atención de pacientes COVID-19 experimenta cuadros de estrés

laboral y ansiedad derivados de los turnos extendidos, elevada carga y pocos lapsos para descansar, por lo que las características del puesto y las funciones representan un elemento en el desarrollo del estrés laboral. Esto también se ha evidenciado en Colombia en etapas pre pandemia según datos de Sarsosa-Prowesk y Charria-Ortiz (2017), donde el personal asistencial del tercer nivel de atención presentaba niveles elevados de estrés laboral que comprometían factores organizacionales y de gestión de servicios de salud.

Este último punto también se apoya en los datos obtenidos en encuestas realizadas a personal de salud chileno durante la pandemia, quienes refirieron mayores puntuaciones de síntomas depresivos respecto a sus labores sanitarias cuando la cantidad de horas semanales superaban las cuarenta y cuatro lo que denota el impacto de las condiciones laborales en el aspecto psicosocial del trabajador en el presente contexto (Universidad de O'Higgins, 2021).

En el Perú, el Ministerio de Salud (2020) para finales de 2020 dentro del contexto COVID-19, la salud integral de los colaboradores de salud se veía considerablemente afectada debido al desborde de la demanda de servicios y la sobre exposición al contagio, lo cual no solo afectaba su bienestar sino también el cumplimiento y compromiso de sus funciones en sus respectivos establecimientos de salud. Asimismo, el estudio HEROES del MINSA evidenció que más del 50% del personal de salud del país que se encontraba frente a la atención diaria de pacientes COVID-19 presentaba altos niveles de malestar emocional y depresión; cifras más elevadas que las halladas en población general (Ministerio de Salud, 2021). Es importante añadir que, previo a la aparición de la COVID-19, según información oficial de EsSalud presentada por Fabián-Palomino (2019), señalaba que hasta el 60% de los trabajadores de salud presentaban una situación y estabilidad laboral inadecuada que impactaba sobre sus niveles de estrés, compromiso y, finalmente, la calidad de los servicios ofertados; hecho que muy probablemente ha empeorado en la actualidad.

Como se observa, es indispensable establecer la relación entre el estrés laboral del personal de salud de primera línea en nuestro entorno y el compromiso organizacional que desarrollan en cuanto a la pertenencia al establecimiento y sus funciones en la provisión de servicios de salud. Por ende, el presente estudio busca responder: ¿cuál es la relación entre el estrés laboral y el compromiso

organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021? Además, se busca contestar las preguntas específicas: 1) ¿cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo?; 2) ¿cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad? y 3) ¿cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021?

Luego de haber realizado el análisis de la situación problemática se ha determinado la necesidad del estudio de la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de salud debido a que permite conocer cómo los niveles altos de estrés laboral en los colaboradores pueden estar relacionados directamente al compromiso que presentan respecto a su organización sanitaria y funciones, deviniendo en un efecto sobre la atención y servicios brindados. De esta manera, se plantea un análisis desde el enfoque de la salud ocupacional y la gestión del recurso humano dentro de los servicios de la salud que abarque el estrés derivado de las demandas asistenciales actuales y la identificación del personal con sus tareas y objetivos de la institución y cómo ello puede afectar los servicios dados al usuario externo.

Desde una visión práctica, la información obtenida por el estudio proporciona datos para que el establecimiento de salud privado reconozca los grados de estrés laboral en sus trabajadores, sus grados de identidad y la calidad de servicios brindados para generar estrategias que optimicen las características del puesto con la finalidad de aminorar dichos niveles de estrés, salvaguardando la salud del trabajador y potenciando tanto su compromiso organizacional como la calidad de su atención. Además, la información también será considerada por los propios trabajadores beneficiando el cuidado de su propia salud y la prevención de complicaciones a futuro al conocer su estado psicosocial dentro del puesto de trabajo, optimizando sus capacidades y favoreciendo el mejoramiento de las atenciones sanitarias.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio evalúa el estrés laboral y el compromiso organizacional de acuerdo a instrumentos validados previamente tanto en investigaciones nacionales como internacionales y considerando poblaciones afines al del presente estudio; es decir, trabajadores de salud de forma global o de especialidades específicas. Pese a ello, se consideró la validación por medio de un

juicio de expertos y la determinación de la confiabilidad de los mismos a través de una prueba piloto para la adecuación más específica de los instrumentos a los trabajadores de salud del Policlínico.

Por lo anterior, el presente trabajo buscó determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021. Asimismo, como objetivos específicos se encuentran: 1) determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo; 2) determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad y 3) determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.

En este sentido, según dichos objetivos, la hipótesis general de investigación fue que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: 1) existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo; 2) existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad y 3) existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales tenemos a Attia et al., (2019) quienes analizaron el impacto del ambiente laboral en el compromiso organizacional y la eficacia asistencial de profesionales de la salud de El Cairo considerando un estudio descriptivo y transversal aplicado en 136 participantes (73 enfermeras y 63 médicos), y utilizando un cuestionario de auto reporte que incluía datos sociodemográficos y laborales, una Escala de Elementos Críticos de un Ambiente de Trabajo Saludable (α de Cronbach = 80), la Escala OS de estrés laboral (α de Cronbach= 89), una Escala de Compromiso Organizacional (α de Cronbach = 88), una Escala de Eficacia del Cuidado (α de Cronbach = 85-95) y una Escala de Actividad de Enfermería (α de Cronbach = 81-92). Se obtuvo mayores puntajes de satisfacción laboral (58.3 ± 8.5) y compromiso organizacional (32 ± 5.1) de las enfermeras respecto a los médicos (54.7 ± 6.5 y 29.8 ± 4.6); concluyendo que no existían correlaciones significativas ($p = 0.23$) entre la percepción del estrés laboral y el compromiso organizacional de los profesionales; este resultado nos permite evidenciar que no existe correspondencia entre las variables principales en un grupo de trabajadores de salud, lo que nos servirá para el contraste de resultados que se han obtenido en el presente estudio.

Asimismo, en el artículo de Saadeh y Suifan (2020) se examinó el impacto que presenta el estrés laboral en el compromiso y apoyo organizacionales percibido por los trabajadores de los hospitales de Amman en Jordania por medio de un enfoque cuantitativo y diseño transversal en el que se evaluaron a 500 trabajadores de salud de seis entidades hospitalarias y a quienes se aplicó un cuestionario validado que medía el estrés laboral (α de Cronbach = 0.88), apoyo organizacional (α de Cronbach = 0.77) y compromiso organizacional (α de Cronbach = 0.76); obteniéndose que el impacto del estrés laboral sobre el compromiso organizacional fue negativo y significativo ($p = -0.227$); por lo que se concluyó que el estrés laboral tiene un efecto inverso sobre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los participantes; dicho resultado nos proporciona un marco referencial para entender que el estrés laboral surge como una variable inversa a la percepción y compromiso organizacional de los trabajadores de salud en su entorno hospitalario.

Por otro lado, en el año 2020, Rindu et al. evaluaron la relación entre los cambios de turno, el liderazgo transformacional, el compromiso organizacional y el estrés laboral de enfermeras de hospitales de Indonesia considerando un enfoque cuantitativo y corte transversal en el que se analizaron a 97 enfermeras por medio de la aplicación de un cuestionario que valoraba el estrés laboral (α de Cronbach = 0.9), compromiso organizacional (α de Cronbach = 0.7) y liderazgo transformacional (α de Cronbach = 0.9). Según ello, se determinó que el compromiso organizacional fue de nivel medio con un valor promedio de 3.16 mientras que el estrés laboral fue bajo con un promedio de 1.56; por lo que se concluyó que el estrés laboral estaba relacionado significativamente al compromiso organizacional ($p = 0.178$) y que, a mejor liderazgo transformacional, menor será el estrés laboral y mayor el compromiso organizacional; esta información nos permite entender el impacto que tienen las variables organizacionales y de gestión de personal en la respuesta del trabajador de salud y los niveles de estrés que pueda desarrollar dentro de su entidad.

En este sentido, el artículo elaborado por Cardin et al., (2019) tuvo el objetivo de investigar los niveles de estrés ocupacional y *engagement* (compromiso) en profesionales de atención primaria de Sao Paulo por medio de una metodología correlacional y transversal en 85 profesionales sanitarios a quienes se les administró una Escala de Estrés en el Trabajo y la Escala UWES; obteniendo que 36.5% del total presentó un estrés importante y un promedio alto de *engagement* de 4.1 a 4.4; por lo que concluyeron que el estrés laboral y el *engagement* estaban relacionados significativamente ($p = 0.002$); es decir, que los trabajadores que presentaban mayores niveles de estrés ocupacional tendían a desarrollar un bajo *engagement*; sustentando una relación negativa entre ambas variables y sirviendo como sustento teórico para los resultados obtenidos en el presente estudio.

Finalmente, en el artículo de Zehra et al. (2017) analizaron la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en personal médico de establecimientos públicos y privados de Pakistán a través de un estudio transversal y considerando un tamaño muestral de 1039 médicos con quienes se usó un cuestionario autoelaborado para la medición de ambas variables principales (α de Cronbach = 0.56). Entre los resultados se halló que los varones presentaron mayores índices de estrés; pero, respecto al compromiso organizacional, en las

mujeres se encontró que los ítems de compromiso afectivo y normativo fueron más prevalentes sobre todo en el sector privado; por lo que concluyeron que el estrés laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal médico ($p < 0.05$); resultado que evidencia la correspondencia existente entre los niveles de estrés laboral del personal médico y la respuesta que desarrollan respecto a su compromiso organizacional tanto con la entidad como con la atención brindada.

En cuanto a los estudios nacionales, Aliaga (2020) evaluó la relación entre la sobrecarga laboral y el compromiso organizacional en tecnólogos médicos de una entidad hospitalaria en Lima a través de una metodología correlacional, no experimental y transversal llevada a cabo en un tamaño muestral de 70 tecnólogos médicos utilizando un cuestionario autoelaborado sobre Compromiso Organizacional (α de Cronbach = 0.92) y otro referente a la Sobrecarga Laboral (α de Cronbach = 0.90). El autor obtuvo una Sobrecarga laboral media en el 45.7% de los profesionales, mientras que el Compromiso organizacional medio representó el 60% del total; debido a ello concluyó que existe una relación negativa moderada (-0,659) entre la sobrecarga que presenta el profesional y el compromiso organizacional de forma significativa ($p = 0.00$); esta información permite apoyar la premisa de que a mayor sobrecarga laboral presentada en trabajadores de salud como los tecnólogos médicos en nuestro país tiende a corresponder menores niveles de compromiso organizacional en los mismos.

La tesis de maestría de Guadalupe (2020) analizó la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en profesionales de una Microred del Callao por medio de una metodología básica, correlacional y no experimental ejecutada en 145 participantes con los que se usó el cuestionario MBI y una encuesta de compromiso; obteniéndose que solo el 21.4% de la muestra presenta Burnout y que el 46.9% de los mismos tenían un compromiso organizacional medio. Por ello, el autor concluyó que el síndrome de burnout no estaba asociado al compromiso organizacional global ($p = 0.159$); aunque, sí entre el compromiso organizacional y las dimensiones despersonalización ($p = 0.009$) y realización personal ($p = 0.015$) de forma escasa; resultado que evidencia la relación parcial entre el desarrollo de las dimensiones del síndrome de burnout

como grado extremo de estrés laboral en los profesionales de la salud y el compromiso organizacional que presentan respecto a sus funciones.

En el artículo de Delgado-Espinoza et al. de 2020, el objetivo de investigación fue hallar la relación entre el grado de estrés y el desempeño laboral en una Red de Salud de Trujillo utilizando una metodología correlacional y transversal en una muestra de 98 trabajadores con quienes se empleó Cuestionarios para la medición del estrés (α de Cronbach = 0.910) y el desempeño (α de Cronbach = 0.594) según la metodología de Ayay y Azan de 2018; obteniéndose que el nivel de estrés y desempeño laboral más frecuentes fueron el medio (55.1%) y el regular (39.8%), respectivamente; por lo que concluyeron que el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores evaluados se relacionaban de forma negativa y moderada (-0.688); resultado que nos permite sustentar la correspondencia dada entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de salud respecto a la calidad de servicios de salud brindados dentro de su organización.

En este sentido, Ledesma (2017) elaboró un artículo con el objetivo de evaluar la relación existente entre la satisfacción del personal de salud en la Micro Red San Juan Bautista en la región Ayacucho y su compromiso laboral a través de un método correlacional y de corte transversal en 102 trabajadores y usando una encuesta de satisfacción y una escala de compromiso. Se obtuvo que 71.6% de participantes presentaba un compromiso organizacional de nivel medio, mientras que el 44.1% refería una satisfacción personal; debido a ello concluyeron que existe relación entre la satisfacción y el compromiso respecto al trabajo desempeñado de forma significativa ($p < 0.05$); dicha conclusión evidencia el impacto de la satisfacción laboral que presenta el personal de salud del sector público sobre el compromiso que desarrolla dentro de su establecimiento de salud derivado de las características de su puesto de trabajo.

Por último, en el artículo de Angulo et al., (2017) buscaron determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en colaboradores de una entidad hospitalaria ubicada en la región Cajamarca utilizando una metodología correlacional transversal y no experimental aplicada en una muestra de 273 trabajadores con quienes se utilizaron la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el índice de Tensión respecto al trabajo. Se halló que compromiso

organizacional moderado fue el global (promedio = 2.41) y el nivel de estrés laboral fue medio (promedio = 2.43) con una relación significativa entre ambas ($p = 0.00$); por lo que concluyeron que entre el compromiso organizacional y el estrés existe una relación; resultado que sustenta la relación entre el estrés desarrollado en el trabajo y el compromiso que presenta el trabajador de salud respecto a sus funciones dentro de la organización y la calidad de atención brindada.

Como base y enfoque teóricos del estudio se consideró el Modelo de Demanda-control-apoyo social, marco metodológico planteado por Johnson y Hall hacia los últimos años de la década de los ochenta, basado en sustentaciones previas y que plantea la interacción entre la demanda laboral, el control y el grado de apoyo social que el trabajador percibe dentro de su puesto de trabajo y que puede explicar el desarrollo de estrés laboral y su relación con dimensiones organizacionales como la productividad o compromiso. (George, 2012)

Las demandas laborales representan exigencias mentales y sociales del trabajo sobre la persona y cuánto se trabaja: cantidad, presión de tiempo, interrupciones, atención y volumen de tareas. En esa línea surge el concepto de control como un recurso que modela las demandas y, por ende, aborda la resolución del estrés que pueda desarrollarse en el trabajador. Por ello, compromete dos dimensiones fundamentales; la primera es la autonomía o la posibilidad del empleador de influir sobre las decisiones que comprometen su trabajo o controlar sus actividades, y la segunda refiere el grado que presenta la persona para desarrollar sus propias habilidades o capacidades en el puesto. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001)

Sin embargo, el aporte fundamental de este modelo es considerar como parte de las dimensiones al apoyo social, entendida como la conexión y clima dentro del trabajo respecto a los compañeros, superiores, subordinados y todo aquel que forme parte del equipo de trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001). Presenta un componente socioemocional y otro instrumental; el primero hace alusión al nivel de integración entre todos los miembros del grupo y el segundo, hasta qué punto se cuenta con el apoyo de jefes y compañeros para mejorar el trabajo, sobre todo en situaciones de estrés mantenido; funcionando como un ente regulador ante altas demandas y bajo control. (Chiang et al., 2013)

De acuerdo a esta premisa, la relación entre el estrés laboral como fenómeno dentro del puesto de trabajo puede desarrollarse implicando otros aspectos organizacionales del personal de salud, influyendo de manera negativa en la calidad de los servicios sanitarios brindados como parte de la gestión de la atención puesto que, si no se desarrolla una adecuada identificación con la entidad y con las funciones que devienen de ella, la calidad asistencial puede verse gravemente afectada. Por ello, a continuación, presentamos los conceptos más relevantes acerca de las variables de estudio.

El estrés laboral es la variable principal del estudio, el cual es entendido como aquella experiencia subjetiva que experimenta el trabajador o colaborador de acuerdo a las exigencias o demandas que percibe como incontrolables y negativas para su bienestar global (Félix et al., 2018). Esta variable ha sido estudiada desde la década de 1930, cuyos primeros análisis se remontan a instituciones estadounidenses y que posteriormente han abarcado mayores espacios y posibles factores asociados respecto al desempeño, dirección, funciones, ambiente y compromiso (Sánchez, 2010). Asimismo, Lazarus y Folkman (1986) definieron al estrés laboral como la relación entre el individuo y su entorno en donde el primero evalúa al segundo como amenazante y desbordante respecto a sus recursos, poniendo en peligro su bienestar integral.

Sin embargo, la preponderancia del análisis del estrés laboral radica principalmente en el efecto que tiene aquel sobre la manifestación de otras variables organizacionales, tales como la productividad, satisfacción y/o desempeño de aquellos individuos que lo padecen y que ven reflejada la tensión en respuestas emocionales negativas y una falta de adaptación a los requerimientos del puesto, lo que termina por comprometer la gestión de los servicios a nivel organizacional (Bolaño, 2017).

Entre los principales riesgos que pueden dar paso al desarrollo del estrés laboral se encuentran los relacionados al contenido del trabajo y al contexto del trabajo. Dentro del primer grupo se halla la monotonía, falta de variedad o aversión a las funciones; las elevadas cargas y ritmos de trabajo; los horarios inflexibles, asociales o mal diseñados; y la ausencia de participación en la definición de decisiones o en los procesos de control. (Leka et al., 2003)

En el segundo grupo se ubican los problemas acerca de la inseguridad laboral, la poca promoción en línea de carrera y las deficiencias en los pagos; los conflictos en los roles dentro de la organización y la responsabilidad con otros; los problemas de interrelación personal con el equipo; la pobre comunicación, liderazgo o identificación con los objetivos comunes dentro de la cultura organizacional; y las demandas conjuntas entre el trabajo y el hogar. (Leka et al., 2003)

Por ello, debe hacerse hincapié en la identificación de estresores dentro del ambiente de trabajo como evaluación basal de la situación del colaborador. En este sentido, los estresores laborales suelen surgir en diversas esferas del individuo, sea este laboral, social o familiar, y ser ocasionados por aspectos internos como en el caso de las características propias del trabajador, las comorbilidades, el carácter, la personalidad, la memoria, entre otros; o por aspectos externos físicos (luz, temperatura, dimensiones o ruido) y relacionales (comunicación y trabajo en grupo). (González, 2012)

De esta manera, los efectos del estrés laboral a nivel organizacional son diversos y pueden generar un deterioro de las labores ligado al desgaste del trabajador; incrementando la probabilidad de errores, rotaciones de áreas, ausentismo, menor desempeño y afectación de su identificación como parte de la gestión de los servicios de la organización (Newstrom, 2013). Además, el impacto dentro del trabajo podrá generar un trabajo de menor calidad con mayores riesgos de accidentalidad, quejas o reclamaciones por parte del usuario y la afectación de la reputación tanto del trabajador como de la misma organización. (Ganapathi y Panchanatham, 2012)

Si nos enfocamos específicamente en los trabajadores o profesionales de la salud, encontraremos evidencia que apoya la constancia del estrés laboral en la práctica clínica de este grupo humano debido a que el servicio de salud implica el cuidado y/o tratamiento de otras personas, por lo que errores cometidos pueden tener un mayor peso profesional, ético, económico y legal. (Yeboah et al., 2014)

Además, tras la llegada de la COVID-19, los trabajadores de salud no solo presentan un mayor riesgo de infección al virus derivado de sus funciones en primera línea, sino también un mayor impacto de factores ocupacionales como el aumento exponencial de los horarios de trabajo, las cargas físicas y los desórdenes

psicológicos que surgen a partir de la incertidumbre de la situación, dando paso al surgimiento o agravamiento del estrés, ansiedad y depresión. (Zare et al., 2021)

Sin embargo, más allá de los efectos fisiológicos del personal asistencial debido al estrés laboral existe el desafío organizativo que implican los efectos adversos ocasionados en sus funciones, como en el desempeño laboral, satisfacción o productividad y altera la calidad del servicio de salud prestado y la consecuente satisfacción de necesidades sanitarias del paciente (Odonkor y Adams, 2021). Por ende, el estudio del estrés laboral en entornos sanitarios y enfocado al personal asistencial es una necesidad imperante, para lo cual es indispensable determinar los instrumentos idóneos para su medición.

En cuanto a este último punto, existen instrumentos que permiten la valoración del estrés laboral; entre estos se encuentran el Inventario de Maslach Burnout (MBI), la Escala de Estrés en el Trabajo, el Inventario COPE, el Cuestionario de Satisfacción Laboral o la Escala Demanda-Control, por ejemplo (Cañarte, 2018). Sin embargo, el instrumento a considerar en el presente estudio es la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS está compuesta por 25 ítems en su versión original agrupados en 7 dimensiones que permiten obtener un nivel de estrés laboral final en el grupo de trabajo evaluado. Asimismo, el instrumento presenta una validez en varios países de Latinoamérica y en diversos rubros, obteniendo grados de confiabilidad y validez elevados. En el caso de Perú también ha sido empleado para la evaluación del estrés laboral en labores administrativas y en personal asistencial de Direcciones de Salud en Lima, por lo que su empleo en el tipo de población del presente estudio ya presenta antecedentes. (Suárez, 2013)

Continuando con la problemática del estudio, surge otro concepto fundamental para el análisis: el compromiso organizacional. Este factor hace alusión a la cualidad que desarrolla el trabajador para identificarse con la organización donde desempeña sus labores en consecuencia con sus objetivos laborales y el deseo de pertenecer como parte activa desarrollando sus funciones de manera competente. (Domínguez et al., 2013)

Debido a que el compromiso organizacional deriva de la propia perspectiva del trabajador y está ligado a sus experiencias dentro de la entidad, existen dimensiones que permiten estudiar de manera más esquemática dicho concepto.

De esta manera, la dimensión compromiso actitudinal o afectiva se relaciona a la identificación que crea el individuo con la visión, misión y valores de su centro de labores, sintiéndose parte del grupo, creando relaciones saludables con sus compañeros y participando activamente en las decisiones organizativas para la mejora. (Barraza y Acosta, 2008)

Por otro lado, la dimensión compromiso de continuidad conlleva el vínculo existente entre el colaborador y la entidad debido al tiempo de servicios prestado, al esfuerzo invertido en el desempeño de funciones y/o al reconocimiento monetario o de otra índole que derive de su desempeño, además de las retribuciones legales que le corresponden. Asimismo, la dimensión compromiso normativo hace referencia a la sensación de respaldo que experimenta el colaborador o a la lealtad que surge como parte de sus valores al deberle algo a la organización por la oportunidad de trabajo o por los beneficios que derivan de sus funciones. (Barraza y Acosta, 2008)

De este último punto surge la idea de los componentes que conforman el compromiso organizacional. El primero es la identificación, concepto que supone la correspondencia entre los objetivos de la entidad y la perspectiva a futuro del trabajador; el segundo componente es la membresía o la sensación de pertenecer a la entidad como miembro importante; y el tercer componente es la lealtad y respeto por la organización como valores fundamentales que subyacen al cumplimiento de tareas asignadas. (Soberanes y De la Fuente, 2009)

Como se observa el surgimiento del compromiso organizacional en los colaboradores es una meta importante para el adecuado funcionamiento del sistema y la gestión tanto de procesos como de servicios. Por ello, debe prestarse atención a los indicadores básicos que permiten desarrollar un compromiso organizacional idóneo: la disponibilidad de un entorno inspirador, la oportunidad de ser partícipe en las decisiones, el planeamiento de capacitaciones constantes, la flexibilidad de horarios y modalidades de trabajo, las remuneraciones justas, los sistemas de bonificaciones y los beneficios adicionales por pertenecer a la organización. (Stoyanova e Iliev, 2017)

En este sentido, las labores del personal asistencial implican una mayor carga debido a las características propias de su interacción con los usuarios y, por ende, necesita de factores que permitan mantener un adecuado desenvolvimiento

en la dotación del servicio de salud. Muchos estudios han hecho hincapié en la satisfacción laboral por parte del profesional y del paciente; sin embargo, se sabe menos sobre el concepto de compromiso organizacional aplicado en entornos de atención médica y gestión. (Lowe, 2012)

De acuerdo a investigaciones previas realizadas en personal de salud, sobre todo en enfermeras, se ha determinado que el compromiso de equipo y afectivo pueden mediar positivamente la interacción entre los individuos que componen la organización de salud y el líder, así como el apoyo organizacional percibido; por lo que el compromiso laboral puede verse afectado y presentar asociaciones inversas con el estrés laboral típico de la atención sanitaria. (Dasgupta, 2016)

Por lo anterior, es indispensable valorar los niveles de compromiso organizacional en el personal asistencial considerando modelos teóricos previos que permitan abordar dimensiones básicas en este grupo laboral respecto a su participación en la gestión de salud. Por lo general, los instrumentos que cumplen dicha función abordan temas comunes como el orgullo del trabajador, su satisfacción, el reconocimiento a sus labores, el apoyo de jefes, la confluencia de objetivos comunes con la organización, las perspectivas de crecimiento futuro, la intención de quedarse en la organización, entre otros. (Vance, 2006)

Para la medición del compromiso organizacional del personal asistencial en el presente estudio se considera como fundamento el modelo de Meyer y Allen (1997), puesto que plantea el análisis del compromiso afectivo, de continuidad y normativo, abordando a la variable de forma más completa. Para este caso, el instrumento considerará 18 ítems que permitirán categorizar al compromiso organizacional en niveles. (Aliaga, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo fue aplicado pues busca la resolución de un problema en el entorno y plantea una hipótesis de investigación respecto a la gestión del Policlínico. El diseño fue no experimental puesto que no se manipuló deliberadamente las variables, solo se recabó la información a través de una encuesta hacia los trabajadores de salud del Policlínico; transversal porque los datos fueron obtenidos en un solo corte temporal a todo el personal de salud y correlacional debido a que se buscó determinar la correspondencia entre el estrés laboral y el compromiso organizacional que presentaron los colaboradores de la salud dentro de sus puestos laborales (Hernández et al., 2014). El siguiente esquema muestra el diseño de estudio:

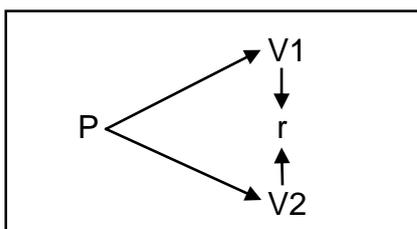


Figura 1. Representación correlacional del estudio

Fuente: Adaptado de Hernández et al., 2014

Dónde:

P: Población

V1: Estrés laboral

V2: Compromiso organizacional

r: Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional

3.2. Variables y Operacionalización

La primera variable de estudio es el estrés laboral, el cual conceptualmente se define como la relación existente entre el individuo y el entorno evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1986).

Operacionalmente, el estrés laboral hace referencia al estado físico y psicológico en que se encuentra el trabajador de salud frente a situaciones y características del entorno laboral del Policlínico y que es medido a través de las siete dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Tabla 1.

Dimensiones del Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Clima laboral	- Metas claras - Estrategias políticas	1, 10, 11, 20	Likert 1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre
Estructura laboral	- Orden jerárquico - Sobrecarga laboral	2, 12, 16, 24	
Territorio laboral	- Exceso de control - Falta de espacio	3, 15, 22	
Tecnología	- Desconocimiento técnico - Falta de tecnología	4, 14, 25	
Influencia de un líder	- Falta de supervisión - Falta de comunicación asertiva	5, 6, 13, 17	
Falta de cohesión	- Ergonomía - Falta de trabajo en equipo	7, 9, 18, 21	
Respaldo del grupo	- Falta de metas claras - Falta de labores en grupo	8, 19, 23	

Fuente: Elaboración propia

La segunda variable de estudio es el compromiso organizacional, el cual se define conceptualmente como la identificación del trabajador con las metas y valores de la organización reflejado en la voluntad de aportar un mayor esfuerzo y en el sentirse parte de la misma. (Meyer y Allen, 1997)

Operacionalmente, el compromiso organizacional hace alusión al vínculo establecido por el trabajador de salud con el Policlínico respecto a su compromiso afectivo, de continuidad en la organización y cumplimiento normativo para la ejecución de sus funciones y que es medido a través de las tres dimensiones de la Escala de Compromiso Organizacional.

Tabla 2.

Dimensiones del Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Compromiso afectivo	- Vínculo emocional		
	- Significado personal	1, 2, 3, 4,	Likert
	- Deseo de permanencia	5, 6	
Compromiso de continuidad	- Percepciones de oportunidades	7, 8, 9, 10,	1 = Totalmente en desacuerdo
	- Sensaciones de sacrificio	11, 12	2 = En desacuerdo
Compromiso normativo	- Sentimiento de obligación	13, 14, 15,	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	- Lealtad	16, 17, 18	4 = De acuerdo
	- Sentido de reciprocidad		5 = Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por los trabajadores de la salud que laboraron en un Policlínico del distrito de Chorrillos en Lima Sur – Perú, los cuales alcanzaron un total de 55 trabajadores que brindaban servicios en especialidades de salud para la población de los alrededores o que realizaban servicios no médicos en las instalaciones y que, debido a las exigencias de la actual pandemia, han sufrido un impacto sobre su desenvolvimiento dentro de la organización tanto a nivel profesional como institucional. Para ello se consideró como criterios de inclusión a) el laborar durante el periodo de ejecución del estudio; b) tener un tiempo de servicios mayor o igual a 3 meses y c) la firma del consentimiento informado. Entre los criterios de exclusión se consideró a) el estar de vacaciones, permiso o descanso durante la recolección de datos y b) el no querer ser parte de la investigación.

No existió una muestra, puesto que se trabajó con el total de colaboradores; sin embargo, considerando los criterios de selección, se abordó a 55 trabajadores de salud, no se consideró a tres trabajadores que no se hallaron en las instalaciones

durante la investigación y dos que presentaban un tiempo de trabajo menor a los tres meses. Por otro lado, la unidad de análisis estuvo representada por un trabajador de salud del Policlínico en Lima Sur - Perú.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, aplicada por medio de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS (mayor detalle en el Anexo 4) y la Escala de Compromiso Organizacional (mayor detalle en el Anexo 5).

Como primer instrumento se seleccionó a la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS por alinearse tanto al campo organizacional como de salud de los trabajadores. Fue elaborada por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud sustentada en los estudios de Ivancevich y Matteson en la década de 1980. El instrumento ha sido empleado en diferentes países de Latinoamérica para la determinación del nivel de estrés laboral y ha sido adaptada a la población trabajadora de nuestro país (Suárez, 2013).

La escala estuvo conformada por 25 ítems distribuidos en las dimensiones clima laboral, estructura laboral, territorio laboral, tecnología, influencia de un líder, falta de cohesión y respaldo del grupo; presentando opciones de respuesta en una escala tipo Likert que van desde 1 o “nunca” hasta 7 o “siempre” para obtener una suma final que determine categorías de estrés laboral desde bajo hasta muy alto (Bazualdo, 2018) (mayor detalle en el Anexo 6).

Respecto a la validez y confiabilidad, la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS ha sido validada en el Perú tanto en grupos administrativos como en personal de salud y ha obtenido adecuados grados de confiabilidad cercanos al 0.915 (Bazualdo, 2018). En el presente estudio se determinó la validez del instrumento a través de un juicio de expertos y su confiabilidad por medio del alfa de Cronbach según los resultados de una prueba piloto (mayor detalle en los anexos 7 y 8).

El segundo instrumento considerado fue la Escala de Compromiso Organizacional, puesto que se enmarca dentro de la temática organizacional y aborda las dimensiones de estudio. Se sustenta en el modelo de Meyer y Allen de 1997 y que presenta aplicaciones para los trabajadores de salud de nuestro país para la definición del nivel de compromiso organizacional de los participantes (Aliaga, 2020).

La escala constó de 18 ítems divididos en las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; presentando opciones de respuesta en una escala tipo Likert que va desde 1 o “Totalmente en desacuerdo” hasta 5 o “Totalmente de acuerdo” para obtener una sumatoria final que determine categorías de compromiso organizacional desde bajo hasta alto tanto de forma global como por cada dimensión (Tarazona, 2021) (mayor detalle en el Anexo 6).

Respecto a la validez y confiabilidad, la Escala de Compromiso Organizacional ha sido validado por juicio de expertos y un nivel confiabilidad de 0.92 (alfa de Cronbach) en personal de salud peruano previamente (Aliaga, 2020). En el presente estudio se determinó la validez del instrumento a través de un juicio de expertos y su confiabilidad por medio del alfa de Cronbach según los resultados de una prueba piloto (mayor detalle en los Anexos 7 y 8).

Para la validación de ambos instrumentos se consideró la misma plana de expertos mencionados a continuación.

Tabla 3.

Juicio de expertos

Experto	Nombre	Grado	Juicio
Nº1	Herminio T. Camacho Conchucos	Doctor	Aplicable
Nº2	Juan A. Vera Arriola	Maestro	Aplicable
Nº3	Nelli E. Delgado Huamán	Licenciada con segunda especialidad en Administración en Salud	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se gestionó la presentación formal del estudio por parte de la Universidad César Vallejo para la obtención de la autorización de la Dirección Médica del Policlínico respecto a la ejecución del estudio en sus instalaciones. Posteriormente, se presentó el proyecto de investigación finalizado para su aprobación e inicio de la recolección de datos correspondientes en el Policlínico.

Luego, se procedió a contactar con el área de Dirección médica para obtener el total de profesionales del establecimiento y realizar el seguimiento debido para la toma de datos. Para ello, se acordó previamente con los trabajadores de salud, según el servicio médico al cual pertenecían, para la presentación del estudio y firma del consentimiento informado durante o al finalizar sus turnos como constancia de su participación voluntaria (mayor detalle en el Anexo 11).

Posterior a la firma del consentimiento informado, se aplicó de manera presencial la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Compromiso Organizacional a cada uno de los trabajadores participantes; así como una ficha simple de recolección de datos que recabó información sobre su edad, sexo, estado civil, ocupación, turno de trabajo, horas de trabajo al día y tiempo de servicios (mayor detalle en los Anexos 3, 4 y 5).

Finalmente, se archivaron los resultados obtenidos de acuerdo a códigos para su uso posterior en la elaboración de la base de datos en el programa Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó como instrumento estadístico el software SPSS versión 26 para el análisis estadístico que corresponde. Respecto a la estadística descriptiva, los resultados de las variables cualitativas fueron presentados en tablas y figuras de frecuencias y porcentajes; mientras que las variables cuantitativas fueron expuestas utilizando la media y desviación estándar.

En cuanto a la estadística inferencial, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman para la determinación de la relación entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional en la población determinada; considerando un $p < 0.05$ como significancia.

3.7. Aspectos éticos

El estudio contó con la aprobación del Comité de Ética de la Universidad César Vallejo y la autorización de la Dirección médica del Policlínico para la recolección de datos. Asimismo, los datos fueron manejados a través de códigos para mantener la confidencialidad de la información provista por el personal de salud y solo tuvo acceso a ella el investigador principal.

En cuanto a los principios éticos fundamentales para la realización del estudio, se garantizó el respeto de la Beneficencia y No maleficencia al promover beneficios directos sobre los trabajadores de salud sin provocarles riesgos o daños algunos tanto a nivel profesional como personal y considerar como fin último la mejora de la atención brindada y la calidad asistencial para el usuario.

Esto último nos lleva al principio de Justicia, puesto que el estudio consideró en todo momento la direccionalidad de sus resultados para el beneficio de los participantes, buscando la equidad de los conocimientos obtenidos para el mejoramiento de las capacidades y competencias del capital humano del Policlínico y su impacto positivo sobre los servicios de salud que brindan.

Finalmente, la investigación garantizó el principio de autonomía por medio de la firma de Consentimiento informado, documento en el que no solo se consignó los datos principales del estudio sino también la firma del participante como garante de su aceptación voluntaria para su inclusión en el estudio. Asimismo, el principio también se vio garantizado por el manejo privado y confidencial de la información provista por los trabajadores de salud.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.

Nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

Estrés laboral	n	%
Bajo	34	61.8
Intermedio	21	38.2
Alto	0	0
Muy alto	0	0
Total	55	100

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4, el 61.8% de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú refirieron un estrés laboral bajo, mientras que el restante 38.2% obtuvo un nivel intermedio de estrés laboral respecto a sus funciones dentro de la institución y en el contexto actual evidenciando que el mayor porcentaje de trabajadores percibía un bajo estrés en el establecimiento en relación a los servicios de salud brindados. Asimismo, se evidencia que no existieron resultados para los niveles alto y muy alto de estrés laboral dentro del Policlínico, quedando distribuido solamente entre los niveles bajo e intermedio mencionados previamente. Estos resultados dan luces acerca de la adecuada gestión de los servicios y del personal llevados a cabo por el establecimiento de salud durante la actual situación de salud pública mundial.

Tabla 5.

Nivel de compromiso organizacional y dimensiones de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

	Compromiso Organizacional		Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad		Compromiso normativo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	10	18.2	13	23.6	10	18.2	12	21.8
Moderado	17	30.9	14	25.5	16	29.1	12	21.8
Alto	28	50.9	28	50.9	29	52.7	31	56.4
Total	55	100	55	100	55	100	55	100

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 5, el 50.9% de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú refirieron un compromiso organizacional alto; el 30.9%, un compromiso moderado y el 18.2% restante, un compromiso bajo. Además, las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo fueron altas en el 50.9%, 52.7% y 56.4%, respectivamente; denotando que en su mayoría los trabajadores del establecimiento de salud privado presentaban una fuerte vinculación tanto con la institución como con sus funciones ejecutadas dentro de la gestión de los servicios sanitarios brindados en el contexto actual. Dichos datos permiten evidenciar que la institución ha podido manejar la gestión del personal adecuadamente dentro de la actual pandemia reflejando buenos niveles de compromiso de los trabajadores y una pertinente atención.

Tabla 6.

Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

	Coefficiente	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,337	,012	55

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 6, se obtuvo un coeficiente de -,337 y un valor de p menor a 0,05; por lo que se acepta la relación inversa y baja entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021. Esto demuestra que cuanto mayores son los niveles de estrés experimentados por los trabajadores de salud del Policlínico, menor es el nivel de compromiso organizacional que presentan; lo cual no solo puede tener un efecto directo sobre las funciones dentro de la organización sino también sobre la atención brindada a los pacientes dentro de la gestión de los servicios de salud y, especialmente, en un contexto como el actual donde las demandas que reciben tanto los establecimientos de salud como su personal son ingentes.

Tabla 7.

Relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

	Coeficiente	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,301	,025	55

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 7, se obtuvo un coeficiente de -,301 y un valor de p menor a 0,05; por lo que se acepta la relación inversa y baja entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021. Esto demuestra que cuanto mayores son los niveles de estrés experimentados por los trabajadores de salud del Policlínico, menor es su nivel de compromiso afectivo; es decir, el conjunto de ideas, emociones y sentimientos que presentan los trabajadores respecto a su vinculación con el establecimiento de salud privado y la calidad de atención que brindan presenta una correspondencia con el estrés laboral percibido por los mismos dentro de la organización.

Tabla 8.

Relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

	Coeficiente	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,438	,001	55

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 8, se obtuvo un coeficiente de -,438 y un valor de p menor a 0,05; por lo que se acepta la relación inversa y moderada entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021. Esto demuestra que cuanto mayores son los niveles de estrés experimentados por los trabajadores de salud del Policlínico, menor es su nivel de compromiso de continuidad; es decir, el conjunto de percepciones y decisiones que tiene el personal de salud relacionados a la idea de pertenecer al establecimiento por más tiempo debido a las cualidades del puesto de trabajo encuentra correspondencia con los niveles de estrés que pueda percibir dentro de la organización.

Tabla 9.

Relación entre estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021

	Coeficiente	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	-,300	,026	55

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 9, se obtuvo un coeficiente de -,300 y un valor de p menor a 0,05; por lo que se acepta la relación inversa y baja entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur-Perú, 2021. Esto demuestra que cuanto mayores son los niveles de estrés experimentados por los trabajadores de salud del Policlínico, menor es su nivel de compromiso normativo; es decir el conjunto de lineamientos, objetivos y perspectivas del establecimiento que el trabajador comparte y considera como preceptos para su forma de atención y compromiso encuentra correspondencia con los niveles de estrés que percibe dentro de la organización.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos para el objetivo general del estudio, existe una relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de salud del Policlínico de Lima Sur denotado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,337 y un p valor = 0,012 que confirman una relación inversa y baja; es decir, que ante los niveles bajo de estrés laboral se corresponden mayores niveles de compromiso organizacional y viceversa, lo que tendría un efecto considerable en las características de atención y servicios brindados por el personal de salud a los usuarios en las actuales circunstancias de salud pública.

Este resultado coincide con el obtenido por los autores Cardin et al. (2019), en cuyo estudio se determinó también una correlación negativa entre el estrés ocupacional y el compromiso o engagement en los trabajadores de atención primaria de una entidad de salud de Sao Paulo-Brasil que fueron parte de la evaluación. De igual manera, Saadeh y Suifan (2020) refirieron una relación negativa entre el estrés laboral percibido y el compromiso organizacional en los trabajadores de salud de hospitales en Jordania dentro del actual contexto de la COVID-19.

Asimismo, Angulo et al. (2017) definieron una correlación significativa e inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de un hospital regional de la ciudad de Cajamarca-Perú; si bien dicho resultado no se enmarca en el periodo actual, sí proporciona un antecedente fundamental para sustentar la correlación entre ambas variables en el entorno sanitario y, sobre todo, en este grupo laboral.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico de la investigación, se halló una relación inversa y baja entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo evidenciado por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,301 y un p valor = 0,025, lo que supone que ante menores niveles de estrés laboral experimentados se espera que los niveles de compromiso afectivo aumenten o viceversa dentro del Policlínico en cuestión. Con ello, podemos referir que el estrés laboral en el personal de salud puede relacionarse recíprocamente a la percepción que tiene el trabajador de sí mismo como parte de la institución y en

correspondencia con el bagaje de emociones y sentimientos que experimenta dentro de su entorno de trabajo.

Estos resultados difieren de los señalados por Angulo et al. (2017), quienes definieron una correlación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y el estrés laboral en los trabajadores de una entidad hospitalaria de la ciudad de Cajamarca-Perú; es decir, determinaron que un mayor estrés laboral se asociaba a un mayor compromiso afectivo en los participantes, conclusión contraria a la obtenida.

Sin embargo, Aliaga (2020) presentó resultados semejantes a los expuestos en el presente estudio al determinar que existía una correlación significativa y negativa entre la sobrecarga laboral referida y la dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional en los tecnólogos médicos de un hospital perteneciente a la ciudad de Lima-Perú, señalando que a mayores niveles de sobrecarga laboral correspondían menores niveles de compromiso para dicha población.

Continuando con la exposición de datos, respecto al segundo objetivo específico se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,438 y un p valor = 0,001, por lo que se confirmó una relación inversa y moderada entre el estrés laboral experimentado por los trabajadores de salud y la dimensión compromiso de continuidad; es decir, que ante los menores niveles de estrés laboral correspondieron mayores niveles de compromiso de continuidad; lo cual denota que el estrés laboral se encuentra relacionado a la percepción y decisión del trabajador de salud a querer seguir siendo parte de la organización del Policlínico debido a las características del trabajo y a su situación fuera del establecimiento.

Desde una perspectiva diferente, la relación entre ambas variables de estudio fue positiva y significativa en la investigación de Angulo et al. (2017) en cuanto a los trabajadores de salud de una entidad hospitalaria en la ciudad de Cajamarca-Perú, planteando que a mayor grado de estrés laboral referido se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad en el personal sanitario evaluado.

Sin embargo, el estudio de Aliaga (2020) enfocado a tecnólogos médicos de la ciudad de Lima pertenecientes a un hospital público señaló que existía una

relación negativa y significativa entre la sobrecarga laboral encontrada y el nivel de compromiso de continuidad, asemejándose a lo obtenido en la presente investigación y refiriendo que mientras una variable incrementa, la otra tiende a disminuir.

Por otra parte, en cuanto al tercer objetivo específico referente a la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,300 y un p valor = 0,026; lo que denotó una relación negativa y baja entre ambas variables; es decir, que ante los menores niveles de estrés laboral referidos corresponde un mayor nivel de compromiso normativo en los trabajadores de salud. Esto demuestra que el estrés presentado por el personal se correlaciona recíprocamente con la identificación que tiene el trabajador con su institución y los preceptos normativos, objetivos y regulaciones que caracterizan la forma cómo se desempeñan las tareas dentro del Policlínico.

Este resultado coincide con lo demostrado por Angulo et al. (2017), en cuyo estudio se halló una correlación de tipo negativa entre el estrés laboral experimentado y la dimensión compromiso normativo en trabajadores de salud de una entidad de Cajamarca-Perú; sin embargo, dicha relación no alcanzó el porcentaje adecuado para ser considerada estadísticamente significativa en la investigación ($p > 0.05$).

Asimismo, de manera semejante a lo determinado por el presente estudio y el antecedente previo, Aliaga (2020) obtuvo una relación negativa y significativa entre la variable sobrecarga laboral referida y la dimensión compromiso normativo del compromiso organizacional en los tecnólogos médicos pertenecientes a un hospital en la ciudad de Lima-Perú, apoyando los datos precisados para este objetivo específico.

Por otro lado, de acuerdo al análisis descriptivo del estudio, el nivel de estrés laboral bajo estuvo presente en el 61.8% de los trabajadores de salud del Policlínico en Lima Sur-Perú, seguido por un 38.2% de colaboradores con un nivel de estrés intermedio, lo cual evidencia que, a pesar de la actual situación sanitaria y su impacto sobre las demandas laborales, los trabajadores de salud perciben un estrés laboral bajo de acuerdo a las condiciones laborales que se hallan en su puesto de trabajo.

Esta información guarda relación con el estudio de Rindu et al. (2020), en donde la categoría de estrés laboral con mayor frecuencia en el personal de enfermería de un hospital de Indonesia fue el bajo. Además, se asemeja parcialmente a lo definido por Aliaga (2020), en cuyos resultados se obtuvieron niveles bajos y también medios de sobrecarga laboral con mayor frecuencia y porcentaje en los tecnólogos médicos pertenecientes a un hospital de la ciudad de Lima-Perú.

Además, complementando el análisis descriptivo de la investigación, el nivel de compromiso organizacional alto se halló en el 50.9% del total de trabajadores de salud del Policlínico en Lima Sur-Perú; seguido por un 30.9% de participantes con un nivel de compromiso moderado; es decir, que la mayor parte del personal de salud del establecimiento privado se siente identificado y comprometido tanto con la institución como con sus respectivas funciones sanitarias en el actual contexto.

En este sentido, los datos obtenidos en el presente estudio respecto a los niveles globales de compromiso organizacional son semejantes a los expuestos por Cardin et al. (2019), quienes refirieron que la variable engagement o compromiso organizacional, así como sus respectivas dimensiones, obtuvieron puntajes altos en los trabajadores de atención primaria de salud de un hospital ubicado en Sao Paulo-Brasil.

Sin embargo, dista de los datos obtenidos por Ledesma (2017), en cuyo estudio el 71.6% de personal de salud de una Microred perteneciente a la ciudad de Ayacucho-Perú presentaba un compromiso organizacional medio respecto a sus funciones dentro de los establecimientos y su satisfacción; seguido por un compromiso de nivel alto.

En esta línea, considerando las dimensiones del compromiso organizacional del personal de salud valorado del Policlínico de Lima-Sur, el 50.9%, 52.7% y 56.4% refirieron presentar un compromiso afectivo, de continuidad y normativo de nivel alto, respectivamente; de manera similar al nivel global de compromiso organizacional.

Dicho resultado difiere del determinado por Aliaga (2020), en cuyo estudio los niveles de las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo fueron principalmente intermedios en los tecnólogos médicos de una entidad

pública de salud en Lima-Perú. De manera similar, Guadalupe (2020) señaló que más del 50% de trabajadores de una Microred de salud del Callao-Perú presentaba niveles medios de las tres dimensiones de compromiso organizacional en relación a sus funciones sanitarias.

Respecto a las características tanto sociodemográficas como laborales de los trabajadores de salud evaluados del Policlínico de Lima Sur-Perú, se halló que la edad media fue 33.64 años, que el 61.8% eran del sexo femenino, que el 70.9% refirieron ser solteros, que el 23.6% eran médicos, que el 61.8% presentaba un turno de mañana y tarde, que el 58.2% laboraba 8 horas al día aproximadamente y que el 50.9% presentaba un tiempo de servicios dentro del Policlínico entre 1 y 5 años.

En cuanto a estos resultados, Zehra et al. (2017) obtuvieron datos semejantes al señalar que el 69% de trabajadores de salud evaluados en una entidad de salud de Pakistán, respecto a su compromiso organizacional y estrés laboral, eran de sexo femenino y que aproximadamente el 70% de los mismos, referente a su estado civil, mencionaron estar solteros. Además, los mismos autores señalaron que casi el 40% de los trabajadores presentaba una antigüedad de servicios dentro de la organización entre 1 y 5 años.

Como se observa, la relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de salud del Policlínico ha sido determinada y apoyada por los resultados de estudios afines realizados tanto en el contexto COVID-19 como previo a él y confirman la necesidad de abordar de manera temprana los factores psicosociales y laborales que pueden afectar el adecuado desenvolvimiento del personal de salud en las entidades de salud sean privadas o públicas.

En suma, es necesario continuar con la línea de investigación que propone la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de salud, especialmente en periodos álgidos como los desarrollados tras la llegada de la COVID-19 en los que las demandas físicas, psicológicas y laborales de los trabajadores pueden afectar no solo su salud integral sino también la calidad de atención brindada y el desenvolvimiento de sus funciones dentro de su establecimiento.

Por ello, se espera que el presente estudio sea un punto de partida para posteriores investigaciones que desarrollen la temática de la gestión de los servicios de la salud, pero desde la perspectiva de la calidad de las prestaciones sanitarias relacionadas al recurso humano, sus características laborales y los factores ocupacionales que puedan afectar su bienestar.

VI. CONCLUSIONES

1. El estrés laboral alcanzó un nivel bajo y se relacionó de forma inversa y baja con los niveles altos de compromiso organizacional en los trabajadores de salud de un Policlínico de Lima Sur-Perú, confirmando la correspondencia entre el estrés experimentado en el trabajo y el desarrollo del compromiso organizacional en dicho grupo laboral dentro del contexto actual y denotando una adecuada gestión de los servicios de la salud y del recurso humano por parte del establecimiento.
2. Los niveles de estrés laboral fueron bajos con mayor frecuencia y se relacionaron de manera inversa y baja con los niveles altos de compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico de Lima Sur-Perú; por lo que se establece la correlación entre los niveles de estrés experimentados en el trabajo con el bagaje de emociones, sentimientos y representación que desarrolla el trabajador de salud respecto a su puesto de trabajo y entidad en el presente contexto.
3. Los niveles de estrés laboral fueron bajos con mayor frecuencia y se relacionaron de manera inversa y moderada con los niveles altos de compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico de Lima Sur-Perú; por lo que se confirma la correspondencia entre el estrés experimentado por el personal de salud y la perspectiva y decisión de querer continuar cumpliendo sus funciones dentro del establecimiento privado en el actual contexto, considerando tanto los pro y contras de sus puestos de trabajo.
4. Los niveles de estrés laboral fueron bajos con mayor frecuencia y se relacionaron de manera inversa y baja con los niveles altos de compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico de Lima Sur-Perú; por lo que existe una correlación entre los niveles de estrés del trabajador y el respeto por el conjunto de lineamientos, objetivos y visiones de la organización; así como por su cumplimiento en el ejercicio de sus funciones diarias en el contexto actual de salud pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los establecimientos privados y públicos de nuestro sistema de salud se recomienda medir de forma periódica el nivel de estrés y las características organizacionales de los trabajadores sanitarios con el objetivo de prevenir que el personal se vea afectado en aspectos emocionales, psicológicos y físicos, lo que alteraría su desempeño en la atención de los servicios al paciente.
2. A la Dirección médica y Gerencia del Policlínico se recomienda incluir en los programas de capacitación sesiones de pausas activas, charlas preventivas y esquemas de horarios más flexibles con la finalidad de mantener los niveles bajos de estrés en el personal de salud y con ello poder fidelizar al trabajador, además de mejorar tanto su compromiso como su desempeño en general dentro de la organización.
3. A los futuros investigadores en materia de gestión de los servicios de la salud se recomienda continuar con estudios afines que contribuyan a lograr mejores condiciones para los trabajadores y que garanticen a su vez un óptimo desempeño de sus puestos logrando que, en consecuencia, se asegure un mejor servicio al paciente como resultado final, siendo su aplicación para todo tipo de organización.

REFERENCIAS

- Aliaga, L. (2020). *Sobrecarga laboral y compromiso organizacional de los tecnólogos médicos en un Hospital Nivel 3 – La Victoria, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47527/Aliaga_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, N., Calvanapón, F. y Malpica V. (2017). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. *Cientifi-k*, 5(1), 18-24. <https://1library.co/document/q5w278wq-compromiso-organizacional-estres-colaboradores-hospital-regional-docente-cajamarca.html>
- Attia, M., Youseff, M., Abd El Fatah, S., Ibrahim, S. y Gomaa, N. (2019). The relationship between health care providers' perceived work climate, organizational commitment, and caring efficacy at pediatric intensive care units, Cairo University. *The International Journal of Health Planning and Management*, 35(2), 469-481. <https://doi.org/10.1002/hpm.2920>
- Barraza, A. y Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20-35. <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J. y Pastor, K. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458/888>

- Bolaño, G. (2017). *Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta* [Tesis de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/10705>
- 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 Titulación, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16073/Disertaci%C3%B3n%20Evelyn%20Vanessa%20Ca%C3%B1arte%20Hormaza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardin, D., Cordioli, J., Gazetta, C., Da Silva, A. y Lourencao, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Rev. Bras. Enferm.*, 72 (6), 1580-1587. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Chiang, M., Gómez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2): 111-128. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>
- Dasgupta, P. (2016). Work Engagement of Nurses in Private Hospitals: A Study of Its Antecedents and Mediators. *Journal of Health Management*, 18(4), 555-568. <https://doi.org/10.1177%2F0972063416666160>
- Delgado-Espinoza S, Calvanapón-Alva F, Cárdenas-Rodríguez K. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García A. (2013). El Clima Organizacional como un elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

- Fabián-Palomino, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-37.cocl>
- Félix, R., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 15(64), 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Ganapathi, N. y Panchanatham, N. (2012). Workplace Stress: The need for Communication and Knowledge Sharing. *Occupational Hazards in Organizations*, 1-15. https://www.researchgate.net/publication/259998468_Workplace_Stress_The_need_for_Communication_and_Knowledge_Sharing
- George, J. (2012). A review of five major work stress models. *Occupational stress among health professionals*, 1-7 https://www.researchgate.net/publication/339443404_A_review_of_five_major_work_stress_models?enrichId=rgreq-f006a6f378ddef9e6ecad5828afc5ff7-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMzOTQ0MzQwNDtBUzo4NjE4MzQ4MTkxNDk4MjRAMTU4MjQ4ODg0MTc4MQ%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70), 171-192. <http://www.scielo.org.mx/pdf/argu/v25n70/v25n70a9.pdf>
- Guadalupe, L. (2020). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los trabajadores de una Microred de Salud del Callao, año 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42835/Guadalupe_TLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, R. y Pavés, J. (2015). Enfermedades y riesgos laborales en trabajadores de servicios de urgencia: revisión de la literatura y acercamiento a Chile. *Medwave*, 15(7), e6239. Doi: 10.5867/medwave.2015.07.6239
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca. Barcelona.
- Ledesma N. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista – Ayacucho, 2014. *Revista Médica Basadrina*, 11(2), 11-19. <https://doi.org/10.33326/26176068.2017.2.618>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2003). *Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. World Health Organization. <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf;jsessionid=2F29E6E5D363CFD2789A4393746CECE3?sequence=1>
- Lowe, G. (2012). How Employee Engagement Matters for Hospital Performance. *Healthcare quarterly (Toronto, Ont.)*, 15(2), 29-39. <http://dx.doi.org/10.12927/hcq.2012.22915>
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev Neuropsiquiatr*, 83(1), 51-56. <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Maunder, R., Heeney, N., Strudwick G, et al. (2021). Burnout in hospital-based healthcare workers during COVID-19. Science Briefs of the Ontario COVID-19. *Science Advisory Table*, 2(46). <https://doi.org/10.47326/ocsat.2021.02.46.1.0>
- Mero, E., Salas, Y., Acuña, L. y Bernal, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *Revista Científica Mundo de la Investigación*

y el Conocimiento, 5(2), 368-377.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1284/1803>

Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: C.A: Sage.

Mihalache, M. (2021). How workplace support for the COVID-19 pandemic and personality traits affect changes in employees' affective commitment to the organization and job-related well-being. *Human Resource Management*, 1-20. <https://doi.org/10.1002/hrm.22082>

Ministerio de Salud. (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19. Guía Técnica*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Ministerio de Salud. (2021). *Tiempos de Pandemia 2020-2021. Reporte Especial*.
<https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/MINSA-Tiempos-de-pandemia-2020-2021.pdf>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*.
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1

Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., Escobar, K. (2021). Estrés laboral en personal médico y enfermería de atención primaria ante la emergencia sanitaria por COVID-19. *Perfiles*, 25(1), 13-23. DOI: 10.47187/perf.v1i25.109

Newstrom, J. (2013). *El comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.
https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom

Odonkor, S. y Adams, S. (2021). Predictors of stress and associated factors among healthcare workers in Western Ghana. *Heliyon*, 7, 1-8.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07223>

- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Supporting the mental health and well-being of the health and care workforce*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340220/WHO-EURO-2021-2150-41905-57496-eng.pdf>
- Rindu, R., Lukman, S., Hardisman, H., Hafizurrachman, M. y Bachtiar, A. (2020). The Relationship between Transformational Leadership, Organizational Commitment, Work Stress, and Turnover Intentions of Nurse at Private Hospital in Indonesia. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(E), 551-557. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.4425>
- Saadeh, I. y Suifan, T. (2020). Job stress and organizational commitment in hospitals: The mediating role of perceived organizational support. *International Journal of Organizational Analysis*, 1-18. DOI: 10.1108/IJOA-11-2018-1597
- Samaniego, A., Urzúa, A., Buenahora, M. y Vera-Villaruel, P. (2020). Sintomatología asociada a trastornos de salud mental en trabajadores sanitarios en paraguay: efecto covid-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(1), 1298. <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1298/1013>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sarsosa-Prowesk, K. y Charria-Ortiz, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ. Salud*, 20(1), 44-52. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). Clima y compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional. La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127. https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

- Stoyanova, T. e Iliev, I. (2017). Employee Engagement Factor for Organizational Excellence. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 10(1), 23-29. <http://hdl.handle.net/10419/185656>
- 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. *Psique Mag.*, 2(1), 33-50. https://www.academia.edu/29448932/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT_OMS
- Tarazona, J. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores Centro de Salud San Jerónimo, Cusco 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59551/Tarazona_DJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad de O`Higgins. (2001). *El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores en los servicios de salud*. <https://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2021/04/4to-informe.pdf>
- Vance, R. (2006). *Employee Engagement and Commitment: A guide to understanding, measuring and increasing engagement in your organization*. SHRM Foundation. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/documents/employee-engagement-commitment.pdf>
- Yeboah, M., Ansong, M., Antwi, H., Yiranbon, E., Anyan, F. y Gyebil, F. (2014). Determinants of Workplace Stress among Healthcare Professionals in Ghana: An Empirical Analysis. *International Journal of Business and Social Science*, 5(4), 140-151. https://www.researchgate.net/publication/262188812_Determinants_of_Workplace_Stress_among_Healthcare_Professionals_in_Ghana_An_Empirical_Analysis

Zare, S., Dameneh, M., Esmaeili, R., Kazemi, R., Naseri, S. y Panahi, D. (2021). Occupational Stress Assessment of Health Care Workers (HCWs) Facing COVID-19 Patients in Iran. *Research Square*, 1-14. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-143902/v1>

Zehra, S., Ather, M. y Zehra, B. (2017). A correlation between workplace stress and organizational commitment: Doctors response from public and private hospitals in Karachi, Pakistan. *IMPACT: International Journal of Research in Business Management*, 5(5), 41-52. https://mpa.utm-muenchen.de/79073/1/MPRA_paper_79073.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Estrés laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur – Perú, 2021 Autor: Jhonatan Peter De la Cruz Pérez						
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSION	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p>	<p>Variable 1 Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral - Estructura laboral - Territorio laboral - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo 	<p>Población 55 trabajadores de salud de una Clínica de Lima.</p> <p>Unidad de estudio Un trabajador de salud de una Clínica de Lima.</p>	<p>Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Aplicado</p> <p>Diseño de investigación No experimental, transversal</p> <p>Alcance de investigación Correlacional</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.</p>
<p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso afectivo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p> <p>Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso de continuidad de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p> <p>Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión compromiso normativo de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021.</p>	<p>Variable 2 Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo - Compromiso de continuidad - Compromiso normativo 			<p>Escala de Compromiso Organizacional</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E ÍNDICES	NIVELES Y RANGOS
V1 Estrés laboral	Es la relación entre el individuo y el entorno evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (Lazarus y Folkman, 1986).	Es el estado físico y psicológico en que se encuentra el trabajador de salud frente a situaciones del entorno laboral del Policlínico y que es medido a través de las siete dimensiones de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.	Clima laboral	- Metas claras - Estrategias políticas	1, 10, 11, 20	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Escala Likert de 7 opciones: (desde 1 = nunca, hasta 7 = siempre)	- Bajo (≤ 90) - Intermedio (91-117) - Alto (118-153) - Muy alto (≥ 154)
			Estructura laboral	- Orden jerárquico - Sobrecarga laboral	2, 12, 16, 24		
			Territorio laboral	- Exceso de control - Falta de espacio	3, 15, 22		
			Tecnología	- Desconocimiento técnico - Falta de tecnología	4, 14, 25		
			Influencia de un líder	- Falta de supervisión - Falta de comunicación asertiva	5, 6, 13, 17		
			Falta de cohesión	- Ergonomía - Falta de trabajo en equipo	7, 9, 18, 21		
			Respaldo del grupo	- Falta de metas claras - Falta de labores en grupo	8, 19, 23		
V2 Compromiso organizacional	Es la identificación del trabajador con las metas y valores de la organización reflejado en la voluntad de aportar un mayor esfuerzo y en el sentirse parte de la misma (Meyer y Allen, 1997).	Es el vínculo establecido por el trabajador de salud con el Policlínico respecto a su compromiso afectivo, de continuidad en la organización y cumplimiento normativo para la ejecución de sus funciones y que es medido a través de las tres dimensiones de la Escala de Compromiso Organizacional.	Compromiso afectivo	- Vínculo emocional - Significado personal - Deseo de permanencia	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Escala Likert de 5 opciones: (desde 1 = totalmente en desacuerdo, hasta 5 = totalmente de acuerdo)	- Bajo (18-41) - Moderado (42-66) - Alto (67-90)
			Compromiso de continuidad	- Percepciones de oportunidades - Sensaciones de sacrificio	7, 8, 9, 10, 11, 12		
			Compromiso normativo	- Sentimiento de obligación - Lealtad - Sentido de reciprocidad	13, 14, 15, 16, 17, 18		

Anexo 3. Ficha de recolección de datos

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Código	
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	
Edad	
Sexo	Masculino (<input type="checkbox"/>) Femenino (<input type="checkbox"/>)
Estado civil	Soltero(a) (<input type="checkbox"/>) Casado(a) (<input type="checkbox"/>) Viudo(a) (<input type="checkbox"/>) Divorciado(a) (<input type="checkbox"/>)
DATOS LABORALES	
Ocupación	Médico(a) (<input type="checkbox"/>), Enfermera(o) (<input type="checkbox"/>), Tecnólogo(a) Médico(a) (<input type="checkbox"/>), Técnico(a) (<input type="checkbox"/>), Limpieza/Mantenimiento (<input type="checkbox"/>), Administrativo (<input type="checkbox"/>), Otro (<input type="checkbox"/>)
Turno de trabajo	Mañana (<input type="checkbox"/>) Tarde (<input type="checkbox"/>) Mañana y tarde (<input type="checkbox"/>)
Horas de trabajo al día	6 horas (<input type="checkbox"/>) 8 horas (<input type="checkbox"/>) 12 horas a más (<input type="checkbox"/>)
Tiempo de servicios	< 1 año (<input type="checkbox"/>) 1-5 años (<input type="checkbox"/>) > 5 años (<input type="checkbox"/>)

Anexo 4. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

A continuación, serán presentados enunciados relacionados al estrés laboral. Las opciones que Usted puede marcar son 7 de acuerdo a su percepción actual. Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que refleje con qué frecuencia se da la situación planteada. No hay respuestas buenas ni malas.

Esto ocurre...						
1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.- Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes superiores.							
6.- Mi jefe inmediato no me respeta.							
7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración continua.							
8.- Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10.- La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.- Una persona a mi nivel dentro de la organización tiene poco control sobre el trabajo.							
13.- Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.- Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.- Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20.- La organización carece de dirección y objetivo.							
21.- Mi equipo me presiona demasiado.							
22.- Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades, áreas o servicios.							
23.- Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.- La cadena de mando no se respeta.							
25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 5. Escala de Compromiso Organizacional

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, serán presentados enunciados relacionados al compromiso organizacional. Las opciones que Usted puede marcar son 5 de acuerdo a su percepción actual. Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que considere se acerque más a su situación. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1.- Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
2.- Me siento como parte de una familia en esta institución.					
3.- Tengo una fuerte sensación de pertenencia a esta institución.					
4.- Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
5.- Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
6.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
7.- Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
8.- Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
9.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.					
10.- Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
11.- Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.					
12.- En mi situación actual quedarme en esta institución es tanto una necesidad como un deseo.					
13.- Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
15.- Me sentiría culpable si dejase en estos momentos mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
16.- Ahora mismo no abandonaría mi institución porque me siento obligado con toda su gente.					
17.- Esta institución se merece mi lealtad.					
18.- Siento que le debo mucho a esta institución.					

Anexo 6. Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir el estrés laboral

- **Nombre del instrumento:** Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- **Autor:** Ivancevich y Matteson / OIT-OMS
- **Objetivo:** Medir el nivel de estrés laboral
- **Referencia teórica:** Estrés laboral
- **Aplicación:** Individual
- **Ámbito de aplicación:** Personal de salud
- **Tiempo estimado:** 15 minutos
- **Estructura del instrumento:** Constituido por 25 ítems divididos en 7 dimensiones: Clima laboral (ítems 1, 10, 11 y 20), Estructura laboral (2, 12, 16 y 24), Territorio laboral (3, 15 y 22), Tecnología (4, 14 y 25), Influencia de un líder (5, 6, 13 y 17), Falta de cohesión (7, 9, 18 y 21) y Respaldo de grupo (8, 19 y 23).
- **Calificación:** Cada ítem se califica según la escala de 1 a 7, donde 1 equivale a “Nunca”, 2 a “Raras veces”, 3 a “Ocasionalmente”, 4 a “Algunas veces”, 5 a “Frecuentemente”, 6 a “Generalmente” y 7 a “Siempre”.
- **Interpretación:** La sumatoria global de puntajes de cada ítem permite determinar la categoría final: Bajo (≤ 90 puntos), Intermedio (91-117 puntos), Alto (118-153) y Muy alto (≥ 154).
- **Validez:** Se realizó un juicio de expertos con tres profesionales de la salud relacionados a la investigación y la gestión/administración de los servicios de la salud para la validación de contenido del instrumento.
- **Confiabilidad:** Se determinó un alfa de Cronbach de ,965 para la Escala de Estrés Laboral global, denotando una confiabilidad muy alta.

Ficha técnica del instrumento para medir el compromiso organizacional

- **Nombre del instrumento:** Escala de Compromiso Organizacional
- **Autor:** Meyer y Allen
- **Objetivo:** Medir el nivel de compromiso organizacional
- **Referencia teórica:** Compromiso organizacional
- **Aplicación:** Individual
- **Ámbito de aplicación:** Trabajadores de salud
- **Tiempo estimado:** 15 minutos
- **Estructura del instrumento:** Constituido por 18 ítems divididos en 3 dimensiones: Compromiso afectivo (ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6), Compromiso de continuidad (7, 8, 9, 10, 11 y 12) y Compromiso normativo (13, 14, 15, 16, 17 y 18)
- **Calificación:** Cada ítem puede ser calificado según la escala de 1 a 5, donde 1 equivale a "Totalmente en desacuerdo", 2 a "En desacuerdo", 3 a "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 a "De acuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".
- **Interpretación:** La sumatoria global de puntajes de cada ítem permite determinar la categoría final: Bajo (18-41 puntos), Moderado (42-66 puntos) y Alto (67-90). Además, la dimensión Compromiso afectivo puede ser bajo (7-15 puntos), medio (16-25 puntos) o alto (26-35 puntos); la dimensión Compromiso de continuidad puede ser bajo (6-13 puntos), medio (14-22 puntos) o alto (23-30 puntos); y la dimensión Compromiso normativo puede ser bajo (5-11 puntos), medio (12-18 puntos) o alto (19-25 puntos).
- **Validez:** Se realizó un juicio de expertos con tres profesionales de la salud relacionados a la investigación y la gestión/administración de los servicios de la salud para la validación de contenido del instrumento.
- **Confiabilidad:** Se determinó un alfa de Cronbach de ,835 para la Escala de Compromiso Organizacional global, denotando una confiabilidad muy alta.

Anexo 7. Certificados de validación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	x		x		x		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	x		x		x		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	x		x		x		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	x		x		x		
12	Una persona a mi nivel dentro de la organización tiene poco control sobre el trabajo.	x		x		x		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	x		x		x		
24	La cadena de mando no se respeta.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: TERRITORIO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	x		x		x		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	x		x		x		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades, áreas o servicios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	x		x		x		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DE UN LÍDER	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes superiores.	x		x		x		
6	Mi jefe inmediato no me respeta.	x		x		x		
13	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.	x		x		x		

17	Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6: FALTA DE COHESIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración continua.	x		x		x	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	x		x		x	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	x		x		x	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7: RESPALDO DEL GRUPO	Sí	No	Sí	No	Sí	No
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	x		x		x	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	x		x		x	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Juan Américo Vera Arriola

DNI: 42714753

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico, Docente investigador.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	x		x		x		
2	Me siento como parte de una familia en esta institución.	x		x		x		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenencia a esta institución.	x		x		x		
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	x		x		x		
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	x		x		x		
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	x		x		x		
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	x		x		x		
12	En mi situación actual quedarme en esta institución es tanto una necesidad como un deseo.	x		x		x		

	DIMENSION 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	x		x		x	
15	Me sentiría culpable si dejase en estos momentos mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x	
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x	
17	Esta institución se merece mi lealtad.	x		x		x	
18	Siento que le debo mucho a esta institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Juan Américo Vera Arriola

DNI: 42714753

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico, Docente investigador.

02 de octubre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	x		x		x		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	x		x		x		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	x		x		x		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	x		x		x		
12	Una persona a mi nivel dentro de la organización tiene poco control sobre el trabajo.	x		x		x		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	x		x		x		
24	La cadena de mando no se respeta.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: TERRITORIO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	x		x		x		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	x		x		x		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades, áreas o servicios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	x		x		x		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DE UN LÍDER	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes superiores.	x		x		x		
6	Mi jefe inmediato no me respeta.	x		x		x		
13	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.	x		x		x		

17	Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6: FALTA DE COHESIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración continua.	x		x		x	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	x		x		x	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	x		x		x	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7: RESPALDO DEL GRUPO	Sí	No	Sí	No	Sí	No
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	x		x		x	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	x		x		x	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Nelli Esther Delgado Huamán

DNI: 41196256

Especialidad del validador: Enfermera, Especialista en Administración en Salud.

01 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	x		x		x		
2	Me siento como parte de una familia en esta institución.	x		x		x		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenencia a esta institución.	x		x		x		
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	x		x		x		
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	x		x		x		
	DIMENSION 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	x		x		x		
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	x		x		x		
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	x		x		x		
12	En mi situación actual quedarme en esta institución es tanto una necesidad como un deseo.	x		x		x		

	DIMENSION 3: COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	x		x		x	
15	Me sentiría culpable si dejase en estos momentos mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x	
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x	
17	Esta institución se merece mi lealtad.	x		x		x	
18	Siento que le debo mucho a esta institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Nelli Esther Delgado Huamán

DNI: 41196256

Especialidad del validador: Enfermera, Especialista en Administración en Salud.

01 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CLIMA LABORAL							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	x		x		x		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	x		x		x		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	x		x		x		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	x		x		x		
12	Una persona a mi nivel dentro de la organización tiene poco control sobre el trabajo.	x		x		x		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	x		x		x		
24	La cadena de mando no se respeta.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: TERRITORIO LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	x		x		x		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	x		x		x		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades, áreas o servicios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: TECNOLOGÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	x		x		x		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	x		x		x		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: INFLUENCIA DE UN LIDER	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes superiores.	x		x		x		
6	Mi jefe inmediato no me respeta.	x		x		x		
13	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.	x		x		x		

17	Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6: FALTA DE COHESIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración continua.	x		x		x	
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	x		x		x	
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	x		x		x	
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7: RESPALDO DEL GRUPO	Sí	No	Sí	No	Sí	No
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	x		x		x	
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	x		x		x	
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Heminio Teófilo Camacho Conchucos

DNI: 07003706

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico, Magister en Salud Ocupacional.

02 de octubre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: COMPROMISO AFECTIVO							
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	x		x		x		
2	Me siento como parte de una familia en esta institución.	x		x		x		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenencia a esta institución.	x		x		x		
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	x		x		x		
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	x		x		x		
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí.	x		x		x		
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	x		x		x		
12	En mi situación actual quedarme en esta institución es tanto una necesidad como un deseo.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x	
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	x		x		x	
15	Me sentiría culpable si dejase en estos momentos mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x	
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x	
17	Esta institución se merece mi lealtad.	x		x		x	
18	Siento que le debo mucho a esta institución.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Herminio Teófilo Camacho Conchucos

DNI: 07003706

Especialidad del validador: Tecnólogo Médico, Magister en Salud Ocupacional.

02 de octubre de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Anexo 8. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Confiabilidad
Estrés laboral	,965	25	Muy alta
D1: Clima laboral	,786	4	Alta
D2: Estructura laboral	,826	4	Muy alta
D3: Territorio laboral	,813	3	Muy alta
D4: Tecnología	,961	3	Muy alta
D5: Influencia del líder	,926	4	Muy alta
D6: Falta de cohesión	,954	4	Muy alta
D7: Respaldo del grupo	,869	3	Muy alta

Confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Confiabilidad
Compromiso organizacional	,835	18	Muy alta
D1: Compromiso afectivo	,792	6	Alta
D2: Compromiso de continuidad	,768	6	Alta
D3: Compromiso normativo	,718	6	Alta

Anexo 9. Características de los trabajadores de salud del Policlínico

Características	n	%
Edad	33.64 ± 10.64 años	
Sexo		
Masculino	21	38.18
Femenino	34	61.82
Estado civil		
Soltero(a)	39	70.91
Casado(a)	16	29.09
Ocupación		
Médico(a)	13	23.64
Enfermero(a)	11	20
Tecnólogo(a) Médico(a)	7	12.73
Técnico(a)	9	16.36
Administrativo	5	9.09
Limpieza/mantenimiento	2	3.64
Otro	8	14.54
Turno		
Mañana	15	27.27
Tarde	6	10.91
Mañana y tarde	34	61.82
Horas de trabajo		
6 horas	12	21.82
8 horas	32	58.18
12 horas a más	11	20
Tiempo de servicios		
Menos de 1 año	25	45.45
De 1 a 5 años	28	50.91
Más de 5 años	2	3.64
Total	55	100

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10. Base de datos de la prueba piloto

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS																										
PARTICIPANTE	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	
1	4	4	1	6	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
2	3	2	2	4	2	1	3	2	4	3	4	5	2	4	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	5	1	2	1	3	1	1	1	1	2	
4	4	4	4	3	4	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
5	1	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	6	
6	5	2	5	5	7	6	2	7	3	3	2	5	6	3	4	2	4	5	5	5	5	3	2	2	5	4
7	3	2	1	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	6	3	5	5	4	5	1	5	5	5	
8	2	3	6	6	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	7	4	5	4	4	4	4	4	4	2	
9	4	2	2	4	2	1	1	2	2	4	2	1	1	1	1	6	1	2	1	2	2	2	1	1	2	
10	4	3	2	4	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1	2	2	
11	4	2	1	3	1	1	2	1	1	2	6	2	1	2	2	4	1	3	2	1	1	2	1	1	2	
12	2	4	5	7	5	4	3	5	6	3	7	5	5	3	5	6	5	7	7	7	6	5	3	7	7	
13	5	3	2	4	6	5	5	6	6	5	4	3	1	6	2	7	4	6	7	6	2	5	2	6	7	
14	5	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	1	4	2	4	
15	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
16	4	4	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
17	1	6	5	7	7	4	5	6	3	5	4	5	7	5	4	4	6	4	4	5	4	2	3	5	7	
18	4	3	2	4	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	
19	3	5	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	
20	5	5	2	4	5	3	3	4	5	4	6	6	6	7	5	7	2	5	7	3	5	4	5	5	4	

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

PARTICIPANTE	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
1	5	5	5	5	5	3	2	1	2	4	4	4	2	3	3	3	5	4
2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	4
3	4	4	4	3	5	1	1	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	4	5
5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3
6	4	3	3	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	4
7	5	3	5	4	4	4	2	1	1	1	1	4	5	5	4	5	4	4
8	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3
9	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	3	3	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2	4	2
12	4	3	3	2	3	1	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	2	3
13	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	4	2	3	3	3	1	1
14	3	2	5	3	4	1	4	3	2	1	3	3	3	4	4	1	3	3
15	5	4	4	2	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	2
16	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
17	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	1	1	1
18	5	5	5	5	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
19	4	4	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
20	3	3	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3

Anexo 11. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio titulado **“Estrés laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un Policlínico en Lima Sur - Perú, 2021”** tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de salud de vuestra institución. El investigador principal del estudio es el Lic. Jhonatan De la Cruz Pérez, alumno de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.

La realización del estudio permitirá valorar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional presentes en los trabajadores de salud en el contexto de la actual pandemia y, con ello, plantear estrategias dentro de la entidad para mejorar el bienestar del personal e influir sobre el servicio prestado, la organización y la satisfacción del usuario.

Puesto que la investigación se basa en el uso de escalas y fichas, no representa peligro o riesgo alguno a su salud; sin embargo, debido a que se utilizará información personal y relacionada a la organización, debe quedar claro que los datos serán manejados con la confidencialidad del caso, por lo que el acceso a las respuestas solo estará disponible para el investigador principal.

Debe recordar que su participación es totalmente voluntaria, por lo que puede retirarse del estudio en el momento que considere y sin necesidad de mencionar motivo alguno. Si presenta dudas, quejas o desea conocer los resultados puede comunicarse al correo jpdelacruzperez@gmail.com. Por todo lo anterior, su siguiente firma deja constancia de haber leído y comprendido las directrices de la investigación y que está de acuerdo con ser partícipe del estudio.

.....

FIRMA DEL PARTICIPANTE

DNI:

FECHA: