

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo
de una empresa de servicios públicos, Lambayeque, octubre 2019 –
enero 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

AUTOR

Jorge Carlos Yupanqui Rodríguez

ASESOR

Marilia Sibeles Cortez Vidal
<https://orcid.org/0000-0002-9360-9282>

Chiclayo, 2022

**Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal
administrativo de una empresa de servicios públicos,
Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020**

PRESENTADA POR

Jorge Carlos Yupanqui Rodríguez

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

APROBADA POR

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

PRESIDENTE

Valicha Cuadra Morales

SECRETARIO

Marilia Sibeles Cortez Vidal

VOCAL

Dedicatoria

Cada letra, cada segundo y cada respiro de esta investigación, está dedicado a mi familia, la de sangre y por decisión; la humana y la canina; la terrenal y la espiritual.

Agradecimientos

A mi padre y madre por el apoyo en todas sus formas, y a Nataly, por aguantar y alentarme.

Resumen

La realidad de una empresa de servicios públicos expone a su personal administrativo a factores como la sobrecarga de actividades que afectan la salud física y emocional del trabajador, así como también el vínculo de pertenencia que posee con la organización. Bajo esta problemática se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de una empresa de servicios públicos en el departamento de Lambayeque durante octubre del 2019 a enero del 2020? La escala de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen permitieron evidenciar los niveles globales de la organización y también los niveles en cada una de sus dimensiones. Se pudo identificar que el 18.8 % de la población administrativa muestra altos índices en los niveles de estrés laboral, siendo la dimensión que refiere a liderazgo el mayor estresor. Además, se pudo comprobar que el 75 % de la población expone niveles medios de compromiso organizacional, reflejados en un 25% del personal con bajos índices en la dimensión continuidad.

Palabras clave: Estrés laboral, compromiso organizacional, administrativos, servicios públicos.

Abstract

The reality of a public service company exposes its administrative staff to factors such as the overload of activities that happen to the physical and emotional health of the worker, as well as the bond of belonging that they have with the organization. Under this problem, the research question arises: What are the levels of work stress and organizational commitment of the administrative staff of a public utility company in the department of Lambayeque during October 2019 to January 2020? The ILO-WHO work stress scale and the Meyer and Allen Organizational Commitment scale made it possible to show the global levels of the organization and also the levels in each of its dimensions. It was possible to identify that 18.8% of the administrative population shows high rates of work stress levels, with the dimension that refers to leadership being the greatest stressor. In addition, it was found that 75% of the population exhibit medium levels of organizational commitment, reflected in 25% of the staff with low rates in the continuity dimension.

Keywords: Work stress, organizational commitment, administrative, public services.

Índice

I.	Introducción.....	5
II.	Marco teórico	9
	2.1.Antecedentes	9
	2.2.Bases Teórico Científicas	11
	Estrés laboral	11
	Estresores laborales	12
	Modelo integral del estrés y del trabajo	14
	Dimensiones de estrés laboral.....	14
	Consecuencias de estrés laboral.....	15
	Compromiso organizacional	16
III.	Hipótesis.....	18
IV.	Metodología	19
	4.1.Tipo y Nivel de Investigación.....	19
	4.2.Diseño de Investigación.....	19
	4.3.Población, Muestra y Muestreo	19
	4.4.Criterios de Selección	19
	4.5.Operacionalización de Variables	19
	4.6.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	19
	4.7.Procedimientos	20
	4.8.Plan de Procesamiento y Análisis de Datos	21
	4.9.Matriz de Consistencia	22
V.	Resultados y Discusión.....	23
	Prueba de Normalidad	23
	Confiabilidad.....	23
	Nivel Global de Estrés Laboral.....	25
	Niveles de Estrés Laboral por Dimensiones	26
	Nivel Global de Compromiso Organizacional	28
	Niveles de Compromiso Organizacional por Dimensiones.....	29
VI.	Conclusiones	31
VII.	Recomendaciones	33
VIII.	Lista de Referencias	34
IX.	Anexos.....	37

I. Introducción

Actualmente, las empresas perciben a los recursos humanos como eje central de los factores que intervienen en la productividad, es decir, existe una relación proporcional entre el bienestar del trabajador y la puesta en acción de sus actividades. Por eso es necesaria la aplicación de instrumentos que evidencien objetivamente las percepciones del trabajador en relación a sus actividades, y cómo genera repercusiones negativas en la salud tanto mental como física y el vínculo de pertenencia con la organización.

La realidad se presenta compleja para el personal administrativo de una empresa que se encuentra expuesta a factores que aquejan a los trabajadores. El analista de recursos humanos de una empresa de servicios públicos detalla los problemas que se dan por la gran demanda documentaria y exigencias laborales que involucra el trabajo en equipo, además del exigente horario de trabajo y la falta de liderazgo, además, en las decisiones que promuevan medidas para sobrellevar situaciones que afectan el bienestar y el compromiso del personal (Comunicación personal, 2019).

Cifras a nivel nacional indican que, el 70 % de los empleados peruanos desarrollan sus actividades laborales con altos índices de estrés laboral, siendo los conflictos interpersonales los estresores más comunes (MDGroup, 2019). El psicólogo, Paúl Arrunategui Ramírez, advierte que, el 80% de los empleados lambayecanos afrontan altos niveles de estrés laboral, e indica como factores desencadenantes al bajo salario y sobrecarga laboral (RPP, 2015).

La importancia del compromiso organizacional se refleja en los trabajadores administrativos dedicados a la gestión documentaria, compuesta por trabajadores que se encuentran en constante búsqueda de oportunidades para asumir mayor influencia en las decisiones de la organización, sin embargo, la directiva no considera dichas intenciones generando desconfianza y frustración en el empleado, y esto conlleva a establecer niveles bajos de compromiso laboral (Espinoza, 2017).

La empresa en la que se realizó el estudio, como parte de sus actividades diarias, se encuentran en constante presión, la que puede generar percepciones negativas en el personal administrativo, esto se manifiestan en los indicadores como el estrés en las organizaciones y el compromiso que esta forma, siendo la insuficiente información un problema para la alta dirección en el desarrollo de estrategias y toma de decisiones. Ante esta problemática se propone resolver la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa

de servicios públicos en Lambayeque desde octubre 2019 hasta enero 2020?

El objetivo que persigue la presente investigación fue identificar los niveles de estrés laboral según las dimensiones propuestas por el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, y determinar los niveles de compromiso organizacional, según dimensiones planteadas por el cuestionario elaborado por Meyer y Allen en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos entre octubre del 2019 y enero del 2020.

La relevancia de la presente investigación se justifica en la trascendencia de los resultados para la organización en un posterior manejo del estrés laboral, puesto que altos índices y decisiones inciertas podrían afectar directamente la salud física, mental del trabajador y el desenvolvimiento óptimo de sus actividades.

Además, es necesario que una empresa conozca el nivel de compromiso organizacional del trabajador y emprender el fortalecimiento del vínculo entre el empleado y la empresa, de esta manera encontrar en las decisiones de la organización mayor compromiso de deseo, deber y necesidad de pertenencia por parte de los empleados.

Los resultados obtenidos servirán a la institución como evidencia para proponer planes de prevención, intervención y mejora con la finalidad de optimizar el potencial en las actividades laborales controlando el estrés laboral y fortaleciendo el compromiso de los trabajadores administrativos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Estrés Laboral

Una investigación en una de población representada por 150 colaboradores de las municipales de los distritos de Puerto y Ciudad Eten, Monsefú y Chiclayo para la aplicación de instrumentos del que resultaran los niveles de estrés en el trabajo, siendo utilizada la Escala de estrés laboral OIT-OMS, de esta manera, fue la conclusión que, la existencia de una significativa afectación de estrés laboral en los trabajadores, las cuales repercuten no sólo en sus actividades laborales sino también en sus relaciones familiares (Quesquén, 2019).

En Guayaquil se aplicó el instrumento de estrés laboral a una población compuesta por 284 administrativos de una universidad, y se comprobó al clima laboral y el trabajo en equipo como los estresores con índices más altos dentro de la organización, esto incide negativamente en la comunicación y el trabajo en equipo (Veléz, 2018).

En la provincia de Huaycán en una muestra de 110 trabajadores, se permitió comprobar cómo el estrés laboral repercute contra la calidad de vida de las personas, asociándola a factores de riesgo psicosociales (Hualpa, 2018).

En una investigación realizada en la ciudad de Lima y aplicada a una población de 52 empleados se obtuvo que un 3.8 % presenta niveles altos de estrés laboral, además existe predominancia del nivel medio siendo el deficiente respaldo al grupo el estresor más resaltante (Reátegui, 2017).

Los niveles de estrés laboral fueron analizados en una población de 150 trabajadores de una empresa ubicada en Lima, la que presentó al 15.3 % con niveles bajos, 38.7 % con niveles medios y el 46 % con niveles altos de estrés laboral (Llanos, 2017)

En una población de 32 trabajadores administrativos de las áreas operativa y comercial en una empresa de servicios públicos ubicada en la ciudad de Tacna, se realizó una investigación para conocer los niveles de estrés laboral en los trabajadores, y cuál de las diferentes actividades son las que mayor impacto negativo tenía sobre cada uno. Se concluyó, por intermedio de una encuesta, que existen manifestaciones de estrés cuando hay sobrecarga en las actividades del trabajador (Chávez, 2016).

Se realizó una investigación sobre una población conformada por 168 trabajadores administrativos de una empresa privada de la ciudad de Lima, se aplicó el cuestionado de

estrés laboral de la OIT-OMS y obteniendo un 4.8 % de la población con niveles altos de estrés, siendo el buen clima laboral la dimensión que explica los bajos índices de estrés (Quispe, 2016).

Compromiso Organizacional

En una investigación en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión ubicada en el departamento La Libertad, se describe como realidad problemática a la alta rotación de personal, incumplimiento de cronogramas establecidos y falta de involucramiento con las funciones, por eso se aplicó una evaluación en los trabajadores administrativos para conocer la relación entre el compromiso organizacional y la motivación. Se demostró la influencia significativa del compromiso en el estado motivacional de los empleados. (García & Gonzales, 2018).

Se ejecutó una investigación sobre una población de 35 trabajadores en un banco de la ciudad de Chiclayo, aplicándose el instrumento de compromiso organizacional se comprobó la existencia de niveles medios de compromiso, indicando una ligera superioridad porcentual en la dimensión continuidad, la que implica una permanencia obligada en la empresa (Guerrero, 2018).

La investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Salas, se evaluó una muestra de 120 trabajadores y se concluyó un alto compromiso afectivo entre los empleados y la institución, generando un óptimo ambiente de trabajo, sin embargo, el autor sugiere precaución por parte de la directiva al momento de tomar decisiones que involucren el compromiso normativo y de continuidad de los empleados (Larrain, 2017).

En una empresa limeña dedicada a la gestión documentaria se realizó una encuesta a una población conformada por una población de 158 que forman parte de las áreas administrativas. Los resultados observados señalan al 2.5 % con niveles bajos de compromiso organizacional, al 94.3 % con nivel medio y finalmente, sólo al 3.2 % con un nivel alto de compromiso. Y surge como recomendación la participación activa de los empleados, asumiendo mayor responsabilidad a favor de la institución, y crear así un vínculo de pertenencia y productividad (Espinoza, 2017).

Se realizó, en la ciudad de Lima, un estudio sobre el compromiso organizacional en una población de 85 colaboradores administrativos, y se obtuvo como resultado al 70.6 % de la muestra con niveles medios de compromiso organizacional, y al 29.4 % con niveles altos, siendo la dimensión de continuidad con la tendencia más amplia en niveles medios (Herrera, 2017).

En los departamentos de La Libertad, Lambayeque, Ancash y Piura se aplicó una evaluación de los niveles de compromiso organizacional a 294 promotores y se consiguió como resultado al 20 % de la población con niveles medios y el 80 % con niveles bajos, siendo la dimensión afectividad la de promedios más alarmantes, teniendo al 100 % de empleados con niveles bajos de compromiso organizacional (Mariño, 2019).

La población laboral constituida por 56 trabajadores de las áreas administrativas de una municipalidad ubicada en el Cusco, fue evaluada para medir los niveles generales de compromiso organizacional y consiguió resultados para el nivel medio de 52 %, para el alto de 14 %, y de 33 % para los niveles bajos. El autor evidenció la relación efímera de los empleados con dificultad en la creación de nexos de pertenencia (Lima, 2017).

En una investigación realizada a los colaboradores de las áreas administrativas de una empresa dedicada a servicios de construcción ubicada en la ciudad de Trujillo, se analizaron el estrés laboral y compromiso organizacional en una población de 35 trabajadores. Y se obtuvo como resultado un nivel medio en la dimensión afectiva, la que se explica como un factor que influye directamente sobre el estrés laboral, y si bien la dimensión normativa no representaba una amenaza, la dimensión de continuidad se vinculaba directamente con la productividad de los trabajadores administrativos (Anampa, 2016).

2.2. Bases Teórico Científicas

Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el término de estrés en el trabajo como aquella respuesta física y emocional cuyo origen se da ante el desequilibrio en las capacidades de las persona producto de las sobre exigencias, recursos insuficiente y funciones percibidas por un individuo, quien debe hacer frente a estas situaciones (OIT, 2016). En mayo de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) introdujo al estrés laboral bajo la denominación de Síndrome de Burnout en el manual de Clasificación Internacional de Enfermedades, y la refiere como: un síndrome resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito (OMS, 2019).

Matteson e Ivancevich (como se citó en Laime, 2018) refieren a este fenómeno como una respuesta adaptativa resultante de las sobre exigencias tanto físicas como psicológicas provenientes de factores organizacionales que afectan el desempeño como también la vida personal.

Estresores laborales

Medio ambiente físico. Referido a los estímulos ambientales, físicos y psicológicos como son la intensidad de la luz, el ruido ambiental, los niveles de temperatura, la contaminación adyacente, entre otros (Ivancevich & Matteson, citado por Brito & Ciccotti, 2007).

Individuales. Estos son originados por las interrelaciones del trabajador y las funciones además de las dinámicas laborales a las enfrenta con el cargo que ostenta, entre los estresores tenemos:

- Roles conflictivos: Es la contracción entre lo que el trabajador espera y lo que se le exige, llamado también presiones de rol.
- Ambigüedad de rol: Cuando existe poca claridad en relación a las funciones desempeñadas, la generación de conflictos es natural al momentos de asumir compromisos y responsabilidades.
- Sobrecarga laboral: Cuando las funciones se ven extendidas por sobre los acuerdos establecidos con las instituciones exigiendo cualitativas y cuantitativamente la capacidad del trabajador.
- Desarrollo de la carrera: Esta se refiere a la incertidumbre que sostiene el trabajador ante las expectativas ofrecidas por la empresa en relación al crecimiento profesional, o la también llamada, línea de carrera.

Grupales. Este estresor está vinculado a las interrelaciones que tiene el trabajador con el resto de compañeros con quienes comparte bajo el contexto de la naturaleza de las relaciones sociales como del vínculo que tiene para enfrentar una situación laboral, así, Ivancevich & Matteson (Brito & Ciccotti, 2007), señalan:

- Falta de cohesión al grupo: Refiere a la cercanía que existe entre los miembros de la institución, estos pueden ser positivos como también negativos y afectan directamente el estado de ánimo del trabajador.
- Conflictos intra e intergrupales: Esta refiere a los comunes conflictos que surgen entre individuos y grupos pequeños, ante esto, Ivancevich & Matteson establecen

al conflicto intergrupal tiene tres categorías: el conflicto de roles, el conflicto de asuntos y los conflictos de interacción.

Organizacionales. Originadas por la forma de liderazgo, clima o cultura organizacional que impacta negativamente en los trabajadores, tanto en su función, como en su estado de ánimo.

Extra organizacionales. Aquí intervienen factores ajenos a lo organizacional como la familia, la localidad, aspectos económicos, raza y clase, entre otros, y que inciden sobre la conducta que los empleados.

Modelo integral del estrés y del trabajo

Ivancevich & Matteson (citado por Brito & Ciccotti, 2007) presentan un modelo que estructura una perspectiva administrativa de los estresores, antes del evento estresor y los resultados o respuestas que producen, cada uno de los componentes relacionados entre sí (ver figura 1).

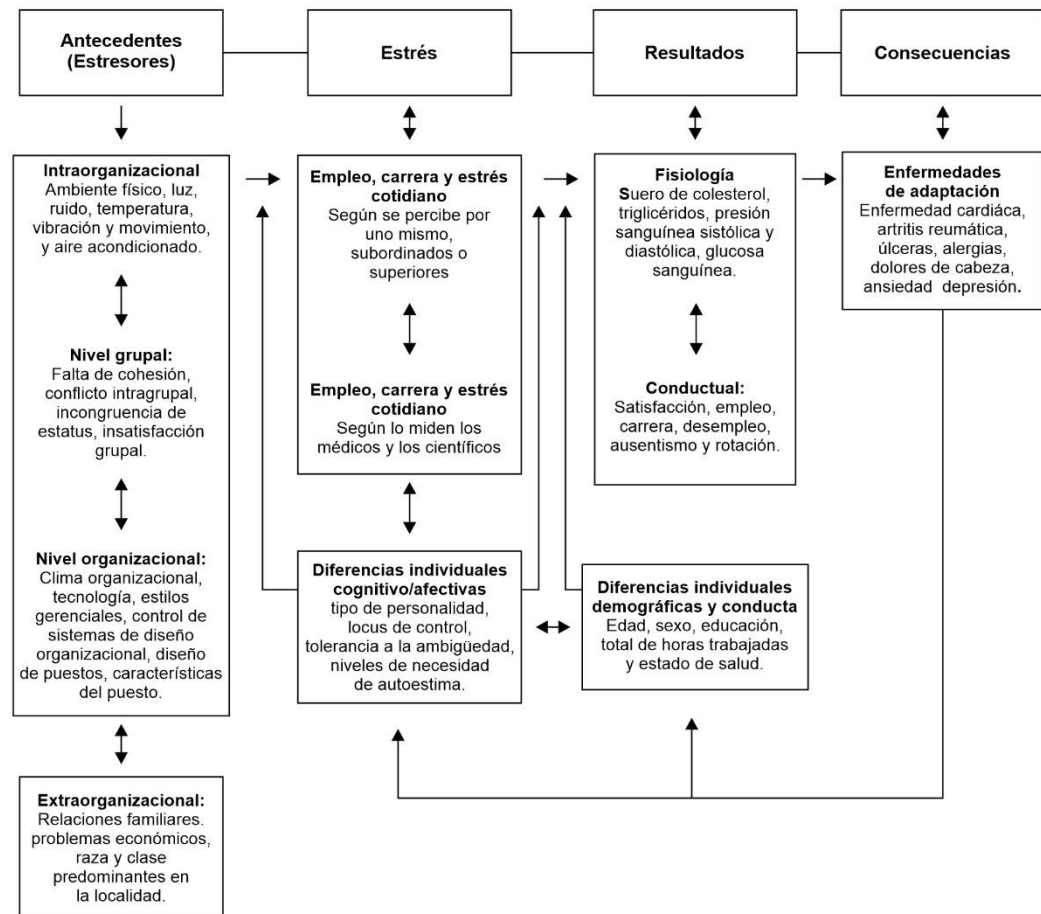


Figura 1: El gráfico representa el proceso del modelo integral del estrés y del trabajo, tanto la interrelación de sus causas, como las de sus efectos.

Dimensiones de estrés laboral

Ivancevich y Matteson identificaron dos tipos de estresores: los extra organizacionales, referidos a las eventualidades ajenas a la vida laboral que influyen directamente en la persona, y las intra organizacionales que, implican las situaciones en las que convive la persona en el ámbito laboral. Los autores establecieron siete dimensiones principales que permiten el estudio de este fenómeno laboral en las organizaciones.

Clima organizacional. Referida a los tipos de interacción que existe entre el empleado con el resto de trabajadores, quienes influenciados por el tipo de empresa a la que pertenecen y el clima generado, actúan para del cumplimiento de los objetivos planteados, condicionando la percepción y el estado emocional del trabajador. Aquí la mala relación entre personas es el generador de estrés.

Estructura organizacional. Este componente indica el tipo de estructura establecida por la organización, la cual está compuesta por los niveles jerárquicos. Aquí la imposición intransigente de poder y autoridad son generadores de estrés.

Territorio organizacional. Se describe el ambiente físico en el que se desenvuelve el trabajador, condicionando la calidad de las actividades que realiza. El trabajo en espacios ajenos o incómodos genera estrés.

Tecnología. Es aplicada al uso de la tecnología en los procesos establecidos por la organización para el desarrollo de las funciones, y que permiten al trabajador la optimización de sus actividades laborales o en caso contrario, las limitaciones o no comprensión en el correcto uso, esto genera estrés.

Influencia del líder. El estilo de liderazgo condiciona las decisiones, los procedimientos y la comunicación de la directiva con el resto de empleados, por eso, elegir formas de comunicación y acciones intransigentes son generadores de estrés.

Falta de cohesión. Es natural en toda organización la el surgimiento de grupo de personas, y estas pueden motivar a los trabajadores a desarrollar habilidades técnicas y sociales, aquí el desplazamiento de algún integrante y el aislamiento de su participación en los grupos, son generadores de estrés.

Respaldo de grupo. La importancia de respaldar las opiniones del empleado permite potenciar la confianza en el ámbito laboral, sin embargo, la ausencia o el inadecuado respaldo al trabajador se convierte en un generador de estrés.

Estas siete dimensiones son la base teórica para la elaboración de la Escala de estrés laboral OIT-OMS, la cual tiene como objetivo medir y conocer los niveles de estrés en el trabajo de toda organización.

Consecuencias de estrés laboral

Los altos índices de estrés en el trabajo conllevan consecuencias que se manifiestan de diferentes maneras a través de síntomas observables en los ambientes rutinarios en el que se desenvuelve el trabajador, estos se dividen en tres, síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento (Robbins & Judge, 2009).

Síntomas fisiológicos. Los efectos de altos niveles de estrés afectan al metabolismo, aumento de presión sanguínea, aceleración de ritmo cardíaco y respiratorio.

Síntomas psicológicos. El eje es la insatisfacción laboral que conlleva a síntomas de tensión, ansiedad, irritabilidad y aburrimiento. Estas suelen desencadenarse cuando hay sobrecarga de actividades o poca claridad en las responsabilidades asumidas.

Síntomas de comportamiento. Estos se manifiestan en la disminución en la productividad del trabajador, la rotación de centros de trabajo, y una serie de desórdenes que trascienden al ámbito laboral.

Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) definen a esta variable como la relación que existe entre el empleado y la organización en la que se labora. Agregan que, este vínculo está basado en percepciones, siendo el punto de concordancia entre los objetivos personales que persigue el trabajador y los objetivos institucionales los que conlleva al empleado a mantenerse por largo tiempo, formar o reforzar vínculos emocionales y compartir los objetivos con la organización.

Para un estudio dimensional, los autores establecieron la división del compromiso en tres componentes interrelacionados entre sí.

Compromiso afectivo. Está referido a los vínculos emocionales que se forman en la relación entre el trabajador y el centro laboral. Esta se manifiesta en un empleado orgulloso de pertenecer a la institución. Aquí se denota el grado de identificación con la misión, visión y valores de la institución. En cuanto a la ejecución de las actividades laborales, el trabajo tiene presente el pensamiento: “quiero que hacerlo”, que apela a la iniciativa y deseo que tiene por desarrollar su trabajo.

Compromiso normativo. En esta se establece un compromiso de lealtad, que se basa la obligación moral de mantenerse en la organización. Esta se forma con las retribuciones mutuas por intermedio de beneficios, cumplimiento de objetivos y reconocimientos que generan un vínculo de reciprocidad. En cuanto a la ejecución de las actividades laborales, el trabajo tiene presente el pensamiento: “debo que hacerlo”, que refiere a la correspondencia moral de realizar sus funciones.

Compromiso de continuidad. Este componente se refiere a las expectativas del trabajador en cuanto a los costos temporales, físicos y psicológicos que implicaría renunciar a la institución. En cuanto a la ejecución de las actividades laborales, el trabajo

tiene presente el pensamiento: “tengo que hacerlo”, como la necesidad de cumplir sus objetivos con el objetivo de mantener el empleo.

Ante esto, se puede concluir, tal como lo señalan los autores, que el compromiso organizacional es un estado psicológico que los trabajadores configuran hacia la organización y que determina la permanencia conforme a la valoraciones o pensamientos formados (Ver figura 2).

Cabe indicar que, estas dimensiones de compromiso organizacional no son excluyentes, es decir, un trabajador puede experimentar dos o tres componente de compromiso en simultáneo, por eso, es necesario que, toda organización enfoque sus estrategias orientadas a afectar positivamente a cada una de las dimensiones de compromiso organizacional.

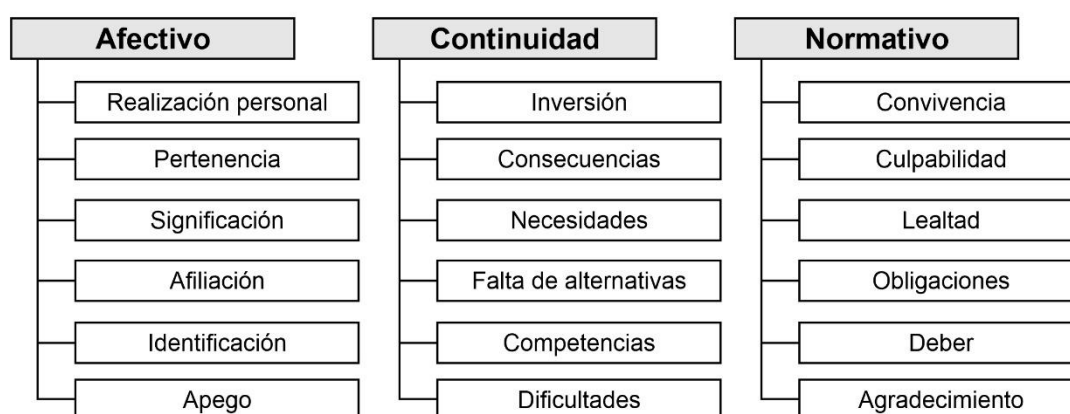


Figura 2: Se observan algunas valoraciones o pensamientos que surgen en cada una de las dimensiones de compromiso organizacional, estas determinan la permanencia del colaborador.

Estos componentes sirven como dimensiones para la elaboración de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, la cual fue adaptada y validada al español por Arciniega y Gonzales. El instrumento tiene como objetivo conocer los niveles de compromiso organizacional en distintas poblaciones laborales.

III. Hipótesis

Los niveles previstos en las dimensiones de la variable estrés laboral fueron para tecnología y estructura organizacional niveles bajos, para las dimensiones territorio organizacional, falta de cohesión y clima organizacional niveles medios, siendo las dimensiones de influencia de líder y respaldo de grupo en las que se prevén niveles altos de estrés laboral. Los niveles previstos para la variable compromiso organizacional son: para la dimensión compromiso de continuidad un nivel bajo, y para las dimensiones afectivo y normativa niveles medio.

IV. Metodología

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación: Aplicada.

Nivel de investigación: Descriptiva.

4.2. Diseño de Investigación

No experimental.

4.3. Población, Muestra y Muestreo

Se evaluaron a 50 administrativos de una empresa de servicios públicos desde octubre del 2019 hasta enero del 2020. Al ser una población reducida, no se necesitó muestra y muestreo.

4.4. Criterios de Selección

Inclusión: Personal administrativo de una empresa de servicios públicos, cuya edad sea igual o superior a los 18 años de edad, incluyendo a ambos sexos.

Exclusión: Colaboradores de áreas administrativas con tiempo de servicio menor a tres meses, y trabajadores cuyas funciones se realicen fuera de áreas administrativas.

Eliminación: Cuestionarios de aquellos colaboradores que hayan marcado dos respuestas u omitido algún ítem.

4.5. Operacionalización de Variables

Los niveles de estrés laboral fueron medidos por la escala de estrés laboral de la OIT – OMS (1989), dividida en siete dimensiones (ver Anexo A).

Los niveles del compromiso organizacional fueron medidos por la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptación de Arciniega y Gonzales (2006), que consta de tres dimensiones (ver Anexo B).

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica de recolección idónea para esta investigación es la encuesta. Se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (ver anexo C), la que estuvo constituida por 25 preguntas agrupadas en 7 dimensiones (clima, estructura, territorio organizacional,

tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo), cuyas respuestas se dieron en escala de Likert del 1 al 7, donde 1 señala una condición de “nunca es fuente de estrés”; 2, si la condición “raras veces es fuente de estrés”; 3, si es “ocasionalmente es fuente de estrés”; 4, si la condición “algunas veces es fuente de estrés”; 5, si la condición “frecuentemente es fuente de estrés”; 6, si la condición “generalmente es fuente de estrés” y 7, cuando la condición “siempre es fuente de estrés”.

La confiabilidad se comprobó con una prueba piloto realizada para esta investigación, tomando una muestra de 21 trabajadores que presenta similitudes a la población objetivo. Resultó un promedio de $\alpha = ,77$ como coeficiente en la confiabilidad de Alfa de Cronbach, otorgando resultados válidos para su aplicación. La baremación se obtendrá a través de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, siguiendo el procedimiento estadístico a nivel general y para cada una de las dimensiones.

Se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptación de Arciniega y Gonzales (ver anexo D). Esta comprende 18 ítems agrupados en 3 dimensiones (compromiso afectivo, normativo y de continuidad), cuyas respuestas se dan en escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es totalmente “en desacuerdo”, 2 es “en desacuerdo”, 3 es “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 4 es “de acuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que los indicadores 12, 13, 18 están planteados de forma negativa por lo que sus valores fueron invertidos.

La confiabilidad se obtuvo con una prueba piloto aplicada a una muestra de 14 empleados administrativos, cuyo resultado fue: $\alpha = ,88$ de coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach (Juscamayta, 2017).

Una investigación realizada en la ciudad de Chiclayo aplicó pruebas individuales de confiabilidad a las dimensiones de compromiso organizacional de Meyer y Allen que conllevó a los siguientes resultados: para los compromisos afectivo, normativo y de continuidad valores de $\alpha = ,82$ $\alpha = ,71$ $\alpha = ,76$ de alfa de Cronbach respectivamente, otorgando un promedio total de $\alpha = ,76$ de confiabilidad (Guerrero, 2018). La baremación se obtendrá a través de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, siguiendo el procedimiento estadístico a nivel general y para cada una de las dimensiones.

4.7. Procedimientos

Se solicitó la autorización al área de recursos humanos de la empresa de servicios públicos por medio de una carta de presentación, y así obtener la aprobación que permitiera el desarrollo de la investigación (ver Anexo E).

Se coordinó el acceso y se manifestaron las condiciones necesarias para la aplicación formal y adecuada de los instrumentos de recolección de datos.

La aplicación de las pruebas fue de manera presencial y manual dentro de las instalaciones de la empresa. Cada prueba tuvo una duración de entre 15 a 20 minutos. Previo a la ejecución de los cuestionarios, se dio lectura a la hoja informativa (ver anexo F) y así cumplir con los compromisos éticos.

4.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Posterior a la recolección de datos y la aplicación de los criterios de eliminación, la información fue trasladada a una hoja de cálculo del software, Microsoft Excel 2013 (Anexo G), la que se constituyó como base de datos de la investigación. Para hallar la distribución normal de los datos, de recurrió a la estadística de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Anexo H); la confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach. Para ambos procedimientos se utilizó la herramienta IBM SPSS Statistics 25 (Anexo I).

Para hallar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional se realizó la baremación a través de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, siguiendo el procedimiento estadístico con el IBM SPSS Statistics 25 a nivel general y, además, para cada una de las dimensiones resultando rangos globales de estrés laboral para nivel bajo de 29 a 68, para nivel medio de 69 a 109, y para nivel alto de 110 a 160 (Anexo J). Además, señala rangos que comprenden para la dimensión ‘clima organizacional’ para el nivel bajo de 4 a 12, para el nivel medio de 13 a 18 y para el alto de 19 a 28. Para la dimensión ‘estructura organizacional’ para el nivel bajo de 4 a 11, para el nivel medio de 12 a 18 y para el alto de 19 a 28; la dimensión ‘territorio organizacional’ señala para el nivel bajo de 3 a 7, para el nivel medio de 8 a 10 y para el alto de 11 a 20; la dimensión ‘tecnología’ para el nivel bajo de 3 a 8, para el nivel medio de 9 a 14 y para el alto de 15 a 20; para ‘influencia del líder’ resultó para el nivel bajo de 4 a 10, para el nivel medio de 11 a 20 y para el alto de 21 a 28; para ‘falta de cohesión’ se obtuvo para el nivel bajo de 5 a 8, medio de 9 a 19 y alto de 20 a 28; y finalmente, para la dimensión ‘respaldo del grupo’ para el nivel bajo de 3 a 6, para el medio de 7 a 14 y para el nivel alto de 15 a 19 (Anexo K).

Para compromiso organizacional la baremación actualizada señala rangos globales para nivel bajo de 36 a 51, nivel medio de 52 a 62, y para nivel alto de 63 a 81 (Anexo L). Además, para la dimensión de compromiso afectivo en el nivel bajo de 13 a 18, medios de 19 a 23 y altos de 24 a 29; para el compromiso normativo niveles bajos de 10 a 16,

medios de 17 a 20 y altos de 21 a 28; y para compromiso de continuidad rangos para el nivel bajo de 10 a 15, medios de 16 a 19 y altos de 20 a 25 (Anexo M).

Los valores numéricos resultantes para ambas variables y sus dimensiones fueron convertidos a frecuencias en porcentaje que posteriormente se reflejan en las representaciones gráficas de cada uno de los resultados.

4.9. Matriz de Consistencia

El objetivo es presentar una perspectiva general y estructural sobre el proceso de investigación, indicando el problema, la hipótesis, los objetivos, variables y dimensiones, el tipo y diseño de investigación, las características de la población, la aplicación de técnicas de recolección de datos y el procesamiento formal y objetivo que evidenciar una metodología consistente (ver Anexo N).

4.10. Consideraciones Éticas

Se adquirió el compromiso de explicar el contenido, los objetivos y las dudas que conciernen a la aplicación de los instrumentos; además, se resaltó el respeto a la participación anónima y el derecho de no participación de los trabajadores.

Se cumplió con el respeto a la objetividad de los datos obtenidos, estos no fueron manipulados ni condicionados a ningún tipo de interés particular y la data fue de uso exclusivo para fines de la investigación.

Este marco ético se documentó en la hoja informativa, la que previa a la aplicación de los instrumentos fue comunicada por el autor, a fin de hacer público el contenido.

V. Resultados y Discusión

Prueba de Normalidad

Para estrés laboral la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obtuvo un valor de $p = ,128$ indicando distribución normal de los datos. Además, la misma prueba se aplicó para compromiso organizacional y se mostró un valor de $p = ,062$ indicando que el instrumento de compromiso organizacional sigue distribución normal.

Confiabilidad

Las pruebas de confiabilidad resultantes evidenciaron los valores en el alfa de Cronbach de $\alpha = ,956$ para estrés laboral, y de $\alpha = ,819$ de compromiso organizacional, y configura promedios confiables para ambos instrumentos aplicados en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Características de la Población

Los resultados indican el predominio del 67% en el sexo masculino en la población administrativa de la empresa de servicios públicos (ver figura 3).

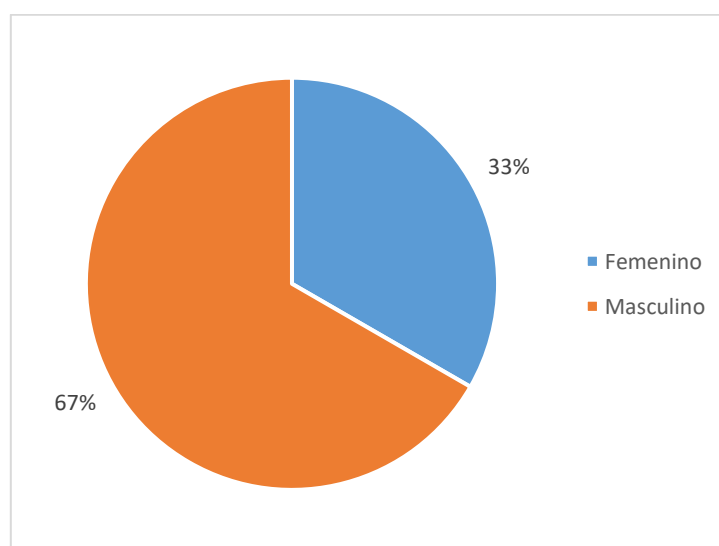


Figura 3. Frecuencia en porcentaje del sexo en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

El 58% de la población administrativa presenta un rango de edad de entre los 31 a los 40 años, siendo la población mayor de 50 años la que poseen porcentaje mínimo de edad con el 2% (ver figura 4).

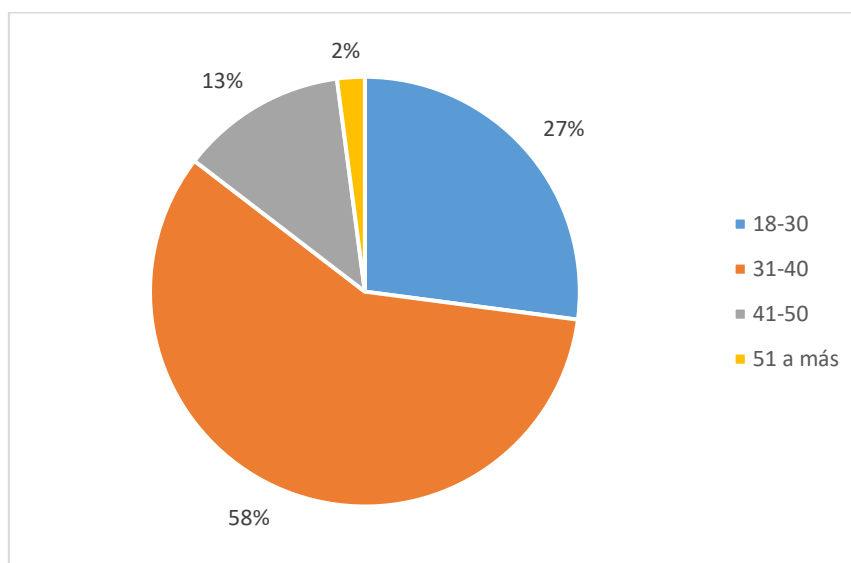


Figura 4. Frecuencia en porcentaje de los rangos de edad del personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Los resultados indican que las población administrativa ejerce un predominio del 58% del personal que no supera los 2 años laborando en la entidad. (ver figura 5).

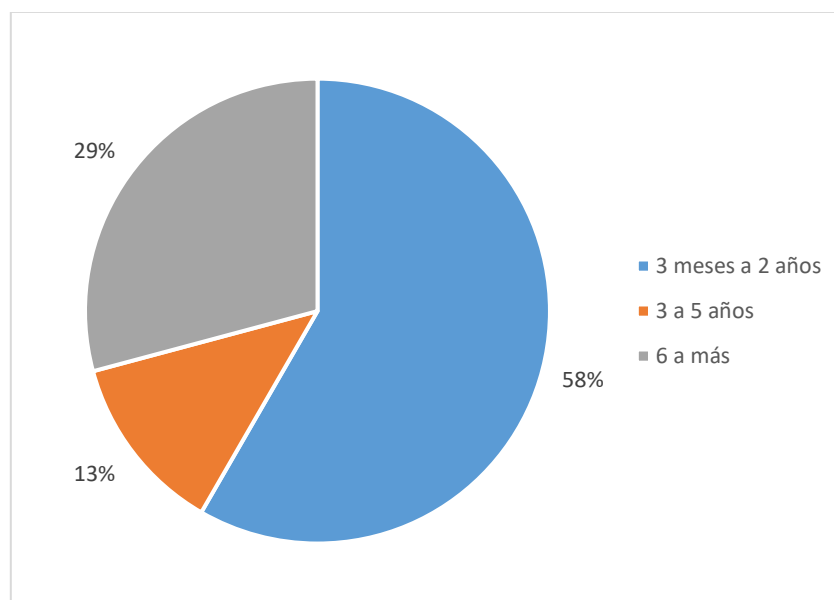


Figura 5. Frecuencia en porcentaje antigüedad laboral del personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Nivel Global de Estrés Laboral

Existe frecuencia en el nivel medio de estrés laboral. El 29% de la población del personal administrativo de una empresa de servicios públicos presentan niveles altos de estrés laboral (ver figura 6).

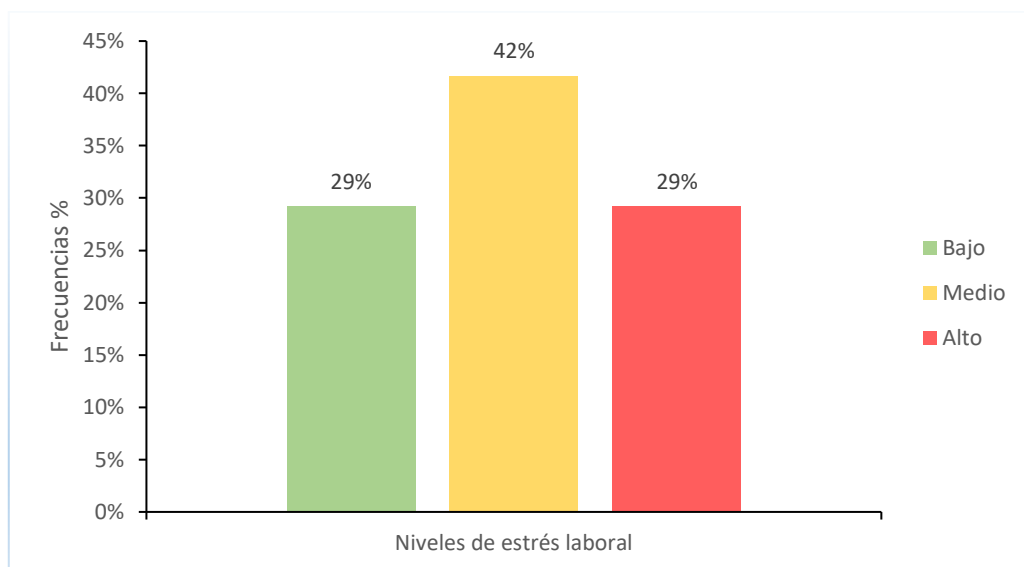


Figura 6. Frecuencia en porcentaje de los niveles de estrés laboral del personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Los resultados indican que el nivel medio de estrés laboral prevalece sobre los otros dos; sin embargo, un análisis global determina que, la sumatoria entre los niveles medios y altos (71%) representa un porcentaje significativo del total de la población en riesgo de padecer las consecuencias de estrés tal como establece la OMS.

Existe coincidencia con la investigación de Quesquén (2019) en cuanto a los resultados de la distribución porcentual entre los niveles medios y altos, y sumado al estudio de Llanos (2017) y de Chávez (2016) se atribuye a la sobrecarga laboral como el estresor más relevante, factor de mayor incidencia durante el proceso de investigación en la empresa.

El nivel alto de estrés debería convertirse en prioridad de atención, como indica Hualpa (2018), el estrés laboral podría tener repercusiones negativas contra la calidad de vida personal, pero, sobre todo, a la calidad de los servicios prestados.

En relación al nivel medio, los resultados se relacionan con la investigación de Reátegui (2017); sin embargo, contradice en los niveles altos al registrar al 3.8 % de la población, resultado que, se asemeja al trabajo de Quispe realizado en el 2016 y que se explica en las buenas relaciones sociales que existe entre trabajadores.

Como se indicó, la población de esta empresa es predominante en los niveles alto y medio de estrés, lo que cualitativamente puede significar la disminución del potencial laboral de sus trabajadores y que, debería obligar a la empresa a priorizar la atención inmediata a nivel organizacional en pro del bienestar personal y laboral de sus empleados, no solo en beneficio en términos productivos, sino también en el bienestar físico, mental y social.

Niveles de Estrés Laboral por Dimensiones

Se observa como los niveles medios prevalecen sobre los otros niveles, siendo la dimensión cohesión la que predomina en niveles medios y la dimensión respaldo de grupo la que tiene puntuaciones cercanas entre cada uno de los niveles (ver figura 7).

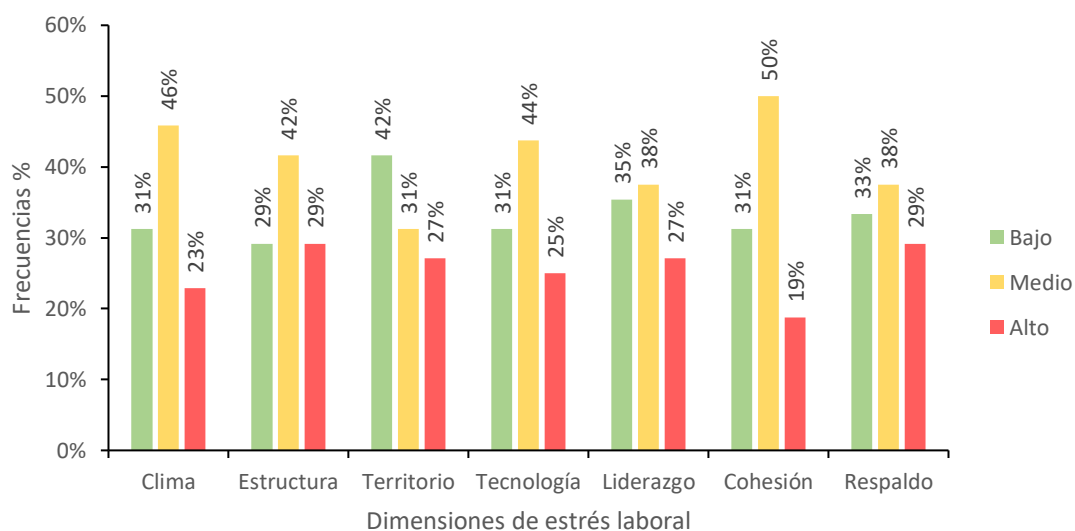


Figura 7. Frecuencia en porcentaje de las dimensiones de estrés laboral en personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Existe una notoria frecuencia en el nivel medio, pero en la comparación entre las dimensiones los demás niveles se observan que, las dimensiones estructura organizacional, respaldo de grupo e influencia del líder (liderazgo) presenta mayor nivel alto de estrés laboral, siendo este último un resultado que se asemeja con el trabajo de Llanos realizado en 2017, lo que se explica en la falta de recursos que poseen los altos directivos para sobrellevar escenarios de estrés dentro de la organización.

Cabe señalar en relación a la dimensión estructura organizacional, esta investigación encontró en la cohesión uno de los estresores más importantes, al igual que el trabajo de Llanos, esto refiere a una realidad frecuente en áreas administrativas, donde

la comunicación limitada es recurrente debido a la presencia de barreras físicas entre las oficinas, obstaculizando el flujo verbal y no verbal como medida de distención social entre los trabajadores.

El respaldo del grupo se muestra como la tercera dimensión oportuna para el análisis entre las dimensiones con altos niveles de estrés, esto concuerda con la investigación de Reátegui (2017) que, detalla la poca claridad existente en la organización en relación con los objetivos de la empresa, este desentendimiento conlleva a que cada trabajador priorice velar por su propio bienestar al no encontrar un rumbo cierto de la organización.

La dimensión clima organizacional obtuvo el 23% de niveles altos, y al igual que el estudio de Velez (2018), esta afecta la calidad de comunicación entre trabajadores y puede significar una reciprocidad con las dimensiones de cohesión y respaldo de grupo, factores que, son considerados de interacción social en el entorno laboral. Sin embargo, los resultados contradicen los de Quispe (2016), quien muestra una población menor del 5 % con niveles altos de estrés laboral, este bajo nivel se explica con el clima laboral que existe, un factor mitiga los efectos de cada estresor laboral.

Nivel Global de Compromiso Organizacional

Si bien es cierto existe mayor frecuencia en el nivel medio de compromiso organizacional, los resultados no difieren en demasía con los niveles bajo y alto (ver figura 8).

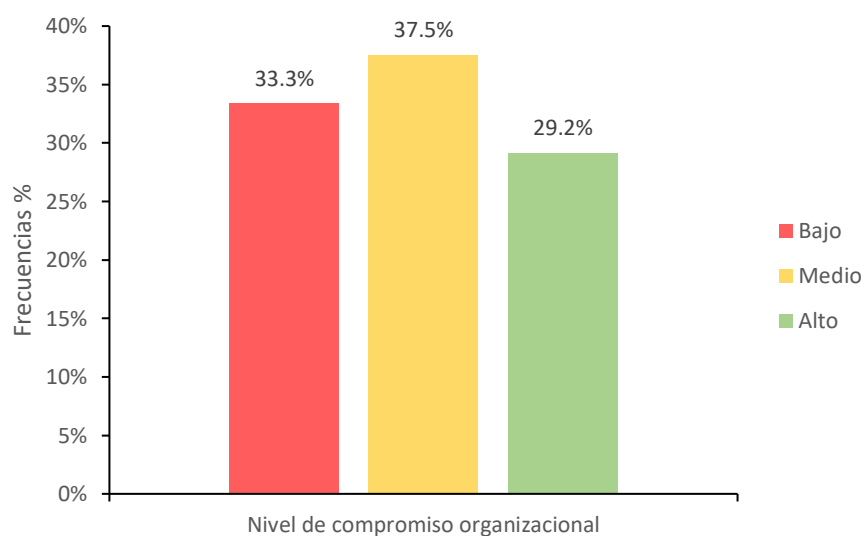


Figura 8. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional del personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Los resultados indican una mayor frecuencia en el nivel medio, sin embargo, no existe diferencias significativas con el resto de niveles de compromiso, esto implica la fragilidad de ser condicionada por otros factores, tal como concluye García y Gonzales (2018) cuando refiere que el nivel compromiso organizacional tiende a ser afectada por la variable motivación, resaltando que, si no se desarrolla una política que renueve o refuerce el compromiso organizacional, esta puede verse afectada negativamente.

Los resultados obtenidos difieren a los de Mariño (2019) en términos cuantitativos, ya que obtiene el 80 % para los niveles bajos, implicando un riesgo que, conforme a lo señalado por Meyer y Allen, derivan en la intención inevitable del trabajador por separarse de la organización; como explica Lima (2017), una de las consecuencias negativas con las que tiene que lidiar una organización es la alta rotación de personal producto de la formación de nexos débiles de pertenencia que explican el débil compromiso del trabajador y su poca disposición a distintas presiones rutinarias en el ámbito laboral.

Es importante profundizar en la población cuyos niveles presentan índices medios y bajos (70.8 %), ya se convierte en una población altamente expuesta a percibir sus

objetivos personal contrarios a los objetivos de la organización; dejando a la institución en una potencial incertidumbre si acaso los trabajadores decidiesen priorizar sus objetivos personales.

Niveles de Compromiso Organizacional por Dimensiones

Existe mayor frecuencia del nivel medio en las tres dimensiones, sin embargo, en ninguna dimensión el nivel alto predomina sobre las otras (ver figura 9).

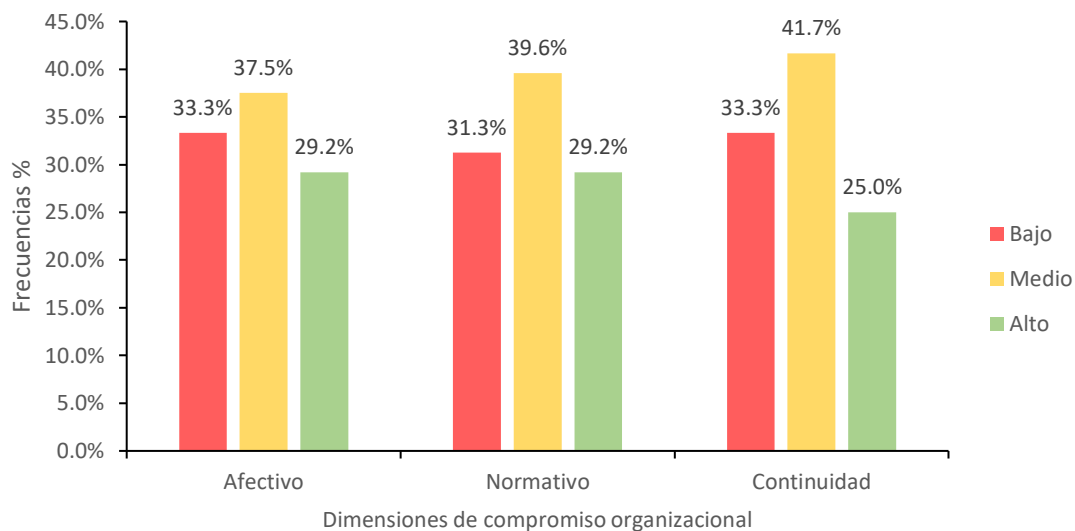


Figura 9. Frecuencia en porcentaje de las dimensiones de compromiso organizacional del personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Los resultados en relación al compromiso afectivo presentan mayor frecuencia en el nivel medio de compromiso organizacional, esto coincide con la investigación de Guerrero (2019), quien agrega la vinculación entre esta dimensión con la buena relación entre compañeros de trabajo, además, conforme a los resultados los obtenidos por Herrera (2017) se puede inferir que el personal se encuentra parcialmente comprometidos emocionalmente con la organización.

Contraria a la investigación de Mariño del 2019, la dimensión afectiva es la que presenta índices más bajos en esta dimensión, por lo que se asume que los vínculos afectivos e identificación con las metas de la institución es nula, y concluye lo afirmado por Larraín (2017) cuando refiere en la importancia que tiene esta dimensión para generar un óptimo clima de trabajo en beneficio de la productividad y el sentimiento de pertenencia.

Los resultado en relación a la dimensión normativa, se presenta mayor porcentaje en el nivel medio de compromiso y tal como señala la investigación de Herrera (2017), los trabajadores ejercen un compromiso insuficiente al no existir beneficios determinantes por parte de la organización hacía el trabajador, esta tendencia de niveles medios en el compromiso normativo se encuentra también en la investigación de Espinoza (2017), la que recalca en que si bien existen contribuciones por parte de la empresa, esta no permite la participación directa en las decisiones trascendentales dentro de la organización, esto conlleva el congelamiento en el nivel medio.

Finalmente, la dimensión continuidad es la presenta los niveles más bajos de compromiso, estos índice marcan una alarma a considerarse dentro de la organización y que explica como agravante en la permanencia del personal, como afirma Anampa (2016) cuando vincula directamente esta dimensión con el desempeño laboral y que acarrea el fin del vínculo laboral. Herrera agrega que, en la valoración de los trabajadores en cuanto al tiempo invertido y los costos que implica permanecer en la empresa pasan a un segundo plano, por lo que procuran centrarse en el manejo de nuevas alternativas que no implican costos psicosomáticos; ante esto; es necesaria la atención de cada caso a fin de evitar problemas en la creación de vínculos que garanticen la permanencia del personal, tal como afirma Lima (2017) al evidencia relaciones efímeras entre el empleado y el empleador.

VI. Conclusiones

El nivel global de estrés laboral en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos señala mayores índices en el nivel medio de estrés laboral, sin embargo, existe proporcionalidad entre los niveles bajos y altos, lo que implica un punto prioritario de atención por parte de la organización.

En la dimensión clima organizacional se concluye que, se mantiene relaciones estables en las relaciones sociales de la organización, el que exista un mayor índice en el nivel medio implica que si bien no existe vínculos profundos, hay base de tolerancia y respeto, este resultado confirma la hipótesis inicial de esta investigación.

La dimensión estructura organizacional señala una igualdad de porcentajes en los niveles bajos y altos, los que en conjuntos superan el 50 % de la población evaluada, esto permite afirmar que, las estrategias para comunicar el tipo de estructura no los ideales, sin embargo, en la dimensión influencia del líder, los niveles de estrés mejoran en el sentido que, el 73% de la población encuestada no presenta niveles altos de estrés, esto se puede explicar con la conducta de cada uno de los niveles jerárquicos con características más empáticas y sociables, como se indicó en el primera dimensión.

Estas relaciones repercuten en las dimensiones de cohesión y respaldo de grupo, donde los niveles altos de estrés no superan el 30 % de sus índices, esto podría explicarse en las características de la población, la cual se presenta con predominio del 58 % en las edades de 18 a 30 años.

Esta inferencia puede explicar también la adaptación a la tecnología, las que se puede revelar como una de las dimensiones con mejores índices pero que debe ser reforzada en proporción a los avances tecnológicos.

La variable compromiso organizacional nunca presenta niveles altos de compromiso organizacional, ni a nivel general ni en cada una de sus dimensiones, tal como se previó en la hipótesis de esta investigación; sin embargo, este resultado debería implicar acciones inmediatas, porque, si bien es cierto gran parte de la población (58 %) no tiene un vínculo superior de dos años con le empresa, esta debe proveer estrategias que motiven la permanencia.

Los resultados en cada una de las dimensiones mantienen una tendencia gradual que inicia, en índices menores, con los niveles altos, continuando con los niveles bajo y resultado con mayores índices con los niveles medios. Esta tendencia explica la necesidad de atender y mejorar los vínculos de los trabajadores con los objetivos de la organización.

VII. Recomendaciones

Ante estos resultado, la empresa debe priorizar la elaboración de un plan de atención y prevención de estrés laboral, en la que debe incluirse actividades como charlas y dinámicas de coaching y liderazgo a fin de potenciar habilidades de trabajo en equipo y el manejo pertinente ante situaciones de presión laboral.

Además, se puede recurrir a proyectos organizacionales utilizados en la actualidad como las pausas activas, las forman parte de la cultura en las empresas, también se sugiere la búsqueda de un especialista en psicología organizacional que promueva técnicas de respiración o métodos orientados al mindfulness.

A nivel estructural, es necesario establecer y difundir un cronograma de actividades y prioridades relativas a las funciones y los objetivos planteados en la institución, con la finalidad de compartir y endosar la carga laboral, sobre todo de trámites documentarios con el objetivo de optimizar procesos documentarios siempre respetando los procedimientos administrativos que sostiene la entidad.

Para fortalecer el vínculo con los trabajadores es preciso rediseñar los reconocimientos laborales establecidos por la organización e implementar beneficios o retribuciones que promuevan el compromiso y la comunicación efectiva entre trabajadores.

Conviene resaltar la trascendencia de cada trabajador dentro de la organización, iniciando en determinadas fechas, como las de nacimiento, y luego crear un espacio social en el que se reconozca el compromiso que existe por parte de la empresa no solo con los objetivos profesionales del trabajador, sino también el plano personal, incluyendo el entorno familiar en determinadas actividades socio-laborales.

VIII. Lista de Referencias

- Anampa, Z. (2016). Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016. Recuperado de Repositorios de tesis de la UCV: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/418/anampa_az.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brito, F., & Ciccotti, A. (2007, noviembre). Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas. Recuperado 12 de noviembre de 2021, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1419.pdf>
- Cano, A., Miguel-Tobal, J., & Merín-Reig, J. (1995). Estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Madrid.
- Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en los trabajadores administrativos de electrosur SA. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizabeth.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Lyly Solano Arévalo.
- Espinoza, D. (2017). Motivación y compromiso organizacional. Lima: Tesis. Recuperado de Repositorio de la UCV.
- García, L., & Gonzales, G. (2018). Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. Recuperado de Repositorio de tesis de la Universidad Peruana Unión: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gestión. (2015). Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Guerrero, P. (2018). Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en colaboradores de un banco, Chiclayo, 2018. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, J. (2017). Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT. Lima, 2015. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6320/Herrera_SJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hualpa, A. (2018). Estrés laboral y Calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22277>
- Juscamayta, L. (2017). El Compromiso Organizacional en el área administrativa de la Universidad Nacional. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1356/TM%20AD-Ad%203115%20J1%20-%20Juscamayta%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Larrain, A. (2017). El clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/991/1/TL_LarrainOlivosAndersonSamir.pdf.pdf
- Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3307>
- Lima, Á. (2017). Expectativas laborales y compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Andahuaylillas, Cusco-2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20224/lima_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llanos, M. (2017). Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3315/Llanos_OMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luján, A. (2017). Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11393/lujanventura_alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño, J. (2019). Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte, año 2018. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32731/Mariño_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MDGroup. (2019). Info Capital Humano. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- OIT, O. I. (2016). Estrés laboral: Un reto colectivo. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- OMS, O. M. (2019). Mental Health. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

- Quesquén, C. (2019). Estrés laboral y competencia parental percibida en colaboradores de municipalidades de Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5664/Quesquén%20Chancafe%20c%20Carmen%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés laboral y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Reátegui, I. (2017). Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15430/Reátegui_CI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A.
- RPP. (2015). RPP. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS n trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact. PsiqueMag, 35-50.
- Veléz, J. (2018). Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9780/1/T-UCSG-POS-MAE-157.pdf>
- Yucra, V. (2016). Repositorio de tesis de la UCV. Recuperado de El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16352/Yucra_NVJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IX. Anexos

Anexo A

Operacionalización de la variables estrés laboral.

Definición	Dimensiones	Indicadores numerales	Medición	Nivel	
“Respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (OIT, 2016)	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28
				Medio	13 - 21
	Bajo	4 - 12			
	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24		Alto	22 - 28
				Medio	13 - 21
	Bajo	4 - 12			
	Territorio organizacional	3, 15, 22		Alto	17-21
				Medio	10-16
Bajo	3-9				
Tecnología	4, 14, 25	Alto	17-21		
		Medio	10-16		
Bajo	3-9				
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Alto	22 - 28		
		Medio	13 - 21		
Bajo	4 - 12				
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	Alto	22 - 28		
		Medio	13 - 21		
Bajo	4 - 12				
Respaldo de grupo	8, 19, 23	Alto	17-21		
		Medio	10-16		
Bajo	3-9				

Anexo B**Operacionalización de la variable compromiso organizacional.**

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores numerales	Medición	Nivel	
“Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la cual pertenece laboralmente, y presenta diferentes consecuencias que podrían ser el supuesto de continuar en la organización o dejarla” (Meyer y Allen, 1991).	Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15,18	Escala de Likert Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 – 30
				Medio	15 - 23
				Bajo	6 - 14
	Compromiso normativo	2, 7, 8, 10, 11,13		Alto	24 – 30
				Medio	15 - 23
				Bajo	6 - 14
Compromiso continuidad	1, 3, 4, 5, 16,17	Alto	24 – 30		
		Medio	15 - 23		
		Bajo	6 - 14		

Anexo C

Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS

INTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda con total honestidad marcando con un aspa “X” en los recuadros. Por favor, solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

- Marque **1** si **NUNCA** es fuente de estrés
- Marque **2** si **RARAS VECES** es fuente de estrés
- Marque **3** si **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés
- Marque **4** si **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés
- Marque **5** si **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés
- Marque **6** si **GENERALMENTE** es fuente de estrés
- Marque **7** si **SIEMPRE** es fuente de estrés

ITEMS		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda la visión y misión de la empresa me genera estrés							
2	El rendir informes y/o reportes a mis superiores me genera estrés							
3	El que no tenga control de las actividades de mi área me genera estrés							
4	El que el equipo tecnológico disponible sea limitado me genera estrés							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me genera estrés							
6	El que mi jefe inmediato no me respete me genera estrés							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me genera estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no respalde mis metas me genera estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio dentro de la empresa me genera estrés							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me genera estrés							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me genera estrés							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo me genera estrés							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar me genera estrés							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me genera estrés							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me genera estrés							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me genera estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me genera estrés							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me genera estrés							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me genera estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me genera estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me genera estrés							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me genera estrés							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí me genera estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me genera estrés							

Anexo D

Cuestionario de Compromiso Organizacional

SEXO	
F	M

EDAD			
18 a 30	31 a 40	41 a 50	50 a más

TIEMPO DE SERVICIO		
3 meses a 2 años	3 a 5 años	6 años a más

INTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados, y responda con total honestidad marcando con un aspa "X" en los recuadros. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración

- Marque **1** si está **TOTALMENTE EN DESACUERDO** con el enunciado
- Marque **2** si está **EN DESACUERDO** con el enunciado
- Marque **3** si está **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO** con el enunciado
- Marque **4** si está **DE ACUERDO** con el enunciado
- Marque **5** si está **TOTALMENTE DE ACUERDO** con el enunciado

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
2	Me sentiría culpable si dejara esta empresa ahora					
3	Si dejara de trabajar aquí, pensaría que tengo pocas opciones de conseguir un trabajo mejor					
4	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta empresa, hubiera considerado otras ofertas de trabajo					
5	Sería muy duro para mí dejar esta empresa					
6	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
7	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
8	Siento que le debo mucho a esta organización					
9	Me siento ligado emocionalmente a esta empresa					
10	Esta organización merece mi lealtad					
11	Si me ofrecieran un trabajo mejor, sería duro para mí dejar esta institución					
12	No me siento plenamente integrado a mi organización					
13	No siento obligación alguna de permanecer					
14	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
15	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
16	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
17	Actualmente trabajo más por gusto que por necesidad					
18	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					

Anexo E



Chiclayo, 24 de octubre 2019

CARTA N.º 034 – 2019 – USAT – PGRA

Sr. JOSÉ CARLOS VERA CERNA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
ELECTRONORTE SA.

Presente.-

Asunto: Solicito información de la institución para realizar proyecto de tesis

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y, a la vez, presentarle al maestrante YUPANQUI RODRÍGUEZ, JORGE CARLOS, estudiante del Programa de Maestría en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, quien solicita información de la institución para realizar proyecto de tesis, denominado "ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019 - ENERO 2020".

Agradeciendo las facilidades otorgadas al estudiante para la realización de su trabajo de investigación, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente



Beatriz Isabel Ortega Pauta
Directora Escuela de Posgrado – USAT

DIRECCIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



29
10
2019

Anexo F**Hoja Informativa**

Institución: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Investigador: Jorge Carlos Yupanqui Rodríguez
Título: Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos, Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020.

Participación

Su participación es voluntaria y anónima, de negarse, no acarreará ningún tipo de repercusión negativa.

Fines del Estudio

Este trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos.

Procedimientos

De aceptar su participación, procederá a responder dos cuestionarios, los cuales tendrán una duración promedio de entre 15 a 20 minutos.

Riesgos

No existen riesgos por participar en este estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad

La información que se recoja será confidencial. Cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas, ni de la institución que participa en este estudio.

Derechos del participante

Si usted tiene dudas sobre aspectos del estudio, puede comunicarse con el investigador al 948442677 o vía correo electrónico en jorgeyr7@gmail.com

Si cree que ha sido tratado injustamente puede contactarse con la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Anexo G

Formulación del problema	Objetivo general																																																																																																						
¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos en Lambayeque desde octubre 2019 hasta enero 2020?	Determinar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos en Lambayeque desde octubre 2019 hasta enero 2020.																																																																																																						
Variables	Objetivos específicos																																																																																																						
■ Variable: Estrés laboral	Identificar los niveles de estrés laboral, según dimensiones, en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos entre octubre del 2019 y enero del 2020.																																																																																																						
■ Variable: Compromiso organizacional	Identificar los niveles de compromiso organizacional, según dimensiones, en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos entre octubre del 2019 y enero del 2020.																																																																																																						
Operacionalización de variables																																																																																																							
<table border="1" data-bbox="443 901 1048 1189"> <caption>Operacionalización de la variable compromiso laboral</caption> <thead> <tr> <th>Definición conceptual</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Medición</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">"Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la cual pertenece laboralmente, y presenta diferentes consecuencias que podrían ser el supuesto de continuar en la organización o dejarla" (Meyer y Allen, 1991).</td> <td rowspan="3">Compromiso afectivo</td> <td rowspan="3">6, 9, 12, 14, 15, 18</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5</td> <td>Alto</td> <td>24 - 30</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>15 - 23</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>6 - 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Compromiso normativo</td> <td rowspan="3">2, 7, 8, 10, 11, 13</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5</td> <td>Alto</td> <td>24 - 30</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>15 - 23</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>6 - 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Compromiso continuado</td> <td rowspan="3">1, 3, 4, 5, 16, 17</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5</td> <td>Alto</td> <td>24 - 30</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>15 - 23</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>6 - 14</td> </tr> </tbody> </table>	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición	Nivel	"Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la cual pertenece laboralmente, y presenta diferentes consecuencias que podrían ser el supuesto de continuar en la organización o dejarla" (Meyer y Allen, 1991).	Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30	Medio	15 - 23	Bajo	6 - 14	Compromiso normativo	2, 7, 8, 10, 11, 13	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30	Medio	15 - 23	Bajo	6 - 14	Compromiso continuado	1, 3, 4, 5, 16, 17	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30	Medio	15 - 23	Bajo	6 - 14	<table border="1" data-bbox="1077 837 1798 1252"> <caption>Operacionalización de la variable estrés laboral</caption> <thead> <tr> <th>Definición</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Medición</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="12">"Respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por un individuo para hacer frente a esas exigencias". (OIT, 2016)</td> <td rowspan="3">Clima Organizacional</td> <td rowspan="3">1, 10, 11, 20</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>22 - 28</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>13 - 21</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>4 - 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Estructura organizacional</td> <td rowspan="3">2, 12, 16, 24</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>22 - 28</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>13 - 21</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>4 - 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Territorio organizacional</td> <td rowspan="3">3, 15, 22</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>17-21</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>10-16</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>3-9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tecnología</td> <td rowspan="3">4, 14, 25</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>17-21</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>10-16</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>3-9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Influencia del líder</td> <td rowspan="3">5, 6, 13, 17</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>22 - 28</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>13 - 21</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>4 - 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Falta de cohesión</td> <td rowspan="3">7, 9, 18, 21</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>22 - 28</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>13 - 21</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>4 - 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Respaldo de grupo</td> <td rowspan="3">8, 19, 23</td> <td rowspan="3">Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7</td> <td>Alto</td> <td>17-21</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>10-16</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>3-9</td> </tr> </tbody> </table>	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición	Nivel	"Respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por un individuo para hacer frente a esas exigencias". (OIT, 2016)	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28	Medio	13 - 21	Bajo	4 - 12	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28	Medio	13 - 21	Bajo	4 - 12	Territorio organizacional	3, 15, 22	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21	Medio	10-16	Bajo	3-9	Tecnología	4, 14, 25	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21	Medio	10-16	Bajo	3-9	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28	Medio	13 - 21	Bajo	4 - 12	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28	Medio	13 - 21	Bajo	4 - 12	Respaldo de grupo	8, 19, 23	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21	Medio	10-16	Bajo	3-9
Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición	Nivel																																																																																																			
"Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la cual pertenece laboralmente, y presenta diferentes consecuencias que podrían ser el supuesto de continuar en la organización o dejarla" (Meyer y Allen, 1991).	Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30																																																																																																		
				Medio	15 - 23																																																																																																		
				Bajo	6 - 14																																																																																																		
	Compromiso normativo	2, 7, 8, 10, 11, 13	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30																																																																																																		
				Medio	15 - 23																																																																																																		
				Bajo	6 - 14																																																																																																		
Compromiso continuado	1, 3, 4, 5, 16, 17	Escala de Likert con Puntuaciones de 1 a 5	Alto	24 - 30																																																																																																			
			Medio	15 - 23																																																																																																			
			Bajo	6 - 14																																																																																																			
Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición	Nivel																																																																																																			
"Respuesta física y emocional causada por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por un individuo para hacer frente a esas exigencias". (OIT, 2016)	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28																																																																																																		
				Medio	13 - 21																																																																																																		
				Bajo	4 - 12																																																																																																		
	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28																																																																																																		
				Medio	13 - 21																																																																																																		
				Bajo	4 - 12																																																																																																		
	Territorio organizacional	3, 15, 22	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21																																																																																																		
				Medio	10-16																																																																																																		
				Bajo	3-9																																																																																																		
	Tecnología	4, 14, 25	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21																																																																																																		
				Medio	10-16																																																																																																		
				Bajo	3-9																																																																																																		
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28																																																																																																			
			Medio	13 - 21																																																																																																			
			Bajo	4 - 12																																																																																																			
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	22 - 28																																																																																																			
			Medio	13 - 21																																																																																																			
			Bajo	4 - 12																																																																																																			
Respaldo de grupo	8, 19, 23	Escala de Likert con puntuaciones del 1 al 7	Alto	17-21																																																																																																			
			Medio	10-16																																																																																																			
			Bajo	3-9																																																																																																			

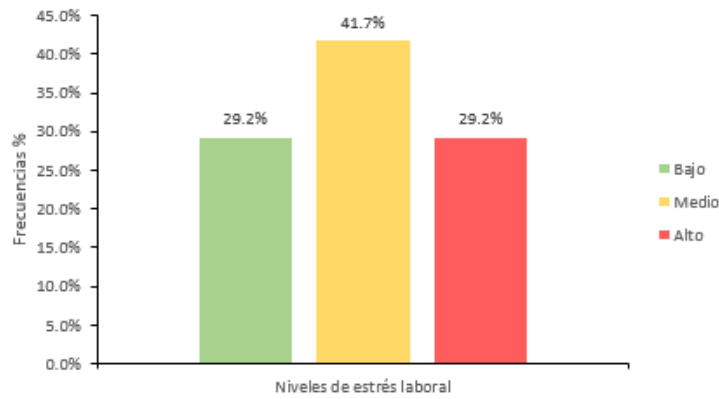
Base de Datos de Estrés Laboral

DS	DATOS				PREGUNTAS																				TOTAL				
	S	E	TS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	SUMA
1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	1	1	4	1	4	1	3	1	1	4	2	49
2	2	2	1	2	2	5	4	4	1	4	4	2	4	5	4	2	2	1	7	2	4	1	2	1	1	2	2	3	71
3	2	2	1	2	4	7	4	4	7	1	7	1	1	1	7	7	4	1	7	4	4	7	7	1	1	4	7	4	104
4	1	1	1	2	4	7	4	4	7	1	1	1	7	7	4	1	4	1	7	5	5	7	7	1	1	4	7	4	103
5	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	7	1	1	1	1	1	2	3	1	3	43
6	2	1	1	4	5	3	5	7	6	1	2	3	5	3	2	2	2	3	1	5	2	3	2	2	1	3	2	4	78
7	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	36
8	2	1	1	4	2	5	3	4	5	6	4	5	4	1	2	5	3	2	5	4	3	6	4	5	6	7	5	7	107
9	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	29
10	1	2	2	2	2	4	5	4	4	4	2	5	6	6	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	1	4	5	5	94
11	1	2	2	4	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	6	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	50
12	2	2	2	5	4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	43
13	2	2	1	5	1	1	5	5	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	55
14	1	2	2	5	5	5	5	5	7	1	2	7	2	3	4	4	1	1	1	1	4	1	2	2	1	2	1	2	74
15	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	7	64
16	2	1	1	4	2	1	2	1	2	3	2	2	4	2	2	4	2	1	5	2	3	2	4	2	1	2	2	3	60
17	2	3	2	4	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	4	4	6	1	1	2	6	6	6	6	1	3	1	6	95
18	2	2	1	4	2	2	2	2	7	5	5	7	5	5	6	5	7	4	6	6	6	7	7	6	1	6	7	7	127
19	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	4	5	5	4	3	1	2	1	6	1	4	2	2	3	2	2	2	3	66
20	2	2	1	2	4	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	1	1	3	5	2	1	1	46
21	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	49
22	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	37
23	1	1	1	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	5	4	7	160
24	2	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	38
25	2	2	1	3	7	5	5	3	6	6	5	3	3	4	5	2	4	3	7	3	6	2	3	3	1	1	2	3	95
26	2	2	1	3	4	6	7	2	1	1	2	1	4	5	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	5	6	69
27	1	1	1	2	6	7	5	5	5	7	7	4	7	5	4	4	5	7	5	7	7	6	7	7	2	5	7	4	137
28	2	1	1	2	4	4	4	4	5	4	5	6	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	105
29	1	2	1	1	3	2	4	5	2	2	4	2	5	6	6	5	2	5	7	7	6	3	6	6	3	4	4	6	106
30	2	1	1	5	1	4	4	1	1	2	2	2	5	5	3	1	4	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	71
31	1	3	3	3	1	7	4	7	7	7	7	5	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	7	7	7	3	5	5	133
32	2	2	1	4	2	5	6	7	7	6	5	5	5	5	4	5	5	3	4	6	6	5	3	2	1	5	5	4	115
33	1	1	1	2	3	4	3	1	1	1	2	3	4	4	5	5	6	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	69
34	2	2	1	1	3	7	7	6	7	5	6	6	6	6	7	6	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	145
35	2	3	3	4	6	6	2	6	5	4	4	5	5	6	6	4	4	4	6	3	5	6	6	5	1	2	5	2	112
36	1	2	2	6	4	5	5	5	6	7	6	4	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	7	140
37	2	2	2	3	5	6	6	6	7	7	6	6	5	6	7	6	6	4	5	6	5	6	4	5	4	5	6	6	138
38	2	2	3	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7	7	7	1	1	1	1	7	1	115
39	1	1	1	1	5	4	6	3	6	4	3	3	5	4	6	3	4	3	3	5	5	4	7	4	5	5	4	5	107
40	1	1	2	1	3	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	3	3	3	5	6	127
41	2	2	1	4	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	6	5	6	5	3	5	4	4	129
42	2	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	2	4	6	4	5	4	4	4	4	3	94
43	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	6	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	98
44	1	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	6	6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	117
45	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	2	2	5	2	5	4	5	5	2	5	2	5	106
46	2	2	1	2	2	2	2	3	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	100
47	1	1	1	4	3	5	6	7	6	2	2	1	7	6	3	5	6	2	7	6	6	1	7	2	2	3	6	4	109
48	2	2	3	1	5	3	6	6	7	5	5	3	7	6	4	6	4	4	7	5	4	4	3	3	3	4	5	4	113
49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				139	146	189	186	184	198	172	172	166	204	195	192	174	173	136	200	171	188	178	180	158	111	156	176	184	4328

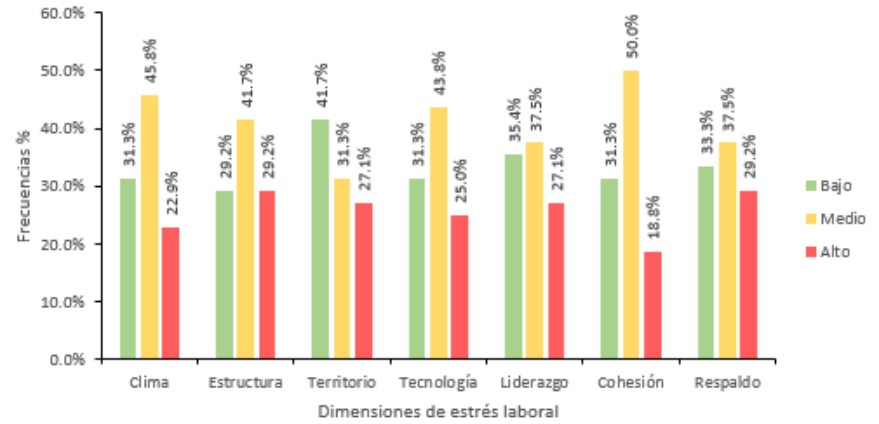
Base de Datos de las dimensiones de estrés laboral

DS	CLIMA ORG.					ESTRUCTURA ORG.					TERRITORIO				TECNOLOGÍA				INFLUENCIA LÍDER					FALTA COHESIÓN					RESPALDO GRP				
	P1	P10	P11	P20	D1	P2	P12	P16	P24	D2	P3	P15	P22	D3	P4	P14	P25	D4	P5	P6	P13	P17	D5	P7	P9	P18	P21	D6	P8	P19	P23	D7	
1	1	3	3	1	8	2	3	1	4	10	3	1	1	5	1	4	2	7	1	1	1	4	7	1	1	1	3	6	1	4	1	6	
2	2	4	5	2	13	2	4	7	2	15	5	1	1	7	4	2	3	9	4	1	2	2	9	4	2	4	1	11	4	1	2	7	
3	2	1	1	1	11	4	7	7	7	25	7	1	1	9	4	4	4	12	4	7	7	4	22	1	1	4	1	7	7	4	18		
4	2	7	7	7	23	4	4	7	7	22	7	1	1	9	4	4	4	12	4	7	1	5	17	1	1	5	1	8	1	7	4	12	
5	1	1	1	1	4	1	1	7	1	10	1	3	2	6	3	1	3	7	1	1	2	1	5	3	1	1	1	6	1	1	3	5	
6	4	5	3	2	14	5	2	1	2	10	3	3	1	7	5	2	4	11	7	6	2	5	20	1	3	2	2	8	2	3	3	8	
7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	3	1	6	1	2	1	1	5	3	2	1	2	8	1	2	3	6	
8	4	4	1	4	13	2	2	5	5	14	5	2	6	13	3	3	7	13	4	5	5	4	18	6	5	3	5	19	4	6	7	17	
9	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	3	
10	2	6	6	4	18	2	4	3	5	14	4	2	1	7	5	2	5	12	4	4	2	4	14	4	5	5	4	18	2	5	4	11	
11	4	2	1	1	8	2	2	6	2	12	2	2	1	5	3	2	3	8	3	2	1	1	7	1	2	1	2	6	2	1	1	4	
12	5	2	1	1	9	4	4	4	1	13	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	4	2	1	8	1	1	1	3	
13	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	7	5	4	1	1	11	4	5	1	1	11	5	1	1	7	
14	5	2	3	2	12	5	4	1	1	11	5	1	1	7	5	1	2	8	5	7	4	1	17	1	7	4	2	14	2	1	2	5	
15	4	2	3	2	10	2	2	4	2	10	4	2	4	10	2	2	3	11	2	1	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	2	6	
16	4	4	2	4	14	2	2	5	2	11	1	1	1	3	2	2	3	7	1	2	4	2	9	3	2	3	2	10	2	2	2	6	
17	4	5	3	6	18	3	4	1	1	9	5	1	1	7	3	6	6	15	5	5	4	2	16	3	3	6	6	18	3	6	3	12	
18	4	5	5	7	21	2	6	6	7	21	2	4	1	7	2	7	7	16	2	7	5	6	20	5	7	6	6	24	5	7	6	18	
19	3	5	4	2	14	2	3	6	2	13	3	1	2	6	2	2	3	7	1	1	1	1	4	2	5	4	3	14	4	2	2	8	
20	2	1	1	1	5	4	3	2	1	10	1	1	5	7	1	2	1	4	3	2	3	2	10	1	1	1	3	6	1	1	2	4	
21	1	2	2	2	7	1	2	3	2	8	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	6	
22	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	1	5	3	1	2	2	8	1	1	2	4	
23	7	7	7	7	28	4	7	7	4	22	7	7	1	15	6	7	7	20	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	5	19	
24	1	1	2	1	5	5	3	2	1	11	2	1	2	5	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	1	1	1	3	
25	3	3	4	3	13	7	5	7	2	21	5	3	1	9	5	4	3	12	3	6	2	3	14	6	3	6	3	18	5	2	1	8	
26	3	4	5	3	15	4	1	3	5	13	6	1	1	8	7	1	6	14	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	2	2	2	6	
27	2	7	5	7	21	6	4	5	7	22	7	7	2	16	5	5	4	14	5	5	4	7	21	7	4	7	7	25	7	6	5	18	
28	2	5	5	5	17	4	3	4	4	15	4	4	2	10	4	5	4	13	4	5	4	5	18	4	6	5	4	19	5	4	4	13	
29	1	5	6	6	18	3	6	7	4	20	2	5	3	10	4	2	6	12	5	2	5	7	19	2	2	6	6	16	4	3	4	11	
30	5	5	5	1	16	1	3	5	5	14	4	1	1	6	4	4	1	9	1	1	1	1	4	2	2	1	5	10	2	5	5	12	
31	3	6	6	7	22	1	6	5	5	17	7	5	7	19	4	4	5	13	7	7	4	5	23	7	5	5	7	24	7	5	3	15	
32	4	5	5	3	17	2	4	4	5	15	5	3	1	9	6	5	4	15	7	7	5	6	25	6	5	6	2	19	5	5	5	15	
33	2	4	4	2	12	3	5	2	3	13	4	2	3	9	3	6	3	12	1	1	5	3	10	1	3	2	1	7	2	1	3	6	
34	1	6	6	6	19	3	7	5	6	21	7	7	6	20	7	7	6	20	6	7	6	5	24	5	6	6	6	23	6	6	6	18	
35	4	5	6	6	21	6	6	6	5	23	6	4	1	11	2	4	2	8	6	5	4	3	18	4	5	5	5	19	4	6	2	12	
36	6	5	6	6	23	4	5	5	6	20	5	6	6	17	5	6	7	18	5	6	6	6	23	7	4	6	5	22	6	6	5	17	
37	3	5	6	4	18	5	7	5	6	23	6	4	4	14	6	6	6	18	6	7	6	6	25	7	6	5	5	23	6	6	5	17	
38	1	7	7	1	16	1	7	1	7	16	7	1	1	9	7	1	1	9	7	7	7	7	28	7	7	7	1	22	7	7	1	15	
39	1	5	4	7	17	5	6	3	4	18	4	3	5	12	6	4	5	15	3	6	3	5	17	4	3	5	4	16	3	4	5	12	
40	1	5	6	6	18	3	6	4	5	18	6	6	3	15	6	6	6	18	6	6	6	6	24	6	4	6	3	19	6	6	3	15	
41	4	6	6	6	22	3	6	4	4	17	5	6	3	14	6	6	4	16	6	6	6	4	22	6	5	6	5	22	6	5	5	16	
42	4	5	4	5	13	2	5	2	4	13	2	4	4	10	3	5	3	11	4	4	4	4	16	2	4	6	4	16	2	4	4	10	
43	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	3	11	4	6	4	14	4	5	3	4	16	4	2	4	2	12	4	4	4	12	
44	4	4	5	4	17	4	4	6	5	19	5	6	5	16	4	5	5	14	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	15	
45	4	7	7	5	23	2	7	5	2	16	4	2	2	8	4	2	5	11	4	4	7	2	17	4	4	5	5	18	4	4	5	13	
46	2	4	6	4	16	2	4	4	5	15	2	4	2	8	2	5	5	12	3	5	5	4	17	5	4	5	4	18	5	5	4	14	
47	4	7	6	7	24	3	3	7	6	19	5	2	2	9	6	6	4	16	7	6	5	6	24	2	1	6	2	11	2	1	3	6	
48	1	7	6	3	17	5	4	7	4	20	3	4	3	10	6	4	5	15	6	7	6	5	24	5	3	4	3	15	5	4	3	12	
49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					718					714				436				543					727					684				506	

GLOBAL	#	%
Bajo	14	29.2%
Medio	20	41.7%
Alto	14	29.2%
TOTAL	48	100%



DIMENSIÓN	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Clima	15	31.3%	22	45.8%	11	22.9%	48	100%
Estructura	14	29.2%	20	41.7%	14	29.2%	48	100%
Territorio	20	41.7%	15	31.3%	13	27.1%	48	100%
Tecnología	15	31.3%	21	43.8%	12	25.0%	48	100%
Liderazgo	17	35.4%	18	37.5%	13	27.1%	48	100%
Cohesión	15	31.3%	24	50.0%	9	18.8%	48	100%
Respaldo	16	33.3%	18	37.5%	14	29.2%	48	100%



Base de datos de compromiso organizacional

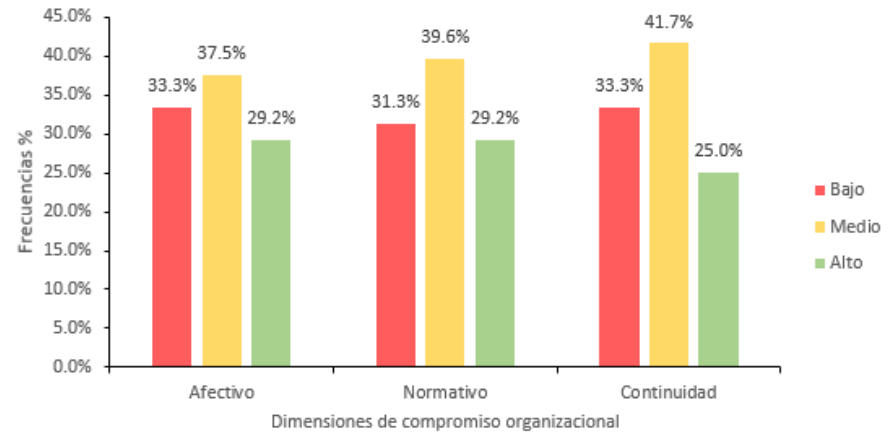
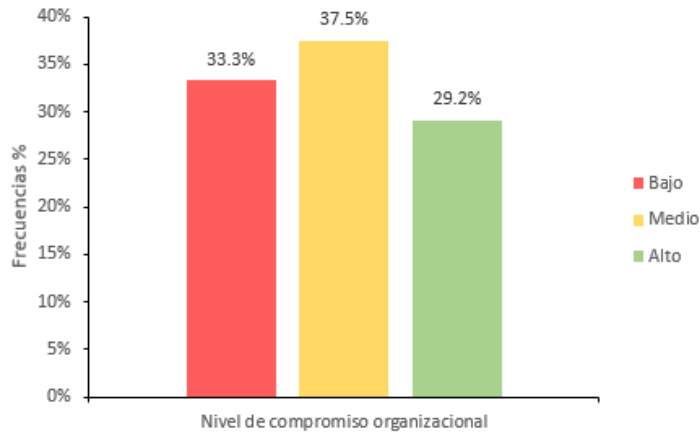
DS	DATOS			PREGUNTAS															TOTAL			
	S	E	TS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA
1	2	2	1	1	4	2	1	2	5	3	2	3	5	4	5	4	4	3	2	4	4	58
2	2	2	1	4	3	1	1	1	4	3	1	1	4	3	4	4	2	3	1	4	3	47
3	2	2	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	58
4	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	58
5	1	2	2	5	5	1	5	2	4	5	4	3	4	2	5	5	5	4	3	4	5	71
6	2	3	2	1	2	3	4	1	3	2	1	1	1	1	4	4	2	1	2	1	2	36
7	2	2	1	4	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	4	5	1	1	2	2	4	37
8	2	1	1	4	4	1	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	65
9	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	56
10	1	2	2	4	1	3	4	3	5	3	4	4	5	2	5	3	4	4	3	1	5	63
11	1	2	2	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	65
12	2	2	2	5	4	3	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81
13	2	2	1	5	5	1	4	5	5	5	3	3	5	4	2	3	4	4	4	5	5	72
14	1	2	2	5	2	2	3	2	5	5	4	4	5	3	5	5	5	2	1	5	5	68
15	2	2	2	2	2	2	5	2	4	3	3	1	2	2	4	4	4	4	2	1	4	51
16	2	1	1	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	72
17	2	3	2	5	1	1	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	3	68
18	2	2	1	4	1	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	61
19	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	51
20	2	2	1	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	52
21	2	1	1	4	4	1	5	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	1	3	58
22	2	2	1	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	75
23	1	1	1	1	3	1	4	1	2	3	1	3	2	1	2	1	4	4	1	2	1	37
24	2	2	1	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	4	60
25	2	2	1	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	46
26	2	2	1	4	5	2	5	5	4	4	5	5	1	1	2	2	4	5	4	5	4	67
27	1	1	1	5	2	4	1	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	2	1	4	64
28	2	1	1	4	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	53
29	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	49
30	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	5	50
31	1	3	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	4	2	1	2	3	4	37
32	2	2	1	5	3	1	5	3	3	1	3	4	3	2	2	4	3	3	2	4	4	55
33	1	1	1	4	3	1	1	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	53
34	2	2	1	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	50
35	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5	1	2	51
36	1	2	2	4	3	4	3	5	2	4	4	3	2	4	2	2	2	4	4	5	2	59
37	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	55
38	2	2	3	5	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	1	4	5	49
39	1	1	1	3	2	1	2	1	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	39
40	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	4	58
41	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	1	62
42	2	3	2	4	2	1	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	1	5	47
43	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66
44	1	2	2	4	3	2	3	2	5	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	56
45	2	3	3	5	5	2	5	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	63
46	2	2	1	4	1	1	2	1	4	2	2	1	4	3	4	2	2	2	2	3	4	44
47	1	1	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	1	3	3	56
48	2	2	3	3	2	2	5	2	3	2	3	3	4	2	5	3	3	4	2	3	4	55
49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				178	127	96	166	126	186	159	153	138	164	130	172	158	156	162	125	133	175	2704

Base de datos de las dimensiones de compromiso organizacional

DS	C. AFECTIVO						C. NORMATIVO							C. CONTINUIDAD							
	ES	P6	P9	P12	P14	P15	P18	D1	P2	P7	P8	P10	P11	P13	D2	P1	P3	P4	P5	P16	P17
1	5	3	5	4	3	4	24	4	3	2	5	4	4	22	1	2	1	2	2	4	12
2	4	1	4	2	3	3	17	3	3	1	4	3	4	18	4	1	1	1	1	4	12
3	5	1	5	5	5	5	26	1	5	5	5	1	1	18	5	1	5	1	1	1	14
4	5	1	5	5	5	5	26	1	5	5	5	1	1	18	5	1	5	1	1	1	14
5	4	3	5	5	4	5	26	5	5	4	4	2	5	25	5	1	5	2	3	4	20
6	3	1	4	2	1	2	13	2	2	1	1	1	4	11	1	3	4	1	2	1	12
7	4	1	4	1	1	4	15	1	1	1	1	1	5	10	4	1	2	1	2	2	12
8	4	3	5	4	4	3	23	4	4	3	4	3	4	22	4	1	5	3	3	4	20
9	4	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	3	3	18	4	2	2	3	3	4	18
10	5	4	5	4	4	5	27	1	3	4	5	2	3	18	4	3	4	3	3	1	18
11	5	4	4	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	5	3	3	3	3	1	18
12	5	3	5	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28	5	3	2	5	5	5	25
13	5	3	2	4	4	5	23	5	5	3	5	4	3	25	5	1	4	5	4	5	24
14	5	4	5	5	5	5	29	2	5	4	5	3	5	24	5	2	3	2	2	1	15
15	4	1	4	4	4	4	21	2	3	3	2	2	4	16	2	2	5	2	2	1	14
16	5	4	4	2	5	4	24	3	4	5	4	4	4	24	5	3	4	4	4	4	24
17	5	3	4	3	4	3	22	1	5	5	5	5	5	26	5	1	3	3	3	5	20
18	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	3	4	4	20	4	3	4	2	2	2	17
19	4	3	2	4	4	4	21	2	2	2	2	2	4	14	2	2	4	2	2	4	16
20	4	4	3	2	3	2	18	4	3	2	3	2	2	16	2	3	4	3	4	2	18
21	4	3	2	4	4	3	20	4	3	3	4	3	2	19	4	1	5	4	4	1	19
22	5	5	5	4	5	5	29	1	5	5	5	4	5	25	5	1	5	4	4	2	21
23	2	3	2	4	4	1	16	3	3	1	2	1	1	11	1	1	4	1	1	2	10
24	4	4	5	4	4	4	25	2	3	4	3	4	3	19	4	2	2	4	2	2	16
25	4	2	2	2	2	2	14	2	4	2	4	1	2	15	4	2	4	2	4	1	17
26	4	5	2	4	5	4	24	5	4	5	1	1	2	18	4	2	5	5	4	5	25
27	5	4	4	4	4	4	25	2	5	2	4	5	4	22	5	4	1	4	2	1	17
28	4	2	3	4	3	3	19	3	4	4	2	2	3	18	4	2	3	2	2	3	16
29	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	2	1	3	13	3	3	3	3	4	3	19
30	3	3	2	3	2	5	18	2	3	3	3	3	3	17	1	2	3	3	2	4	15
31	2	1	3	2	1	4	13	1	1	1	3	1	4	11	3	1	3	1	2	3	13
32	3	4	2	3	3	4	19	3	1	3	3	2	4	16	5	1	5	3	2	4	20
33	2	3	3	4	4	3	19	3	3	3	4	4	2	19	4	1	1	3	4	2	15
34	3	3	3	2	2	4	17	1	4	4	3	3	3	18	3	3	3	2	2	2	15
35	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	3	3	4	18	2	3	3	3	5	1	17
36	2	3	2	2	4	2	15	3	4	4	2	4	2	19	4	4	3	5	4	5	25
37	2	3	3	4	3	4	19	3	2	3	3	4	2	17	4	2	4	3	3	3	19
38	5	1	5	1	1	5	18	1	1	5	1	1	5	14	5	1	5	1	1	4	17
39	3	1	3	1	2	3	13	2	2	3	3	2	3	15	3	1	2	1	1	3	11
40	4	4	4	3	3	4	22	4	3	3	4	2	3	19	3	4	3	3	2	2	17
41	4	4	2	2	4	1	17	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	4	3	4	23
42	4	2	3	3	2	5	19	2	3	3	2	2	4	16	4	1	2	2	2	1	12
43	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	23	3	2	4	3	4	4	20
44	5	3	4	2	3	4	21	3	3	2	4	4	3	19	4	2	3	2	2	3	16
45	5	4	3	4	4	2	22	5	3	4	4	3	3	22	5	2	5	2	2	3	19
46	4	1	4	2	2	4	17	1	2	2	4	3	2	14	4	1	2	1	2	3	13
47	3	4	3	4	2	3	19	4	4	4	3	2	3	20	3	2	4	4	1	3	17
48	3	3	5	3	4	4	22	2	2	3	4	2	3	16	3	2	5	2	2	3	17
49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	186	138	172	156	162	175	989	127	159	153	164	130	158	891	178	96	166	126	125	133	824

GLOBAL	#	%
Bajo	16	33.3%
Medio	18	37.5%
Alto	14	29.2%
TOTAL	48	100.00%

DIMENSIÓN	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Afectivo	16	33.3%	18	37.5%	14	29.2%	48	100%
Normativo	15	31.3%	19	39.6%	14	29.2%	48	100%
Continuidad	16	33.3%	20	41.7%	12	25.0%	48	100%



Anexo H

*Resultados para Estrés Laboral***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		EL
N		48
Parámetros normales ^{a,b}	Media	90,17
	Desv. Desviación	34,261
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,128
	Positivo	,088
	Negativo	-,128
Estadístico de prueba		,128
Sig. asintótica(bilateral)		,048 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
 b. Se calcula a partir de datos.
 c. Corrección de significación de Lilliefors.

*Resultados para Compromiso Organizacional***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		VAR00001
N		48
Parámetros normales ^{a,b}	Media	56,33
	Desv. Desviación	10,434
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,062
	Positivo	,062
	Negativo	-,054
Estadístico de prueba		,062
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}

- a. La distribución de prueba es normal.
 b. Se calcula a partir de datos.
 c. Corrección de significación de Lilliefors.
 d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Anexo I

*Resultados para Estrés Laboral***Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	25

*Resultados para Compromiso Organizacional***Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	18

Anexo J

BAREMO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos0.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos1.
COMPUTE EL=P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10 + P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 +
P17 + P18 + P19 + P20 + P21 + P22 + P23 + P24 + P25.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=EL
  /FORMAT=NOTABLE
  /PERCENTILES=30.0 70.0
  /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

→ Frecuencias

Estadísticos

EL		
N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		29,00
Máximo		160,00
Percentiles	30	68,1000
	70	109,9000

Anexo K

BAREMO DE DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL

Frecuencias

Estadísticos

D1

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		4
Máximo		28
Percentiles	30	12,00
	70	18,00

Frecuencias

Estadísticos

D2

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		4,00
Máximo		25,00
Percentiles	30	11,7000
	70	18,3000

Estadísticos

D3

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		3,00
Máximo		20,00
Percentiles	30	7,0000
	70	10,0000

Estadísticos

D4

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		3,00
Máximo		20,00
Percentiles	30	8,0000
	70	14,0000

Estadísticos

D5

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		4,00
Máximo		28,00
Percentiles	30	9,7000
	70	20,0000

Estadísticos

D6

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		5,00
Máximo		28,00
Percentiles	30	8,0000
	70	19,0000

Estadísticos

D7

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		3,00
Máximo		19,00
Percentiles	30	6,0000
	70	14,3000

Anexo L

BAREMO DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

```

COMPUTE CO=P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10 + P11 + P12 + P13 + P14 + P15 + P16 +
P17 + P18.
EXECUTE.
FRECUENCIAS VARIABLES=CO
  /PERCENTILES=30.0 70.0
  /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

➔ Frecuencias

Estadísticos		
CO		
N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		36,00
Máximo		81,00
Percentiles	30	51,0000
	70	62,3000

Anexo M

BAREMO DE LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Frecuencias

[ConjuntoDatos0] C:\Users\Propietario\Desktop\TESIS 2021\Balance 2022\CO\CO.sav

Estadísticos

D1

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		13,00
Máximo		29,00
Percentiles	30	18,0000
	70	23,3000

Frecuencias

Estadísticos

D2

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		10,00
Máximo		28,00
Percentiles	30	16,0000
	70	20,6000

Estadísticos

D3

N	Válido	48
	Perdidos	0
Mínimo		10,00
Máximo		25,00
Percentiles	30	15,0000
	70	19,0000

Anexo N

Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos, Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020.					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología de la Investigación
¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos en Lambayeque desde octubre 2019 hasta enero 2020?	<p>Estrés laboral: Los niveles previstos fueron para tecnología y estructura organizacional niveles bajos, para las dimensiones territorio organizacional, falta de cohesión y clima organizacional niveles medios, siendo las dimensiones de influencia de líder y respaldo de grupo las de niveles altos.</p> <p>Compromiso organizacional: Los niveles previstos fueron para la dimensión compromiso de continuidad un nivel bajo, y para las dimensiones afectivo y normativa niveles medio.</p>	<p>Objetivo general: Determinar los niveles de estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos en Lambayeque desde octubre 2019 hasta enero 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar los niveles de estrés laboral, según dimensiones, en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos entre octubre del 2019 y enero del 2020.</p> <p>Identificar los niveles de compromiso organizacional, según dimensiones, en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos entre octubre del 2019 y enero del 2020.</p>	<p>✓ Estrés laboral Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia de líder Falta de cohesión Respaldo de grupo (Ver anexo A)</p> <p>✓ Compromiso organizacional Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad (Ver anexo B)</p>	<p>Estrés laboral: Clima organizacional (1, 10, 11, 20) Estructura organizacional (2, 12, 16, 24) Territorio organizacional (3, 15, 22) Tecnología (4, 14, 25) Influencia del líder (5, 6, 13, 17) Falta de cohesión (7, 9, 18, 21) Respaldo de grupo (8, 19, 23)</p> <p>Compromiso laboral: Compromiso afectivo (6, 9, 12, 14, 15,18) Compromiso normativo (2, 7, 8, 10, 11,13) Compromiso de continuidad (1, 3, 4, 5, 16,17)</p>	<p>Método y diseño de la investigación Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población y muestra: Personal administrativo que labora en una empresa de servicios públicos desde octubre del 2019 hasta enero del 2020. Constituida por 50 empleados.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Estrés laboral: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS Compromiso organizacional: Escala de Meyer y Allen.</p> <p>Procesamiento de análisis de datos: Base de datos en hoja de cálculo Excel 2013, pruebas de normalidad y confiabilidad en IBM SPSS 25. Contraste de datos con baremación actualizada, convertida a frecuencia en porcentajes para posterior representación gráfica de resultados.</p>

Anexo Ñ

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE
