



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés y Compromiso Laboral en los Trabajadores del Centro
Materno Infantil Lurín, Período 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONA DE:
Licenciada en Psicología

AUTOR:

Quispe Morales, Daisy Evelyn (ORCID: 0000-0002-2795-8839)

ASESOR:

Dr. Espino Sedano, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a los que son mis guías en el camino de la vida, mis padres y al amor de mi vida mi hija Victoria.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, mi alma máter, en donde después de años de esfuerzo veo culminada con éxito mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Procedimientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos	33
3.7. Aspectos éticos	44
IV. RESULTADOS	46
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de correlación de Pearson	33
Tabla 2. Contrastación de hipótesis general.....	36
Tabla 3. Contrastación de hipótesis específica 1.....	37
Tabla 4. Contrastación de hipótesis específica 2.....	38
Tabla 5. Contrastación de hipótesis específica 3	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. El tipo de investigación fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra se conformó de 92 trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, entre hombres y mujeres de 18 años a más. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, empleándose para ello la Escala de Estrés Laboral (OIT) y la Escala de Compromiso Laboral (Meyer y Allen, 1991). Los resultados obtenidos señalaron una correlación significativa, inversa y de baja intensidad entre el estrés y el compromiso laboral ($r = -0,358$; $p < .05$); así como una correlación también significativa, inversa y de baja intensidad entre el estrés y las dimensiones compromiso laboral afectivo ($r = -0,387$; $p < .05$); compromiso laboral de continuidad ($r = -0,275$; $p < .05$); y compromiso laboral normativo ($r = -0,337$; $p < .05$). Por tanto, se concluyó que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Es decir, a mayor cantidad de estrés en el trabajo, se reduce levemente el nivel de compromiso laboral.

Palabras clave: estrés, compromiso, laboral, ocupacional, organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between stress and work commitment in the workers of the Centro Materno Infantil Lurín, 2021. The type of research was applied type, quantitative approach, correlational level, non-experimental design and cross-sectional. The sample was made up of 92 workers from the Centro Materno Infantil Lurín, between men and women aged 18 years and over. For data collection, the survey technique was used, using the Labor Stress Scale (ILO) and the Labor Commitment Scale (Meyer and Allen, 1991). The results obtained indicated a significant, inverse and low intensity correlation between stress and work commitment ($r = -0.358$; $p < .05$); as well as a significant, inverse and low intensity correlation between stress and the affective work commitment dimensions ($r = -0.387$; $p < .05$); continuity work commitment ($r = -0.275$; $p < .05$); and normative work commitment ($r = -0.337$; $p < .05$). Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between stress and work commitment in the workers of the Centro Materno Infantil Lurín, 2021. That is, the greater the amount of stress at work, the level of work commitment is slightly reduced.

Keywords: stress, commitment, work, occupational, organizational.

I. INTRODUCCIÓN

Conforme a la Oficina Internacional del Trabajo, el empleo de la presión laboral para mejorar el desempeño se ha examinado durante años. Los problemas de salud de los trabajadores han experimentado un incremento considerable en el 77 % de las empresas encuestadas. El número de horas extraordinarias ha aumentado en más de la mitad de las empresas (54 %), así como el estrés laboral ha ido tornándose en una cuestión recurrente en las negociaciones de los empleadores (78 %) y en las reuniones de los trabajadores (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

Este no tan reciente fenómeno, el estrés, se define como un comportamiento fisiológico relacionado con el estímulo ambiental, es decir, del entorno en que se desenvuelve el individuo, el mismo que puede ser positivo o negativo, conforme a la adaptabilidad de cada sujeto, la educación que recibió o la cultura en la que se desarrolla el individuo y el contexto en el que se presenta dicho fenómeno. En tanto, no se encuentra exento el ámbito laboral. En ese sentido, dado que el estrés es un problema de adaptabilidad al entorno, el estrés de tipo laboral es considerado una dificultad en el proceso de adaptación al ambiente de trabajo (Félix, García y Mercado, 2018).

Esto puede afectar al compromiso laboral, el cual se considera un constructo formulado en espacios relacionales, donde se toma en consideración el entorno, la historia y su construcción a partir del lenguaje considerado a modo de acción que crea y recrea prácticas culturales (Peralta, Santofimio y Segura, 2007).

En relación a ello, la OIT menciona que se encuestó a diversos comités empresariales acerca de las oportunidades y los riesgos asociados con la digitalización en sus lugares de trabajo. Las conclusiones muestran que las condiciones de trabajo se han reorientado fundamentalmente hacia el incremento de la intensidad del trabajo, específicamente así lo considera el 78 % de los comités de empresa, según la Encuesta del WSI de 2016. Este nuevo relacionamiento transcurre particularmente en el rubro servicios (el 87 % en los

servicios financieros y de seguros, el 84% en la educación, la salud y las escuelas, y el 80 % en el comercio). Aproximadamente un tercio de los comités de empresa que indicaron un incremento de la intensidad del trabajo consideran que se debe a los cambios tecnológicos (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

Dentro del contexto latinoamericano, se recurrió a la Declaración Sociolaboral como aporte del MERCOSUR en 1998; esta propuesta presenta, en primera instancia, los principios que debe considerarse para asegurar la salud y la seguridad dentro el ambiente laboral, pues su enfoque está en los derechos de los trabajadores y la valoración de su salud. Básicamente, este proyecto invita a los demás países miembros a implementar y modernizar sus políticas, ya que esto ayuda a prevenir diversas enfermedades que afectan continuamente a los profesionales o trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En la realidad peruana y con un enfoque en el ámbito sanitario, se halló que en el personal médico existe una prevalencia de niveles severos de estrés laboral del 6.9%, que se encuentra por debajo de 8% de los discentes de medicina de siete divisiones académicas de medicina y de 10.9% reportado en galenos de Cusco y 15 % de clínicos en Tacna. Esta situación puede significar una problemática muy grave, pues denota que nos encontramos en un país que no ha generado la cantidad suficiente de estudios que busquen una solución eficiente en la realidad laboral del Perú, al punto de llevarla al mínimo (Muñoz Del Carpio, Caycho y Arias, 2019).

Así, dentro del contexto local, se puede indicar que se han normalizado muchas causas que están afectando a los grados de estrés de los colaboradores del Centro Materno Infantil Lurín, entre las cuales se cuentan el exceso de trabajo y actividades programadas en sus respectivas áreas laborales, solicitud y entrega de reportes en un tiempo muy veloz, ineficaz control en el desarrollo de sus funciones, entorno de trabajo problemático, así como desorden en la ejecución de los roles. Lo que se observó también fue una merma en la circunspección frente a los valores sociales hacia el paciente, tanto del trabajador médico como el administrativo, a pesar de las normas establecidas. También se denotó

sensaciones de frustración o de desilusión relacionados con las actividades que se deben llevar a cabo, síntomas de burnout y permisos de descanso médico relativamente frecuentes por parte de algunos miembros del personal en general.

Del mismo modo, se advirtió que, en el Centro Materno Infantil Lurín, los profesionales de la salud han estado siendo afectados por problemas de clima organizacional, lo cual podría tener impacto en el compromiso laboral del trabajador sanitario. Entre estas afectaciones se documentaron ciertas actitudes negativas accionadas por la acumulación de trabajo, una autonomía deficiente e incluso falta de apoyo mutuo entre compañeros de trabajo. Sin embargo, sobre todo, ineficiente gestión de conflictos administrativos, derivaciones, demoras, falta de comunicación y tardanzas frecuentes.

Conociendo estos dos aspectos, lo personal y lo laboral del trabajador de la salud, con características propias de estrés y hechos que pueden dificultar un compromiso del trabajador con su labor profesional en el contexto sanitario, surge la pregunta de si efectivamente existe una relación de orden significativa entre los conceptos de estrés y de compromiso laboral sobre los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

De esta forma se formula el problema principal: ¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021? Cuyos problemas específicos son los siguientes: ¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?, ¿qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?, ¿qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?

La importancia de este proyecto radica especialmente en el alto porcentaje de estrés ocasionada por la coyuntura pandémica. Aparte de ello, el estrés va en aumento en los últimos años, siendo escasos los estudios enfocados y asociados con el compromiso laboral. Por lo tanto, esta investigación aportará para contribuir

en el manejo de trabajadores estresados y a su vez, mediante los resultados, proponer a futuro ejercicios o programas para reducir los niveles de estrés.

La investigación aborda dos variables de estudio que se deben profundizar, siendo estas las que constituyen la investigación. Al hablar de estrés y compromiso laboral estamos aportando teóricamente a futuras investigaciones cuya temática de estudio coincida con el tema propuesto.

Así, la justificación práctica surge por la preocupación de buscar apoyo físico en personas especializadas, ya que muchas veces los trabajadores suelen dejar esta carga emocional de lado y hasta trasladarla en su vida diaria. Por ello, estas personas experimentan sentimientos y emociones que les impide comportarse de manera adecuada en la sociedad.

Además, será importante metodológicamente hablando, debido a los instrumentos a emplear, pues al ser validados estos lograrán sus funciones concretas. Además, lograrán medir y cuantificar los datos obtenidos, lo que permitirá realizar oportunas comparaciones en pro de los trabajadores de la institución.

En este contexto, se justifica socialmente debido a que el estrés se considera hoy en día una enfermedad, por lo que identificar y reconocer su importancia, permitirá a futuro proponer programas especializados para combatirlos. Además, por medio de los programas institucionales se logrará mejorar la salud emocional, siendo un gran aporte y funcionando como un potenciador en los tratamientos hasta efectuar cambios significativos.

Así, como objetivo general se propuso determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Cuyos objetivos específicos son los que siguen a continuación: Determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021; determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021; determinar la relación que

existe entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

En correspondencia a los objetivos, se propusieron la hipótesis general y las correspondientes hipótesis específicas. La hipótesis general plantea que existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. En tanto, las hipótesis específicas plantean que existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021; existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021; y existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen investigaciones previas relacionadas al tema estudiado, los que permitirán reconocer la literatura científica que existe sobre el tema y las variables en análisis. En primer lugar, se exponen los antecedentes nacionales encontrados durante la búsqueda preliminar.

Puma (2017), en su tesis “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” planteó como propósito de investigación establecer el nivel asociativo de las variables estrés y desempeño en el trabajo aplicado a colaboradores del centro materno estudiado. La metodología escogida responde al tipo básico con enfoque de tipo cuantitativo; asimismo, posee alcance correlacional, contando con un corte de tipo transversal. Además, su muestra se estructuró por los trabajadores pertenecientes al Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, a través de técnicas como encuestas, y recolección de datos con cuestionarios como instrumentos. Sus resultados sostuvieron que se presenta asociación inversa entre las variables “desempeño laboral” y “estrés”, hecho que se logra gracias a las pruebas estadísticas, aquellas correspondientes a la comprobación de Spearman (-0.383) la cual es significativa con un ($p \text{ valor}=0.000 < 0.05$). A modo de conclusión, se determinó que los trabajadores de este centro de salud, al tener mayor estrés tienen menor desempeño.

Ruíz (2019), en su estudio “Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad de Administración de la Gerencia Regional de Salud” propuso como objetivo de establecer la existencia de un vínculo entre “estrés ocupacional” y “compromiso organizacional” sobre un grupo de servidores públicos. La metodología escogida fue de tipo descriptiva correlacional simple. Además, su muestra se estructuró por 58 participantes, los cuales realizaron un cuestionario de compromiso organizacional; a su vez, llevaron a cabo un cuestionario sobre estrés laboral. Sus resultados evidenciaron que, en cuanto a estrés laboral, presentan un nivel medio (54.9 %), a su vez que,

en compromiso organizacional, un nivel elevado (82.4 %). Recapitulando, el autor concluyó que el compromiso organizacional, en los servidores públicos analizados, no presenta relación con el estrés de carácter ocupacional (p -valor=0,330 > 0,05 y $r = 0,139$).

Vásquez (2018), en su investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II –Comas 2018” planteó como objetivo indagativo precisar el vínculo de satisfacción laboral con el de compromiso organizacional, ello en una muestra de trabajadores de dicho centro hospitalario. La metodología considerada poseyó un enfoque de tipo cuantitativo y fue de tipología básica, con un diseño clasificado como no experimental y nivel correlacional. Además, su muestra se estructuró por 120 trabajadores de este centro, a los cuales se les extrajo la información requerida mediante los instrumentos de Cuestionario y de Modelo de Compromiso de AON. Los resultados de la investigación evidenciaron que existe una directa y leve conexión ($r = 0,310$) entre las variables analizadas dentro del personal. A modo concluyente, se determinó que no se presenta una vinculación del compromiso organizacional y las relaciones interpersonales entre compañeros colaboradores del centro de maternidad analizado.

Araujo y Mendoza (2019), en su estudio titulado “El estrés y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de la UGEL Santa 2019” propusieron como objetivo principal determinar el grado asociativo que hay entre el estrés y el compromiso laboral en oficinistas de la UGEL ubicada en el Santa. La metodología escogida tuvo el enfoque de tipo cuantitativo, no experimental, siendo a su vez de nivel correlacional. Además, su muestra se estructuró por 50 trabajadores de la UGEL, los cuales respondieron a un cuestionario por cada variable. Los hallazgos de estudio permitieron comprobar que sí se presenta un vínculo directo entre estrés y compromiso en el centro de labores; así dicho estrés se halla elevadamente (20 % de colaboradores), en tanto que del componente clima laboral se encontró un 33 % de los mismos, teniendo una mayor presencia también, por otra parte, se reconoció al compromiso, obteniendo un porcentaje del 20 %. A modo de conclusión, se determinó que el estrés puede afectar al

compromiso laboral, sobre todo cuando el conjunto de labores posea mayor exigencia.

Seguidamente, se exponen los antecedentes o estudios previos internacionales.

Yáguar (2019), en su tesis “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil” propuso el objetivo de identificar aquella relación que tienen la variable “estrés laboral” y el “desempeño profesional” del personal de trabajo. La metodología escogida fue de tipo cualitativo-cuantitativo. Además, su muestra se estructuró por 116 trabajadores de salud. Se utilizó la encuesta como instrumento, en cual se compiló información de manera directa. Sus resultados evidenciaron que la mayor parte de trabajadores del área sanitaria presentó un nivel reducido de estrés en el trabajo (46.6 %), además, un nivel regular en el rendimiento de su profesión (69 %). A modo de conclusión, se estableció que, en el caso del estrés en el trabajo mostrado por los trabajadores sanitarios, se obtuvo una correlación significativa, en términos estadísticos, con su desempeño profesional.

Hidalgo (2016), en su estudio “El estrés en la deserción laboral de los trabajadores de la empresa Milmarcas en la ciudad de Quito” planteó el objetivo investigativo de comprender cómo es la correlación existente entre las variables “estrés” y “deserción laboral”. La metodología se consideró de estilo crítica- propositiva y cualitativo, correlacional. Además, su muestra se estructuró de 50 empleados de la empresa Milmarcas, a través de un cuestionario. Sus resultados evidenciaron que hubo un grado de confianza al 95 %, siendo el coeficiente chi cuadrado igual a 15.51, entonces el estrés sí incide en el fenómeno de deserción laboral. A modo de conclusión, se determinó que la presencia de estrés laboral en las acciones de deserción al trabajo posee un elevado grado. Esto gracias a que el estrés es el motivo principal por el cual los colaboradores descuiden su trabajo generando falta de interés.

Vázquez (2017), en su trabajo de investigación “Factores psicosociales y su impacto en el compromiso laboral en una empresa de automatización en Querétaro” propuso como objetivo identificar qué factores psicosociales en una organización impactan en el compromiso de ciertas personas y por qué en otras no en una empresa de automatización. La metodología escogida fue de tipo cuantitativa. Además, su muestra se estructuró por 25 empleados de un total de 35 de toda la organización, se utilizó como un instrumento un cuestionario, el mismo que hizo posible recopilar información necesaria. Sus resultados evidenciaron que, en el compromiso laboral, el 41.6 % de compromiso es por cuestiones de conveniencia o por continuidad, esto es, un 41.6 % y, de los porcentajes que se esperaba, más sería el compromiso afectivo y el normativo, los mismos que arrojan un 57.6 % y un 77.4 %, respectivamente. Se concluyó la causa medular por la cual el personal variaba su comportamiento era gracias a varias causas, una de estas es que las personas muchas veces creen que no cuentan con el material y el equipo de trabajo necesario para realizarlo adecuadamente.

Vizcaíno (2015), en su tesis “Identificar cómo el estrés laboral influye en el desempeño del personal operativo (Guardias de Seguridad) de la empresa G4S Secure Solutions Cía. Ltda., trabajadores de los proyectos de Holcim Dine S.A. y Café Minerva” planteó el objetivo de reconocer el grado estresante y el impacto que ejerce sobre la competencia en tareas realizadas por el personal de operaciones. La metodología escogida fue de tipo deductiva, inductiva y estadística. Además, su muestra se estructuró por 62 personas evaluados por medio de un cuestionario, el cual fue facilitado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por un formulario la Evaluación del desempeño. Sus resultados evidenciaron que el 42 %, es decir, 26 personas, poseen un desempeño Regular; también que el 24 % de los encuestados, es decir, 15 personas, son considerados en nivel de Bueno; asimismo, el 15 % de los encuestados, es decir, 9 personas se encuentran en nivel Deficiente. A modo de conclusión, se encontró que los diversos estímulos, tanto internos como externos, producen una alteración que requiere desarrollo de adaptabilidad, pero el

desajuste a estas situaciones divergentes produce ciertas reacciones que explicarían el desempeño en el ámbito laboral. Frente a ello, la investigación propone efectuarse a modo de esquema de acción, el cual contribuya a la capacitación de los empleados.

Conforme a las variables de esta investigación, y en conjunto con sus respectivas dimensiones, se realizó una búsqueda especializada de información y teorías de dichas categorías. De esta forma, se presentan las bases teóricas.

Sobre el estrés laboral, esta variable es definida como la asociación de resistencias a nivel psicológico, físico y químico de un empleado, el cual se generan debido a componentes tensionante o estímulos que han sido manifestados en el entorno. Es un escenario eficiente iniciada frente a una oportunidad, limitación o en una situación relacionada a algo deseado y que esta guarda relación con el colaborador (OIT, 2016).

Por otra parte, el estrés puede considerarse como la reacción fisiológica del organismo que se relaciona con los distintos mecanismos defensivos para el afrontamiento de un hecho percibido en demanda incrementada o amenazante (Regueiro, 2014).

En este sentido, se puede decir que el estrés es una reacción natural y vital. Cuando esta reacción natural ocurre en demasía, es provocada una saturación de la tensión, lo cual afecta al cuerpo físico en toda su magnitud e induce la generación de enfermedades y otras anomalías patológicas, las que terminan por obstruir el desarrollo de manera normal (Regueiro, 2014).

Entre los enfoques teóricos se encuentran el de la adaptación al estrés elaborado por Callista Roy (1970) basado en las interacciones que una persona tenía con su entorno, favoreciendo su integridad en diferentes esferas, como el de la supervivencia, el crecimiento, la reproducción y el dominio. Este modelo expone un mecanismo importante y útil para entender las funciones que un profesional de la salud debería poner en práctica para lograr la disminución de los denominados estresores (Gualdrón, 2019).

Ante ello, menciona que existen herramientas innatas para afrontar tales estresores, que son automáticas. En ese sentido, el campo de acción del personal enfermero radica en darle mayor eficacia a las reacciones que su paciente esté exhibiendo en tanto mecanismo de afrontación. Así, Roy dispuso cuatro modos adaptativos: modo fisiológico de adaptación, modo de adaptación del autoconcepto de grupo, modo de adaptación de desempeño de rol y modo de adaptación de la interdependencia. Estos se detallan a continuación.

Modo fisiológico de adaptación: La cual incluye las cualidades humanas de tipo física y las interacciones que el sujeto desarrolle. Es decir, las conductas y reacciones fisiológicas que observa el profesional sanitario en una persona con estrés. Estos componentes físicos son el aumento de la velocidad de respiración, frecuencia cardíaca, sudoración, elevación de la presión arterial.

Modo de adaptación del autoconcepto de grupo: Enfocado en los aspectos psicológicos y espirituales del ser humano, como la autoestima, su sentido de vida y cómo es que se percibe al interior de un grupo. Está referida a la identidad, a la unidad, a la necesidad de sentirse íntegro. Se incluyen aquí aspectos como la ética, la moral y la espiritualidad, compartidos con los valores, las relaciones y los objetivos. El profesional de la salud puede ayudar con el reconocimiento de los recursos propios de que dispone la persona y centrar su intervención fundamentalmente en fortalecer estos recursos y no descuidar las debilidades y los temores.

Modo de adaptación de desempeño de rol: El cual consiste en la forma de adaptación social, cuyo enfoque se encuentra en la necesidad que una persona tiene respecto a las acciones que debe tomar en correspondencia a los demás. En este caso, el profesional de la salud tiene la posibilidad de identificar el grado de saturación mental del paciente, su vida cotidiana, los gustos y manías, contribuyendo a constituir sus prioridades, tiempo y espacio para llevar a cabo sus actividades.

Modo de adaptación de la interdependencia: La cual está centrada en las acciones de interacción que tienen como fin el dar y recibir afecto, el respeto y los estados de ánimo. Aquí entran a tallar las personas significativas y sistemas de apoyo. La necesidad básica de este modo de adaptación resulta ser la integridad de las relaciones. Dos relaciones específicas forman el núcleo del modo de la interdependencia, fruto de su aplicación en la vida de los individuos. En este escenario, el profesional de la salud debe hallar las dificultades que presentan las personas y ofrecer un sistema de apoyo válido, empleando para ello recursos asistenciales designados.

Otra de las teorías más reconocidas fue el de Richard Lazarus (1984), quien en la década de los 90 presentó una teoría que se contraponía a la postura fisiológica-biológica que dominaba en aquella época. Él manifestaba que “el estrés no es solo una respuesta, más bien es un proceso entre los estímulos causantes, las reacciones que se provocan y las situaciones que median la interacción, es decir un proceso entre el individuo y el ambiente. Por ello la característica de enfoque procesual o transaccional” (Álvarez, Gallegos y Herrera, 2018, p. 196).

Cabe mencionar que esta teoría unificadora fue relevante para posteriores investigaciones, la cual impulsó el carácter holístico del fenómeno:

Lazarus realizó una impactante publicación a nivel científico, la que se tituló *El Estrés y las Emociones*, en esta publicación hace referencia a la utilización de metodologías cualitativas y cuantitativas para el abordaje del estrés. Esta publicación es un legado para las generaciones investigadoras de estrés. Por otra parte, los posteriores estudios de Lazarus se enfocaban en la temática de las emociones, el afrontamiento y el estrés, además indicaba que estos conceptos están vinculados y forman una unidad conceptual (Álvarez, Gallegos y Herrera, 2018, p. 196).

En síntesis, dentro de esta teoría, denominada transaccional, se asume también que, a modo de respuesta, el estrés llega a producirse en dos etapas: “en la primera, el individuo valora cognitivamente al estresor y las demandas adaptativas

que este le suscita; en la segunda, el individuo evalúa si posee recursos suficientes para enfrentar dichas demandas adaptativas que le plantea el estresor” (Pérez, 2020, p.13).

En el ámbito del estrés laboral, Karasek (1979), citado en Piña et al. (2018), elaboró un modelo denominado “demandas/control”, por el cual se pretende predecir el nivel de riesgo de enfermedad provocado por el estrés, y con ello identificar el comportamiento activo/pasivo de los cargos laborales. Conforme a ello, se fundamentó en las características de índole psicosocial o demandas psicológicas del trabajo, tales como la carga laboral, el volumen de entregas, tiempo de trabajo, interrupciones, entre otros; además de una determinada combinación de control de las tareas y utilización de las capacidades (latitud de toma de decisiones).

Es en este constructo de Karasek (1979), la dimensión control laboral es clave, estando compuesta por los elementos de “utilización de habilidades” y de “autoridad de decisión”; lo misma esencialidad ocurre con la dimensión “apoyo social laboral global”, compuesto por los elementos, “apoyo social del jefe” y “apoyo social de los compañeros”, percibidos por los empleados.

Por último, es importante mencionar que el estrés nace del examen a nivel cognitivo que cada individuo ejecuta propio del entorno. Se puede considerar que el estrés no solo es inherente al ambiente o a la persona, ni necesariamente como parte de una respuesta o estímulo; se podría considerar que es una relación dinámica que se da entre el individuo y el entorno. De esta manera, no puede considerarse que una persona es una víctima pasiva del estrés, sino que para determinar esta experiencia es fundamental ahondar en la valoración de sus recursos, el afrontamiento de estos, así como la interpretación de los hechos (Naranjo, 2009).

A continuación, se muestra las dimensiones de la variable estrés, obtenidas a partir de la Escala de estrés laboral, elaborado por la Organización Internacional

del Trabajo, instrumento que fue adaptado y validado en la ciudad de Lima por Suárez (2013).

Clima organizacional: Un término importante de definir dentro del ámbito laboral es el clima organizacional, la cual trata de identificar las características de los individuos que conciertan en la organización, los cuales con su comportamiento realizan sendas interacciones, en consecuencia, su investigación requiere de la consideración de los componentes humanos y físicos, con predominancia de la percepción individual en su ambiente organizacional (García, 2009).

El objetivo de los instrumentos en la medición del clima organizacional es que se pueda determinar las dificultades que existen a nivel de los factores evaluados en la organización, de esta manera, es esencial que haya una medición de los factores basados en las relaciones interpersonales, así como los elementos estructurales y físicos, además de verificar cómo es que estos posibilitan u obstaculizan los procesos que conllevan a la productividad del sistema en general y de los empleados (García, 2009).

Estructura organizacional: Dicta las relaciones formales de dependencia o subordinación por parte de los trabajadores, es decir, la cantidad de niveles en la jerarquía, así como el tramo de control de los supervisores y gerentes. Se asevera que la estructura organizacional identifica a la agrupación y considera el diseño de sistemas para asegurar la coordinación, comunicación, así como la integración de los esfuerzos efectivos de las distintas áreas o departamentos (Daft, 2011).

Cabe indicar también que el ideal de una estructura anima a los colaboradores a proporcionar información horizontal, así como la coordinación de cuándo y dónde este sea necesario (Daft, 2011).

Territorio organizacional: Se basa en agrupar personas y asignaciones respectivas al área que van a ser atendidas por la organización. En ese sentido, es usual en ventas que mediante la creación de áreas regionales; así como en la parte de prestaciones o servicios, mediante filiales bancarias, por ejemplo, se han

intervenido localidades de amplias ciudades; así como en la producción, mediante la implementación de manufacturas en diversas locaciones. Es decir, cada zona territorial resulta importante con fines de expansión en la empresa u organización, la cual es cubierta por algún departamento (Chiavenato, 2009).

Se usa la referencia de territorio para representar el espacio de cada personal especializado, o también al escenario específico de tareas que un individuo mantiene. De esta manera, al laborar sobre territorios que le son ajenos, estas mismas personas tenderán a experimentar períodos de estrés (Chiavenato, 2009).

Tecnología: Esta se desenvuelve como una parte del organismo propia del ser humano, tanto para el transporte, como para la educación, la comunicación, el trabajo, la diversión, etc. (Chiavenato, 2009).

Incluir lo descrito en el párrafo anterior es importante, pues las tecnologías y los recursos son herramientas fundamentales de trabajo de las personas; es decir, se vuelve necesario aumentar poco a poco la formación de los recursos humanos a fin de que se puedan nivelar conforme al desarrollo de la tecnología implementada (Chiavenato, 2009).

Asimismo, la tecnología, especialmente la informática, es determinante en las organizaciones e influye en su comportamiento. De esta manera, estas tienen que ir adaptándose a nuevas introducciones tecnológicas provenientes de un entorno generalizado, con la finalidad de ser competitivas (Chiavenato, 2009).

Influencia del líder: En los primeros años de su evolución, las organizaciones más visionarias tuvieron buenos líderes. Tal parece que el liderazgo no define o clasifica a una organización como una mejor que otra. Si bien no es definitorio, sí es importante que para que haya una continuidad del liderazgo en el tiempo, sea necesario una votación de dirigentes, un sólido desarrollo y preparación personal, así como una sucesión debidamente planificada (Chiavenato, 2009).

El liderazgo debe centrarse integralmente en los colaboradores de la organización, es decir, en la mente y el corazón de los mismos. La idea no requiere que solamente un grupo de personas se alineen con los líderes de la empresa, sino que prestadores de servicios, los intermediarios, los proveedores, y otros socios comerciales también se sumen a ello (Chiavenato, 2009).

La influencia de los líderes recae en motivar, incentivar, orientar y comunicar a las personas para que se efectúe determinada acción. No obstante, es necesario otros factores, como colaborar en el continuo aprendizaje de las personas. De este modo, los encargados de ejecutar la función del líder, tienen que considerar la visión de la organización, mantener el control respecto a las actividades, así como tratar de proporcionar recompensas y sanciones adecuadas (Chiavenato, 2009).

Falta de cohesión: La cohesión y la integración se consiguen mediante la promoción sistemática de un personal más integrado. Al respecto, cada nueva generación de gerentes, además de colaboradores, encajan en cierta etapa o periodo. Así, la prioridad que debe tener clara la parte administrativa ha de ser alcanzar un nivel de solidez institucional. De esta manera, lo dispuesto de estas características serían organizaciones en las que es conveniente invertir y trabajar.

Así, cabe definir que la cohesión es el nivel en que los integrantes sienten entre ellos una sensación de atracción colaborativa y por lo cual, disponen de una motivación para quedarse en determinado grupo. Esto resulta relevante ya que se asocia a la productividad y se ve fortalecida cuando los miembros de un mismo grupo deciden compartir mucho tiempo juntos, asimismo, cuando hay una cantidad de integrantes mínima puede facilitar la interactividad o a la protección solidaria en los casos de recibir amenazas de procedencia externa (Chiavenato, 2009).

Los estudiosos muestran que el vínculo entre la productividad y la cohesión tienen dependencia a estándares de ejercicio establecidos en la agrupación. De poseer una consideración bastante elevada, exhibido por ejemplo en la excelencia en

términos de resultados, una elevada o significativa calidad del trabajo o una colaboración con personas externas a la organización; estas se podrán recepcionar mientras haya un grupo cohesionado, pues a diferencia de los grupos desunidos, los grupos que mantienen algún tipo de unión suelen ser más productivos. En caso de que las normas de desempeño sean menos estrictas, habrá una productividad menor por parte del grupo cohesionado.

Ante una falta de cohesión, se sugiere alentar a que haya una concordancia que guarde relación con los objetivos que tenga el grupo, tales como el aumento de tiempo para la integración o el compartir de los miembros; el detectar la dificultad percibida para ingresar o relacionarse con el grupo; además: el aumento del estatus del grupo; la estimulación de la competencia con sus pares; el otorgamiento de estímulos o recompensas a nivel grupal; y el aislamiento físico al grupo (Chiavenato, 2009).

Respaldo de grupo: Los equipos que poseen un desempeño superior tienen como características principales el tener una alta participación de sus integrantes, así como la búsqueda de respuestas innovadoras en función a los cambios sucedidos en su entorno laboral, y de esta manera atienden las demandas de sus clientes. En ese sentido, se puede considerar que las organizaciones se encuentran constantemente migrando, de una manera acelerada, al trabajo colaborativo o en equipo (Chiavenato, 2009).

Ante este contexto, es importante señalar que el respaldo en grupo será la clave para la difusión, generación, adaptación, aplicación rentable del conocimiento y su desarrollo (Chiavenato, 2009).

En lo referente al compromiso en las organizaciones, sean públicas o privadas, se debe indicar que este es valorado por las empresas y entidades con una buena gestión administrativa, por el cual buscan aumentar el nivel de compromiso de sus trabajadores. Sin este aspecto fortalecido, resulta difícil llevar a cabo, por ejemplo, el cumplimiento de estrategias en la empresa y el de los accionistas, o el logro de objetivos o de alcance a beneficiados en una entidad del estado; asimismo, existe

el compromiso por parte de los proveedores, ya que estos aseguran el suministro con la calidad requerida. Otro matiz a considerar es el compromiso que posee la cartera de clientes con la organización o empresa, y finalmente, la importancia del compromiso de los contribuidores a la causa o patrocinadores, ya que sin ellos se dificultaría la ejecución y sostenibilidad de los proyectos empresariales.

Para efectos de la investigación, se analizará el compromiso laboral, también denominado organizacional u ocupacional, en una entidad hospitalaria. Respecto a esta variable, se puede indicar que gracias al compromiso del trabajador con la organización es posible aumentar el nivel de disponibilidad en cuanto a fuerza laboral y, en correspondencia, disminuye el grado de absentismo, referido a la cantidad de personas que con frecuencia no asisten a trabajar, y a la cantidad de tiempo perdido en el trabajo a causa de dicho suceso (Martínez, Cassaretto y Tavera, 2020).

Se señala también que el compromiso laboral se relaciona de forma positiva con prácticas saludables en la organización, lo cual genera que la confianza en la misma sea preponderante. Así, se indica que el compromiso laboral predice recursos de trabajo, tales como la retroalimentación, la supervisión oportuna y la autonomía laboral; así como recursos más personales, tales como la autoeficacia, la autoestima y los sentimientos optimistas (Martínez, Cassaretto y Tavera, 2020).

Acerca de los modelos teóricos de la variable compromiso organizacional, es importante destacar la teoría de Mowday, Steers y Porter (1979), quienes definen este término como una fuerza de la identificación de una persona con una organización en específico y de su nivel de participación dentro de la misma (Ávila y Pascual, 2020).

Mowday et al. (1979, indican que esta fuerza de implicación voluntaria tiene tres características:

- Un gran deseo por permanecer como integrante de la empresa o entidad en particular.

- Un acuerdo de mantener los niveles de esfuerzo de manera elevada a fin de beneficiar a la empresa o entidad.
- La existencia de una creencia absoluta y aceptación de los valores de la organización, así como sus metas, lo cual tiene como resultado la orientación individual hacia la organización, siendo ello un fin en sí mismo.

De esa forma, los colaboradores se encuentran comprometidos completamente, identificándose e implicándose con los valores y metas de la empresa o entidad, llegando a manifestar el deseo de continuar en ella (Hurtado, 2017).

Así, Mowday et al. (1979) reconoce que el compromiso en el centro de trabajo pasa por solo una dimensión o única fuerza, que es el carácter afectivo; alcanzaron a elaborar el instrumento de recolección de datos para la medición del compromiso organizacional, cuya denominación original es Organizational Commitment Questionnaire (OCQ), la cual, sin embargo, se centra más en la lealtad que en el contenido afectivo, en otras palabras, la intención de seguir dentro de la empresa, dedicando para ello los esfuerzos necesarios en beneficios de la misma (Hurtado, 2017).

Otra teoría a destacar, relacionada a la perspectiva psicológica, es la de Mathieu y Zajac (1990), quienes subdividieron el compromiso laboral en dos aspectos: el intencional y el de tipo actitudinal. Sobre estos términos se señala lo siguiente:

El compromiso intencional es el resultado de las negociaciones entre el sujeto y la empresa en cuanto a beneficios extras o inversiones de tiempo. El compromiso actitudinal se resume en la disposición que el sujeto ha construido hacia la empresa. (Aldana, Tafur y Leal, 2018)

De forma más simple, el componente actitudinal está relacionada a la actividad, la moral y la afectividad, los cuales están referidos a la identificación con los valores y metas de la empresa; en tanto, el componente conductual se refiere a la expresión de conductas pasivas, cognitivas o calculadoras, los cuales, como se mencionó, se orientan a las inversiones hechas por el empleado (Hurtado, 2017).

Asimismo, los señales que determinan el nivel de compromiso de un trabajador con su organización se pueden concentrar en tres categorías: variables vinculadas a características del trabajador o sus cualidades asociadas a la personalidad, variables ligadas al puesto laboral ocupado y las variables conexas con las características de la organización o del grupo laboral en donde efectúa sus funciones (Sánchez, 2013).

Dentro del ámbito de la psicología también, se halla la teoría de Kahn (1990), quien comprende el compromiso del trabajador hacia la empresa a modo de un estado psicológico de tipo positivo que lo empleados experimentan en vinculación con la misma (Hernández, Villanueva y Rodríguez, 2017).

Cabe indicar también que Kahn (1990) define el compromiso como aquel aprovechamiento de los integrantes de la organización acerca de sus roles laborales, sobre lo cual manifiesta que los trabajadores se compromete de forma física, cognitiva y emocional, de acuerdo al rol que desempeñan. Asimismo, fue de los primeros teóricos en investigar sobre el compromiso de empleados (Hernández, Villanueva y Rodríguez, 2017).

Este autor describió el compromiso a partir de una construcción consistente que posee muchas dimensiones, siendo que los trabajadores pueden clasificarse según su nivel de compromiso, como el cognitivo, el emocional o el físico. Según Kahn (1990), deben cumplirse tres requisitos psicológicos, cuya necesidad es pertinente, siendo estos la significatividad psicológica, la seguridad a nivel mental y la disponibilidad psicológica (Hernández, Villanueva y Rodríguez, 2017).

Asimismo, se señala que la ausencia de compromiso es posible que se deba a un conflicto entre el trabajador y el rol que desempeña, por tanto, su nivel de compromiso alcanza a ser menor para lograr una defensa en los aspectos físico, cognitivo y emocional a la vez que desempeña su trabajo (Hernández, Villanueva y Rodríguez, 2017).

Por último, se menciona a una de las teorías más importantes y más base investigadora ha propiciado en el análisis del compromiso laboral: la teoría tridimensional de Meyer y Allen (1991). Dichos autores definen al compromiso laboral como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (Piña et al., 2018, p. 25).

Este modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991) viene a ser la evolución del modelo bidimensional propuesto por estos mismos investigadores en 1984, el cual se componía del factor afectivo, con base a un enfoque sobre actitudes, y el factor de continuidad, con relación al compromiso calculativo; para el año 1990, el constructo se completó al incorporarse la dimensión normativa, que se encuentra fundamentada en la obligación moral que un trabajador experimenta por el deseo de contribuir a la consecución de los objetivos trazados por la empresa (Ávila & Pascual, 2020).

Estos autores mencionan que las tres formas de compromiso no tienen que ser necesariamente excluyentes de manera mutua; por lo que, debido a ello, se refiere a estos como componentes y no clases de compromiso laboral; dado que, aseguran Meyer y Allen (1991), es más razonable que un trabajador pueda experimentar los tres modos de compromiso en diferentes grados. Como por ejemplo, la necesidad de un empleado por continuar en la empresa, pero no sentir la obligación hacia ello (Hurtado, 2017).

En específico, con base a la teoría de Meyer y Allen (1991), el compromiso laboral se comprende como el estado psicológico que representa el vínculo entre un empleado y su empresa u organización en general. Este compromiso se encuentra constituido por tres componentes diferenciados, los cuales se asocian al vínculo afectivo con la empresa, a la percepción de costos de oportunidad acerca de abandonar el trabajo y a la obligatoriedad de mantenerse en su centro de labores (Lupano y Castro, 2018).

Dichos componentes tuvieron la siguiente designación; compromiso a nivel afectivo, compromiso referido a la continuidad y el compromiso de tipo normativo.

Compromiso afectivo: Es el primer nivel de compromiso con relación al entorno laboral, este consta del estado afectivo del empleado, es decir el individuo posee sentimientos positivos de pertenencia, tal como la lealtad. Emergen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría. Esta fase está caracterizada por hallarse presente la identificación, además de la coherencia, de los valores organizacionales con el de la persona trabajadora. “Aquellos empleados con compromiso afectivo se caracterizan por la satisfacción laboral, aceptación del cambio, espíritu de cooperación, iniciativa y deseo de permanencia” (Ruiz de Alba R., 2013, p. 71).

Compromiso de continuidad: Es el segundo nivel de compromiso con relación al entorno laboral, este consta del estado obligatorio del empleado, ya que se siente obligado por el sueldo que recibe, por ejemplo (Ruiz de Alba R., 2013).

Se califica como el empleado que “tiene” que estar en la organización. Esta etapa se caracteriza porque el trabajador adopta los valores de la empresa, es decir, posee clara aceptación, incluso sometimiento, en concordia con los valores establecidos en la empresa (que podrían incluso llegar a ser opuestos, pero son “aceptados” a cambio de un salario). Aquellos empleados con compromiso de continuidad se caracterizan por el mínimo desempeño; absentismo, ya sea de tipo físico o psicológico; rotación e intención de abandono (Ruiz de Alba R., 2013).

Compromiso normativo: Es el tercer nivel de compromiso en relación con el entorno laboral, este consta del estado moral del empleado, pues sienten la obligación moral de comprometerse (Ruiz de Alba R., 2013).

Se califica como el empleado que se encuentra “determinado” a aportar a la finalidad de la organización; además, se desarrolla la convicción de ser leal, ya que posee el deber moral, sin llegar a un estado afectivo, sino de forma colaboradora. Esta etapa posee compromiso de carácter moral a través de la identificación objetivos y fines de la empresa (Ruiz de Alba R., 2013).

Se sostiene además que aquellos empleados con compromiso normativo se caracterizan por la contribución con los fines, involucrarse con la misión, apoyo al desenvolvimiento de otros trabajadores (más allá de una simple cooperación), prescriptor de la empresa (anhelo de que otros visiten la organización) (Ruiz de Alba R., 2013).

A continuación, se presentan los términos básicos de la presente investigación junto a sus definiciones.

Clima organizacional: Hace referencia al carácter que manifiesta toda empresa u organización, es el entorno especial de su sistema productivo. Esto lleva a condicionar los comportamientos de los integrantes del mismo.

Estrés: Es resultado de contacto con el entorno, ideas de orden irracional y las derivaciones psicofisiológicas que crean estados ansiosos, síntomas de depresión y más emociones distintas.

Estrés agudo: Se presenta a raíz de una agresión intensa (violenta inclusive) de carácter físico o emocional, se encuentra limitada respecto al tiempo de duración; sin embargo, es capaz de superar el umbral de las personas, lo que da pie a una reacción rápida, con intensidad y, en algunas ocasiones, de carácter violento.

Estrés crónico: Se presenta en su forma más grave o crónica si es continuo, prolongado respecto al tiempo de duración, no se presenta de manera necesariamente intensa, pero que requiere un ajuste permanente. Este tipo de estrés supera con facilidad el umbral que el sujeto es capaz de resistir, por lo que provoca ciertas enfermedades de adaptabilidad, en otras palabras, el estrés se torna en distrés.

Estructura organizacional: Muestra el clima en la institución u organización, se puede presentar como deficiente, con ausencia de una clara comunicación que

tendría que haber entre los colaboradores de la entidad, un liderazgo inadecuado y, sobre todo, con objetivos poco claros o estructuras institucionales vagas.

Relaciones interpersonales: Son las interacciones existentes entre los empleados de la institución, relaciones deficientes entre compañeros de trabajo y se caracterizan por trabajar aislados o con visión individualista.

Sobrecarga laboral: Evidencia aquellas condiciones físicas en las que se lleva a cabo el trabajo, un exceso de trabajo, así como cambios repentinos que puedan tener a lugar al interior del puesto laboral, la extenuación producto del denuedo corporal ejecutado en una institución y el excesivo número de horas que el empleado pasa en la institución.

Sucesos vitales: Son los procesos cambiantes que se obtienen en el trascurso de vida de los individuos. Es de gran importancia conocer la frecuencia en la que se realizan estos cambios, ya que esto resulta perjudicial para el individuo porque genera, a lo largo del tiempo, un alto nivel de estrés.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

3.1.1 Enfoque

Esta investigación tuvo como enfoque el cuantitativo dado que empleó la recopilación junto al análisis de información para dar contestación a preguntas de formuladas a nivel académico y probar las hipótesis indicadas. Además, se empleó mediciones numéricas, utilizándose para ello la estadística, con la cual conocer con exactitud los datos poblacionales (Hueso y Cascant, 2012).

3.1.2 Tipo

La investigación es básica o teórica, porque se encuentra destinada exclusivamente a la búsqueda de conocimiento; cabe mencionar que las ciencias básicas son las que tienen como propósito conocer las leyes generales de los fenómenos analizados para elaborar con ello teorías de gran magnitud a fin de comprenderlos, lo cual se desentiende, por lo menos de manera inmediata a su teorización, de las aplicaciones prácticas que puedan surgir de los hallazgos (Baena, 2017).

3.1.3 Nivel

El nivel de la investigación se ha establecido como correlacional. Su propósito está en examinar el nivel de relación que pueda existir considerando a dos categorías, variables, fenómenos, conceptos, o más. Este nivel investigativo resulta una primera fase para recoger evidencia acerca de potenciales causas de determinado problema o fenómeno; su objetivo es reconocer la actuación de determinada variable en correspondencia a la práctica de otra, pero sin definir causalidad (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

3.1.4 Método

El proceso empleado en el actual estudio ha sido el método hipotético-deductivo. Al respecto, cabe mencionar que, en este caso, los puntos de partida para establecer nuevas deducciones son las hipótesis. De esta forma, se parte de una

hipótesis inferida de leyes, teorías o principios sugeridos por datos empíricos; a lo cual, aplicando la lógica deductiva, se expresan predicciones que se someten a comprobación. Si lo presentado hipotéticamente se corresponde con la realidad, entonces se manifiesta la veracidad de la hipótesis formulada (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.1.5 Diseño

De acuerdo a la naturaleza del estudio, en esta tesis fue utilizado el diseño denominado “no experimental”, puesto que el estudio estuvo centrado en mantener las variables intactas dentro de su ambiente, sin manipulación ni incorporación de algún tipo de alteración al interior de su contexto natural. Esto permite visualizar los fenómenos y sus relaciones según sus dinámicas propias (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable1: Estrés

Definición conceptual: En un contexto laboral, el estrés es definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, el cual tiene una elevada probabilidad de repercutir de manera notable en el bienestar de los colaboradores y, en consecuencia, a la operatividad de la empresa en plazos que van de medio a largo (Osorio y Cárdenas, 2017).

Definición operacional: Se midió mediante la Escala de Estrés Laboral, la cual se conforma de 25 ítems repartidos en 7 factores o dimensiones, estos son clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo.

Indicadores: Son señalados correspondientemente a cada dimensión, siendo estos las dificultades en las relaciones interpersonales (ítems 1, 10, 11 y 20); problemas de coordinación y recursos (ítems 2, 12, 16 y 24); falta de apoyo en los equipos de trabajo (ítems 3, 15 y 22); deficiente capacitación en tecnología (ítems

4, 14 y 25); poca confianza en el líder (ítems 5, 6, 13 y 17); desintegración de equipos de trabajo (ítems 7, 9, 18 y 21); ausencia de colaboración institucional (ítems 8, 19 y 23).

Escala de medición: Ordinal

3.2.2 Variable 2: Compromiso laboral

Definición conceptual: Es aquel estado psíquico presentado por los empleados con implicancia directa en la empresa u organización, a partir del cual se muestran seguros, confiados, saludables y con disposición a ejecutar sus actividades con mayor esfuerzo y eficiencia, contribuyendo incluso al bienestar de los colaboradores (Soria, Zúñiga y Contreras, 2021).

Definición operacional: Se midió a partir de un cuestionario denominado Escala de Compromiso Laboral, compuesto de 18 ítems subdivididos en 3 dimensiones, los cuales son compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo.

Indicadores: Corresponden tres a cada dimensión, siendo para “continuidad” el sentido de obligatoriedad, búsqueda de alternativas e intención de abandono (ítems 2, 4, 5, 7, 10 y 15); “afectivo”, sentimientos de pertenencia, lealtad e identificación con los valores organizacionales (ítems 1, 3, 6, 8, 13 y 16); “normativo”, sentido de deber moral, implicación con la misión y contribución a los objetivos (ítems 9, 11, 12, 14, 17 y 18).

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

La población fue definida como la agrupación en el que la totalidad de casos o individuos llegan a concordar con determinada lista de propiedades o características específicas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por ello, se consideró como población a las personas que laboran en la institución hospitalaria (N=120). Así, las unidades de análisis estuvieron conformadas exclusivamente por trabajadores de la entidad Centro Materno Infantil Lurín. Específicamente, se conformó de 68 mujeres y 52 varones, cuyas edades oscilan entre los 18 a 54 años, con grado de instrucción superior técnica o universitaria, y con calidad de contratados a plazo fijo o parcial, así como los de plazo indeterminado.

Criterios de Inclusión

- Trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín.
- Mujeres y varones que superan la mayoría de edad (18 años).
- Trabajadores con grado de instrucción superior técnica o universitaria.
- Mujeres y varones cuya firma haya sido colocada en el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que ocupen cargos de dirección.
- Trabajadores contratados bajo modalidad de prácticas profesionales o preprofesionales.

3.3.2 Muestra

Se debe entender como muestra al grupo de casos o individuos que se extrajeron de una población, elegidos de acuerdo a cierto método de orden racional (Vara, 2015).

En el presente proyecto fue empleado el muestreo probabilístico simple, por el cual se aplicó la fórmula especial para poblaciones menores a 100 000 unidades de análisis. También llamado aleatorio simple, es un método de muestreo que

garantiza a la totalidad de individuos que componen la población igualdad ante la posibilidad de ser admitidos dentro de la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

De esta forma, la muestra se conformó de 92 individuos que realizan labores dentro del Centro Materno Infantil Lurín, período 2021. Subdivididos proporcionalmente en 52 mujeres y 40 varones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica aplicada se consideró a la encuesta. Esta se trata de un procedimiento cuyo diseño está hecho para recolectar datos precisos mediante un conjunto de preguntas o ítems colocados de forma sistemática en un instrumento a fin de aplicarse sobre una muestra delimitada (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual es un documento que consiste en la presentación de interrogantes o ítems acerca de un evento o tema específico sobre el que se espera recoger información a las personas que deben ser encuestadas; están son elaboradas con la correspondiente escala de medición, y aplicadas precisando que no existe respuesta correcta o incorrecta (Carhuancho, et al, 2019).

Para efectos del actual estudio, los cuestionarios son de tipo cerrado, de respuesta única y con alternativas elaboradas bajo la escala de Likert. Asimismo, los cuestionarios serán segmentados conforme a las dimensiones de cada variable, pero con una estructura y lenguaje amigable para el encuestado.

Así, el primer instrumento utilizado para recoger datos en campo es el desarrollado por la OIT. Este lleva el nombre de Escala de Estrés Laboral, cuyas opciones de respuesta fueron “nunca”, “raras veces”, “ocasionalmente”, “algunas veces”, “frecuentemente”, “generalmente” y “siempre”. Cabe mencionar que su nivel de medición es ordinal.

Este instrumento contiene 7 dimensiones que formulan 25 ítems. Estos son territorio (ítems 3, 15 y 22); estructura organizacional (ítems 2, 12, 16 y 24); clima organizacional (ítems 1, 10, 11 y 20); tecnología (ítems 4, 14 y 25); falta de cohesión (ítems 7, 9, 18 y 21); respaldo de grupo (ítems 8, 19 y 23) e influencia del líder (ítems 5, 6, 13 y 17); la administración puede ser tanto de modo individual como colectivo, la cual durará aproximadamente 15 minutos (OIT, 2016).

Este instrumento tuvo su adaptación y validación en Lima, Perú, sobre un grupo constituido por 203 trabajadores del área de ventas, una muestra muy sensible al estrés laboral. El grado de confiabilidad del constructo fue determinado con base al alfa de Cronbach, siendo el respectivo valor igual a 0,972. Por otra parte, la validez del texto contenido tuvo su medición por medio de juicio de tres expertos, donde los investigadores utilizaron el análisis binomial, por el cual pudo afirmarse que los hallazgos no sobrepasaron el valor de 0.05, evidenciando con ello concordancia entre los especialistas. El baremo de la Escala de Estrés Laboral es la siguiente: bajo, cuyo puntaje va de los 26 a los 101 puntos; promedio bajo, desde los 103 hasta los 119 puntos; promedio alto, con base en 120 hasta alcanzar los 128 puntos; y alto, cuyo puntaje va de 129 hasta 157 (Suárez, 2013).

El segundo instrumento aplicado fue la Escala de Compromiso Laboral, elaborado por Meyer y Allen (1991), quienes establecieron opciones de respuesta basadas en la escala de Likert, siendo éstas “totalmente en desacuerdo”, “moderadamente en desacuerdo”, “débilmente en desacuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “débilmente de acuerdo”, “moderadamente de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Asimismo, su nivel de medición es ordinal.

Este instrumento está constituido a partir de 3 dimensiones que formulan 18 ítems en total. Estos componentes son el afectivo (ítems 1, 3, 6, 8, 13 y 16), de continuidad (ítems 2, 4, 5, 7, 10 y 15) y normativo (ítems 9, 11, 12, 14, 17 y 18). Los valores de los ítems 3, 4, 8, 9 y 13 deben invertirse. Respecto a la administración de la prueba, esta es posible de ser tomada individualmente y de

forma colectiva, lo cual requiere de aprox. 15 minutos para completar el proceso (Meyer y Allen, 1991).

Este instrumento se adaptó y validó en Perú sobre una muestra conformada por 50 integrantes de un personal tanto militar como civil, de los dos sexos, localizados en una entidad militar de la Provincia Constitucional del Callao, la cual por su naturaleza exige un alto nivel de compromiso. La confiabilidad del instrumento se halló mediante el alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue igual a 0,721. La validez del contenido se determinó mediante criterio de jueces expertos, para luego medirse con la V de Aiken, consultando para ello a 5 especialistas en el tema. Se obtuvo el valor de 1, estableciendo una concordancia entre los expertos. El baremo de la Escala de Compromiso Laboral adaptada viene dado por las siguientes categorías: bajo, con una puntuación de 1 a 41 puntos; promedio, de 42 a 83; y alto, de 84 a 126 (Contreras, 2017).

A continuación, se presentan las fichas técnicas para cada instrumento.

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral

Autores: Ivancevich & Matteson

Año: 1989

Procedencia: Elaborado conjuntamente por la OIT y la OMS.

Adaptación validada: Suarez (2013), Perú.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,972.

Administración: Individual o colectivo.

Aplicación: A mayores de edad (>18 años).

Número de ítems: 25

Duración: 15 minutos.

Estructura: Territorio (3, 15, 22), estructura organizacional (2, 12, 16, 24), clima organizacional (1, 10, 11, 20), tecnología (4, 14, 25), falta de cohesión (7, 9, 18, 21), respaldo de grupo (8, 19, 23), influencia del líder (5, 6, 13, 17).

Opciones de respuesta: Nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7).

Nivel de puntaje: Bajo (26-101), promedio bajo (103-119), promedio alto (120-128), alto (129-157).

Nombre del instrumento: Escala de Compromiso Laboral

Autores: Meyer y Allen

Año: 1991

Procedencia: Estados Unidos

Adaptación validada: Contreras (2017), Perú.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach = 0,721.

Administración: Individual o colectivo.

Aplicación: A mayores de 17 años.

Número de ítems: 18

Duración: 15 minutos.

Estructura: Componente afectivo (1, 3, 6, 8, 13, 16), componente de continuidad (2, 4, 5, 7, 10, 15), componente normativo (9, 11, 12, 14, 17, 18).

Opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), moderadamente en desacuerdo (2), débilmente en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), débilmente de acuerdo (5), moderadamente de acuerdo (6), totalmente de acuerdo (7). Se invierten puntajes de los ítems 3, 4, 8, 9 y 13.

Nivel de puntaje: Bajo (1-41), promedio (42-83), alto (84-126).

3.5. Procedimientos

La recopilación de datos fue desarrollada en septiembre y octubre del año 2021. En ese sentido, la aplicación de la encuesta se hizo prudentemente. Previo a este proceso se brindó la información necesaria a los trabajadores acerca de los fines que persigue este estudio, el tratamiento de los datos y en seguida se les entregó el consentimiento informado para su posterior firma.

Una vez hecha la aplicación del cuestionario, se verificaron las hojas de respuesta, con la finalidad de desechar aquellos cuestionarios con vicios en la contestación, entre ellos la selección de doble respuesta o haber dejado sin contestación a alguna pregunta, dado que se requiere de la contestación de todos

los ítems. Acabado ello, fueron obtenidos los cuestionarios admisibles, listas para el proceso de digitación.

3.6. Método de análisis de datos

En esta fase se requirió del procesamiento de datos mediante la clasificación y agrupación de los mismos conforme a cada variable y sus dimensiones, esto con el propósito de establecer las bases estadísticas que servirán para el posterior análisis. En dicho análisis se aplicaron herramientas estadísticas incluidas en programa SPSS v. 24, en castellano. Con este programa fueron tabulados los datos, los mismos que se analizaron e interpretaron por medio de la prueba de hipótesis, para lo cual se requirieron de los coeficientes de significancia bilateral y de correlación de Pearson.

Coeficiente de Correlación de Pearson: Es un indicador utilizado para establecer una descripción cuantitativa de la intensidad y dirección del vínculo entre las variables analizadas con una distribución normal, contribuyendo en la interpretación de la tendencia de dichas variables al actuar de forma conjunta (Roy et al., 2019).

Su cálculo se realiza con base al conjunto de rangos que le son asignados. Estos valores parten de -1 hasta el valor 1, en donde 0 señala ausencia correlativa, mientras que, si el valor es extremo, se pone de manifiesto una mayor correlación. Los signos señalan si la correlación hallada es directa o inversa (Lizama y Boccardo, 2014).

Tabla 1.

Coeficiente de correlación de Pearson

Valor del coeficiente de correlación de Pearson (r)	Interpretación
0	Ausencia de correlación lineal
0.10 a 0.19	Correlación lineal insignificante
0.20 a 0.39	Correlación lineal baja – leve
0.40 a 0.69	Correlación lineal moderada
0.70 a 0.99	Correlación lineal alta muy alta

Nivel de significancia bilateral: La función que desempeña esta prueba de hipótesis es la de valorar la existencia o no de una suficiente certeza muestral como para dar por rechazada la validez de cierto planteamiento, denominada comúnmente hipótesis nula (H_0) (Alonso, Cuevas y Alonso, 2017).

De esta forma, se utilizó esta técnica estadística para probar la hipótesis, ya que mide qué tan probable es que ocurra determinado evento. La aceptación de la misma acontece en el momento en que el p-valor no supere el 0.05, el cual indica el grado de probable de error, fijado previamente a la comprobación de hipótesis de inferenciación. Si supera el valor de 0.05, el investigador tenderá a dudar de la generalización de resultados a toda la población. En caso no lo supere, el estadístico sí se encuentra facultado de realizar enunciados concluyentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar H_0 (Hipótesis nula)

Si p-valor > 0.05, aceptar H_0 (Hipótesis nula)

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación dio cumplimiento al respeto de la ética profesional de acuerdo a la proclamación de Helsinki, puesto que estuvo orientado según la normativa moral que guía el actuar del ser humano. Debido a ese motivo, el actual estudio estuvo caracterizado por no presentar riesgos portadores de daño de alguna clase, siendo los costos manejables, así como los ganancias académicas

y prácticas positivas para la población estudiada (Manzini, 2000).

Asimismo, se consideraron los principios universales de no maleficencia, referido a la relación beneficio-riesgo; principio de justicia, relativa a la no selección de un grupo de individuos para beneficiar a otro con más privilegios; principio de autonomía, por el cual se reconoce la independencia de la persona para tomar decisiones con conocimiento de causa; y principio de beneficencia, gracias al cual se vela por el bienestar física, mental y social del sujeto de estudio (Trapaga, 2018).

Por último, indicar que, al leer la hoja de consentimiento informado que les informa sobre su participación en el estudio, los trabajadores evaluaron su beneficio libremente; a partir de lo cual asintieron en apoyar la investigación.

IV. RESULTADOS

Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general.

Hg: Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar Ho

Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

Tabla 2.

Contrastación de hipótesis general

		Estrés	Compromiso laboral
Estrés	Correlación de Pearson	1	-,358
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	-,358	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

Interpretación:

La correlación encontrada es negativa y baja, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) igual a -0.358, y un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), lo que demuestra que existe relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar H₀

Si p-valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 3.

Contrastación de hipótesis específica 1.

		Estrés	Compromiso afectivo
Estrés	Correlación de Pearson	1	-,387
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	-,387	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

Interpretación:

La correlación encontrada es negativa y baja, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) igual a -0.387, y un nivel de significancia bilateral de 0.000 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), lo que demuestra que existe relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2.

H₂: Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar H₀

Si p-valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 4.

Contrastación de hipótesis específica 2.

		Estrés	Compromiso de continuidad
Estrés	Correlación de Pearson	1	-,275
	Sig. (bilateral)		,008
	N	92	92
Compromiso de continuidad	Correlación de Pearson	-,275	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	92	92

Interpretación:

La correlación encontrada es negativa y baja, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) igual a -0.275, y un nivel de significancia bilateral de 0.008 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), lo que demuestra que existe relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3.

H₁: Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, rechazar H₀

Si p-valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 5.

Contrastación de hipótesis específica 3.

		Estrés	Compromiso normativo
Estrés	Correlación de Pearson	1	-,337
	Sig. (bilateral)		,001
	N	92	92
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	-,337	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	92	92

Interpretación:

La correlación encontrada es negativa y baja, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) igual a -0.337, y un nivel de significancia bilateral de 0.001 que es menor a la significación máxima de 0.05 (5%), lo que demuestra que existe relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al objetivo general, se puede indicar que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Entre los resultados se halló que la correlación entre ambas variables es inversa y baja, cuyo coeficiente de correlación de Pearson (r) fue igual a -0.358 ; con un nivel de significancia bilateral de 0.000 .

De esta forma se puede indicar de forma preliminar que sí hay relación entre la variable estrés y la variable compromiso laboral. Interpretando lo anterior, es válido señalar que con un incremento en los signos de estrés dentro del centro de trabajo es posible que haya una leve reducción en los niveles de compromiso laboral.

Estos alcances concuerdan con lo indicado por Vázquez (2017), quien comprobó que la situación por la cual el personal cambiaba su comportamiento se debía en realidad a varias causas, una de las principales estaba referida a que las personas consideran que no cuentan con el equipo y material de trabajo para hacerlo de manera adecuada. En ese sentido, dicho factor psicosocial de sentir la falta de herramientas necesarias para desarrollar el trabajo, hecho generador de estrés, tiene una repercusión considerable y negativa en el compromiso laboral.

Por otra parte, considerando una variable opuesta al compromiso laboral, como es la deserción al trabajo, Hidalgo (2016) indica que el estrés sí está relacionado de forma directa con esta variable. De esta forma, los resultados obtenidos coinciden con lo presentado por dicho autor, quien a modo de conclusión señaló que la relación del estrés en la deserción laboral mantiene un nivel alto ya que el estrés es la razón primordial para que los empleados abandonen su lugar de trabajo ocasionando desinterés.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se puede indicar que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Entre los resultados se halló

que la correlación entre ambas categorías es inversa y baja, cuyo coeficiente de correlación de Pearson (r) fue igual a -0.387 ; con un nivel de significancia bilateral de 0.000 .

Bajo estos resultados, se puede indicar de forma preliminar que sí hay relación entre la variable estrés y la dimensión compromiso laboral afectivo. Interpretando lo anterior, es posible manifestar que con un incremento en los signos de estrés dentro del centro de trabajo es posible que haya una leve reducción en los niveles de compromiso laboral afectivo, por lo cual el trabajador del centro materno dejaría de considerar, por ejemplo, tener un sentimiento fuerte de pertenencia hacia la organización, así como ya no sentiría con intensidad ese vínculo emocional que mantenía durante sus actividades en su puesto, por lo cual el centro materno ya no tendría esa significación inicial sobre el colaborador.

Estos alcances concuerdan con lo indicado por Vázquez (2018), quien señaló que la satisfacción laboral, variable ubicada en la parte contraria al estrés en el trabajo, se relaciona de forma directa y baja con el compromiso organizacional en el centro de labores (p -valor= $0,310$). Asimismo, determinó que no existe asociación entre las relaciones interpersonales con los compañeros y el compromiso organizacional en el personal del centro materno infantil estudiado. Por lo que la afectividad en la organización, y el compromiso correspondiente, estaría más proclive a ser menoscabada por el estrés.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se puede indicar que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Entre los resultados se halló que la correlación entre ambas categorías es inversa y baja, cuyo coeficiente de correlación de Pearson (r) fue igual a -0.275 ; con un nivel de significancia bilateral de 0.008 .

De esta forma se puede indicar de forma preliminar que sí hay relación entre la variable estrés y la dimensión compromiso laboral de continuidad. Interpretando lo anterior, es posible manifestar que un incremento en los signos de estrés dentro

del centro de trabajo puede derivar en una leve reducción de los niveles de compromiso laboral de continuidad, por lo cual el trabajador del centro materno tendría en su pensamiento de forma un tanto más consistente el hecho de abandonar el trabajo, por lo cual, por ejemplo, permanecer en su centro de labores sería una consecuencia más de necesidad que de deseo, así como surge la posibilidad de que considere renunciar al centro materno aun considerando la escasez de alternativas o que muchas cosas en su vida fueran interrumpidas.

Los resultados obtenidos no coinciden con lo indicado por Ruiz (2019), quien, con base a sus resultados de que el nivel de estrés laboral es moderado con un 54.9% y el compromiso organizacional es alto con un 82.4%, junto al análisis correlacional respectivo, indicó a modo de conclusión que el estrés ocupacional no está relacionado con el compromiso organizacional de los trabajadores (p -valor=0,330 > 0,05 y $r_s=0,139$).

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se puede indicar que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Entre los resultados se halló que la correlación entre ambas categorías es inversa y baja, cuyo coeficiente de correlación de Pearson (r) fue igual a -0.337; con un nivel de significancia bilateral de 0.001.

Así, se puede indicar de forma preliminar que sí hay relación entre la variable estrés y la dimensión compromiso laboral normativo. Interpretando lo anterior, es posible manifestar que un incremento en los signos de estrés dentro del centro de trabajo puede derivar en una leve reducción de los niveles de compromiso laboral normativo; en ese sentido, el trabajador del centro materno ya no sentiría una especial obligación por permanecer en la entidad hospitalaria, sintiéndose menos comprometida que antes con la gente a la que atiende, cuestionando la lealtad que ofreció al centro materno así como la deuda personal que mantendría con dicha entidad.

Este resultado tiene coincidencia con lo manifestado por Araujo y Mendoza (2019), quienes determinaron que existe una relación positiva considerable entre el estrés y el compromiso laboral. Indicaron que el estrés está en un nivel alto según el 20% de los trabajadores, identificando a su vez el compromiso laboral con un resultado del 20% (valores invertidos). Por lo que concluyeron que el estrés influye negativamente en el compromiso laboral a medida que el trabajo sea más exigente, por lo que el esfuerzo otorgado en el trabajo en contraste con la recompensa derivada, permite considerar la renuncia como una opción.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se concluyó que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. No obstante, la relación es inversa y de intensidad baja. Es decir, a mayor cantidad de estrés en el trabajo, se reduce levemente el nivel del compromiso laboral.

2. En respuesta al primer objetivo específico, se concluyó que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. No obstante, la relación es inversa y de intensidad baja. De esta manera, con un incremento en el estrés laboral, disminuye de forma leve el nivel de compromiso afectivo con la entidad hospitalaria.

3. En lo referente al segundo objetivo específico, se llegó a la conclusión de que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Sin embargo, la relación es inversa y de baja intensidad. En ese sentido, al incrementarse el estrés en el trabajo, es posible que se reduzca de manera leve el compromiso de continuidad en el centro materno.

4. En cuanto al tercer objetivo específico, se concluyó que sí existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021. Al respecto, la relación fue inversa y de nivel bajo. Es decir, a un aumento del estrés en el trabajo existe la posibilidad de debilitar el compromiso normativo dentro de la institución hospitalaria.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la dirección del Centro Materno Infantil Lurín diseñar un plan estratégico con el propósito de reducir el estrés laboral y con ello ofrecer herramientas de afrontamiento para saber manejar los estresores más habituales en la organización, como los presentados en las tareas y funciones de cada colaborador.

2. Se recomienda a la dirección del Centro Materno Infantil Lurín dar información al personal de trabajo acerca de las consecuencias del estrés por medio de talleres y boletines que inviten a la reflexión sobre este tema, así como promover las relaciones interpersonales y de integración con la sociedad con el fin de compensar el estrés e incrementar el compromiso afectivo por este centro materno.

3. Se recomienda a la dirección del Centro Materno Infantil Lurín tomar medidas de esparcimiento en el personal de trabajo, como las pausas activas, esto con el propósito de que el trabajador no se encuentre desmotivado o decaído por el estrés mientras realiza sus actividades, a modo de estrategia de retención de talentos en conjunto con la posibilidad de incrementar el rendimiento laboral.

4. Se recomienda al Centro Materno Infantil Lurín establecer disposiciones para darle mayor participación al personal de trabajo en la organización, brindando un notable reconocimiento por su desempeño laboral y junto con ello flexibilizar determinadas normas que estén generando una presión innecesaria en los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones deol Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 39(11), 13. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Alonso, J., Cuevas, L., & Alonso, A. (agosto de 2017). Uso del ritual de la significancia estadística y su impacto sobre el aprendizaje de la misma. *Cuidarte*, 6(12), 16-29. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2017.6.12.69127>
- Araujo, L., & Mendoza, S. (2019). *El estrés y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de la UGEL Santa 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12692/41156>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: Discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelode estudio. *Revista de Estudios Empresariales*(1), 201-226. doi:<https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). (J. Callejas, Ed.) Ciudad de México: Patria.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera edición electrónica ed.). (D. Andrade, Ed.) Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (1ra ed.). Guayaquil: UIDE. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/466881014/Metodologia-para-la-investigacion-holistica-1-pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2 ed.). México, México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://n9.cl/z83n>
- Contreras, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una Institución Militar del Callao, 2017*. Universidad César Vallejo, Escuela Académico Profesional de Psicología, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3228>
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* (10 ed.). México, México: Cengage Learning. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Félix V., R., García H., C., & Mercado I., S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31-42. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- García S., M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gualdrón, M. (2019). *Validación transcultural al contexto español de la escala de adaptación y afrontamiento de Callista Roy*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=249596>
- Hernández, D., Villanueva, M., & Rodríguez, T. (2017). El compromiso en el trabajo y su relación con las políticas de recursos humanos: modelo y factores relacionados. *I Congreso Virtual Internacional Economía y contextos organizativos: nuevos retos (octubre 2017)*, (págs. 89-104). Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/economia-retos/4-el-compromiso-en-el-trabajo.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: Mc. Graw Hill. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hidalgo, A. (2016). *El estrés en la deserción laboral de los trabajadores de la Empresa Milmarcas en la ciudad de Quito*. Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23172>

Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Universidad de Valencia. Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence

Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Unavisión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/2883>

Lizama, P., & Boccardo, G. (2014). *Guía de asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Guía, Universidad de Chile, Departamento de Sociología, Chile. Obtenido de https://www.u-cursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690

Lupano, M., & Castro, A. (enero de 2018). Influencia de las virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. Obtenido de <http://www.ciipme-conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=457>

Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioethica*, 6(2). Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

- Martínez, P., Cassaretto, M., & Tavera, M. (enero de 2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7-19. doi:<https://doi.org/10.11144/javerianacali.ppsi18-1.vpcl>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Muñoz Del Carpio T., A., Caycho-Rodríguez, T., & Arias G., W. (Agosto de 2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 2(57), 139-148. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/335369178>
- Naranjo P., M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo*. Montes de Oca. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Ginebra: OIT. Obtenido de <https://n9.cl/2y1ix>
- OIT. (2016). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turín, Italia: Organización Internacional del Trabajo.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (enero de 2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Otzen, T., & Manterola, C. (marzo de 2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Peralta G., M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*(19), 81-109. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301905>
- Piña, N., Chiang, M., & Lama, S. (2018). Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES*, 5(1), 24-35. doi:<http://dx.doi.org/10.20320/rfcsudes.v5i1.104>
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15061>
- Regueiro, A. (2014). *¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?* Sesión 1 del taller de Afrontamiento al estrés, Málaga. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 175-195. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (julio de 2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Ruiz de Alba R., J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista De Estudios Empresariales*(1), 67-86. Obtenido de <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>
- Ruíz, M. (2019). *Relación Entre Estrés Laboral Y Compromiso Organizacional En Los Trabajadores De La Unidad De Administración De La Gerencia Regional De Salud*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37570>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ra ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 16, 85-100. doi:<http://dx.doi.org/10.18002/pec.v0i16/17.1336>
- Soria, K., Zúñiga, S., & Contreras, F. (junio de 2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 23(3), 113-120. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Obtenido de <http://181.224.246.213/index.php/psiquemag/article/view/8>
- Trapaga, M. (mayo de 2018). La bioética y sus principios al alcance del médico en su práctica diaria. *Archivos de Investigación Materno Infantil*, 9(2), 53-59. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83482>
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro EIRL.
- Vasquez, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Comas 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Vázquez, P. (2017). *Factores psicosociales y su impacto en el compromiso laboral en una empresa de automatización en Querétaro*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro. Obtenido de <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1551>

Vizcaíno, J. (2015). *Identificar cómo el estrés laboral influye en el desempeño del personal operativo (Guardias de Seguridad) de la empresa G4S SECURE SOLUTIONS CIA LTDA, trabajadores de los proyectos de Holcim Dine S.A. y Café Minerva*. Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7633>

Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13230>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TEMA: ESTRÉS Y COMPROMISO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL LURÍN, PERIODO 2021				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>X: Estrés</p> <p>Dimensiones (X)</p> <p>X1. Clima organizacional</p> <p>X2. Estructura organizacional</p> <p>X3. Territorio organizacional</p> <p>X4. Tecnología</p> <p>X5. Influencia del líder</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en los</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral de continuidad en</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral afectivo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p> <p>2. Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso</p>	<p>X6. Falta de cohesión</p> <p>X7. Respaldo de grupo</p> <p>Variable 2:</p> <p>Y: Compromiso laboral</p> <p>Dimensiones (Y)</p> <p>Y1. Compromiso afectivo</p> <p>Y2. Compromiso de continuidad</p> <p>Y3. Compromiso normativo</p>	<p>Población:</p> <p>La población estará conformada por 120 trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará conformada por 92 trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín.</p> <p>Muestreo:</p> <p>Probabilístico simple.</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta.</p>

<p>trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021?</p>	<p>los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p>	<p>laboral de continuidad en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p> <p>3. Existe relación significativa entre el estrés y el compromiso laboral normativo en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, 2021.</p>		<p>Instrumentos: Escala de Estrés Laboral. Escala de Compromiso Laboral.</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Programa SPSS, v. 24 en español. Correlación de Pearson, significancia bilateral.</p>
--	---	---	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés	El estrés laboral es la agrupación de resistencias químicas, psicológicas y físicas de un colaborador que se inician de estímulos o componentes de tensión que se muestran en nuestro alrededor. Es una situación eficiente que se inicia cuando el colaborador afronta una limitación, oportunidad o instancia en relación con lo que desea (Organización Internacional del Trabajo, 2016).	La variable estrés está conformada por las siguientes dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo.	Clima organizacional	Dificultades en las relaciones interpersonales	Ordinal
			Estructura organizacional	Problemas de coordinación y recursos	
			Territorio organizacional	Falta de apoyo en los equipos de trabajo	
			Tecnología	Deficiente capacitación	
			Influencia del líder	Poca confianza	
			Falta de cohesión	Desintegración de equipos de trabajo	
			Respaldo de grupo	Ausencia de colaboración institucional	
Compromiso laboral	El compromiso laboral es un componente organizacional por el cual los empleados se involucran con sus funciones, además de los objetivos y valores de su empresa o entidad. Este factor reduce el absentismo, lo que incrementa la disponibilidad de fuerza de trabajo (Ruiz de Alba, 2013).	La variable compromiso laboral está conformada por las dimensiones de compromiso de continuidad, compromiso afectivo y compromiso normativo	Compromiso de continuidad	Sentido de obligatoriedad	Ordinal
				Búsqueda de alternativas	
				Intención de abandono	
			Compromiso afectivo	Sentimientos de pertenencia	
				Lealtad	
				Identificación con los valores organizacionales	
			Compromiso normativo	Sentido de deber moral	
				Implicación con la misión	
				Contribución a los objetivos	

Anexo 3. Instrumentos de recolección

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: Este cuestionario consta de 25 ítems. Por favor, lea con atención cada una. Luego, elija un número de escala que mejor complemente cada afirmación acerca de cómo se ha sentido en las últimas semanas, incluyendo el día de hoy. Marque con una "X" la casilla correspondiente a la respuesta elegida. Cabe mencionar que este cuestionario es completamente anónimo.

Considere el siguiente cuadro para valorar su respuesta:

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

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión del centro materno me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la entidad pública me causa estrés							
10	El que la forma en que trabaja el centro materno no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							

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

ESCALA DE COMPROMISO LABORAL

Instrucciones: Este cuestionario consta de 18 ítems. Por favor, lea con atención cada una. Luego, elija un número de escala que mejor complementa cada afirmación acerca de cómo se ha sentido en las últimas semanas, incluyendo el día de hoy. Marque con una "X" la casilla correspondiente a la respuesta elegida. Cabe mencionar que este cuestionario es completamente anónimo.

Considere el siguiente cuadro para valorar su respuesta:

Totalmente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Débilmente en desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
Débilmente de acuerdo	5
Moderadamente de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

N.º	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en el centro materno							
2	Sería muy difícil para mí en este momento dejar el centro materno incluso si lo deseara							
3	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el centro materno							
4	Si no hubiera invertido tanto de mí mismo en el centro materno, consideraría trabajar en otra institución							
5	Pertenecer al centro materno en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
6	Me sentiría culpable si renunciara al centro materno en este momento							
7	Si renunciara al centro materno, pienso que tendría muy pocas opciones alternativas en otra institución							
8	No me siento "emocionalmente vinculado" con este centro materno							
9	No siento ninguna obligación de permanecer con mi							

	empleador actual							
10	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar al centro materno sería la escasez de alternativas							
11	Aunque fuese ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar al centro materno ahora							
12	Realmente siento los problemas del centro materno como propios							
13	No me siento como “parte de la familia” en el centro materno							
14	Yo no renunciaría al centro materno ahora porque me siento obligado con la gente en ella							
15	Si decidiera renunciar al centro materno en este momento muchas cosas de mi vida serian interrumpidas							
16	Este centro materno tiene para mí un alto grado de significación personal							
17	Este centro materno merece mi lealtad							
18	Le debo muchísimo al centro materno							

Anexo 4. Cartas de solicitud para aplicación de instrumentos



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

CARTA N° 0684-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 5 de Octubre de 2021

Autor:

- CONTRERAS ALARCÓN, Yuleisy Jissel

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. Daisy Evelyn Quispe Morales., con DNI 47892254 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002696603, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciatura en Psicología titulado: "Estrés y compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, período 2021", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (Escala de Compromiso Laboral en Perú), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

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

Atentamente,



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

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

CARTA N° 0685-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 5 de Octubre de 2021

Autor:

- **Ángela Suárez Tunanñaña**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. Daisy Evelyn Quispe Morales, con DNI 47892254 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002696603, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciatura en Psicología titulado: "Estrés y compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, período 2021", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (Escala de Estrés Laboral en Perú), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

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

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

Atentamente,



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

Anexo 5. Solicitud de carta de autorización



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 5 de Octubre de 2021

CARTA INV. N° 0683-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

DR. Renán Sigifredo Santillán Rojas
Director del CENTRO MATERNO INFANTIL LURÍN, DE LA JURISDICCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR.

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. DAISY EVELYN QUISPE MORALES con DNI 47892254 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002696603 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: “Estrés y compromiso laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Lurín, período 2021” Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

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

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

Atentamente,



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

Anexo 6. Consentimiento informado

Declaración del Participante e Investigadores

- Yo, _____, declaro que mi participación en este estudio es voluntaria.
- La investigadora del estudio declara que la negativa de la persona a participar y su deseo de retirarse del estudio no involucrará ninguna multa o pérdida de beneficios.

Costos por mi participación

El estudio en el que Ud. participa no involucra ningún tipo de pago.

Número de participantes

Este es un estudio a nivel local en el cual participarán como mínimo 60 personas voluntarias.

¿Por qué se me invita a participar?

El único motivo para su participación es porque usted forma parte del Centro Materno Infantil Lurín.

Doy consentimiento al equipo de investigadores para la elaboración del test psicológico y la toma de fotos correspondientes a las actividades realizadas, siempre de acuerdo con las regulaciones y normas éticas vigentes.

SÍ

NO

Doy consentimiento para el almacenamiento y conservación de la información, para revisiones posteriores.

SÍ

NO

FIRMA DEL PARTICIPANTE

INVESTIGADORA