



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Prevención del estrés y compromiso organizacional en el
servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Nieto Atencia, Ercilio Michel ([ORCID: 0000-0003-0285-8636](https://orcid.org/0000-0003-0285-8636))

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([ORCID: 0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Fabián y Felicita quienes me inculcaron los valores que ahora puedo transmitir a mi prójimo, también lo dedico a mis hijos Camila, Fabián Y Adrián quienes día a día se convierten en la fuerza que me impulsa a seguir superando mis metas.

Agradecimiento

A Dios, por cada día que me regala y por permitirme dedicar mi trabajo a la sociedad. Agradezco también el apoyo y la confianza otorgada por mi asesora, la Dra. Mercado, cuya labor fue imprescindible para formarme como maestro. Asimismo, agradezco la constancia recibida por Carla Castro, mi compañera de vida, quien fue fundamental para finalizar mi trabajo, de quien cabe mencionar, estuvo presente en el día a día de la elaboración.

Índice de Contenidos

	Pag.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimiento	11
3.6 Metodología de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Variable prevención de estrés	14
Tabla 2 Dimensiones de la variable prevención de estrés	14
Tabla 3 Variable compromiso organizacional	15
Tabla 4 Dimensiones de la variable compromiso organizacional	16
Tabla 5 Tablas cruzadas de estrés y compromiso organizacional	17
Tabla 6 Tablas cruzadas de estrés y compromiso afectivo	18
Tabla 7 Tablas cruzadas de estrés y compromiso de continuidad	18
Tabla 8 Prueba de normalidad para estrés y compromiso organizacional	19
Tabla 9 Medidas simétricas de la hipótesis general	20
Tabla 10 Prueba de normalidad para estrés y compromiso afectivo	21
Tabla 11 Medidas simétricas de la hipótesis específica 1	22
Tabla 12 Prueba de normalidad para estrés y compromiso de continuidad	23
Tabla 13 Medidas simétricas de la hipótesis específica 2	24

Índice de gráficos

	Pag.
Gráfico 1 Variable prevención del estrés	13
Gráfico 2 Dimensiones de la variable prevención del estrés	14
Gráfico 3 Variable compromiso organizacional	15
Gráfico 4 Dimensiones de la variable compromiso organizacional	16

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar de qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022. Para ello, la metodología de la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 35 trabajadores. Se usó la técnica de censo y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios para cuantificar los variables a analizar. Los resultados evidenciaron que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; ello demostrado estadísticamente, mediante la significancia del Rho-Spearman, se obtuvo un coeficiente de $R_s = 0.961$ con significancia de $0.000 < 0.05$. Por tanto, se concluye que la hipótesis general y específicas de esta investigación fueron validadas evidenciando la asociación significativa entre las variables materia de estudio.

Palabras clave: Prevención, estrés, compromiso.

Abstrac

This research aimed to identify how stress prevention is associated with the organizational commitment of the pharmacy service of a Hospital in Lima, 2022. For this, the research methodology was basic, correlational, and quantitative in approach. , non-experimental design. The population consisted of 35 workers. The census technique was used and the data collection instrument was two questionnaires to quantify the variables to be analyzed. The results showed that there is an association between stress prevention and the organizational commitment of the pharmacy service of a Hospital in Lima, 2022; this statistically demonstrated, by means of the significance of the Rho-Spearman, a coefficient of $R_S = 0.961$ with significance of $0.000 < 0.05$ was obtained. Therefore, it is concluded that the general and specific hypotheses of this research were validated, evidencing the significant association between the variables under study.

Keywords: Prevention, stress, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

Según la OMS (2018), el estrés hace referencia a la reacción que tiene la persona ante los requerimientos y presiones laborales que sobrepasan sus capacidades para enfrentar esa clase de situación. Queda claro que el estrés puede generarse en distintas situaciones laborales o personales, pero éste se agrava si el individuo no percibe apoyo de parte de su entorno y si, además, siente que no tiene el control de su trabajo. Por ello, la importancia de brindar un ambiente saludable en el trabajo, en el que la presión ejercida esté a la par con las capacidades y el respaldo brindado a los empleados.

El mundo tiene que confrontar muchas variedades de causa de estrés, sin embargo, actualmente ha surgido una mayor carga laboral en el sistema de salud y sus colaboradores, considerando que el problema generado por la pandemia ha afectado también a los hogares y a la sociedad, en general. Ante ello, los establecimientos de salud han colapsado y el estrés de los colaboradores se ha visto incrementado ante la crisis sanitaria, la cual nos genera una serie de preguntas sujetas a un campo de investigación en esta población.

Continuamente en el Diario Gestión, (2015) se menciona que, en el Perú, muchas empresas e instituciones reconocen que el 50 % de sus colaboradores no presentan compromiso organizacional (CO), mientras que, alrededor del 60% de organizaciones no cuentan con mediciones ni programas adecuados de mejoramiento de CO; sin embargo, combaten continuamente para eliminar o bajar los niveles de estrés laboral reconociendo que el 66% de ellos se encuentran frustrados en sus entornos laborales.

La investigación se realizó en el servicio de Farmacia Hospitalaria del Hospital II Vitarte Essalud Lima, un establecimiento Nivel II-I, el cual presenta un alto nivel de estrés debido a la demanda de atenciones estadísticamente evidenciadas, falta de control en el equipo multidisciplinario, programación de pocas horas de trabajo para cumplir con las responsabilidades designadas, pedidos y decisiones contradictorias en la gestión de trabajo, los cuales se vieron aún más evidenciados ante la falta de apoyo social y grupal debido a las jerarquías establecidas, muestra de hostilidad y poco compañerismo ante el trabajo solicitado.

El compromiso organizacional (CO) que mantienen los colaboradores en el servicio de farmacia es limitado debido al bajo compromiso afectivo, porque no encuentran un vínculo con la institución y no se solidarizan con los problemas, lo cual altera el sentimiento de querer permanecer en el área designada. Así mismo se observó afectado su compromiso de continuidad, disminuyendo su deseo de permanencia ante la necesidad de tener nuevas fuentes de ingreso estable. De igual modo, a pesar de los beneficios económicos obtenidos, la poca estabilidad percibida por el colaborador hace que éste cuestione su permanencia en la institución, viéndose afectado el compromiso normativo.

Por lo explicado, se planteó el problema principal: ¿De qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022? En ese sentido, se desprenden los problemas específicos: ¿De qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022?, ¿De qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022? y ¿De qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022?

La justificación de esta investigación recae en contribuir con el personal de salud a reconocer los signos de estrés que pueden influir en su CO esto en un entorno de exceso en la exigencia de trabajo y la trascendencia que conlleva. Dicha trascendencia se vio traducida en turnos amplios y extenuantes de trabajo en el servicio de Farmacia del Hospital II Vitarte, además de enfrentar una situación de apuro debido a la falta de personal para asumir responsabilidades con la apertura de nuevas áreas de atención. Ante ello, se planteó estrategias que puedan reducir el estrés y mejorar el compromiso organizacional en el hospital para poder acudir de manera oportuna la atención que cubre al personal de farmacia.

Como objetivo general se planteó: Identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022. Así mismo los objetivos específicos evaluados serán Identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Como hipótesis general sugerida se menciona que existe asociación entre la prevención del estrés y el CO en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; de igual modo se mencionan las hipótesis específicas: existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Luque (2018) en su objetivo por determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Policlínico Peruano Japonés Lima- Perú, 2017 empleó como método de un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, constituida por 18 enfermeras la muestra, la técnica fue una encuesta, cuyos participantes fueron informados y dieron su consentimiento del cual se obtuvieron los siguientes resultados, del 100% (18), 22.2% (04) alto, 61.1% (11) medio y 16.7% (03) bajo. los resultados obtenidos confirmaron que poco más del 60% presentaron un nivel de estrés medio, seguido de un 22% con un nivel de estrés alto y un 16% con nivel de estrés bajo. Concluyendo que, en su mayoría, el nivel de estrés que presentan las enfermeras es medio con propensión a alto.

En la investigación de Loconi (2021), propuso determinar la conexión entre el estrés laboral y el CO en los colaboradores de la UGEL Chiclayo, para lo cual aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal en una población de 75 colaboradores. El cual arrojó como resultado un nivel bajo de estrés laboral (29%), mientras que para la variable CO obtuvo como resultado un nivel medio (50,67%), evidenciando que no existe relación entre ambas variables en el sector público. Concluyendo así, que lo hallado discrepa de estudios anteriormente aplicados en el sector privado, aun habiéndose usado el mismo modelo de variables.

Mera y Condori (2021) en su investigación, tuvieron como objetivo establecer la conexión entre el estrés y el CO en los colaboradores del área administrativa del colegio JEC. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal, mediante censo aplicado a una muestra de 61 colaboradores. Como resultado se halló una relación significativa entre las variables, ya que la significancia del Rho de Spearman fue de 0.016, es decir, menor a 0.05. El coeficiente de correlación fue de -0.431, lo que concluyó que entre ambas variables existe una correlación negativa media.

En la presente investigación, Rodríguez (2019) estudió la relación entre clima organizacional y CO, los participantes fueron conformados por 182 empleados de Lima Metropolitana, usó el Cuestionario de Clima Organizacional

Validado (Bustamante, Lapo y Grandón, 2013), y la Escala de CO (Allen y Meyer, 1990), realizó un análisis cuantitativo correlacional usando el Rho de Spearman, posteriormente se demostró que existe una alta relación directa entre las escalas usadas, también se encontró significativa relación entre las dimensiones de clima organizacional y la de compromiso afectivo, mas no con la de continuidad.

Coronado (2019) en su investigación alusivo a la relación entre la escala de la felicidad y el CO de los trabajadores, tuvo como objetivo conocer la influencia sobre el CO de la felicidad, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, aplicándose a 305 trabajadores de una empresa farmacéutica, para lo cual se usó la escala de Likert. En sus resultados muestra que existe una relación directa, moderada ($0.25 < \rho < 0.5$) y significativa ($\alpha < 0.01$), entre el grado de CO y sus dimensiones de la felicidad: realización personal, sentido positivo de la vida y alegría de vivir así concluye que existe conexión directa, significativa y moderada entre el CO y las dimensiones de la felicidad.

En su investigación acerca del síndrome de Burnout y el CO en el personal directivo el autor Suazo (2019), menciona que su objetivo fue establecer la conexión entre el síndrome y burnout y CO, la metodología fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo, se aplicó a una población de 126 trabajadores de 20 a 68 años, de ambos sexos de una compañía de Lima Metropolitana en su resultado se puede indicar que la dimensión de cansancio emocional muestra una relación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ($Rho = -0,162$ sig. = 0,070) y una relación directa con la dimensión de compromiso de continuidad ($\rho = 0,194$ sig. = 0,030) entendiendo que las dimensiones de compromiso de continuidad y de cansancio emocional tuvieron una directa relación así podemos concluir que, si un trabajador presenta cansancio emocional, se mantendrá menos tiempo en la empresa, de igual manera, el nivel de gratitud del empleado hacia la organización será menor si no percibe el mismo reconocimiento.

En la esfera internacional se presenta el estudio de Frenkel et al (2022) cuyo objetivo fue investigar los elementos estresores más comunes en el ambiente laboral de los profesionales de la salud, para ello se trabajó una encuesta transversal a una población de 575 profesionales de la salud, en su mayoría del

género masculino de las diferentes áreas de un establecimiento sanitario, el estudio demostró que el nivel de estrés fue moderado, hallándose diferencias entre sectores. Por ejemplo, el sector prehospitalario tuvo más preocupaciones que el hospitalario.

En una investigación elaborada en Ecuador el autor Reza (2018) tuvo como objetivo identificar el efecto que crea el estrés laboral en el CO del personal de planta de ABRUS - HAVOC para desarrollar planes de intervención, tiene un alcance correlacional, diseño no experimental coeficiente de correlación de Pearson realizado en 36 trabajadores de ABRUS – HAVOC sus resultados muestran el puntaje más alto obtenido de la dimensión normativo con 34,98% , una puntuación menor corresponde a la dimensión de continuidad con 31,05% la dimensión afectivo fue la más baja cuyo porcentaje es de 29,49%. Se determinó que, respecto a la variable CO, el componente normativo es el preponderante, lo que significa que los colaboradores consideran que es moralmente correcto mantenerse en la organización debido a la oportunidad de trabajar en esta y, por consecuencia, las compensaciones obtenidas. Mientras que el componente que obtuvo menor puntaje fue el afectivo, lo que evidencia el escaso lazo emocional con el equipo de trabajo, es decir, no se sienten a gusto de formar parte del servicio.

En su estudio de la relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de CO en los docentes de la PUCE matriz Quito Hidrovo et al (2016), determinó como objetivo demostrar si existe una conexión directa entre ambas variables, para lo cual se usó la escala Likert y fue de tipo correlacional. La población efectiva fue de 278 docentes. Como resultado, se comprueba de manera favorable la hipótesis, ya que se confirma una directa correlación entre las variables, con sus respectivas dimensiones. Se concluye que hay una correlación positiva y significativa a nivel 0.01 entre la variable de percepción de justicia y la variable de compromiso afectivo.

Para comprender la variable prevención de estrés citamos a Hinkle (1974, citado en Montaluisa, 2017, pág. 17) define al estrés como una enfermedad del siglo XIX, más precisamente como “un estado de tensión física o mental resultante

de factores que tienden a alterar el equilibrio del organismo”. Esto conlleva a efectos bastante graves, ya que no solo afecta al individuo, sino que también a su entorno organizacional, influenciando negativamente en el nivel de compromiso de los trabajadores.

Así mismo las teorías sobre el CO están enfocadas por Labrague et al (2018) consideran que el vínculo de apego y la lealtad de un trabajador son componentes básicos para el CO y para que exista la presencia de estos elementos los objetivos organizacionales deben estar alineados a los individuales y debe existir una fuerte identificación del trabajador con su organización.

En términos de actitudes del CO Medina (2018) considera que el compromiso organizacional está estrechamente relacionado a las actitudes, debido a que, si un colaborador desea permanecer en una organización, se desempeñará de la mejor manera en pro de la misma.

Hurtado (2017), la cual partiendo desde Mathieu y Zajac (1990), sostiene que el compromiso es, sobre todo, un intercambio entre el desempeño del trabajador y los alicientes de la organización como la gratitud, el reconocimiento o algún incentivo por realizar el trabajo de manera eficiente; solo de esta forma, el colaborador se va a sentir valorado y así se genera el compromiso afectivo.

Por otro lado, existen tres perspectivas planteadas por Meyer y Allen (1991) que pretenden justificar el compromiso organizacional: la afectiva, la de continuidad y la normativa. Desde el punto de vista afectivo, se considera que el compromiso organizacional engloba a la aceptación de metas, el deseo de superación en pro de la organización y las ganas de perdurar en la misma. De tal manera que el CO va supera una lealtad pasiva, ya que involucra una relación donde el colaborador participe activamente contribuyendo con la organización de manera global. Por otro lado, la perspectiva de continuidad implica que el colaborador analice las consecuencias económicas de abandonar la organización, considerando no solamente el tiempo, sino que también el esfuerzo empleado en la misma. De esta manera, si se da cuenta que dejar la organización no supera el costo beneficio, esto supondría un compromiso mayor, fundamentalmente por necesidad. Finalmente, la última perspectiva es la normativa, que supone que el colaborar se mantenga en la

organización porque considera que es lo moralmente correcto, ya que ha tenido beneficios, como capacitaciones y permisos.

Las siguientes investigaciones revisadas nos ayudarán a comprender la justificación del proyecto, para Borgarello (2019), quien tuvo como objetivo difundir la Ley N° 2578 de Bs. As promulgada por decreto N° 09/008 del 07/01/08, la cual pone en manifiesto puntos importantes de esta enfermedad y menciona que el síndrome de Burn-Out es la cronicidad del estrés que se genera en el ambiente de trabajo. Es de suma importancia dar a conocer esta información a toda la comunidad, incluyendo a sus autoridades, con el propósito de evitar o reducir considerablemente los agentes desencadenantes de este mal que afectan tanto a la sociedad.

Asimismo, Montaluisa (2017) piensa que existe mucha relación entre la justicia organizacional y el surgimiento del estrés laboral, ya que, si una organización no cuenta con los instrumentos necesarios para hacerle frente al dinamismo en el ambiente laboral, es más propensa a ocasionar altos niveles de estrés a sus trabajadores, viéndose afectada la motivación y el compromiso para con la organización. Es por ello, que debería realizarse un diagnóstico pertinente para actuar de manera adecuada para reducir las consecuencias.

En su investigación, CO de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales, el autor Romero (2017) indica que el grado de compromiso que siente el colaborador hacia la organización está regulado por diversos factores que lo colocan en diferentes niveles de compromiso. Es decir, el colaborador puede recorrer entre los diferentes niveles de compromiso como el afectivo, político, normativo, de continuidad, entre otros y que el grado de intensidad dependa del desempeño que realiza en la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: se consideró básico descriptivo de acuerdo con Muntane (2010) caracterizado por sustentarse en el marco teórico teniendo la finalidad de ampliar el conocimiento científico sin ningún fin práctico.

3.1.2 Diseño de investigación:

- Diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, Hernández (2018) de acuerdo con que se ubica un problema y se evalúa una descripción puntual de cómo está la población sin ejecutar alguna modificación en el momento de poder aplicar el instrumento de la recaudación de información.
- La investigación se señaló correlacional para poder evaluar la relación que existe y determinar si la variable estrés comprende a un efecto significativo sobre el CO.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable: Prevención del estrés

Alarcón (2018) El estrés es la sensación de tensión, ya sea emocional o física, generada por una situación de frustración o nerviosismo. Es decir, el estrés es la manera como el cuerpo y el cerebro responden a una exigencia.

Lacosta (2019) El autor define al estrés como la percepción de un estímulo que puede ser de algún acontecimiento vital, molestia diaria y circunstancias crónicas.

Por medio del estrés laboral podemos medir el control, las exigencias del trabajo y apoyo social.

3.2.2. Variable: Compromiso organizacional

Coronado et al (2020) El CO es la visión que tienen los colaboradores sobre la organización, además del nivel de apego que sientan por ésta y sus ganas de permanecer en la misma

El CO tiene tres dimensiones que la componen. Rodríguez (2014) menciona que el vínculo emocional que siente el trabajador hacia la organización es producto de, esta idea es secundada por Meyer y Allen (1997), quienes mencionan que cuando el trabajador siente que su desempeño es apreciado, valorado y obtiene como recompensa palabras positivas, ya sean alientos o felicitaciones, es ahí donde se ve reflejado el compromiso afectivo. Meyer y Allen (1997) también sostienen que el compromiso de continuidad, básicamente, se apoya en la retención del trabajador mediante la promesa y cumplimiento de beneficios tangibles que para el mismo trabajador resulten de provecho y que, además, no suponga un esfuerzo de más. Por último, Meyer y Allen (1997) indican que el componente normativo se basa en que el trabajador se mantenga en la organización por considerarlo correcto moralmente ya que se ha visto beneficiado por la misma.

3.3. Población y muestra

Según Pastor (2019) la población es el universo total de componentes de interés que van a ser estudiados.

Condori (2020) la muestra es una porción que representa a la población, pero que mantiene las mismas características generales.

La muestra consta de 35 colaboradores de salud del servicio de farmacia del hospital II Vitarte, en donde se valoró algunos criterios de inclusión como:

- Se enfocó en todo el personal que se encuentren laborando de forma presencial en el año 2022.
- Personal que labore en el servicio de farmacia hospitalización.
- Todos aquellos que dieron su consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

- Personales con licencia durante la investigación.
- Personal que cuente con modalidad de trabajo remoto.
- Aquellos personales que no cuenten con horario completo en el servicio de farmacia hospitalaria.
- Aquellos colaboradores que no aceptaron el consentimiento informado.

La muestra se refiere a la porción de población que se sometió a la investigación, de esa manera se recaban los datos necesarios y como resultados tendremos información que los represente. (Hernández et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

López (2015) nos dice que para la recolección de datos se usará el censo porque nos permitirá cuantificarlos de forma organizada y sistematizada.

La técnica utilizada es de tipo censal y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios para recolectar información a través de la evaluación de cada documento estandarizado, realizando los mismos cuestionarios para luego comparar los resultados. En cuanto al diseño del instrumento, se optó por un cuestionario cerrado, con base en anteriores investigaciones. El censo se elaboró en función a las dimensiones elegidas previamente en la investigación.

Además, se planteó usar una escala de Likert, de esa manera es posible clasificar las respuestas, tanto las referentes a estrés como las de CO.

La validez “Hace referencia a la capacidad real que tiene un instrumento para medir una determinada variable, por lo que un instrumento para medir la inteligencia no se puede basar en la memoria” (Hernández et al., 2018, p 200).

La confiabilidad “Es el nivel de la aplicabilidad del instrumento para poder obtener datos que no sean dispersos sino resultados similares” (Hernández et al., 2018, 200). Es decir, es la capacidad de un instrumento para poder extraer información de la muestra de ~~tra~~afidedigna.

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación se evaluaron diferentes datos para poder detallar los contextos teóricos relevantes. Así mismo se emitió una solicitud al Hospital II de Vitarte, específicamente al área de farmacia para acceder a la recolección de datos.

Se procedió a redactar el cuestionario y evaluar a la muestra previamente establecida, dándose a conocer los objetivos de la encuesta, posteriormente se analizó e interpretó la información recolectada de los cuestionarios por medio de las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

Respecto a las variables prevención de estrés y CO, se aplicó un instrumento bastante empleado en el país, el mismo que va a ser validado por tres especialistas, usando el criterio de los jueces.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis, se cargaron los datos obtenidos al programa Excel, luego se procedió a procesar la información recabada, para ello usamos el software SPSS v.25. De igual manera, por temas académicos, se decidió cargar los resultados en gráficos y tablas al programa Word, para una mejor presentación.

Según Loayza (2020) en la estadística descriptiva, se utilizaron tablas de conteo para porcentajes y frecuencias, así pudo ser posible la observación de cada ítem propuesto en la encuesta de manera detallada. En la estadística inferencial, se empleó la investigación correlacional, es por ello que fue necesario cotejar la hipótesis con una prueba de hipótesis estadística.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó alineándose, en todo momento, a los preceptos de la ética, dándole especial énfasis a la beneficencia y la autonomía. Es por ello por lo que toda la información recabada se trató con rigurosa confidencialidad.

El estudio en seres humanos está estrechamente relacionado a los derechos humanos porque crean una situación de vulnerabilidad. Por lo mismo, debemos enfocarnos en proteger la dignidad, integridad y autonomía de las personas participantes.

IV. RESULTADOS

Posteriormente a la recolección de datos se hace un resumen aplicando las fórmulas estadísticas para poder dar explicación a las respuestas otorgadas por los 35 participantes en la investigación, se ha detallado en cada tabla los resultados obtenidos.

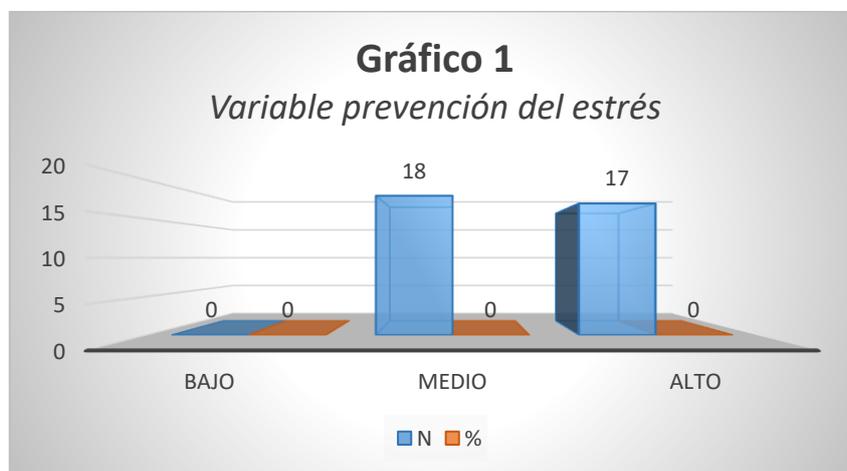
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

Con los datos proporcionados por el software SPSS v.25 se analiza los resultados obtenidos para poder interpretar y explicar.

Tabla 1

Variable prevención del estrés

	N	%
Bajo	0	0
Medio	18	51,4
Alto	17	48,6
Total	35	100,0

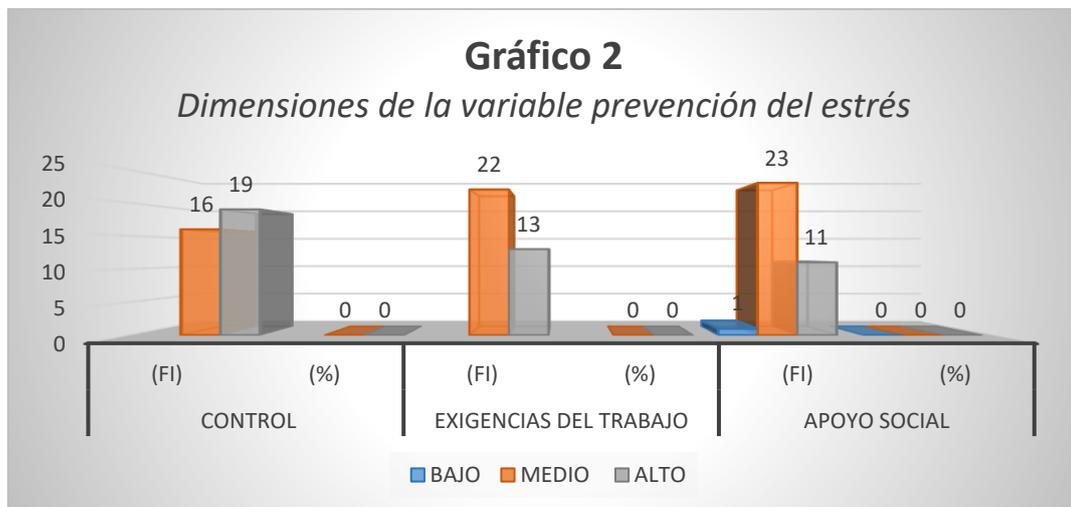


En la Tabla 1 se muestra un nivel medio 51,4% (18) de estrés y 48,6% (17) tiene un nivel alto, como nivel bajo 0 % (0). Hace referencia que más del 50 % de participantes muestran estrés en las actividades realizadas en el servicio de farmacia frente a un 48,6 % quienes muestran un alto nivel de estrés lo cual perjudica gravemente a la rutina diaria del servicio por lo que se tendrá que mostrar soluciones en gestión para disminuir los niveles de estrés.

Tabla 2

Dimensiones de la variable prevención del estrés

	CONTROL		EXIGENCIAS DEL TRABAJO		APOYO SOCIAL	
	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)
BAJO					1	2,9
MEDIO	16	45,7	22	62,9	23	65,7
ALTO	19	54,3	13	37,1	11	31,4
TOTAL	35	100	35	100	35	100



En la Tabla 2 sobre el control se ha evidenciado una percepción equilibrada y similar en el nivel alto, siendo un total de 19 personas que se sitúan en dicha posición lo que representa el 54.3%. De forma complementaria, la percepción de nivel medio alcanza un valor de 45.7% (16 personas) y no se observaron opiniones de nivel bajo.

Asimismo, se presenta el análisis para la dimensión de exigencias del trabajo la percepción del nivel medio es claramente mayor, alcanzando un valor de 62.9%, ello equivale a 22 personas. Asimismo, el nivel alto obtuvo una frecuencia de 13 respuestas, es decir el 37.1% del total. Este análisis evidencia la necesidad de lograr cambios positivos en las relaciones del compromiso organizacional a fin de contar con un mejor desempeño en el futuro.

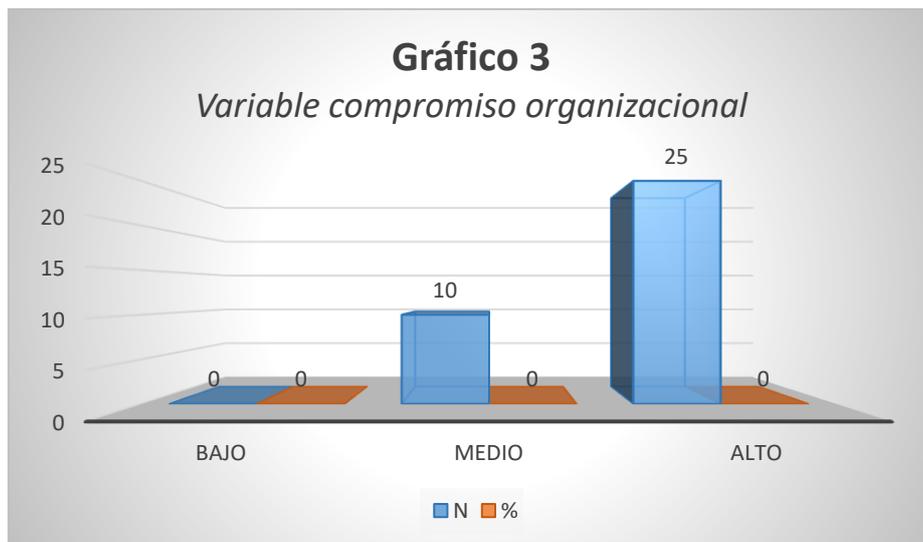
Finalmente, el análisis de la variable estrés culmina con la dimensión del apoyo social que se presenta a continuación, alcanzando una frecuencia de 23 personas con un porcentaje de 65.7%. En segundo lugar, lo ocupa la percepción

alta sobre el apoyo, dado que alcanza una frecuencia de 11 personas con 31.4% y por último, solo se obtuvo 1 frecuencia de opiniones deficientes que representa el 2.9%. A partir de dichos resultados se puede establecer un sistema articulado para desarrollar más aun el apoyo entre el grupo de trabajo, a fin de que los colaboradores sientan que existe un soporte por parte del equipo para lograr cambios positivos en el tiempo.

Tabla 3

Variable compromiso organizacional

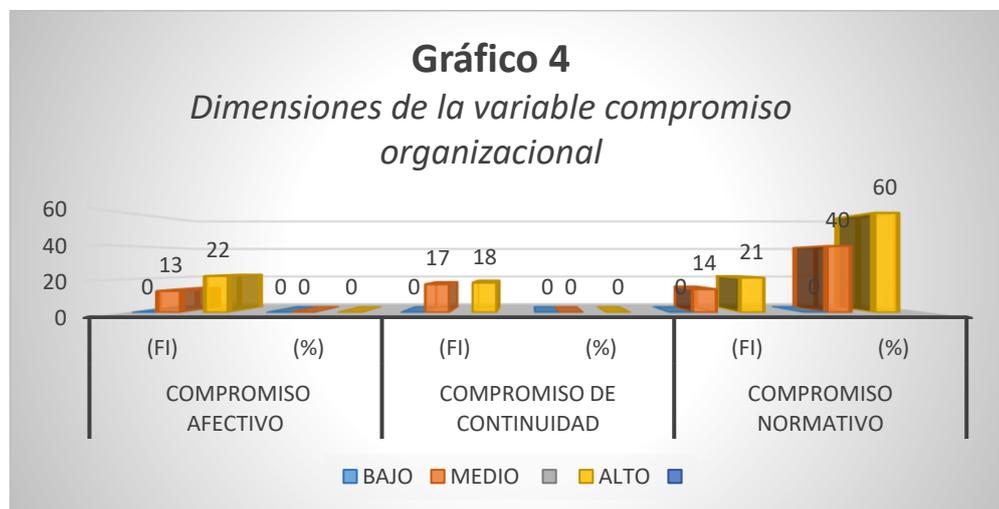
	N	%
Bajo	0	0
Medio	10	28,6
Alto	25	71,4
Total	35	100,0



En la Tabla 3 es posible observar el análisis de frecuencias para la variable CO, en donde se ha determinado que la mayoría de respuestas muestran un comportamiento de nivel alto, siendo 25 del total con el 71.4%; por otro lado, 10 personas cuentan con una percepción de nivel medio sobre el tema, es decir, el 28.6% percibe un buen CO en el centro de operaciones de la farmacia en análisis. A partir de dichos resultados se procede a evaluar las dimensiones del CO a continuación.

Tabla 4*Dimensiones de la variable compromiso organizacional*

	COMPROMISO AFECTIVO		COMPROMISO DE CONTINUIDAD		COMPROMISO NORMATIVO	
	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)
BAJO						
MEDIO	13	37,1	17	48,6	14	40
ALTO	22	62,9	18	51,4	21	60
TOTAL	35	100	35	100	35	100



se indica que las opiniones sobre la percepción de nivel alto son claramente mayores, alcanzando un valor de 62.9%, ello equivale a 22 personas. Asimismo, la categoría de nivel medio obtuvo una frecuencia de 13 respuestas, es decir el 37.1% del total. Este análisis evidencia la necesidad de continuar con los aspectos positivos en el compromiso afectivo dentro del área de trabajo a fin de contar con un mejor comportamiento mucho mejor en el futuro.

Finalmente, el análisis de la variable CO culmina con la dimensión de compromiso de continuidad que se presenta a continuación, que se ha evidenciado una percepción equilibrada y similar entre las categorías de nivel alto y medio. La categoría de nivel alto alcanza un total de 18 personas que se sitúan en dicha posición lo que representa el 51.4 % y de forma complementaria, la percepción de nivel medio alcanza un valor de 48.6 % (17 personas) y no se observaron opiniones deficientes o malas sobre el compromiso de continuidad en el compromiso organizacional del área de farmacia.

4.2. Análisis de tablas cruzadas

Otro punto importante dentro del análisis descriptivo de los resultados son las tablas cruzadas, en donde se puede comparar la similitud de respuestas según la agrupación en las categorías de bajo, medio y alto en cada una de las variables y dimensiones de interés.

Tabla 5

Tablas cruzadas de prevención de estrés y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional Agrupada			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Prevención del	Bajo	0	0	0	0
Estrés	Medio	0	10	8	18
Agrupada	Alto	0	0	17	17
	Total	0	10	25	35

En la tabla 5 se observa el análisis cruzado de prevención de estrés y el compromiso organizacional, en tanto que, ante la presencia de respuestas de carácter medio del compromiso organizacional, se encontraron 10 similitudes para el variable alto. Por otro lado, ante respuestas buenas sobre el compromiso, se encontraron 8 respuestas regulares y 17 buenas, siendo este el factor de mayor coincidencia.

Tabla 6*Tablas cruzadas de prevención de estrés y compromiso afectivo*

		compromiso afectivo Agrupada			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Prevención de Estrés Agrupada	Bajo	0	0	0	0
	Medio	0	12	6	18
	Alto	0	1	16	17
Total		0	13	22	35

El análisis de las tablas cruzadas de prevención de estrés y el compromiso afectivo determinan que, ante 13 respuestas de nivel medio sobre las relaciones, se obtuvieron 12 respuestas y 1 con nivel alto en el estrés. Por otro lado, ante 22 respuestas alto de las relaciones interpersonales se encontraron 6 respuestas medio y 16 altos para el estrés. Este análisis permite evidenciar que el mayor número de coincidencias pertenece a la categoría alto de ambas variables.

Tabla 7*Tablas cruzadas de prevención de estrés y compromiso de continuidad*

		Compromiso de continuidad			Total
		Bajo	Agrupada Medio	Alto	
Prevencción de Estrés Agrupada	Bajo	0	0	0	0
	Medio	0	13	5	18
	Alto	0	4	13	17
Total		0	17	18	35

Respecto a la coincidencia de los resultados en las tablas cruzadas del estrés y compromiso de continuidad, se observa que ante 17 respuestas medio en la orientación se alcanzan 13 similitudes medio y 4 posiciones altos para el caso del estrés; asimismo, para 18 respuestas altos del compromiso de continuidad, se muestran 5 respuestas medios y 13 altos. En este sentido, es posible afirmar que el mayor número de coincidencias es para la percepción medio y alto de ambas afirmaciones.

4.3. Análisis inferencial e interpretación de resultados

4.3.1. Hipótesis General

Ha: Existe asociación entre la prevención del estrés y el CO del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 8

Prueba de normalidad para prevención de estrés y compromiso organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,106	35	,200*	,940	35	,054
Prevención de Estrés	,084	35	,200*	,973	35	,523

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se evidencia según la tabla anterior que hay la distribución de los datos de cada una de las variables analizadas materia de estudio poseen una distribución normal.

Se puede deducir que el CO está altamente influenciada por el estrés lo cual propone problemas internos y externos en el servicio de farmacia.

Tabla 9*Medidas simétricas de la hipótesis general*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,962	,010	20,296	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,961	,016	20,009	,000 ^c
N de casos válidos		35			

Regla de decisión:

Ho: Significancia (p-valor) ≥ 0.05 , se acepta la hipótesis nula

Ha: Significancia (p-valor) < 0.05 , no se acepta la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna o del investigador.

En la tabla anterior, queda demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.962$ y sig. = $0.000 < 0.05$) que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Además, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva muy alta, dado que $R_s = 0.961$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

4.3.2. Hipótesis Específica 1

Ha: Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 10

Prueba de normalidad para estrés y compromiso afectivo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
	Estadístico Gl	Sig.	Estadístico gl	Sig.
Prevención de Estrés	,084	35	,200*	,973
Compromiso afectivo	,199	35	,001	,868

Se evidencia según la tabla anterior que hay la distribución de los datos de cada una de las variables analizadas; estrés y la dimensión compromiso afectivo, siendo una de distribución normal y la otra posee una distribución diferente de la normal.

El resultado muestra la falta de solidaridad en el equipo de trabajo en el servicio de farmacia lo cual está influenciado por el estrés mostrando niveles altos de pesimismo y falta de compañerismo para cumplir con los procedimientos laborales.

Tabla 11*Medidas simétricas de la hipótesis específica 1*

			Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson		,807	,069	7,841	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman		,828	,077	8,488	,000c
N de casos válidos			35			

En la tabla anterior, queda demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.807$ y sig. = $0.000 < 0.05$) que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Además, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_s = 0.828$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

4.3.2. Hipótesis Específica 2

Ha: Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 12

Prueba de normalidad para estrés y compromiso de continuidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,084	35	,200*	,973	35	,523
Compromiso de continuidad	,140	35	,082	,927	35	,022

Se evidencia según la tabla anterior que hay la distribución de los datos de cada una de las variables analizadas materia de estudio; estrés, la misma que posee una distribución normal y compromiso de continuidad, no posee dicha distribución.

El resultado muestra que el compromiso laboral que sostiene el personal con la empresa se ve influenciado por el estrés haciendo que este pueda deliberar a una posible renuncia sin embargo la falta de empleo y la necesidad que tiene por ser el sostén de la familia frustran al personal haciendo que no pueda cumplir con sus responsabilidades.

Tabla 13*Medidas simétricas de la hipótesis específica 2*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,900	,032	11,862	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,881	,055	10,693	,000c

En la tabla anterior, queda demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.900$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Además, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_s = 0.881$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

4.3.3. Hipótesis Específica 3

Ha: Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Ho: No existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Tabla 14

Prueba de normalidad para estrés y compromiso normativo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
	Estadístico gl	Sig.	Estadístico gl	Sig.		
Prevención de Estrés	,084	35	,200*	,973	35	,523
Compromiso normativo	,199	35	,001	,868	35	,001

En la tabla 14 se evidencia que existe una distribución de los datos de cada una de las variables analizadas; estrés y la dimensión compromiso normativo, siendo una de distribución normal y la otra posee una distribución diferente de la normal. La tabla hace referencia de como el estrés influye en los colaboradores por el reglamento interno que maneja la institución y la carga que el personal siente por estas obligaciones y responsabilidades sometidas por el servicio de farmacia.

Tabla 15*Medidas simétricas de la hipótesis específica 3*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,805	,067	7,840	,000c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,823	,076	8,487	,000c
N de casos válidos		35			

En la tabla anterior, queda demostrado a través del coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.805$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) que existe una correlación positiva entre las variables de estudio. Además, mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_s = 0.823$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general, se evidencia, según los hallazgos más importantes, que existe asociación significativa entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; se evidenció un nivel de asociación positiva media y muy alta, esto guarda relación con los hallazgos encontrados por Luque (2018), quien sostuvo que el 60 % de sus colaboradores presentaron estrés medio, 22 % con nivel de estrés alto, determinando que el estrés que presentan las enfermeras del Policlínico Peruano Japonés es medio con propensión a alto. Además, se evidenció que mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo una intensidad que pertenece a la correlación positiva muy alta, dado que $R_S = 0.961$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Con relación a la primera hipótesis específica: Se evidenció que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022, ya que tiene un nivel de asociación significativo, como se observa en la investigación de Rodríguez (2019) quien demostró que existe una relación entre las dimensiones de clima organizacional y la de compromiso afectivo. El clima organizacional no es bueno por el exceso de trabajo, las relaciones interpersonales son deficientes por falta de responsabilidad en las tareas designadas y el poco compromiso institucional. Además, se evidencia que hay la distribución de los datos de cada una de las variables analizadas; estrés y la dimensión compromiso afectivo, siendo una de distribución normal y la otra posee una distribución diferente de la normal. Quedando evidenciado que mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_S = 0.828$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Con relación a la segunda hipótesis específica: Asimismo, como se observa en la investigación de Coronado (2019), en sus resultados muestra que existe una relación directa, moderada ($0.25 < \rho < 0.5$) y significativa ($\alpha < 0.01$), entre el grado de CO y sus dimensiones de la felicidad quien demostró que existe conexión directa, significativa y moderada entre el CO y las dimensiones de la felicidad en una empresa farmacéutica. Podemos relacionar estos puntos con la relación existente entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo, de los cuales se evidenció que mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_S = 0.881$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Con relación a la tercera hipótesis específica: Se logró mostrar la asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.; ello demostrado estadísticamente , se mostró un nivel de asociación significativo, dichos resultados son congruentes con los obtenidos por Suazo (2019), quién señaló que por los estudios realizados a los trabajadores de dicha compañía se pudo dar a conocer que si un trabajador presenta cansancio emocional, se mantendrá menos tiempo en la empresa, de igual manera, el nivel de gratitud del empleado hacia la organización será menor si no percibe el mismo reconocimiento. Además, se evidenció que mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtiene una intensidad que pertenece a la correlación positiva alta, dado que $R_S = 0.828$ con significancia de $0.000 < 0.05$. A partir de ello, se afirma la hipótesis del investigador donde se sostiene que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

En la investigación de Frenkel et al (2022), quienes buscaron encontrar los elementos estresores más comunes en el ambiente laboral de los profesionales de la salud demostrando que el nivel de estrés fue moderado, hallándose diferencias entre los sectores hospitalarios. Por ejemplo, el sector pre hospitalario tuvo más preocupaciones estresantes que el hospitalario, tal como se evidencia en mi investigación, la falta de control, las exigencias del trabajo y la falta de apoyo social son influencias estresores que afectan directamente el CO en el servicio de farmacia en el Hospital II de Vitarte.

Por otro lado Suazo (2019), menciona que su objetivo fue establecer la conexión entre el síndrome y burnout y compromiso organizacional, la metodología fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo en una compañía de Lima Metropolitana en su resultado se puede indicar que la dimensión de cansancio emocional muestra una relación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ($\rho = -0,162$ sig. = 0,070) y una relación directa con la dimensión de compromiso de continuidad ($\rho = 0,194$ sig. = 0,030) entendiendo que las dimensiones de compromiso de continuidad y de cansancio emocional tuvieron una directa relación así podemos concluir que, si un trabajador presenta cansancio emocional, se mantendrá menos tiempo en la empresa, de igual manera, el nivel de gratitud del empleado hacia la organización será menor si no percibe el mismo reconocimiento, estas dimensiones coinciden con las de mi trabajo, evidenciando que éstas tienen incidencia directa en el compromiso organizacional.

El presente estudio confirma que existe una significativa relación entre el estrés y el compromiso organizacional, lo cual difiere de Loconi, que en su investigación logró determinar que existe un nivel bajo de estrés laboral (29%), mientras que para la variable CO obtuvo como resultado un nivel medio (50,67%), evidenciando que no existe relación entre ambas variables en el sector público. Concluyendo así, que lo hallado discrepa de estudios anteriormente aplicados en el sector público.

Por otro lado, mi investigación busca establecer la relación entre las variables estrés y compromiso organizacional. En ese sentido, Mera y Condori en su investigación, tuvieron como objetivo establecer la conexión entre el estrés y el CO en los colaboradores del área administrativa del colegio JEC. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal, mediante censo aplicado a una muestra de 61 colaboradores. Como resultado se halló una relación significativa entre las variables, ya que la significancia del Rho de Spearman fue de 0.016, es decir, menor a 0.05. El coeficiente de correlación fue de -0.431, lo que concluyó que entre ambas variables existe una correlación negativa media.

Por su parte, Coronado en su investigación, tuvo como objetivo conocer la influencia sobre el CO de la felicidad, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, aplicándose a 305 trabajadores de una empresa farmacéutica, para lo cual se usó la escala de Likert. En sus resultados demuestra que existe una relación directa, moderada ($0.25 < \rho < 0.5$) y significativa ($\alpha < 0.01$), entre el grado de CO y sus dimensiones de la felicidad: realización personal, sentido positivo de la vida y alegría de vivir así concluye que existe conexión directa, significativa y moderada entre el CO y las dimensiones de la felicidad. Si bien mi investigación no habla específicamente de la felicidad, sí se refiere al estrés y la presencia de éste afecta directamente a la felicidad de una persona, así queda demostrado que existe una relación directa y significativa entre la presencia de estrés y el CO, al igual que en la investigación de Coronado queda clara la relación significativa y directa entre la felicidad y el CO.

Del mismo modo el autor Suazo, en su investigación menciona que su objetivo fue establecer la conexión entre el síndrome y burnout y compromiso organizacional, en su resultado se puede indicar que la dimensión de cansancio emocional muestra una relación indirecta con la dimensión de compromiso normativo ($\rho = -0,162$ sig. = 0,070) y una relación directa con la dimensión de

compromiso de continuidad ($\rho = 0,194$ sig. = $0,030$) entendiendo que las dimensiones de compromiso de continuidad y de cansancio emocional tuvieron una directa relación así podemos concluir que, si un trabajador presenta cansancio emocional, se mantendrá menos tiempo en la empresa, de igual manera, el nivel de gratitud del empleado hacia la organización será menor si no percibe el mismo reconocimiento, obtuvo como resultado una relación directa, significativa y alta entre las variables. El síndrome de Burnout es cuando el estrés laboral se ve cronificado, por ende, los resultados obtenidos coinciden con los de mi investigación, concluyendo así que este estudio respalda los resultados obtenidos por el autor antes mencionado.

Otro autor que investigó al respecto fue Reza quien tuvo como objetivo identificar la influencia que genera el estrés laboral en el CO del personal de planta de ABRUS – HAVOC. Cuyos resultados muestran el puntaje más alto obtenido de la dimensión normativo con $34,98\%$, una puntuación menor corresponde a la dimensión de continuidad con $31,05\%$ la dimensión afectiva fue la más baja cuyo porcentaje es de $29,49\%$. Se determinó que, respecto a la variable CO, el componente normativo es el preponderante, lo que significa que los colaboradores consideran que es moralmente correcto mantenerse en la organización debido a la oportunidad de trabajar en esta y, por consecuencia, las compensaciones obtenidas. Mientras que el componente que obtuvo menor puntaje fue el afectivo, lo que evidencia el escaso lazo emocional con la organización, es decir, no se sienten a gusto de pertenecer a la misma. Los resultados obtenidos, de manera general, demuestran la existencia de una conexión significativa entre las variables mencionadas, variables que comparte mi investigación y, coincidentemente, los resultados generales son los mismos que se obtuvo en mi estudio.

En el Diario Gestión se menciona que, en el Perú, muchas empresas e instituciones reconocen que el 50 % de sus colaboradores no presentan compromiso organizacional (CO), mientras que, alrededor del 60% de organizaciones no cuentan con mediciones ni programas adecuados de mejoramiento de CO; sin embargo, combaten continuamente para eliminar o bajar los niveles de estrés laboral. Es decir, aún sin estudio previo, infieren que el estrés laboral es una variable que influye negativamente en el compromiso organizacional, esto queda demostrado con los resultados de mi investigación, puesto que se evidencia una conexión significativa entre las variables estrés y CO.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se identificó que existe asociación entre la prevención del estrés y el CO del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; ya que se percibe niveles altos de estrés entre los colaboradores del servicio de farmacia lo cual compromete el CO del servicio, demostrado estadísticamente mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual arroja una correlación positiva muy alta.

Segunda: Se identificó que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; ello demostrado estadísticamente, a través del coeficiente de correlación de Spearman, el cual indica la existencia de una correlación positiva alta, lo cual manifiesta que el vínculo afectivo de la organización se ve influenciado por el estrés así mismo la falta de solidaridad entre compañeros y el permanecer muchos años en el mismo trabajo contribuyen agravar el problema .

Tercera: Se identificó que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; ello demostrado estadísticamente, mediante la obtención de una correlación positiva alta, eso demuestra que el estrés afecta negativamente la estabilidad laboral haciendo que el colaborador cuestione la necesidad de buscar un nuevo empleo para no perder su fuente de ingreso.

Cuarta: Se identificó que existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo del servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022; ello demostrado estadísticamente, mediante el resultado que evidencia la existencia de una correlación positiva muy alta, eso demuestra que la deficiente determinación de las obligaciones laborales que le corresponde a cada miembro afecta el sentido de retribución de estos hacia la organización poniendo en riesgo la permanencia en la misma todo ello influenciado por el estrés.

VII. RECOMENDACIONES

1.- En la sección final se comentan algunas sugerencias a modo de recomendaciones para plantear alternativas de mejora o ampliar las líneas de investigación en base a los hallazgos evidenciados en la presente investigación.

2.- Se recomienda a la dirección del hospital implementar un sistema de reuniones e incentivos para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, dado que se ha demostrado que existe una correlación significativa con los niveles de estrés que sufre el personal.

3.- En segundo lugar, se recomienda desarrollar un cronograma de trabajo a fin de que todos los colaboradores tengan claro los objetivos, lineamientos y alcances de las labores, debido a que se ha demostrado su correlación con el nivel de desempeño.

4.- Por último, se recomienda realizar charlas y talleres con técnicas para la reducción del estrés en el entorno de trabajo a fin de lograr un impacto positivo sobre el nivel de compromiso en el área de farmacia.

REFERENCIAS

- Abanto, Y. (2018). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23993/Abanto_MY.pdf
- Al-khasawneh, A. & Futa, S. (January, 2013). The Relationship between Job Stress and Nurses Performance in the Jordanian Hospitals. *Asian Journal of Business Management*, 5(2), 267-275. Available from: https://www.researchgate.net/publication/337731435_The_Relationship_between_Job_Stress_and_Nurses_Performance_in_the_Jordanian_Hospitals_A_Case_Study_in_King_Abdullah_the_Founder_Hospital
- Almalki, A., Alzahrani, M., Alshehri, F., Alharbi, A., Alkhudaydi, S., Alshahrani, R., Alzaidi, A., Algarni, M., Alsaab, H., Alatawi, Y., Althobaiti, Y., Bamaga, A. & Alhifany, A. (December, 2021). The Psychological Impact of COVID-19 on Healthcare Workers in Saudi Arabia: A Year Later into the Pandemic. *Frontiers in Psychiatry*. Available from <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.797545>
- Baraka, A., Ramadan, F., & Hassan, E. (August, 2021). Predictors of critical care nurses' stress, anxiety, and depression in response to COVID-19 pandemic. *Nursing in critical care*. Available from <https://doi.org/10.1111/nicc.12708>
- Baldonado, C., Franco, S. y Mosteiro, M. (noviembre, 2020). Impacto psicológico de la COVID-19 en farmacéuticos comunitarios y técnicos en farmacia. *Farmacéuticos Comunitarios*, 12 (Supl 2. Congreso SEFAC 2020), 279.
- Berlofa, M., Vitória, I. & De Mendonça, T. (January, 2021) . Role of pharmacist during the COVID-19 pandemic: A scoping review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 1799-1806. Available from <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.07.003>.

Calvo, L. y Espinosa, E. (2021). Estrés laboral durante la pandemia COVID - 19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A., marzo,2021. (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4918/ESPINOZA_y_CALVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carbajal, K. (2017). Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. (Tesis de maestría). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8368/Carbajal_UKY.pdf?sequence=1

Chen, Q., Liang, M., Li, Y., Guo, J., Fei, D., Wang, L., He, L., Sheng, C., Cai, Y., Li, X., Wang, J., & Zhang, Z. (April, 2020). Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. *The lancet. Psychiatry*, 7(4), e15–e16. Available from: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30078-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30078-X)

Cubas, K. (2018). Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Empresa Agronegocios Omar SRL Jaén 2017.(Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán). Recuperada de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4828/Cubas Sánchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4828/Cubas_Sánchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duan, J., Li, G., Situ, B., Tao, J., Deng, X., Wu, J., Zhou, T., Zheng, Z. & Xu, F. (March,2021). Survey of career identity and job satisfaction among young hospital pharmacists in Guangdong province, China. *African Journal of Pharmacy and Pharmacology*, 5(3),386-392. Available from <https://academicjournals.org/journal/AJPP/article-abstract/66ECCF027881>

Dueñas, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes. UCSG. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Elbeddini, A., Wen, C.X., Tayefehchamani, Y. et al. (July, 2020). Mental health issues impacting pharmacists during COVID-19. Journal of Pharmaceutical Policy and Practice. Available from: <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00252-0>

Flores, R. y Cervantes, M. (2019). Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Gómez, M. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. Universidad Icesi. <https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2525720678/abstract/3F8D56B2A02E4696PQ/13?accountid=37408>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L. & World Health Organization (2008). Raising Awareness of Stress at Work in Developing Countries. World Health Organization. https://www.who.int/occupational_health/publications/raisingawarenessofstress.pdf

Jiang, F., Liu, S., Zhao, N., Xie, Y., Wang, S., Ouyang, X., Guo, F., Gong, Z., Zhou, Q., & Li, J. (June, 2020). Psychological status of the staff in a general hospital during the outbreak of coronavirus disease 2019 and its influential factors.

Journal of Central South University: Medical sciences, 45(6), 641–648.
Available from <https://doi.org/10.11817/j.issn.1672-7347.2020.200190>

Kumar, A. & Rajasekharan, K. (April, 2020). COVID 19 and its mental health consequences. Journal of Mental Health, 30(1), 1-2, Available from: <https://doi.org/10.1080/09638237.2020.1757052>

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación, 2(4), 543-554.
<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>

López, R., y Fachelli, S. (27 de octubre de 2015). Metodología de la investigación social cuantitativa.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Lozano-Vargas, Antonio. (Enero/marzo, 2020). Impact of the Coronavirus epidemic (COVID-19) on the mental health of health workers and general population in China. Rev Neuropsiquiatr, 83(1), 51-56.
<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Luo, M., Guo, L., Yu, M., Jiang, W., & Wang, H. (2020). The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID-19) on medical staff and general public - A systematic review and meta-analysis. Psychiatry research, 291, 113190. Available from <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113190>

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia. (6ª. ed). Estados Unidos, Delaware: Addison-Wesley Iberoamericana.

Monterrosa, A., Buelvas C. y Ordosgoitia, E. (2021) Probable trastorno de ansiedad generalizada en la pandemia COVID-2019: Valoración en médicos generales del caribe colombiano. Duazary.

<https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2476151591/3F8D56B2A02E4696PQ/1?accountid=37408>

Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Florez-Monterrosa, C. (agosto/noviembre 2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. Recuperado de **<https://doi.org/10.29375/01237047.3890>**

Moore, C., Powell, B. & Kyle, J. (November, 2018). The role of the community pharmacist in mental health. *U.S. Pharmacist*, 43, 13-20. Available from **<https://www.uspharmacist.com/article/the-role-of-the-community-pharmacist-in-mental-health>**

Muhammad, E. & Kishwar, A. (February,2019). The impact of Work Stress on Employee Productivity. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), 32-50. Recuperado de **<http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.46.2003>**

Nadeem, F., Sadiq, A., Raziq, A., Iqbal, Q., Haider, S., Saleem, F. & Bashaar, M. (november, 2021). Depression, Anxiety, and Stress Among Nurses During the COVID-19 Wave III: Results of a Cross-Sectional Assessment. *J Multidiscip Healthc*. 2021(14), 3093-3101. Available from: **<https://doi.org/10.2147/JMDH.S338104>**

Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos. Aspectos conceptuales*. Colombia: Ediciones de la U.

Pérez, F. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. España: Editorial Cep S.L.

Puma J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud materno infantil piedra liza*, 2017. UCV-institucional.

http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_25a8644def8db6dca99a668e173de085

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 8.

Sadovyy, M., Sánchez-Gómez, M. & Bresó, E. (october, 2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. Available from: **<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0191886921003615?token=66569A9E676C4C854D1D8994FB37A9D34D1ECB4D98593E105D4F1C0B36ACEE53EFB34B2C26922D50C79A53AE33D68612&originRegion=us-east-1&originCreation=20220109170147>**

Saleem, F., Malik, M. , & Qureshi, S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed?. *Frontiers in psychology*, 12, 655839. Available from: **<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655839>**

Salenbacher, J. (2017). Creative Personal Branding: La estrategia de marcar tendencia. Profit Editorial.

Sandoval, J., Idrovo, S., & Duque, E. (july, 2021). Remote Work, Work Stress, and Work–Life during Pandemic Times: A Latin America Situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 7069. Available from: **<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18137069>**

Thapasum, A., Mohamed, S., Mohammed, F., Kumaresan, R., Mabark, A., Sudeep, C., Moidin, S. & AlMoumen, S. (July/august, 2021). Psychological Perceptions and Preparedness during Novel Coronavirus Disease - 2019 (COVID-19) Pandemic - A Multinational Cross-sectional Study among

Healthcare Professionals. Brazilian dental journal, 32(4), 116–126. Available from: <https://doi.org/10.1590/0103-6440202103821>

Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E. & Vinueza, M. (June, 2021). Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic. Available from <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708/version/750>

Wu, J., Cai, J., Fang, M., Wang, Y. & Xu, F. (August, 2021). Young hospital pharmacists' job stress and career prospects amidst the COVID-19 pandemic in China. Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 14(66). Available from <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00355-2>

Zuñiga, E. (diciembre, 2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión En El Tercer Milenio, 22(44), 115–120. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Zakeri, A., Rahiminezhad, E., Salehi, F., Ganjeh, H. & Dehghan, M. (November, 2021). Burnout, Anxiety, Stress, and Depression Among Iranian Nurses: Before and During the First Wave of the COVID-19 Pandemic. Frontiers in Psychology. Available from : <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.789737>

Flores, R. y Cervantes, M. (2019). Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Gómez, M. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. Universidad Icesi. <https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2525720678/abstract/3F8D56B2A02E4696PQ/13?accountid=37408>

Guerra, D. (2019) Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del hospital de pampas 2019.

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación, 2(4), 543-554.
<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>

López, R., y Fachelli, S. (27 de octubre de 2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus (covid-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de china. Revista neuropsiquiatria.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051

Monterrosa, A., Buelvas C. y Ordosgoitia, E. (2021) Probable trastorno de ansiedad generalizada en la pandemia COVID-2019: Valoración en médicos generales del caribe colombiano. Duazary.
<https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2476151591/3F8D56B2A02E4696PQ/1?accountid=37408>

Organización mundial de la salud. (2018). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. OMS.

Ortega, O. (2017). Mejoramiento continuo de procesos. Aspectos conceptuales. Ediciones de la U.

Pérez, F. (2017). Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. Editorial Cep S.L.

Puma J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud materno infantil piedra liza, 2017.UCV-institucional.
http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_25a8644def8db6dca99a668e173de085

Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. Espacios, 40(7), 8.

Salenbacher, J. (2017). Creative Personal Branding: La estrategia de marcar tendencia. Profit Editorial.

Vidal, V. (2019). El estrés laboral. Análisis y prevención. Prensas de la Universidad de Zaragoza. La costa, v. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Universidad de Zaragoza. P. 163-172

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PREVENCIÓN DEL ESTRÉS						
TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Prevención del Estrés	Lacosta (2019) El autor define al estrés como la percepción de un estímulo que puede ser de algún acontecimiento vital, molestia diaria y circunstancias crónicas. Por medio del estrés podemos medir el control, experiencias de trabajo y apoyo social	La recolección de datos se realizó en base a los indicadores de cada dimensión obteniendo un total de 21 ítems, por medio de una escala de Likert de 5 alternativas.	Control	Decisiones	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal tipo Likert
			Exigencias del trabajo	Cantidad excesiva Insuficiencia de tiempo Pedidos contradictorios	7,8,9,10,11,12,13,14,15	El cuestionario está compuesto por 21 ítems de opción múltiple: 1.- nunca 2.- casi nunca 3.- raramente 4.- casi siempre 5.- siempre
			Apoyo social	Jerarquías Hostilidad	16,17,18,19,20,21	
				Compañeros		

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
Compromiso Organizacional	Medina (2018) define al compromiso organizacional en términos de actitudes, porque el colaborador manifiesta un deseo de continuar permaneciendo en la organización, es por ello que manifiesta y demostrara todas sus cualidades para obtener mejoras o beneficios que favorezcan a la organización	El compromiso organizacional se puede evaluar de acuerdo a tres tipos: compromiso afectivo, continuidad y normativo. Se usaron los indicadores de cada dimensión el cual tuvo 20 ítems con una escala de Likert 5 alternativas.	Compromiso afectivo	Permanencia del trabajo Vinculación afectiva con la organización Solidaridad con la organización	1,2,3,4,5,6,7	Escala ordinal tipo Likert
			Compromiso de continuidad	Estabilidad laboral Nuevo empleo Fuente de ingreso	8,9,10,11,12,13,14.	El cuestionario está conformado por 20 ítems: 1.- nunca 2.- casi nunca 3.- raramente 4.- casi siempre 5.- siempre
			Compromiso normativo	Permanencia en la organización Obligación en el trabajo Retribución a la organización	15,16,17,18,19,20	

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Prevención del estrés y compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES					VARIABLES E INDICADORES	
Problema general	Objetivo general:	Hipótesis general:	VARIABLE: PREVENCIÓN DEL ESTRÉS						
¿De qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional del servicio de farmacia del hospital II Vitarte 2022?	Identificar de qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional del servicio de farmacia del hospital II Vitarte 2022	Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso organizacional del servicio de farmacia del hospital II Vitarte 2022.	Control o decisional	Decisiones	1,2,3,4,5,6	Escala Ordinal	Bajo		
			Exigencias del trabajo	Cantidad excesiva Insuficiencia de tiempo Pedidos contradictorios	7,8,9,10,11,12,13,14,15	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- Raramente 4.- Casi siempre	Medio (50-77)		
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Apoyo social	jerarquías Hostilidad compañeros	16,17,18,19,20,21	5.- Siempre	Alto (78-105)		
¿De qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso afectivo en el servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022?	Identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso afectivo en el Hospital II de Vitarte 2022.	Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso afectivo en el servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022.	VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
¿De qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022?	Identificar de qué manera la prevención del estrés se asocia con el compromiso de continuidad en el Hospital II de Vitarte 2022.	Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso de continuidad en el servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022.	Compromiso afectivo	Permanencia del trabajo Vinculación afectiva con la organización Solidaridad con la organización	1,2,3,4,5,6,7.	1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- Raramente	Bajo (20-47)		
			Compromiso de continuidad	Estabilidad laboral Nuevo empleo Fuente de ingreso	8,9,10,11,12,13,14.	4.- Casi siempre 5.- Siempre	Medio (48-73)		
¿De qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso normativo del servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022?	Identificar de qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso normativo del servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022.	Existe asociación entre la prevención del estrés y el compromiso normativo del servicio de farmacia del Hospital II de Vitarte 2022.	Compromiso normativo	Permanencia en la organización Obligación en el trabajo Retribución a la organización	15,16,17,18,19,20		Alto (74-100)		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA
<p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo, correlacional.</p> <p>Método: Hipotético, Deductivo</p>	<p>Población: 35 se trabajará con todo el personal del servicio de farmacia (químico farmacéutico, técnico en farmacia, personal administrativo, digitadores,)</p> <p>Tipo de muestra: muestra probabilística, aleatoria simple.</p> <p>Tamaño de muestra: la muestra se obtuvo de manera aleatoria, contando con 35 trabajadores del servicio de farmacia.</p>	<p>Variable: PREVENCION DEL ESTRÉS</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario - Encuesta de percepción respecto al estrés laboral.</p> <p>Autor: Nieto</p> <p>Año: 2022</p> <p>Estructura. Está conformada por 21 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Control, exigencias del trabajo, apoyo social.</p> <p>Variable: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Técnicas: Censo</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Estructura. Está conformada por 20 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.</p>	<p>Se usarán tablas y gráficos estadísticos.</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p>

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

CUESTIONARIO DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se estará realizando un estudio a fin de determinar la "Prevención del estrés y compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022". Pedimos responder con sinceridad el siguiente cuestionario, la información entregada será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Raramente
4	Casi siempre
5	Siempre

DIMENSION	VARIABLE: PREVENCIÓN DEL ESTRÉS					
	INDICADORES	1	2	3	4	5
CONTROL	1	Mis decisiones no son acertadas cuando pierdo el control				
	2	Me siento limitado de aportar nuevas ideas cuando me siento presionado				
	3	El descontrol me impide hacer uso de mi creatividad				
	4	El poder auto controlarme significa un reto constante				
	5	Suelo perder el control cuando me encuentro bajo mucha tensión				
	6	Debo auto regularme constante para poder realizar mis labores adecuadamente				
EXIGENCIAS DEL TRABAJO	7	La carga laboral me sobrepasa				
	8	La excesiva cantidad de trabajo afecta mi entorno familiar				
	9	A menudo, los pacientes se quejan ya que me retraso en mis funciones debido al exceso de trabajo				
	10	Me es difícil cumplir con mis labores en el tiempo establecido				
	11	Constantemente presento errores en mis labores debido al poco tiempo que se me da para realizarlas				
	12	Siento que hay una mala organización, en cuanto a la gestión de los tiempos				
	13	Cuando recibo órdenes, éstas son contradichas por otro miembro del área				
	14	Siento que no hay un líder que tenga la última palabra				
15	Me responsabilizan de distintos trabajos a la vez					
APOYO SOCIAL	16	¿El no sentir apoyo y cooperación de parte de su equipo le causa estrés?				
	17	Se promueve y alienta la actitud participativa				
	18	¿Le estresa el no sentirse respaldado por el equipo cuando proponen cambios y/o mejoras?				
	19	Existen roles diferenciados y jerarquías entre los miembros, ¿ese hecho influye en su nivel de estrés?				
	20	Se respetan las ideas y aportes de los demás				
	21	¿El no sentir apoyo y cooperación de parte de su equipo le causa estrés?				

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se estará realizando un estudio a fin de determinar el "Prevención del estrés y compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022. Pedimos responder con sinceridad el siguiente cuestionario, la información entregada será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Raramente
4	Casi siempre
5	Siempre

DIMENSION	VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO	1	Considero mucho las responsabilidades que me dan en el trabajo.				
	2	Me siento parte de esta organización, como si fuéramos una familia				
	3	Tengo mejores ofertas laborales, sin embargo, el grato ambiente de trabajo me motiva a permanecer y desempeñarme mejor				
	4	No estaría bien dejar la organización en estos momentos de reestructuración				
	5	Este trabajo me ha ayudado a alcanzar metas personales, le debo mucho				
	6	De ser necesario, estoy dispuesto a aplazar mis temas personales, en pro de la organización				
	7	Me siento muy identificado con los problemas de esta organización				
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	8	Actualmente, me encuentro estudiando y tengo el apoyo de la organización, motivo por el cual me mantengo aquí				
	9	Los años de servicio hacen que me sienta hostigado de seguir laborando				
	10	La inestabilidad que vivimos, a nivel nacional, dificultaría encontrar un nuevo trabajo				
	11	Tengo personas que dependen de mí, no puedo permitirme la incertidumbre laboral				
	12	Si dejara el trabajo se vería afectado mi progreso personal y profesional				
	13	Tengo responsabilidades económicas que cumplir				
	14	La posibilidad de no encontrar otro trabajo deja sin efecto mi renuncia.				
COMPROMISO NORMATIVO	15	A lo largo del tiempo que tengo en esta organización, he recibido múltiples capacitaciones y talleres, por lo que sería desleal abandonarla				
	16	Siempre me he sentido respaldado en momentos difíciles que he atravesado a nivel personal				
	17	No están definidas las responsabilidades de cada miembro y cómo debe ejecutarlas				
	18	Los procedimientos internos no están desarrollados acorde a los lineamientos del hospital				
	19	Me siento obligado trabajar en el servicio.				
	20	Cumplo solo con las tareas designadas en mi rol de funciones				

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presentación de la investigación tendrá como objetivo Identificar de qué manera, la prevención del estrés se asocia con el compromiso organizacional en el servicio de farmacia de un Hospital de Lima, 2022.

Para continuar con la investigación se requiere de su participación la cual consta de 2 cuestionarios en una duración aproximada de 20 minutos.

Los datos serán confidenciales y usados únicamente para los fines académicos propuestos, se solicita llenar los espacios correspondientes y número de DNI lo cual evidencia el haber sido informado sobre el objetivo y procedimiento de la investigación.

Yo.....
identificado con DNI N°.....acepto participar
en la investigación, siendo consciente de la información elaborada para su
correspondiente desarrollo.

FIRMA

Activar Windows
Ve a Configuración para act

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 CONTROL							
	DECISIONES							
1	Mis decisiones no son acertadas cuando pierdo el control	x		x		x		
2	Me siento limitado de aportar nuevas ideas cuando me siento presionado	x		x		x		
3	El descontrol me impide hacer uso de mi creatividad	x		x		x		
4	El poder auto controlarme significa un reto constante	x		x		x		
5	Suelo perder el control cuando me encuentro bajo mucha tensión	x		x		x		
6	Debo auto regularme para poder realizar mis labores adecuadamente	x		x		x		
	DIMENSION 2 EXIGENCIAS DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
	CANTIDAD EXCESIVA							
7	La carga laboral me sobrepasa	x		x		x		
8	La excesiva cantidad de trabajo afecta mi entorno familiar	x		x		x		
9	A menudo, los pacientes se quejan ya que me retraso en mis funciones debido al exceso de trabajo	x		x		x		
	INSUFICIENCIA DE TIEMPO							
10	Me es difícil cumplir con mis labores en el tiempo establecido	x		x		x		
11	Constantemente presento errores en mis labores debido al poco tiempo que se me da para realizarlas	x		x		x		
12	Siento que hay una mala organización, en cuanto a la gestión de los tiempos	x		x		x		
	PEDIDOS CONTRADICTORIOS							
13	Cuando recibo órdenes, éstas son contradichas por otro miembro del área	x		x		x		
14	Siento que no hay un líder que tenga la última palabra	x		x		x		

15	Me responsabilizan de distintos trabajos a la vez	x		x		x		
	DIMENSION 3 APOYO SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	JERARQUIAS							
16	Existen roles diferenciados y jerarquías entre los miembros, ¿ese hecho influye en su nivel de estrés?	x		x		x		
17	Siente que sus jefes son cercanos y asequibles	x		x		x		
	HOSTILIDAD							
18	Se siente poco respaldado por el equipo cuando propone cambios y/o mejoras	x		x		x		
19	Cuando es testigo de una falta, ¿se siente en confianza para reportarla?	x		x		x		
	COMPÑEROS							
20	Se respetan las ideas y aportes de los demás	x		x		x		
21	¿El no sentir apoyo y cooperación de parte de su equipo le causa estrés?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo DNI: 10061458

Especialidad del validador... Doctora en Administración.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

28 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO							
	<i>PERMANENCIA DEL TRABAJO</i>							
1	Considero mucho las responsabilidades que me dan en el trabajo.	x		x		x		
2	Me siento parte de esta organización, como si fuéramos una familia	x		x		x		
3	Tengo mejores ofertas laborales, sin embargo, el grato ambiente de trabajo me motiva a permanecer y desempeñarme mejor	x		x		x		
	<i>VINCULACION AFECTIVA CON LA ORGANIZACION</i>							
4	No estaría bien dejar la organización en estos momentos de reestructuración	x		x		x		
5	Este trabajo me ha ayudado a alcanzar metas personales, le debo mucho	x		x		x		
	<i>SOLIDARIDAD CON LA ORGANIZACIÓN</i>							
6	De ser necesario, estoy dispuesto a aplazar mis temas personales, en pro de la organización	x		x		x		
7	Me siento muy identificado con los problemas de esta organización	x		x		x		
	DIMENSION 2 COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>ESTABILIDAD LABORAL</i>							
8	Actualmente, me encuentro estudiando y tengo el apoyo de la organización, motivo por el cual me mantengo aquí	x		x		x		
9	Los años de servicio hacen que me sienta hostigado de seguir laborando	x		x		x		
	<i>NUEVO EMPLEO</i>							
10	La inestabilidad que vivimos, a nivel nacional, dificultaría encontrar un nuevo trabajo	x		x		x		
11	Tengo personas que dependen de mí, no puedo permitirme la incertidumbre laboral	x		x		x		
12	Si dejara el trabajo se vería afectado mi progreso personal y profesional	x		x		x		

FUENTE DE INGRESO							
13	Tengo responsabilidades económicas que cumplir	x		x		x	
14	La posibilidad de no encontrar otro trabajo deja sin efecto mi renuncia.	x		x		x	
DIMENSION 3 COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
PERMANENCIA EN LA ORGANIZACION							
15	A lo largo del tiempo que tengo en esta organización, he recibido múltiples capacitaciones y talleres, por lo que sería desleal abandonarla	x		x		x	
16	Siempre me he sentido respaldado en momentos difíciles que he atravesado a nivel personal	x		x		x	
OBLIGACION EN EL TRABAJO							
17	No están definidas las responsabilidades de cada miembro y cómo debe ejecutarlas	x		x		x	
18	Los procedimientos internos no están desarrollados acorde a los lineamientos del hospital	x		x		x	
RETRIBUCION A LA ORGANIZACION							
19	Me siento obligado trabajar en el servicio.	x		x		x	
20	Cumplo solo con las tareas designadas en mi rol de funciones	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo **DNI: 10061458**

Especialidad del validador...**Doctora en Administración.**

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

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

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

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

28 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 CONTROL							
	DECISIONES							
1	Mis decisiones no son acertadas cuando pierdo el control	x		x		x		
2	Me siento limitado de aportar nuevas ideas cuando me siento presionado	x		x		x		
3	El descontrol me impide hacer uso de mi creatividad	x		x		x		
4	El poder auto controlarme significa un reto constante	x		x		x		
5	Suelo perder el control cuando me encuentro bajo mucha tensión	x		x		x		
6	Debo auto regularme para poder realizar mis labores adecuadamente	x		x		x		
	DIMENSION 2 EXIGENCIAS DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
	CANTIDAD EXCESIVA							
7	La carga laboral me sobrepasa	x		x		x		
8	La excesiva cantidad de trabajo afecta mi entorno familiar	x		x		x		
9	A menudo, los pacientes se quejan ya que me retraso en mis funciones debido al exceso de trabajo	x		x		x		
	INSUFICIENCIA DE TIEMPO							
10	Me es difícil cumplir con mis labores en el tiempo establecido	x		x		x		
11	Constantemente presento errores en mis labores debido al poco tiempo que se me da para realizarlas	x		x		x		
12	Siento que hay una mala organización, en cuanto a la gestión de los tiempos	x		x		x		
	PEDIDOS CONTRADICTORIOS							
13	Cuando recibo órdenes, éstas son contradichas por otro miembro del área	x		x		x		
14	Siento que no hay un líder que tenga la última palabra	x		x		x		

15	Me responsabilizan de distintos trabajos a la vez	X		x		x		
	DIMENSION 3 APOYO SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	JERARQUIAS							
16	Existen roles diferenciados y jerarquías entre los miembros, ¿ese hecho influye en su nivel de estrés?	X		x		x		
17	Siente que sus jefes son cercanos y asequibles	X		x		x		
	HOSTILIDAD							
18	Se siente poco respaldado por el equipo cuando propone cambios y/o mejoras	X		x		x		
19	Cuando es testigo de una falta, ¿se siente en confianza para reportarla?	X		x		x		
	COMPAÑEROS							
20	Se respetan las ideas y aportes de los demás	X		x		x		
21	¿El no sentir apoyo y cooperación de parte de su equipo le causa estrés?	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador **Q.F. Carmelita Ñaupá Galindo**

DNI: 44864152

Especialidad del validador: **Magister en gestión de los servicios de la salud**

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

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

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

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

01 de junio del 2022

Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO							
	<i>PERMANENCIA DEL TRABAJO</i>							
1	Considero mucho las responsabilidades que me dan en el trabajo.	x		x		x		
2	Me siento parte de esta organización, como si fuéramos una familia	x		x		x		
3	Tengo mejores ofertas laborales, sin embargo, el grato ambiente de trabajo me motiva a permanecer y desempeñarme mejor	x		x		x		
	<i>VINCULACION AFECTIVA CON LA ORGANIZACION</i>							
4	No estaría bien dejar la organización en estos momentos de reestructuración	x		x		x		
5	Este trabajo me ha ayudado a alcanzar metas personales, le debo mucho	x		x		x		
	<i>SOLIDARIDAD CON LA ORGANIZACIÓN</i>							
6	De ser necesario, estoy dispuesto a aplazar mis temas personales, en pro de la organización	x		x		x		
7	Me siento muy identificado con los problemas de esta organización	x		x		x		
	DIMENSION 2 COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>ESTABILIDAD LABORAL</i>							
8	Actualmente, me encuentro estudiando y tengo el apoyo de la organización, motivo por el cual me mantengo aquí	x		x		x		
9	Los años de servicio hacen que me sienta hostigado de seguir laborando	x		x		x		
	<i>NUEVO EMPLEO</i>							
10	La inestabilidad que vivimos, a nivel nacional, dificultaría encontrar un nuevo trabajo	x		x		x		
11	Tengo personas que dependen de mí, no puedo permitirme la incertidumbre laboral	x		x		x		
12	Si dejara el trabajo se vería afectado mi progreso personal y profesional	x		x		x		

FUENTE DE INGRESO							
13	Tengo responsabilidades económicas que cumplir	x		x		x	
14	La posibilidad de no encontrar otro trabajo deja sin efecto mi renuncia.	x		x		x	
DIMENSION 3 COMPROMISO NORMATIVO		Si	No	Si	No	Si	No
PERMANENCIA EN LA ORGANIZACION							
15	A lo largo del tiempo que tengo en esta organización, he recibido múltiples capacitaciones y talleres, por lo que sería desleal abandonarla	x		x		x	
16	Siempre me he sentido respaldado en momentos difíciles que he atravesado a nivel personal	x		x		x	
OBLIGACION EN EL TRABAJO							
17	No están definidas las responsabilidades de cada miembro y cómo debe ejecutarlas	x		x		x	
18	Los procedimientos internos no están desarrollados acorde a los lineamientos del hospital	x		x		x	
RETRIBUCION A LA ORGANIZACION							
19	Me siento obligado trabajar en el servicio.	x		x		x	
20	Cumplo solo con las tareas designadas en mi rol de funciones	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Q.F. Carmelita Ñaupá Galindo

DNI 44864152

Especialidad del validador: Mg. Gestión en servicios de la salud

01 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 CONTROL							
	DECISIONES							
1	Mis decisiones no son acertadas cuando pierdo el control	x		x		x		
2	Me siento limitado de aportar nuevas ideas cuando me siento presionado	x		x		x		
3	El descontrol me impide hacer uso de mi creatividad	x		x		x		
4	El poder auto controlarme significa un reto constante	x		x		x		
5	Suelo perder el control cuando me encuentro bajo mucha tensión	x		x		x		
6	Debo auto regularme para poder realizar mis labores adecuadamente	x		x		x		
	DIMENSION 2 EXIGENCIAS DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
	CANTIDAD EXCESIVA							
7	La carga laboral me sobrepasa	x		x		x		
8	La excesiva cantidad de trabajo afecta mi entorno familiar	x		x		x		
9	A menudo, los pacientes se quejan ya que me retraso en mis funciones debido al exceso de trabajo	x		x		x		
	INSUFICIENCIA DE TIEMPO							
10	Me es difícil cumplir con mis labores en el tiempo establecido	x		x		x		
11	Constantemente presento errores en mis labores debido al poco tiempo que se me da para realizarlas	x		x		x		
12	Siento que hay una mala organización, en cuanto a la gestión de los tiempos	x		x		x		
	PEDIDOS CONTRADICTORIOS							
13	Cuando recibo órdenes, éstas son contradichas por otro miembro del área	x		x		x		
14	Siento que no hay un líder que tenga la última palabra	x		x		x		

15	Me responsabilizan de distintos trabajos a la vez	X		x		x	
DIMENSION 3 APOYO SOCIAL		Si	No	Si	No	Si	No
JERARQUIAS							
16	Existen roles diferenciados y jerarquías entre los miembros, ¿ese hecho influye en su nivel de estrés?	X		x		x	
17	Siente que sus jefes son cercanos y asequibles	X		x		x	
HOSTILIDAD							
18	Se siente poco respaldado por el equipo cuando propone cambios y/o mejoras	X		x		x	
19	Cuando es testigo de una falta, ¿se siente en confianza para reportarla?	X		x		x	
COMPAÑEROS							
20	Se respetan las ideas y aportes de los demás	X		x		x	
21	¿El no sentir apoyo y cooperación de parte de su equipo le causa estrés?	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Nesquen José Tasayco Yataco

DNI: 21873096

Especialidad del validador: Doctor en salud

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

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

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

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

06 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO							
	<i>PERMANENCIA DEL TRABAJO</i>							
1	Considero mucho las responsabilidades que me dan en el trabajo.	x		x		x		
2	Me siento parte de esta organización, como si fuéramos una familia	x		x		x		
3	Tengo mejores ofertas laborales, sin embargo, el grato ambiente de trabajo me motiva a permanecer y desempeñarme mejor	x		x		x		
	<i>VINCULACION AFECTIVA CON LA ORGANIZACION</i>							
4	No estaría bien dejar la organización en estos momentos de reestructuración	x		x		x		
5	Este trabajo me ha ayudado a alcanzar metas personales, le debo mucho	x		x		x		
	<i>SOLIDARIDAD CON LA ORGANIZACIÓN</i>							
6	De ser necesario, estoy dispuesto a aplazar mis temas personales, en pro de la organización	x		x		x		
7	Me siento muy identificado con los problemas de esta organización	x		x		x		
	DIMENSION 2 COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
	<i>ESTABILIDAD LABORAL</i>							
8	Actualmente, me encuentro estudiando y tengo el apoyo de la organización, motivo por el cual me mantengo aquí	x		x		x		
9	Los años de servicio hacen que me sienta hostigado de seguir laborando	x		x		x		
	<i>NUEVO EMPLEO</i>							
10	La inestabilidad que vivimos, a nivel nacional, dificultaría encontrar un nuevo trabajo	x		x		x		
11	Tengo personas que dependen de mí, no puedo permitirme la incertidumbre laboral	x		x		x		
12	Si dejara el trabajo se vería afectado mi progreso personal y profesional	x		x		x		

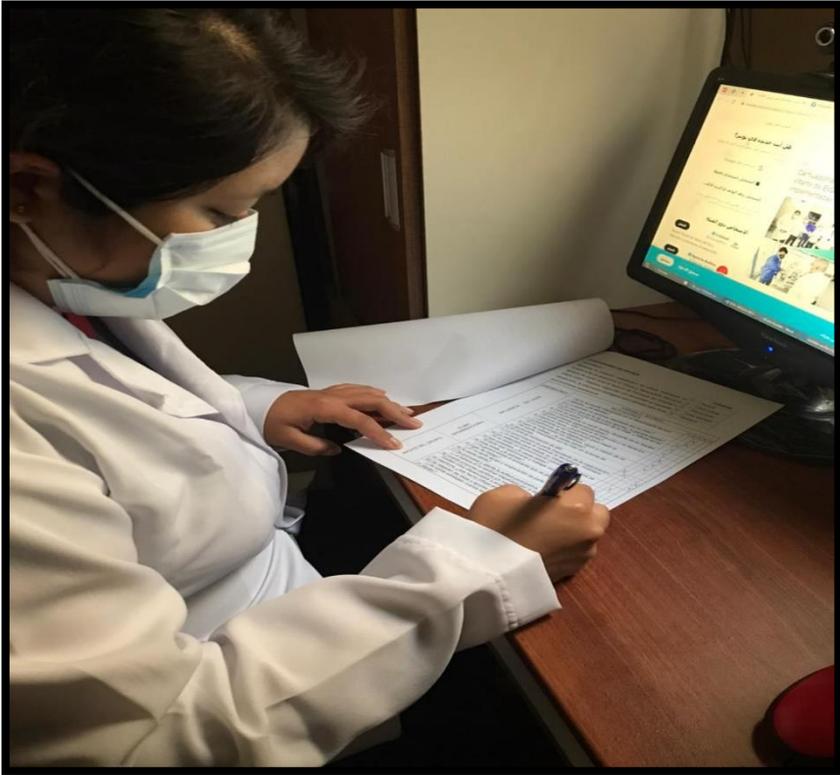
ANEXO: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

En el caso de los cuestionarios previo a su aplicación final, fue necesario determinar el grado o nivel de confiabilidad de dicho instrumento, para ello se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach. En cuanto al puntaje obtenido se observó que para el cuestionario piloto sobre compromiso organizacional la confiabilidad es alta, siendo un valor de $0,875 > 0,80$, de esta manera se indica que dicho cuestionario es fiable para su posterior aplicación. De igual manera, ocurre con el cuestionario sobre Estrés, del cual se obtuvo un $0.871 > 0,80$, de forma análoga se precisa que dicho cuestionario es fiable para su posterior aplicación a la muestra final; como muestra de la confiabilidad se presenta la siguiente tabla.

Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0
	Alfa de Cronbach – compromiso organizacional	0.875	
	Alfa de Cronbach – prevencion de Estrés	0.871	

RECOLECCIÓN DE DATOS



CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 25 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 079 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)
Dr. Jean Luis Francia Velasquez
HOSPITAL II VITARTE
Director
Presente. -



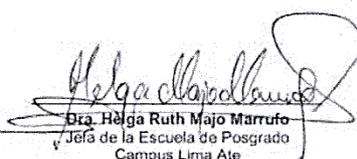
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NIETO ATENCIA ERCILIO MICHEL N° DNI 72966493** y código de matrícula **N° 7002532003**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

"PREVENCIÓN DEL ESTRÉS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II VITARTE 2022"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL II DE VITARTE POR EL DIRECTOR



PERÚ
Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Vice Ministerio
de Trabajo



“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CARTA Nº 1027-D-HIIV-GSPN I II-GRPA-ESSALUD-2022

Vitarte, 15 de julio del 2022

Señor
ERCILIO MICHEL NIETO ATENCIA
Presente. –

ASUNTO **TESIS PARA TÍTULO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que la Oficina de Capacitación y el Servicio de Farmacia, autorizan el permiso para la recolección de datos para realizar su tesis en nuestro Centro Asistencial, asimismo al término del mismo sírvase derivar a la oficina de Ética de la Red Almenara para la evaluación de su tesis.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Dr. JEAN LOUIS FRANCIA VELASQUEZ
DIRECTOR
HOSPITAL II VITARTE ESSALUD
RED PRESTACIONAL ALMENARA

JFV/rvo

Nit: 1567 – 2022 - 450

www.essalud.gob.pe

Jr. San Martín de Porres
Ate - Vitarte
Lima 03 – Perú
Tel: 494-2959 Anexo 5710



CARTA DE AUTORIZACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA POR EL JEFE DE SERVICIO

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

SOLICITO: Autorización para la ejecución de tesis en el
Hospital II de Vitarte

Dr.:
Raúl Quispe hurtado
Jefe de servicio de farmacia

Yo, Nieto Atencia Ercilio Michel identificado con DNI Nº 72966493, domiciliado en Urb. Villa Margarita Mz B Lt 4-Puente Piedra. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que estando, cursando el tercer ciclo de la maestría en gestión de los servicios de la salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a usted permiso para realizar el trabajo de investigación titulado: **PREVENCIÓN DEL ESTRÉS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II VITARTE 2022**. Para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios De Salud.

Por lo expuesta ruego a usted acceder a mi solicitud.



NIETO ATENCIA MICHEL



Raúl Quispe Hurtado
JEFE FARMACIA HOSPITAL II VITARTE
SERVICIO DE FARMACIA
HOSPITAL II VITARTE S.A.S. - Salud

DR: RAUL QUISPE HURTADO