

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**ESTRÉS LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS  
TRABAJADORES EN TIEMPOS DE COVID-19 DEL HOSPITAL**

**HIPOLITO UNANUE DE TACNA, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. REBECA CECILIA FLORES GÓMEZ**

**ASESOR:**

**MBA. VICTOR SAMUEL DAMASO MÁRQUEZ TIRADO**

**Para optar el Título profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Rebeca Cecilia Flores Gómez**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **70073264** Soy autor de la tesis titulada: *“Estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipolito Unanue de Tacna, 2022* , teniendo como asesor al *MBA.Victor Samuel Damaso Márquez Tirado*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 16 de noviembre del 2023



---

Bach. **Rebeca Cecilia Flores Gómez**

DNI: **70073264**

## **DEDICATORIA**

*“A Dios por permitirme concluir con éxito mi carrera”.*

*A mi querido padre Feliciano Francisco Flores que está en la gloria de Dios, siempre fue mi principal fuente de apoyo e inspiración, mi aliento cuando más necesitaba de él, tu bendición me sigue protegiendo y me guía en el camino del bien y a mi hijo Kael Francisco el milagro de su existencia y amor que nuestro creador me pudo dar; mi madre Delia Francisca por el apoyo y consejos, los amo.*

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar, Gracias a Dios por guiar mi camino de fe y fortaleza.*

*A mi padre Feliciano Francisco Flores que está en el cielo siendo tu mi mayor motivación, dejándome la mejor herencia del mundo tus enseñanzas, sabiduría y bondad, por ser el ejemplo para salir adelante donde ha sido de ayuda para mi vida ,crecimiento y mis logros son gracias a todo el apoyo que siempre me diste y hace que este proceso se dé con la culminación de mi tesis y entre otras metas más que vendrán, ahora puedo decir que ya cumplimos uno de nuestros anhelos lo que un día te prometí se realizó, gracias familia por creer en mí.*

*A mi centro de trabajo Doc. Charito Valdivia, por ser aquella persona de gran sabiduría y calidad humana a su vez darme la oportunidad de seguir formándome profesionalmente y así desarrollar mis potencialidades y habilidades, entre otras personas más que estuvieron en este proceso de mi carrera, Ing. Victor Alarcon y demás amistades que saben que sencillo no ha sido, les agradezco no solo por aportar buenas cosas en mi vida, sino por los grandes lotes de felicidad y diversas emociones que me han causado, mi estimación y cariño hacia ustedes.*

**TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TABLA DE CONTENIDO .....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1. Delimitación temporal.....	5
1.2.2. Delimitación espacial.....	6
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.3.1. Problema Principal.....	6
1.3.2. Problema Secundario .....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.5. OBJETIVO.....	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO .....	9

2.1. ANTECEDENTES .....	9
2.1.1. Internacionales.....	9
2.1.2. Nacionales .....	11
2.1.3. Locales .....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1. Estrés laboral .....	14
2.2.2. Compromiso organizacional.....	27
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	31
CAPÍTULO III .....	33
METODOLOGÍA.....	33
3.1. HIPÓTESIS.....	33
3.1.1. Hipótesis General.....	33
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	33
3.2. VARIABLE E INDICADORES .....	34
3.2.1. Operacionalización de la variable.....	34
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	36
3.7.1. Población.....	36
3.7.2. Muestra.....	36
3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	36
3.8.1. Criterios de inclusión .....	36

3.8.2. Criterios de exclusión.....	37
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	37
CAPÍTULO IV .....	38
RESULTADOS.....	38
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	38
4.1.1. Validación.....	38
4.1.2. Confiabilidad .....	38
4.1.3. Prueba de normalidad.....	40
4.2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	42
4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....	42
4.3.1. Análisis de la variable estrés laboral .....	42
4.3.2. Análisis de la variable compromiso organizacional.....	44
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	47
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas.....	47
4.4.2. Verificación de hipótesis general .....	50
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	51
CONCLUSIONES.....	53
SUGERENCIAS.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	58
APENDICES .....	63
Apéndice A. Matriz de Consistencia .....	64



## Índice de Tablas

Tabla 1 Estrés laboral.....	34
Tabla 2 Compromiso organizacional. ....	34
Tabla 3 Cantidad de trabajadores.....	36
Tabla 4 Validación de juicio de expertos.....	38
Tabla 5 Alfa de Cronbach del instrumento estrés laboral.....	39
Tabla 6 Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable estrés laboral.....	39
Tabla 7 Alfa de Cronbach del cuestionario compromiso organizacional.....	40
Tabla 8 Alfa de Cronbach de las dimensiones del compromiso organizacional.....	40
Tabla 9 Prueba de normalidad con transformación.....	41
Tabla 10 Correlación de Rho Spearman del estrés agudo y el compromiso organizacional.....	47
Tabla 11 Correlación de Spearman del estrés agudo episódico y el compromiso organizacional.....	48
Tabla 12 Correlación de Spearman del estrés crónico y el compromiso organizacional.....	49
Tabla 13 Correlación de Pearson del estrés laboral y el compromiso organizacional .....	50

## Índice de Figuras

Figura 1 Variable estrés laboral .....	42
Figura 2 Dimensión estrés agudo.....	43
Figura 3 Dimensión estrés agudo episódico .....	43
Figura 4 Dimensión estrés crónico .....	44
Figura 5 Variable compromiso organizacional .....	44
Figura 6 Dimensión compromiso afectivo .....	45
Figura 7 Dimensión compromiso de continuidad.....	45
Figura 8 Dimensión compromiso normativo.....	46

## RESUMEN

En la presente investigación denominada “Estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de Covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

Tuvo como objetivo establecer la relación del estrés laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

Respecto a la metodología empleada, la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativa, de nivel correlación y de diseño no experimental de corte transversal. Tuvo una muestra de 33 trabajadores a los cuales se les aplico cuestionarios en una escala de Likert para poder medir ambas variables de estudio.

La investigación concluyo que el estrés laboral no se relaciona el compromiso organizacional del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. Ante ello es necesario cerrar brechas (48.48% muestra estrés alto y un 3.3% muestra un bajo compromiso organizacional), a través de una serie de estrategias en el entorno laboral. Para ello es fundamental promover un ambiente de trabajo saludable y positivo, donde se fomente la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración entre los miembros del equipo.

**Palabras claves:** *Compromiso organización, Covid-19, Compromiso de continuidad, estrés laboral y estrés crónico*

## ABSTRACT

In the present investigation called "Work stress and the organization commitment of workers in times of Covid-19 of the Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

Its objective was to establish the relationship of work stress with the organizational commitment of workers in times of covid-19 of the Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

Regarding the methodology used, the research was of a basic type, with a quantitative approach, with a correlation level and a non-experimental cross-sectional design. It had a sample of 33 workers to whom questionnaires were applied on a Likert scale in order to measure both study variables.

The investigation concluded that work stress is not related to the organizational commitment of the Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. Given this, it is necessary to close gaps (48.48% show high stress and 3.3% show low organizational commitment), through a series strategies in the work environment. For this, it is essential to promote a healthy and positive work environment, where open communication, mutual respect and collaboration between team members are encouraged.

**Keywords:** *Organization commitment, Covid-19, Continuity commitment, work stress and chronic stress.*

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática que genera impacto negativo a numerosos colaboradores en todo el mundo, y su impacto en la salud y el bienestar tanto individual como organizacional es cada vez más reconocido. En el ámbito de la salud, los profesionales enfrentan múltiples demandas físicas, emocionales y cognitivas, lo que los convierte en un grupo especialmente vulnerable al estrés laboral.

Durante la pandemia causada por el covid-19, el hospital Hipólito Unanue de Tacna atendió a una gran cantidad de pacientes, esto implicó una gran carga emocional debido a la responsabilidad de brindar cuidado y atención a pacientes en situaciones de salud delicadas. Los profesionales de la salud se enfrentaron a situaciones de alto estrés, como la presión por cumplir con altas demandas de trabajo, la carga de responsabilidad por decisiones críticas, el lidiar con el sufrimiento y la pérdida de pacientes, así como la falta de recursos y el ritmo acelerado de trabajo. Estas condiciones pueden generar un alto nivel de estrés en los trabajadores, lo que a su vez puede tener consecuencias negativas en su bienestar emocional, físico y en su relación con la organización. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso organizacional en un contexto específico como el hospital Hipólito Unanue de Tacna, para identificar posibles intervenciones y estrategias de gestión que promuevan el confort de los trabajadores y fortalezcan la relación con la empresa.

El primer capítulo del informe de tesis aborda el planteamiento del problema, donde se detallan de manera amplia las razones que justifican la elección del tema. Además, se establecen el problema, el objetivo y las hipótesis tanto de forma general como específica, junto con la determinación de las variables e indicadores que serán estudiados.

En el segundo capítulo, se enriquece la investigación mediante la inclusión de antecedentes y fundamentos teóricos. Esto tiene como propósito aumentar el conocimiento tanto del investigador como del lector sobre el tema en cuestión.

El tercer capítulo presenta la metodología empleada para llevar a cabo la investigación, así como la selección de una muestra considerada idónea para responder a los objetivos planteados. Se describen los procedimientos y técnicas utilizados para recopilar y analizar los datos necesarios, a la vez que se establece la muestra requerida.

En el cuarto capítulo, se exponen los resultados alcanzados mediante el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales. Se analizan las variables cuantitativamente siguiendo la metodología previamente mencionada. Además, se verifica la validez de las hipótesis y se discuten los resultados, incluyendo las dificultades que el investigador pudo haber enfrentado durante el desarrollo de la investigación. Asimismo, se comparan los resultados con los de otros autores para enriquecer el valor de los hallazgos.

Finalmente, la investigación describe las conclusiones alcanzadas y se ofrecen sugerencias finales basadas en los hallazgos obtenidos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Levenson (2020), alude que los trabajadores de los centros de salud están enfrentando riesgos que afectan su estado de salud físico desde que comenzó la pandemia del coronavirus. Muchas personas han desarrollado esta enfermedad, y en algunos casos la situación llegó a la muerte. Esto se debe a las excesivas horas de trabajo exigente en la atención médica creando circunstancias de vida o muerte por un elevado estrés.

La revista el Universo (2020), relata sobre las enfermeras que se suicidaron en Italia a causa del estrés laboral a causa de la pandemia del Covid19. “Toda la sociedad| es consciente de las condiciones laborales y el estrés en el que se encuentran los profesionales sanitarios. Por ese motivo y el pensamiento sobre lo que se podría haber hecho y que a día de hoy se juzga, es imprescindible que se hable una vez más que la emergencia sanitaria se supere”, expresan en su comunicado y especifican que “ahora no es el momento de hacerlo, si no de llorar a aquellas personas que no han podido superar esta situación”.

Carrizo (2020) alude que esta situación hace que los niveles de estrés aumenten dado que son personas que generan ingresos económicos, además porque son damnificados directamente de la situación: algunas personas debido a los encierros, otros por no estar cerca a su familia. También porque el riesgo de contagio está muy presente, donde la preocupación principal era tratar de no adquirir la enfermedad. Así mismo, por la tensión que genera la escasez de insumos para el cuidado salubre para el trabajo del día a día.

Según la revista empresarial Conexión ESAN (2020), detalla que el surgimiento del covid-19 hoy a nivel mundial y su hoy divulgación y transmisión rápida a coaccionado a muchas empresas a llevar a cabo el trabajo remoto o teletrabajo, pero a otros, dado el contexto laboral, debía mantenerse presencialmente en su centro laboral. Esto hoy surgió ya que los gobiernos han establecido a la cuarentena como una medida para minimizar y reducir los riesgos de contagio.

Muchas investigaciones han comprobado que debido al estrés generado en el trabajo, muchas personas tienen un elevado riesgo de contraer problemas de salud mental y física, el talento humano al estar bajo este escenario problemático tiene la posibilidad de sufrir dificultades para pensar lógicamente y tomar decisiones, llega a sentir obligación por cumplir su labor y no lo disfruta en lo absoluto, además de que se siente menos comprometido con la organización y presenta intranquilidad y cansancio, problemas de sueño hasta puede llegar a sufrir consecuencias graves de forma física, entre ellos se destacan los trastornos digestivos, cardiopatías, incremento de la tensión arterial, entre otros.



En la revista Andina (2020), colegio de psicólogos del departamento de Lima comunica acerca de los efectos y las consecuencias psicológicas que llega a ocasionar la pandemia del coronavirus en este campo laboral y propone ciertas recomendaciones que ayuda al personal de salud a poder sobrellevar tal situación con el objetivo de continuar con su sacrificada labor.

El estrés laboral que somete a los trabajadores probablemente lo pueden manejar, pero considerando el escenario de la pandemia, las circunstancias son diferentes y pueden llegar a sobrepasarlos. Ricci (2020), señala que la emergencia mundial de salud originada por la pandemia del Covid-19 está, probablemente, conjeturando uno de los más grandes desafíos que los profesionales del sector salud hayan podido enfrentar durante su vida profesional.

Tanto a nivel internacional como a nivel nacional, muchos expertos señalan de forma unánime que el estrés laboral es generado por el riesgo de contagio y la ausencia de medios pertinentes, ya sean humanos o materiales, para enfrentar el virus, añadido al escenario de cuarentena, pueden llegar a generar estragos relevantes de salud psicológica a los profesional sanitarios frente a la pandemia.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará durante los meses de mayo, junio y julio del presente año 2022.

### **1.2.2. Delimitación espacial**

Este estudio toma como referencia a las entidades de salud, por lo tanto, se enmarca dentro del ámbito nacional del presente año 2022.

## **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1. Problema Principal**

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna 2022?

### **1.3.2. Problema Secundario**

- a) ¿Cómo se relaciona el estrés agudo en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022?
- b) ¿Cómo se relaciona el estrés agudo episódico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022?
- c) ¿Cómo se relaciona el estrés crónico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2014), en su publicación específica que fundamentar implica instituir los conocimientos por las cuales se desarrolla el estudio, dicho de otra forma, exponer el motivo de realización de la investigación. La conceptualización de estas cogniciones puede congregarse en teóricas, metodológicas y sociales.

Justificación Teórica: Adquiere justificación teórica porque la información obtenida puede llegar a ser utilizada como antecedente o base para desarrollar un

nuevo modelo o diseño teórico, asimismo, para poder realizar comparaciones con los resultados de otros estudios, la cual, en un futuro, podría ser llevada a cabo por parte de los profesionales de la especialización.

**Justificación Metodológica:** Los instrumentos empleados en el presente estudio podrían ser utilizados en futuras investigaciones que sean concernientes a las variables de estudio o el tema en general.

**Justificación Social:** Los resultados adquiridos servirán como información para que los profesionales que se desempeñan en este campo laboral y en las universidades, tengan información de suma importancia acerca de cómo están asociados el estrés laboral y el compromiso laboral del talento humano en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna.

Es necesario resaltar que la investigación está asociada con las líneas de investigación que expone la Universidad Privada de Tacna.

## **1.5. OBJETIVO**

### **1.5.1. Objetivo General**

Establecer la relación del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación del estrés agudo en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.
- b) Identificar la relación del estrés agudo episódico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

- c) Establecer la relación del estrés crónico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Internacionales

Cabrera (2017), en su artículo titulado “*compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de Gas LP en Costa Rica*”. Tuvo como objetivo comprender la forma en que se relaciona el compromiso organizacional y el estrés laboral en una compañía que se dedica a la distribución y venta de gas LP en Costa Rica. Respecto a su metodología el diseño es paramétrico para correlacionar el estrés laboral con el compromiso laboral de forma cuantitativa, el diseño utilizado es post facto, dado que no se tiene un control directo de las variables y las deducciones se efectúan acerca de los vínculos ocurridos.

La población estuvo compuesta por 281 colaboradores, considerando también al personal operativo (obreros), se procedió aplicar el cuestionario a 172 trabajadores. Se trata de una muestra por conveniencia. Como conclusión se estableció que existe una relación significativa del compromiso organizacional y el estrés ocupacional.

Reza (2018), en su tesis denominada “*el estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus- Havoc en el año 2017*”. Cuyo propósito principal fue establecer la influencia que posee el estrés sobre el compromiso laboral de la plana laboral de Arbus-Harvoc para formular planes de intervención. Metodológicamente, se utilizó un enfoque cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental. La población estuvo determinada por 43 colaboradores, sin embargo, dado factores laborales y económicos se limitó a una cantidad de 40 que pertenecen al personal de la planta. La investigación concluyó que el grado de estrés presente en el talento humano es de nivel bajo, esto quiere decir que, ninguno de los factores analizados (mejora de los escenarios ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y estacionales del mismo estilo de dirección y liderazgo, gestión de talento humano, tecnologías modernas, estructura organizacional y clima organizacional) son establecidos como causantes constantes de este.

Cañarte (2018), en su investigación “*incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la empresa Oleana durante el periodo 2018*” el propósito fue establecer la asociación que habita entre el estrés laboral de los empleados y su compromiso con la empresa Oleana – La sexta. Se aplicó cuestionarios a 37 trabajadores acerca del estrés laboral y el compromiso organizacional. Los resultados principales encontrados denotan que la mayoría tiene un compromiso elevado con la compañía.

Con respecto al grado de estrés, la mayoría de los colaboradores están posicionados en “Activo Colectivo”, esto señala que poseen un estrés positivo. Se concluyó que la hipótesis nula es rechazada porque existe correlación entre las variables de estudio es directa pero en un mínimo nivel.

### **2.1.2. Nacionales**

Montenegro y Rivera (2018), en su tesis denominada “Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de las áreas administrativas del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote – 2018”. El propósito establecido fue identificar la asociación entre el estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores del departamento administrativo del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote- 2018. Respecto a su metodología, es de nivel relacional con diseño no experimental. La población se conformó por un total de 180 empleados. La técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta por medio de cuestionario como instrumento. Se encontró que, el nivel de estrés laboral de la muestra es 48% regular, 36% malo y 15% bueno, así como se obtuvo un nivel alto en las dimensiones: “sobrecarga laboral” (51%), “conflicto y ambigüedad en el rol (51%), “relaciones interpersonales” (37%), y nivel medio en las dimensiones “ desarrollo de una carrera” (54%) y “estructura organizacional” (36%), en cuanto al nivel de compromiso organizacional, según los encuestados, es 39% bajo, 39% medio, 12% muy bajo 10% alto, así como las dimensiones “ compromiso afectivo” un nivel medio (39%) y niveles bajos en las dimensiones “compromiso de continuidad” (46%) “ compromiso organizacional” (37%). Por último, se pudo concluir, por medio del coeficiente de correlación de Rho Spearman

(0.706) y una significancia de ( $p < 0.05$ ), que existe asociación positiva directa entre las variables mencionadas.

Abanto (2019), en su estudio denominado “Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe, 2019”.

Estableció como finalidad determinar la secuela del estrés laboral en el compromiso organizacional de los empleados del área administrativa del Hospital Tomas Lafora. Concerniente a la metodología, el diseño utilizado fue no experimental de corte transeccional, de nivel descriptivo. Tanto como la población y la muestra fue de un tamaño de 33 empleados de las áreas de economía, estadística, dirección, gestión del talento humano y logística. Se utilizó un cuestionario para cada variable. La investigación concluye que la muestra posee un nivel de estrés moderado alto y que sucede lo mismo con el compromiso laboral. Entonces, en el Hospital Tomas Lafora, el estrés si genera consecuencias en el compromiso organizacional.

Fernández (2017), en su estudio “*estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de surquillo, 2017*”. Tuvo como objetivo establecer el vínculo existente entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en empleados de una organización privada. El marco metodológico fue de nivel correlacional, diseño no experimental y transeccional con una muestra de 150 empleados a quienes se aplicó cuestionarios para medir ambas variables. La investigación mostró que existe una asociación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, siendo significativo y moderado bajo; esto quiere decir que, con un nivel mayor



de estrés laboral, el compromiso organizacional será superior. También, se hallaron correlaciones positivas y muy significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Por último, para las dos variables de estudio, el género no implica diferencias significativas, en cambio la edad si lo hace.

### **2.1.3. Locales**

Chávez (2017), en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo,2015”.

Cuya finalidad fue comprobar el efecto que genera el estrés laboral en el rendimiento de los colaboradores administrativos de Electrosur S.A. Respecto a su metodología la investigación es básica o pura descriptiva. La muestra encuestada está conformada por 32 personales comprendiendo del área operativa y administrativa en su totalidad. El instrumento que se aplicó contenía 25 ítems correspondientes a las variables estudiadas. Se pudo concluir con la investigación que, con la prueba de Chi cuadrado de Pearson se pudo establecer que el estrés laboral tiene un efecto significativo en el desempeño laboral de los administrativos del departamento comercial de Electrosur, y esto ocurre porque se determinaron diferentes factores del estrés laboral y su medición en el desempeño.

Machaca (2019), en su tesis titulada “El estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C del distrito de Tacna en el año 2017”. Tuvo como propósito determinar la influencia

del estrés laboral y la motivación en la labor de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del distrito de Tacna en el año 2017.

Respecto a su metodología, fue básica o pura, con un nivel significativo y con diseño causal no experimental y transeccional. La población conformada fue de 32 empleados. Con el estudio se determinó que si hay influencia del estrés laboral en la motivación para cumplir las funciones de los trabajadores de M.B. Negocios S.A.C. del distrito de Tacna en el 2017. Se alcanzó un nivel significativo de 0.000, permitiendo inferir que el estrés laboral influye en un 83.46% en la motivación laboral, logrando afirmar que la necesidad de contar con condiciones de trabajo correctas es altamente determinante para que estos factores no atenten contra la salud laboral y psicológica de los empleados, quienes disminuyen su motivación cuando no alcanzan sus expectativas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

“El estrés laboral es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Stavroula, 2004, p. 3).

“El estrés laboral se refiere a los estados en los que vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica” (Vidal, 2019).

En este contexto, se destaca la presencia de una discrepancia entre el nivel de competencias y aptitudes de un individuo y las demandas y tensiones asociadas a su trabajo. Esta disparidad ocasiona una reacción en la persona, quien se verá compelida a esforzarse más allá de sus habilidades habituales para cumplir con sus responsabilidades laborales.

Según Coduti et al. (2013), el estrés de trabajo se refiere a una peculiar forma de estrés que se experimenta precisamente en un entorno laboral. En este contexto, se pueden identificar diversos factores y situaciones universales y determinadas que operan de manera individual o combinada como desencadenantes de estrés. Las repercusiones del estrés laboral se central normalmente en el ámbito profesional, pero también pueden afectar la vida privada y familiar de las personas

En este sentido, los factores estresantes asociados al estrés laboral, que también están presentes en el estrés en general, están relacionados con contextos compartidos por todos los empleados de una organización, como las condiciones físicas del lugar de trabajo, la situación del mercado, las interacciones con los compañeros, entre otros. Estos factores, junto con los desafíos de la vida cotidiana, pueden manifestarse de diversas formas y dar lugar a respuestas que afectan el desarrollo normal del trabajo y el entorno social de los trabajadores. El panorama actual ha sido fuertemente influenciado por el avance tecnológico, lo que ha resultado en cambios y aceleración en las dinámicas laborales. Los requisitos para el crecimiento profesional se basan en la capacidad de adaptación constante de los empleados, para hacer frente a tareas y responsabilidades cada vez más

exigentes. Las personas se encuentran en una constante búsqueda de equilibrio entre sus recursos y las demandas del mercado, sin sucumbir a los efectos emocionales, físicos y laborales que esto puede conllevar.

El término "estrés" deriva del inglés "stress" (énfasis, presión) y tiene sus raíces en el latín "strictus", que significa "estricto". Fue utilizado por primera vez en 1935 por Walter B. Cannon, un fisiólogo estadounidense, en su obra "Introducción a la Medicina Experimental". Cannon planteó que los organismos mantienen una estabilidad interna en su estructura y funciones a través de mecanismos de autorregulación, acuñando el término "homeostasis" para describir esta propiedad.

#### **2.2.1.2. Modelos teóricos de estrés laboral**

Uno de los modelos es el denominado transaccional, y este explica el estrés laboral como un displacer o una situación tensa que sufre una persona como consecuencia de efectuar alguna clase de labor o el estar sumergido en un entorno de trabajo específico (O'Brien, 1988).

#### **2.2.1.3. Implicancias del Estrés**

El fenómeno del estrés ha sido ampliamente investigado en diversas disciplinas. Según Chiavenato (2009), el estrés surge como resultado del contexto de vida actual. En una realidad donde los niveles de exigencia y competitividad son altos, los docentes se enfrentan a múltiples demandas, como satisfacer diversas necesidades, cumplir con plazos de producción, alcanzar metas cada vez más altas y estar capacitados de acuerdo con las expectativas del sector educativo, todo ello con recursos limitados. Como

consecuencia de estas condiciones, los individuos son más propensos a experimentar algún tipo de estrés.

Según Redolar (2011), los agentes estresantes son elementos que generan estrés. Se definen como estímulos de naturaleza psicológica, social o física que tienen la capacidad de alterar el equilibrio de un organismo. En este contexto, el estrés sería la respuesta desencadenada por el organismo para contrarrestar estos efectos y restablecer su funcionamiento normal.

Si bien comprender el concepto de agente estresante nos permite identificar la causa de esta lucha de estabilización y desestabilización, la tarea de clasificar su naturaleza no es sencilla, ya que implica el estudio de diversos factores tanto del entorno como intrínsecos al individuo.

Redolar (2011) explica que, si bien un estímulo estresante puede tener una naturaleza física, también puede desencadenar alteraciones emocionales. De la misma manera, un estímulo de naturaleza emocional puede afectar las dinámicas sociales de una persona, y viceversa. Por lo tanto, la naturaleza del estímulo puede ser difícil de definir debido a la relación difusa que existe entre estos diferentes tipos de estímulos estresantes.

Otro aspecto a tener en cuenta es la duración de la presencia del estímulo estresante en una persona. Puede tratarse de un agente agudo, que tiene una duración breve pero una intensidad considerable. También puede ser un agente que se mantiene en el tiempo, aumentando o alternando su intensidad y convirtiéndose en crónico. En este último caso, se produce una sobrecarga en las capacidades de adaptación, lo que lleva al desgaste de las funciones bioquímicas. El estrés crónico puede provocar síntomas como

fatiga crónica, insomnio, depresión, ansiedad, contracturas musculares, entre otros, e incluso puede tener un impacto en los sistemas que integra el ser humano, tales como: el digestivo, endocrino, cardiovascular y el inmunológico (Spangenberg, 2015).

#### **2.2.1.4. Factores del estrés laboral**

##### **2.2.1.4.1. Factores generales**

Stavroula (2004), en su libro “La organización del trabajo y el estrés” revela que las causas del estrés laboral se dan por las siguientes maneras:

La sobre exigencia, el exceso de presiones y lo complicado que es poder manejarlas pueden ser causa de una incorrecta definición de la labor, una deficiente gestión de tiempo o la convivencia en una ambiente laboral con condiciones inapropiadas. Asimismo, estos escenarios logran hacer que el colaborador no tenga el apoyo necesario de sus colegas, por lo tanto, no tendrá el control sobre las funciones a realizar y las presiones que implican.

Además, se mencionan investigaciones que demuestran que los trabajos que generan mayor estrés son aquellos que implican demandas y presiones superiores a las capacidades y cogniciones de los empleados, y donde existen escasas oportunidades para ejercer control y tomar decisiones.

Los peligros asociados al estrés laboral se dividen en dos categorías: aquellos relacionados con las características del trabajo y aquellos relacionados con el contexto laboral. El primer grupo abarca aspectos como las peculiaridades del puesto, el ritmo y la cantidad de funciones, los horarios y el nivel de cooperación e inspección. El segundo grupo incluye

aspectos como las perspectivas de desarrollo profesional, el estatus y salario, el rol dentro de la organización, los vínculos interpersonales, la cultura organizacional y la conciliación que tiene la vida laboral con la familiar (Stavroula, 2004).

#### **2.2.1.4.2. Factores específicos**

Según Chiavenato (2009), existen tres factores que pueden ser considerados como fuentes potenciales de estrés: los factores organizacionales, individuales y ambientales. En el contexto del instrumento seleccionado, se han renombrado estos factores como estrés de nivel empresarial, individual y del contexto, respectivamente.

##### **Factores organizacionales.**

Los factores organizacionales se refieren a las fuerzas relacionadas directamente con la organización en sí. Aunque una organización está compuesta por individuos, existen aspectos de gran importancia a nivel macroscópico. Algunos ejemplos incluyen:

- Relaciones interpersonales: influidas por elementos sociológicos tales como el género, la etnia y la clase social, que establecen diferencias en términos de valores asociados a cada persona y las percepciones generadas sobre ellas. También se considera la dinámica del liderazgo orientado hacia los empleados, donde el líder se enfoca en las necesidades de los empleados y reconoce sus diferencias individuales (Chiavenato, 2009).
- Comunicación: no toda transmisión de información resulta en una comunicación eficaz. La comunicación es una herramienta esencial

en el proceso de interacción social, cumpliendo funciones de control, motivación, expresión emocional e intercambio de información (Robbins y Judge, 2009).

- Carga laboral: se refiere a los requisitos físicos y psicológicos a los que se enfrenta un trabajador durante el desempeño de sus funciones (Alcayaga, 2016). Cuando estas demandas superan las capacidades del empleado debido a una mala distribución de tareas o falta de tiempo, pueden tener un impacto negativo en el ambiente laboral, disminuyendo los niveles de productividad y eficiencia, y generando frustración y ansiedad en los empleados (Ameghino, 2019).

Estos factores pueden manifestarse a través de políticas y estrategias organizacionales, dinámicas de competencia, rotación de puestos, implementación de tecnologías, regulaciones, reducción de recursos humanos, asignación establecida en función de logros, entre otros aspectos. Una correcta gestión de los recursos humanos permite la identificación, evaluación y posterior intervención en estos factores, abordando así la problemática como una inversión más que como un gasto. Esto se traduce en menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo. La empresa puede implementar capacitaciones, incentivos diarios, períodos de descanso, pausas activas, reconocimientos y remuneraciones justas para fomentar un entorno laboral saludable.



### **Factores individuales.**

Los factores individuales también pueden ser fuentes de estrés. Algunas características de la personalidad, como la rigidez, la tolerancia, el autoritarismo, la introversión y el manejo de niveles de ansiedad, emotividad e incertidumbre, así como la necesidad de logro, pueden influir en la experiencia de estrés de una persona (Chiavenato, 2009).

- Los problemas familiares también pueden generar estrés. El individualismo lleva a las personas a centrarse en sí mismas y en su entorno más cercano, es decir, en sus familias, descuidando a veces las necesidades de la sociedad en general (Chiavenato, 2009). La familia atraviesa diferentes etapas y situaciones, cada una con sus propias características, desequilibrios y ajustes internos, denominados crisis normativas. La familia experimenta periodos de estabilidad e inestabilidad, siendo estos últimos momentos de contradicciones internas pero necesarios para el desarrollo de la estructura familiar. Estas contradicciones se manifiestan a través de eventos familiares significativos, que generan cambios en el funcionamiento familiar y pueden provocar estrés en los miembros de la familia, quienes deben enfrentarlos y reestructurar sus dinámicas habituales. Estos eventos pueden ser esperados en el curso del desarrollo familiar o pueden ser eventos inesperados, y en ambos casos, la forma en que se manejan los recursos y se toman decisiones puede generar estrés familiar (Herrera, 2008).

- Los problemas económicos también pueden ser una fuente de estrés.

Cuando las personas tienen gastos que superan sus ingresos regulares, se produce un desequilibrio en sus recursos financieros, lo que puede generar estrés en los empleados y distraer su atención en el trabajo. Este desequilibrio financiero puede ocurrir independientemente del nivel económico de las personas. Incluso aquellas con ingresos medios o altos pueden administrar mal su dinero o tener ambiciones que exceden su capacidad de pago, lo que contribuye a la generación de estrés (Robbins y Judge, 2009).

### **Factores ambientales.**

La inseguridad o inquietud sobre el clima es un factor que repercute en el grado de estrés de los colaboradores de una organización, especialmente cuando se enfrentan a cambios organizacionales. La incertidumbre se considera la principal causa de preocupación en las personas al tener que lidiar con situaciones de cambio (Chiavenato, 2009).

Dentro de la incertidumbre, podemos identificar dos tipos principales:

- Incertidumbre económica: Está relacionada con los contextos económicos y los ciclos de negocios. El entorno económico tiene un impacto significativo en el crecimiento y el funcionamiento de las organizaciones. Factores como la inflación, la distribución de ingresos y las fluctuaciones económicas pueden generar incertidumbre en las organizaciones y, a su vez, afectar a los

empleados en términos de seguridad laboral, estabilidad financiera y perspectivas de crecimiento (Chiavenato, 2009).

- Incertidumbre política: La situación política de una región o país también puede generar incertidumbre. Las condiciones políticas, tanto a nivel nacional como regional o distrital, pueden tener un impacto significativo en las condiciones económicas y legales en las que operan las organizaciones. Cuando hay conflictos, amenazas o inestabilidad política, esto puede generar incertidumbre en la población y, por ende, en los empleados de las organizaciones que operan en dichos entornos (Robbins y Judge, 2009).

La incertidumbre tanto económica como política puede generar preocupación y estrés en los empleados, ya que afecta la estabilidad laboral, la toma de decisiones y la planificación a largo plazo. Es importante que las organizaciones reconozcan y aborden estos factores de incertidumbre de manera adecuada para ayudar a reducir los niveles de estrés y promover un entorno laboral más saludable.

#### **2.2.1.5. Consecuencias del estrés laboral**

Las secuelas generadas por el estrés de trabajo se ven reflejadas en las demandas y dificultades que enfrentan los trabajadores, lo que impacta tanto en su salud como en su capacidad para desempeñar sus tareas. El lugar de trabajo es un entorno en el que los empleados pasan una gran parte de su día a día, y donde interactúan con clientes, colegas, supervisores y otros miembros del personal, lo que influye en su desarrollo tanto profesional como personal.

Según del Hoyo (2018), las consecuencias del estrés laboral pueden dividirse en tres categorías: físicas, psicológicas y para la empresa. Las consecuencias físicas pueden incluir cambios en la estructura corporal, el abuso de funciones laborales y el desarrollo de enfermedades crónicas o la predisposición a sufrirlas. Entre estas consecuencias se pueden identificar a las enfermedades estomacales gástricos, respiratorias, dermatológicos, sexuales, cardiovasculares, musculares y demás.

Las consecuencias psicológicas están relacionadas con la alteración del funcionamiento normal del sistema nervioso, especialmente el cerebro. Pueden manifestarse a través de la falta de concentración, desorientación, exceso de preocupación, irritabilidad y el consumo de medicamentos. Si estos efectos perduran en el tiempo, pueden dar lugar a trastornos como ansiedad, adicción, trastornos alimentarios, depresión, trastornos del sueño, trastornos de la personalidad, entre otros. Además, estas consecuencias pueden manifestarse en expresiones físicas y comportamentales, como tartamudeo, temblores, pérdida de apetito, risa nerviosa, consumo excesivo de alimentos, entre otros (Naranjo, 2009).

En cuanto a las consecuencias para la empresa, se tienen en cuenta los padecimientos físicos y psicológicos mencionados anteriormente, lo que puede llevar a un desperfecto en el contexto de trabajo, manifestado en vínculos conflictivos entre personas, bajo rendimiento y baja productividad. Todo esto puede resultar en absentismo laboral, costos relacionados con la salud de los empleados, alta rotación de personal, baja calidad de productos y servicios, y dificultades en las relaciones laborales (Naranjo, 2009).

### **2.2.1.6. Prevención del estrés laboral**

Stavroula (2004), en su publicación “la organización del trabajo y el estrés” menciona que la posibilidad de padecer estrés laboral puede disminuirse de diversas maneras, entre ellas destacan:

#### **1) Prevención primaria: reducción del estrés a través de:**

- Ergonomía
- Establecimiento del puesto laboral, las funciones y el diseño ambiental.
- Mejoramiento de la administración de la empresa.

#### **2) Prevención secundaria: reducción del estrés a través de:**

- Formación y preparación de los empleados.

#### **3) Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de:**

- Mejora de sistemas de gestión con una capacidad de respuestas superior, mucho más sensitivos, e incremento de calidad en la prestación de servicios referente a la salud ocupacional.

### **2.2.1.7. Dimensiones del estrés laboral**

#### **1) Estrés agudo**

El estrés agudo es una representación del estrés común ocasionado por las presiones y requerimientos del pasado recientes y las exigencias y preocupaciones adelantadas del futuro más cercano. El estrés agudo resulta interesante en un mínimo grado porque puede ser emocionante, sin embargo, cuando el nivel es alto resulta siendo cansado (American Psychological Association, 2010).

A continuación se expresan los indicadores pertenecientes al estrés agudo:

- Nivel de exigencia en el trabajo.
- Tipo de problemas emocionales y físicos.

## 2) Estrés agudo episódico

Los individuos que tienen muy poco orden en su vida son las que sufren de crisis y complicaciones, por lo tanto poseen un estrés agudo. Normalmente se encuentran apuradas y no llegan a tiempo a sus compromisos. Las probabilidades de que algo les salga mal son altísimas y casi siempre pasa.

Toman responsabilidad de muchas cosas y están con demasiados pendientes que no les permiten gestionar la cantidad de exigencias ni las presiones que exigen su atención necesaria (American Psychological Association, 2010).

Dentro del estrés agudo episódico se identifican los siguientes indicadores:

- Nivel de frecuencia de problemas.
- Nivel de puntualidad en el trabajo.
- Nivel de responsabilidades en el trabajo

## 3) Estrés crónico

Tal y como se mencionó, el estrés agudo llega a ser fascinante y estimulador, en cambio el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador y por lo general, desgasta en demasía a los individuos todos los días, durante todos los años. Esta clase de estrés malogra y perjudica el cuerpo, la vida y la mente. Genera ruinas mediante el desgaste en un plazo de tiempo a futuro. También se le conoce como estrés de las familias que son disfuncionales, de la pobreza, de verse atrapados en una alianza

matrimonial infeliz o en un empleo o profesión que se detesta (American Psychological Association, 2010).

A continuación, se expresan los indicadores del estrés crónico:

- Nivel de ira
- Tipos de problemas graves

## **2.2.2. Compromiso organizacional**

### **2.2.2.1. Definición**

Meyer y Allen (1991), conceptualizan el compromiso organizacional como el “estado psicológico que caracteriza la relación entre una empresa y una organización”, las perspectivas expectativas de ambos actores son muy personales, individuales, disímiles y complejas que llega a ser casi imposible manifestar todos los semblantes dentro de un vínculo serio.

Barraza y Acosta (2008), menciona que el compromiso organizacional en conjunto con la motivación y el liderazgo, hoy pertenece a una de las definiciones más complejas para conceptualizarla de forma unánime, entre los diferentes autores y enfoques, que llegue a complacer tanto a los investigadores como a las personas académicas de la misma forma. Posiblemente el concepto más común y aceptado por todos es la que hoy considera que el compromiso organizacional es una fuerza propia a la caracterización y el involucramiento de una persona con una empresa en específico.

Robbins y Judge (2017), describe el compromiso organizacional como el vínculo emocional, cognitivo y conductual que los empleados establecen con su organización, mostrando lealtad, identificación con los valores y metas de la empresa, y dedicando tiempo y esfuerzo para contribuir

a su éxito. Implica un nivel de participación elevado , orgullo de pertenencia y estimulación intrínseca, traduciéndose en un mejor desempeño laboral, retención de talento, satisfacción y relaciones positivas en el trabajo. Es un vínculo clave que fortalece la conexión entre los empleados y la organización, generando beneficios tanto para los individuos como para la empresa.

#### **2.2.2.2. Importancia del compromiso organizacional**

Córdova (2018), menciona que el el compromiso en la empresa se ha transformado en una de las variables que han sido más analizadas por el comportamiento organizacional; uno de los principales motivos para que esto haya ocurrido, se debe a que muchas investigaciones han logrado denotar que el compromiso con la empresa tiende a ser el predictor más fiable sobre la puntualidad y la rotación laboral. La columna fundamental de una compañía son los recursos humanos y su productividad eficaz se evalúa acorde a la consecución de los propósitos empresariales. Por ello, hoy es que el compromiso organizacional ha adquirido demasiada importancia, dado que sí los colaboradores se comprometen responsablemente con la organización, entonces la eficacia empresarial incrementará alcanzando sus metas planificadas.

El compromiso organizacional cumple un rol esencial en la rentabilidad y el éxito de las compañías. El compromiso de los empleados está estrechamente relacionado con su satisfacción laboral. Cuando los recursos humanos llegan a sentir un compromiso con su centro laboral, experimentan un mayor grado incrementaráde satisfacción en su trabajo. Esto se debe a que el compromiso implica un sentimiento de conexión y propósito,



lo que conduce a una mayor motivación, entusiasmo y dedicación en la realización de las tareas laborales. Como resultado, los empleados comprometidos tienden a mostrar un mejor desempeño, ser más productivos y tener una actitud positiva hacia su trabajo (Dessler, 2004).

El compromiso organizacional tiene un gran efecto en las retención del talento y esa asociación es directa. Los colaboradores que sienten compromiso son mucho más factibles a quedarse dentro de la empresa en un período de tiempo largo. Esto se debe a que se sienten valorados y reconocidos, y encuentran un sentido de pertenencia y desarrollo personal en la empresa. Cuando los empleados están comprometidos, tienen menos probabilidades de buscar oportunidades laborales en otras organizaciones, lo que minimiza la rotación de personal, hoy el incremento de los costos relacionados con la contratación de nuevo talento y la capacitación de los mismos. Además, la conservación de talento fomenta la prolongación y estabilidad en el centro laboral, lo que contribuye a la eficiencia y efectividad de la compañía.

El compromiso organizacional efectúa un positivo impacto en el clima laboral y en las relaciones entre los miembros del equipo. Cuando los empleados están comprometidos, existe una mayor cohesión y colaboración entre ellos. Se crea un ambiente de trabajo positivo, donde se fomenta la comunicación abierta, el apoyo mutuo y el trabajo en equipo. Los empleados comprometidos tienden a generar relaciones más sólidas y satisfactorias con sus colegas, lo que promueve la cooperación, la creatividad y la innovación en el entorno laboral. Además, un clima laboral positivo y relaciones

saludables entre los miembros del equipo contribuyen a minimizar el estrés laboral y optimizar el bienestar de los empleados de forma general.

### **2.2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional**

#### **1) Compromiso afectivo**

Se refiere al apego emotivo de un trabajador frente a la organización, lo que le impulsa a continuar dentro de ella independientemente del salario que recibe. De igual forma, esto puede conceptualizarse como la identificación psicológica del talento humano con la filosofía y los valores empresariales (Uriostegui, 2019).

Se presentan los siguientes indicadores de compromiso afectivo:

- Nivel de satisfacción
- Tipos de experiencia en el trabajo

#### **2) Compromiso de continuidad**

Este tipo de compromiso involucra que el cliente o consumidor no es capaz de reemplazar o seleccionar al prestador de servicios del rubro salud. Esta restricción puede ser explicada de dos maneras, por el plan de salud que el cliente ha adquirido y por las ofertas de servicios de salud en el mercado (Arboleda, 2016).

Se identifican los siguientes indicadores del compromiso de continuidad:

- Tipos de emociones hacia la organización
- Nivel de reconocimientos

### 3) Compromiso normativo

El compromiso normativo es conceptualizado como la función o el compromiso de acatar y cumplir determinadas reglas y políticas empresariales que están asociadas a las funciones que un colaborador debe hoy efectuar. Tal compromiso se realiza cuando uno posee voluntad propia y se siente convencido de hacerlo (Betanzos & Paz, 2011).

Se presentan los siguientes indicadores del compromiso normativo:

- Socialización organizacional, familiar y cultural en la organización.

## 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

### A. Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) establecen al comportamiento organizacional como un “estado psicológico que caracteriza la relación entre una empresa y una organización”, en la que las expectativas de los actores involucrados son muy personales, individuales, disímiles y extensas que normalmente es muy difícil de comunicar en un vínculo formal.

### B. Covid-19

Es el malestar infeccioso originado por el coronavirus que ha sido descubierto recientemente. Este virus nuevo junto con la enfermedad que ocasiona eran completamente desconocidos antes de que se identificara el brote en Wuhan (china) finalizando el año 2019, en la actualidad la Covid-19 es una pandemia que ha perjudicado a diversos países a nivel mundial. Este virus causa infecciones respiratorias que pueden causar la pérdida de la vida. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

### C. Compromiso de continuidad

Este compromiso deduce que el comprador no tiene la posibilidad de seleccionar o modificar el prestador de servicios de salud. Tal limitación puede ser explicada de dos maneras, ya sea por el plan de salud adquirido del cliente o por las ofertas de servicios de salud que existen en el mercado (Arboleda, 2016).

### D. Estrés laboral

“El estrés laboral se refiere a los estados en los que vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica” (Vidal, 2019).

### E. Estrés crónico

En ocasiones, el estrés agudo llega a ser fascinante, emocionante e impulsador, pero el estrés crónico es diferente. Esta que le hace estrés agota y desgasta a los individuos día tras día. De igual forma, perjudica el cuerpo humano, la vida y la mente. Ocasiona estragos por medio del desgaste a largo plazo. Se hoy considera como el estrés del matrimonio infeliz, de una vida pobre y una carrera o un trabajo indeseable (American Psychological Association, 2010).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### *3.1.1. Hipótesis General*

El estrés laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna ,2022.

##### *3.1.2. Hipótesis Específicas*

- a) El estrés agudo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.
- b) El estrés agudo episódico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.
- c) El estrés crónico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

## 3.2. VARIABLE E INDICADORES

### 3.2.1. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Estrés laboral*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
“El estrés laboral se refiere a los estados en los que vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica” (Vidal, 2019).	1. Estrés agudo	1.1. Nivel de exigencia en el trabajo 1.2. Tipos de problemas emocionales y físicos.	Ordinal
	2. Estrés agudo episódico	2.1. Nivel de frecuencia de problemas 2.2. Nivel de puntualidad en el trabajo 2.3. Nivel de responsabilidades en el trabajo	Ordinal
	3. Estrés crónico	3.1. Nivel de ira 3.2. Tipos de problemas graves	Ordinal

**Tabla 2**

*Compromiso organizacional.*

Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Meyer & Allen (1991) establecen que el compromiso organizacional es un “estado psicológico que caracteriza la relación entre una empresa y una organización”.	1. Compromiso afectivo	1.1. Nivel de satisfacción 1.2. Tipos de experiencias en el trabajo	Ordinal
	2. Compromiso de continuidad	2.1. Nivel de reconocimiento 2.2. Tipos de emociones hacia la organización	Ordinal
	3. Compromiso normativo	3.1. Socialización organizacional, familiar y cultural en la organización	Ordinal

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es básica y con un enfoque cuantitativo; Monje (2011) indica que un estudio constitutivo es aquel que es objetivo, deductivo, inferencial y direccionada hacia los objetivos.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, et al (2014) indicó que el diseño de investigación es un plan, que establece las variables que van a ser analizadas, la forma en que serán inspeccionadas, manejadas, observadas y medidas; así mismo, indica la cantidad de observaciones que serán realizadas para medirlas (p.329).

En el presente estudio, el diseño de investigación es no experimental, las variables no serán manipuladas ni controladas, se limitará a observar los sucesos tal y como ocurren en su contexto natural, de corte transversal ya que la información se recolectará una sola vez, y en un tiempo único es decir en el año 2022.

### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

“Es correlacional, su único propósito es determinar la relación o asociación entre las variables” (Arias, 2012).

### **3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los instrumentos de Investigación fueron aplicados a los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue en tiempos de Covid-19 de la ciudad de Tacna, 2022.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.7.1. Población

La población está conformada por 33 trabajadores de la unidad de seguros del Hospital Hipólito Unanue, 2022.

**Tabla 3**

*Cantidad de trabajadores*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>
Administrativos	08
Audidores médicos	10
Personal asistencial	15
<b>Total</b>	<b>33</b>

Nota: Información extraída de recursos humanos.

#### 3.7.2. Muestra

No se aplicó ninguna fórmula de muestreo, ya que se trabajará con toda la población en general de 33 trabajadores de la unidad de seguros del Hospital Hipólito Unanue, 2022.

### 3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### 3.8.1. Criterios de inclusión

La investigación se aplicó a todos los trabajadores, auditores médicos, personal asistencial de la unidad de seguros del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad Tacna, 2022.



### **3.8.2. Criterios de exclusión**

La investigación no se aplicó a los trabajadores que no laboren dentro de la unidad de seguros del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, 2022.

### **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó en la investigación será la encuesta. El instrumento para la recolección de datos será el cuestionario. Se utilizará el cuestionario de estrés laboral y compromiso organizacional de la investigación de Abanto (2019) el cual sus instrumentos obtuvieron una confiabilidad de alfa de Cronbach para los dos instrumentos un valor mayor a 0.80.

Para la creación de la plantilla del cuestionario, se utilizó la herramienta de Google Forms. Se hizo llegar el cuestionario a la población de estudio, mediante WhatsApp, Facebook y correo electrónico. La recolección de datos se aplicó en mayo, junio, julio del año 2022.

### **3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El cuestionario de estrés laboral y compromiso organizacional se volvió a validar por criterio de juicio de expertos en el tema de estudio, tomando en consideración a 3 especialistas relacionados al tema, para tener una mejor consistencia de los ítems. La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el estadístico de alfa de Cronbach para cada instrumento.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Validación

La validez de contenido realizó por medio del criterio de juicio de expertos, tomando en cuenta a 3 especialistas del tema investigado, conformado por tres docentes de la facultad de estudio.

**Tabla 4**

*Validación de juicio de expertos*

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Maestro	Ruthy Pilco Velásquez	Favorable
Experto 2	Maestro	Franler Rejas Giglio	Favorable
Experto 3	Doctor	Amelia Mamani Huanca	Favorable

##### 4.1.2. Confiabilidad

Se empleó el criterio de análisis de alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de los ítems de ambos cuestionarios.

## Análisis de confiabilidad de la variable estrés laboral

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach del instrumento estrés laboral*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.872	12

En la tabla 5 se puede observar una confiabilidad de 0.872 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de estrés laboral.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable estrés laboral*

<u>Dimensiones</u>	<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
Estrés agudo	0.761	4
Estrés agudo episódico	0.659	4
Estrés crónico	0.723	4

En la tabla 6 se puede observar una confiabilidad superior a 0.650 considerando una consistencia positiva en las dimensiones del estrés laboral.

## Análisis de confiabilidad de la variable compromiso organizacional

**Tabla 7**

*Alfa de Cronbach del cuestionario compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.926	12

En la tabla 7 se puede observar una confiabilidad de 0.926 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de compromiso organizacional.

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach de las dimensiones del compromiso organizacional*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso afectivo	0.930	4
Compromiso de continuidad	0.797	4
Compromiso normativo	0.722	4

En la tabla 8 se puede observar una confiabilidad superior a 0.700 considerando una consistencia positiva en las dimensiones del compromiso organizacional.

### **4.1.3. Prueba de normalidad**

La prueba de normalidad determina si los datos se ajustan o no a una distribución normal

H<sub>0</sub>: Sig.  $\geq$  0.05: Los datos se ajustan a una distribución normal

H<sub>1</sub>: Sig. < 0.05: Los datos no se ajustan a una la distribución normal

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad con transformación*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SQR_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL	0.173	33	0.013	0.895	33	0.004
SQR_ESTRES_AGUDO_EPISODICO	0.161	33	0.029	0.915	33	0.013
SQR_ESTRES_CRONICO	0.129	33	0.176	0.946	33	<b>0.102</b>
SQR_COMPROMISO_AFECTIVO	0.172	33	0.014	0.891	33	0.003
SQR_COMPROMISO_CONTINUIDAD	0.169	33	0.017	0.927	33	0.028
SQR_COMPROMISO_NORMATIVO	0.181	33	0.008	0.922	33	0.020
SQR_ESTRES_LABORAL	0.138	33	0.110	0.945	33	0.046
SQR_COMPROM_ORGANIZACIONAL	0.151	33	0.054	0.940	33	<b>0.066</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con la finalidad de poder obtener normalidad se han realizado transformaciones, como obtener la raíz cuadrada de las series, lo cual se muestra en la tabla 9, también se intentó con la inversa de las series y finalmente con el logaritmo de las series, sin embargo, no se logró obtener normalidad, solamente, en las series de estrés crónico y compromiso organizacional, como se puede apreciar en la tabla, dado que su p-valor es mayor que 0.05, el mismo que es el nivel de significancia, en consecuencia, nos quedamos con la raíz cuadrada (SQR).

Estos resultados, indicaría que el contraste de hipótesis que impliquen las dimensiones, requiere de una prueba no paramétrica para contrastar las correlaciones, específicamente el estadístico Rho de Spearman.

## 4.2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

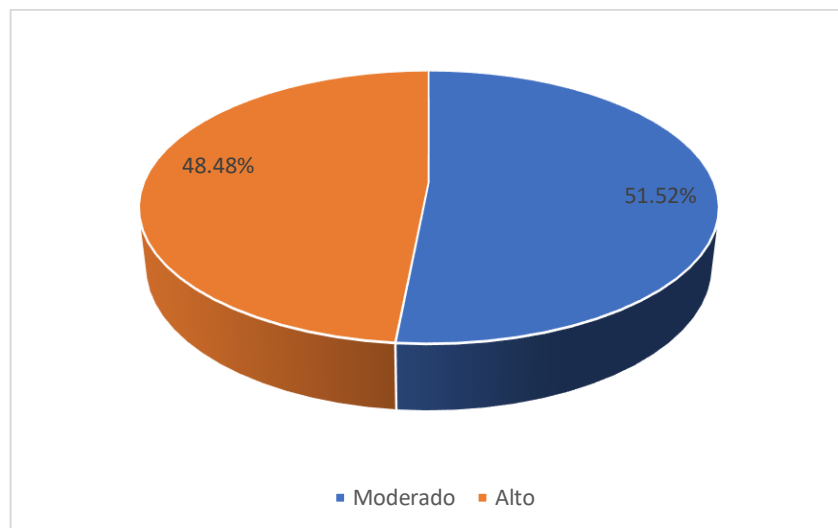
El procesamiento de análisis de datos para el estudio se efectuó con distintos softwares. En cuando se obtuvo la información mediante los cuestionarios, esta se compiló en una matriz de codificación; por lo cual se hizo uso del programa Microsoft Excel 2017, donde se digitaron los resultados respondidos por los encuestados. Cuando se contó con toda la información, esta se procesó en el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25 donde se obtuvieron los resultados y se analizaron.

## 4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

### 4.3.1. Análisis de la variable estrés laboral

**Figura 1**

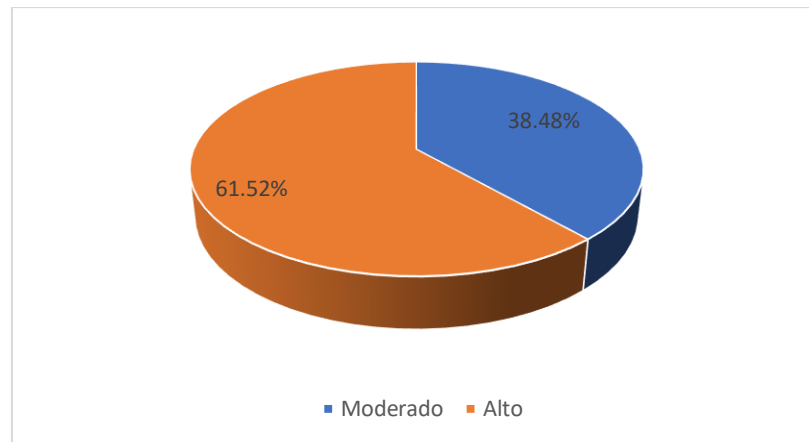
*Variable estrés laboral*



En la figura 1, se puede observar que el 51.52% de los encuestados consideran que el estrés laboral es moderado y el 48.48% considera que es alto.

**Figura 2**

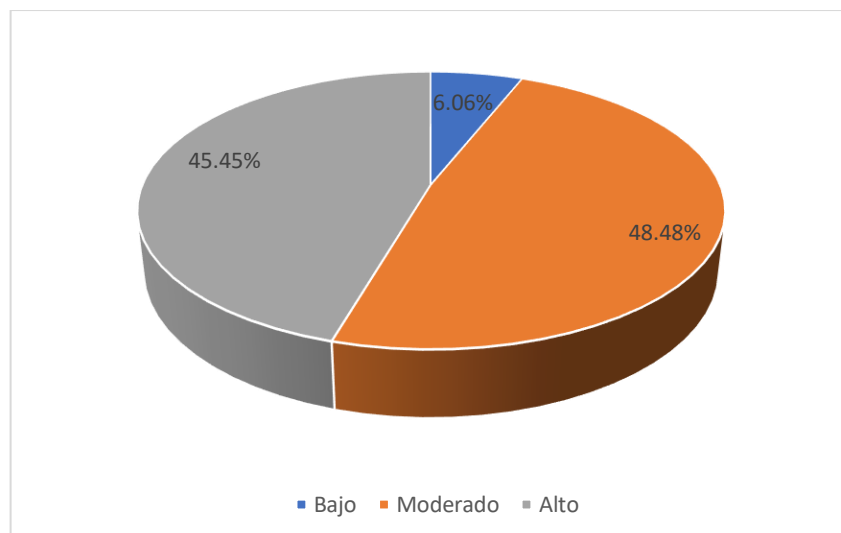
*Dimensión estrés agudo*



En la figura 2, se puede observar que el 38.48% de los encuestados consideran que el estrés agudo es moderado y el 61.52% consideran que es alto.

**Figura 3**

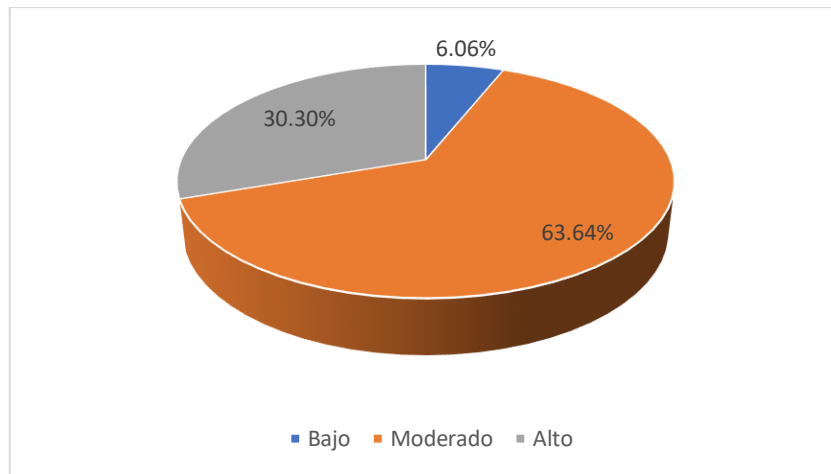
*Dimensión estrés agudo episódico*



En la figura 3, se puede observar que el 6.06% de los encuestados consideran bajo el estrés agudo episódico, el 48.48% consideran moderado y el 45.45% consideran que es alto.

**Figura 4**

*Dimensión estrés crónico*

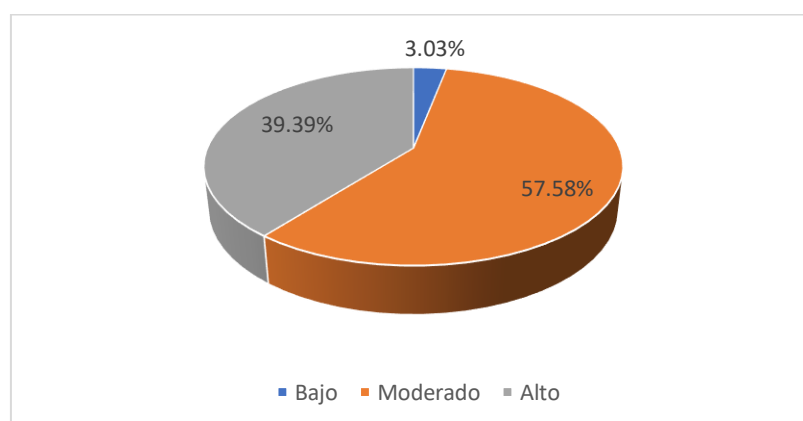


En la figura 4, se puede observar que el 6.06% de los encuestados consideran que es bajo el estrés crónico, el 63.64% consideran moderado y el 30.30% consideran que es alto.

#### ***4.3.2. Análisis de la variable compromiso organizacional***

**Figura 5**

*Variable compromiso organizacional*

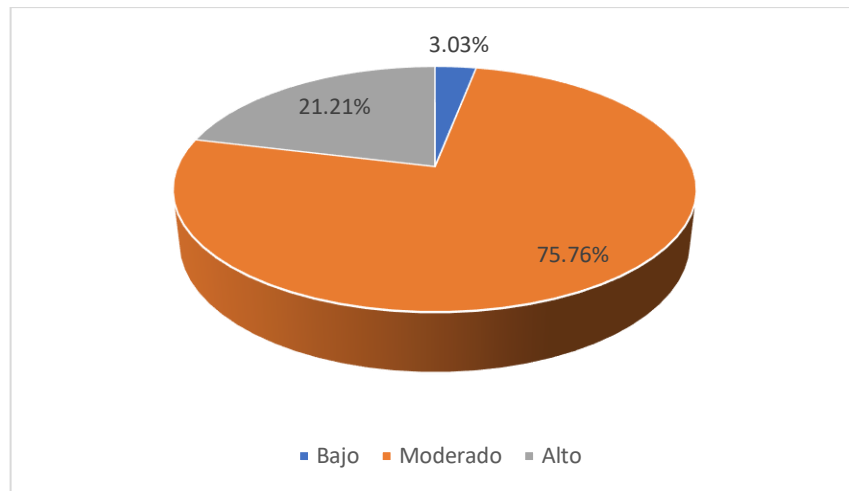


En la figura 5, se puede observar que el 3.03% de los encuestados consideran bajo el compromiso organizacional, el 57.58% consideran moderado y el 39.39% consideran alto.



**Figura 6**

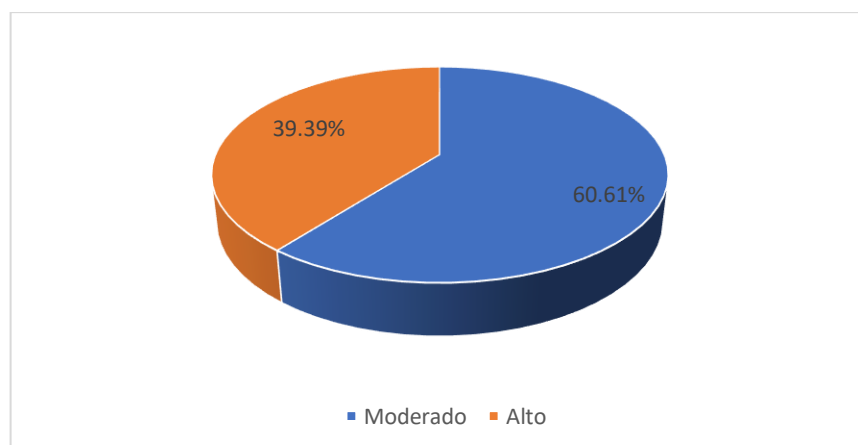
*Dimensión compromiso afectivo*



En la figura 6, se puede observar que el 3.3% de los encuestados consideran bajo el compromiso afectivo, el 75.76% consideran que es moderado y el 21.21% consideran que es alto.

**Figura 7**

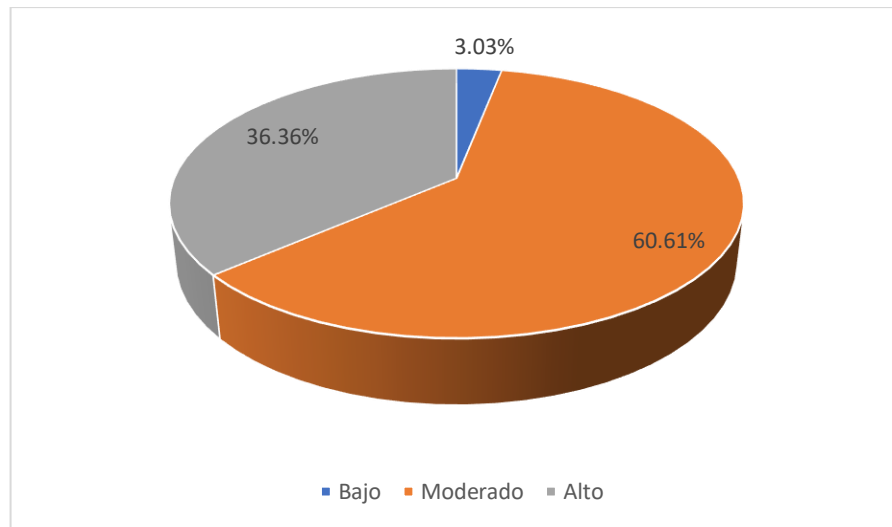
*Dimensión compromiso de continuidad*



En la figura 7, se puede observar que el 60.61% de los encuestados consideran que es moderado el compromiso de continuidad y el 39.39% consideran que es alto el compromiso de continuidad.

**Figura 8**

*Dimensión compromiso normativo*



En la figura 8, se puede observar que el 3.03% de los encuestados consideran que es bajo el compromiso normativo, el 60.61% consideran que es moderado y el 36.36% consideran que es alto.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

##### 4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

###### Hipótesis específica 1

**Ho:** El estrés agudo no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

**Ha:** El estrés agudo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

**Tabla 10**

*Correlación de Rho Spearman del estrés agudo y el compromiso organizacional*

			SQR_COMPRO M_ORGANIZACI ONAL	SQR_ESTRES _AGUDO
Rho de Spearman	SQR_COMPROM_OR GANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1	-,747**
		Sig. (unilateral)		0
		N	33	33
	SQR_ESTRES_AGU DO	Coefficiente de correlación	-,747**	1
		Sig. (unilateral)	0	
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 10, se puede observar el p-valor el cual asciende a 0.000 es menor al 1% de nivel de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el estrés agudo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, asimismo se evidencio que dicha relación es negativa y el grado de asociación es de 74.7%.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** El estrés agudo episódico no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

**Ha:** El estrés agudo episódico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna,2022.

**Tabla 11**

*Correlación de Spearman del estrés agudo episódico y el compromiso organizacional*

			SQR_COMPROMORGANIZACIONAL	SQR_ESTRES_AGUDO_EPISODICO
Rho de Spearman	SQR_COMPROMORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1	-,718**
		Sig. (unilateral)		0
		N	33	33
	SQR_ESTRES_AGUDO_EPISODICO	Coefficiente de correlación	-,718**	1
		Sig. (unilateral)	0	
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 11, se puede observar el p-valor el cual asciende a 0.000 es menor al 1% de nivel de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el estrés agudo episódico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional, asimismo se evidencio que dicha relación es negativa y el grado de asociación es de 71.8%.

### Hipótesis específica 3

**Ho:** El estrés crónico no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

**Ha:** El estrés crónico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman del estrés crónico y el compromiso organizacional*

			SQR_COMPRO M_ORGANIZACI ONAL	SQR_ESTRES _CRONICO
Rho de Spearman	SQR_COMPROM_OR GANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1	-,676**
		Sig. (unilateral)		0
		N	33	33
	SQR_ESTRES_CRO NICO	Coefficiente de correlación	-,676**	1
		Sig. (unilateral)	0	
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 12, se puede observar el p-valor el cual asciende a 0.000 es menor al 1% de nivel de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el estrés crónico se relaciona significativamente con el

compromiso organizacional, asimismo se evidencio que dicha relación es negativa y el grado de asociación es de 67.6%.

#### 4.4.2. Verificación de hipótesis general

**Ho:** El estrés laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

**Ha:** El estrés laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación de Rho Spearman del estrés laboral y el compromiso organizacional*

			SQR_COMPROM_ORGANIZACIONAL	SQR_ESTRES_LABORAL
Rho de Spearman	SQR_COMPROM_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1	-,898**
		Sig. (unilateral)	0	
		N	33	33
	SQR_ESTRES_LABORAL	Coefficiente de correlación	-,898**	1
		Sig. (unilateral)	0	
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

En la tabla 13, se puede observar el p-valor el cual asciende a 0.000 es menor al 1% de nivel de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el estrés laboral se relaciona significativamente con el

compromiso organizacional, asimismo se evidencio que dicha relación es negativa y el grado de asociación es de 89.8%.

#### **4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A continuación, se realiza una discusión que explica los resultados obtenidos, tanto a nivel descriptivo como inferencial; se realiza el contraste de los resultados obtenidos con los antecedentes; también se hace hincapié en las limitaciones halladas y el punto de vista del autor.

De acuerdo al objetivo general de la investigación fue “establecer la relación del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022” se halló que el estrés laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional al obtenerse un p-valor (0.000) menor al nivel de significancia, además de un coeficiente de correlación negativo y alto ( $\rho=89.8\%$ ).

Este análisis, muestra que el comportamiento de las variables es diferente, porque el estrés es innato y se da en breves periodos de tiempo; así mismo, el personal cuenta con la experiencia y capacitación para manejarlo. Por otra parte, la mayoría de trabajadores presenta gran compromiso en su trabajo, dado que mucho de ellos son nombrados y llevan trabajando varios años en la unidad de seguros del hospital. Así mismo, se cree que existen variables mediadoras o moderadoras no consideradas, y que estas, influyen en la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Por ejemplo, los factores como el liderazgo, el clima laboral o la satisfacción laboral podrían actuar como mediadores o moderadores en esta relación, lo que podría afectar los resultados obtenidos.

En cuanto a las limitaciones halladas, se observó que en la investigación de Reza (2018) se usó una muestra relativamente pequeña (40 trabajadores), similar a la muestra usada en esta investigación (33 trabajadores). Esto lleva a pensar que el tamaño de la muestra, puede afectar la capacidad de detectar una relación significativa entre las variables.

A la vez, es relevante señalar que el estrés guarda relación no lineal con otras variables como el rendimiento; donde un nivel bajo de estrés es incluso positivo, pero cuando este se eleva se vuelve negativo, hasta niveles perjudiciales para la salud, este se manifiesta en trastornos psicosomáticos. Situación similar, a la observada en esta investigación, donde diferentes niveles de estrés laboral muestran diferentes niveles de compromiso organizacional, por parte de la muestra.



## CONCLUSIONES

**Primera:** Se estableció que el estrés laboral se relaciona inversamente proporcional con el compromiso organizacional del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. Para ello es fundamental promover un ambiente de trabajo saludable y positivo, donde se fomente la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración entre los miembros del equipo. A la par, se deben promover actividades de bienestar y gestión del estrés, como programas de ejercicios, técnicas de relajación y pausas regulares, para ayudar a los empleados a manejar el estrés y mantener un estado de salud óptimo. Al implementar estas medidas, se crea un entorno propicio para la reducción del estrés y el aumento del compromiso organizacional, lo que conduce a una mayor satisfacción laboral, productividad y retención del personal.

**Segunda:** Se determinó que el estrés agudo se relaciona inversamente proporcional con el compromiso organizacional el compromiso de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. Asimismo, el área de recursos humanos junto al personal administrativo del área, debe mantener una actitud positiva y cultivar el optimismo, enfocándose en soluciones en lugar de enfocarse en los problemas.

En última instancia, se debe recordar que el estrés agudo es una respuesta natural del cuerpo y que se puede superar con tiempo, paciencia y autocuidado.

**Tercera:** Se identificó que el estrés agudo episódico se relaciona inversamente proporcional con el compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. La administración como tal, debe establecer prioridades claras y realistas, identificando las tareas más urgentes y delegando aquellas que sean posibles. Además, es beneficioso implementar técnicas de gestión del tiempo, como la planificación y la creación de listas de tareas, para tener una visión clara de las exigencias y poder abordarlas de manera más eficiente.

**Cuarta:** Se estableció que el estrés crónico se relaciona inversamente proporcional con el compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022. En ese sentido, se deben identificar las fuentes de estrés y buscar formas de minimizar o eliminarlas en la medida de lo posible. Esto puede implicar realizar cambios en el entorno laboral, establecer límites saludables en las responsabilidades y aprender a delegar tareas. Dichas acciones recaen directamente al área de recursos humanos y al personal encargado del área en cuestión.

## SUGERENCIAS

### **Primera:**

Se le sugiere a la administración del Área de Unidad de Seguros - Admisión de Consultorios Externo establecer claras políticas de conciliación entre el trabajo y la vida personal, brindando flexibilidad en horarios y promoviendo el equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares. Asimismo, es importante proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, a través de programas de capacitación y mentorías, que permitan a los empleados sentirse valorados y comprometidos con su crecimiento dentro de la organización. Otro aspecto clave es reconocer y recompensar los logros y contribuciones de los empleados de manera regular y justa, lo que ayuda a fortalecer su sentido de pertenencia y motivación.

### **Segunda:**

A la administración del Área de Unidad de Seguros - Admisión de Consultorios Externo, trabajadores que se encargan de brindar el servicio de atención al usuario con distintos tipos de Seguros (SIS, SALUDPOL), se le recomienda respetar los tiempos de descanso del personal, así como el tiempo mínimo necesario para las necesidades básicas del ser humano. Esto puede incluir la organización eficiente del tiempo, la

priorización de tareas, la delegación de responsabilidades y la adopción de técnicas de manejo del tiempo.

A la vez, se debe hacer un estudio más profundo con la finalidad de identificar las causas del estrés y buscar soluciones prácticas para mitigarlas. Además, es esencial cuidar el bienestar físico mediante una alimentación balanceada, ejercicio regular y descanso adecuado. En cuanto a los aspectos emocionales, es beneficioso practicar técnicas de relajación, como la respiración profunda y la meditación, y buscar apoyo social a través del contacto con amigos, familiares o profesionales de la salud mental.

### **Tercera:**

A la administración del Área de Unidad de Seguros - Admisión de Consultorios Externo, se le sugiere solicitar al área de recursos humanos brindar talleres al personal, con el fin de capacitarlos; el personal debe conocer la importancia de establecer límites y aprender a decir "no" cuando sea necesario, evitando asumir más responsabilidades de las que se puede manejar adecuadamente. Es crucial buscar apoyo y compartir la carga con colegas, familiares o amigos, solicitando ayuda cuando sea necesario. Además, es recomendable practicar técnicas de relajación y autocuidado, como el ejercicio físico regular, la meditación o la respiración profunda, para aliviar la tensión y promover el bienestar emocional. En última instancia, es fundamental recordar que la salud y el equilibrio personal son prioritarios, y que el manejo adecuado del estrés agudo episódico requiere una combinación de organización, establecimiento de límites y cuidado personal.

**Cuarta:**

Ante el estrés crónico, la administración del Área de Unidad de Seguros - Admisión de Consultorios Externo debe implementar estrategias de autocuidado que promuevan la salud física y mental, como seguir una dieta equilibrada, hacer ejercicio regularmente y dormir lo suficiente. La gestión del tiempo y la planificación adecuada también son fundamentales para evitar la sobrecarga y el agotamiento. Es importante buscar apoyo emocional, ya sea a través de amigos, familiares o profesionales de la salud, para compartir preocupaciones, obtener perspectivas externas y aprender técnicas de afrontamiento.

La práctica regular de técnicas de relajación, como la meditación, la respiración profunda y el yoga, puede ayudar a reducir los niveles de estrés y promover la calma. Además, es crucial cultivar hábitos de autocuidado y mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Abordar el estrés crónico requiere un enfoque integral que combine cambios en el estilo de vida, técnicas de manejo del estrés y la búsqueda de apoyo adecuado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, S. K. (2019). Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora Guadalupe-2019.
- Abanto, S. K. (2019). Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe,2019.
- Ameghino, G. (2019). *Sobrecarga laboral*. <http://elperuano.pe/noticia-sobrecargalaboral-85637.aspx>
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Andina. (2020). *Coronavirus: guía para manejar riesgo de estrés del personal médico*. Colegio de Psicólogos de Lima hace un análisis y brinda consejos para sobrevivir la situación: <https://andina.pe/agencia/noticia-coronavirus-guia-para-manejar-riesgo-estrés-del-personal-medico-792986.aspx>
- Arboleda, A. M. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Barraza, A., & Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación educativa*, 20-35.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2011). *Beneficios del compromiso normativo para las organizaciones*. <http://direccionestrategica.itam.mx/ES/beneficios-delcompromiso-normativo-para-las-organizaciones/>
- Cabrera, J. J. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de Gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*.

- Cañarte, E. (2018). Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la empresa oleana durante el periodo 2018. [*Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador*]. Repositorio digital PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16073>
- Carrizo, M. (2020). *Manejo del estrés laboral en tiempos de covid-19 en el hospital Castro Rendón*. <http://www.laizquierdadiario.com/Manejo-del-estres-laboralen-tiempos-del-COVID-19-en-el-hospital-Castro-Rendon>
- Chavez, L. C. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo, 2015.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3° Edición). Mc Graw Hill. <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacionalldalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional*. 95.
- Conexión Esan. (2020). *Manejo del estrés laboral durante la cuarentena*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/manejo-del-estreslaboral-durante-la-cuarentena/>
- Cordova, K. G. (2018). Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del ceticos paita.
- Del Hoyo, M. A. (2018). *Estres Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estreslaboral-guia.pdf>
- Dessler, G. (2004). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
- El Universo. (2020). *Coronavirus en Italia: Enfermeras se suicidan y médicos siguen muriendo infectados*.

[https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/25/nota/7794639/coronavirusit-  
alia-enfermeras-suicidio-medicos-religiosos-muertos](https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/25/nota/7794639/coronavirusit-<br/>alia-enfermeras-suicidio-medicos-religiosos-muertos)

- Fernández, M. (2017). Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de surquillo, 2017. [*Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3246>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Herrera, P. (2008). El estrés familiar, su tratamiento en la psicología. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 24(3), 0-0.
- Levenson, E. (2020). *CNN*. Obtenido de El estres en los trabajadores de la salud esta creando "segundas victimas" en la pandemia de coronavirus:  
<https://cnnspanol.cnn.com/2020/04/30/el-estres-en-los-trabajadores-de-lasalud-esta-creando-segundas-victimas-en-la-pandemia-de-coronavirus/>
- Machaca, N. K. (2019). El estres laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C del distrito de Tacna en el año 2017.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional*. Human resource management review.
- Monje Alvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guia didactica. neiva: Universidad Surcolombiana*.
- Montenegro, A. P., & Rivera, G. C. (2018). Estres laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de las areas administrativas del Hospital Regional Eleazar Guzman Barron nuevo Chimbote - 2018.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*.



Ediciones de la U.

O'Brien, C. (1988). *Estres laboral*.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *¿ Que es la Covid-19?*  
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-acoronaviruses#:~:text=La%20COVID%2D19%20es,en%20diciembre%20de%202019.>

Redolar, D. (2011). *El cerebro estresado* (Primera Edición). Editorial UOC.  
<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaupt/33427?page=1>

Reza, M. A. (2018). El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus- Havoc en el año 2017.

Ricci, I. (2020). *El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios*.  
<https://www.easp.es/web/coronavirusysaludpublica/el-impacto-de-la-pandemia-por-covid-19-sobre-la-salud-mental-de-los-profesionales-sanitarios/>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13º Edición). Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Spangenberg, A. (2015). *Neurobiología del estrés* [Universidad de La República].  
[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/agustin\\_spangenberg\\_tfg.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/agustin_spangenberg_tfg.pdf)

Stavroula, L. (2004). La organización del trabajo y estres. *Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Catalogación por la biblioteca de la OMS.

Uriostegui, M. (2019). *Compromiso afectivo*.  
<https://desarrollandoeltalento.com.mx/compromiso-afectivo/>

Vidal, V. (2019). El estres laboral; Analisis y prevención, 1era edición. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

## **APENDICES**

## Apéndice A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna 2022?	Establecer la relación del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	El estrés laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	<b>VARIABLE 1:</b>  Estrés laboral  • Estrés agudo • Estrés agudo episódico • Estrés crónico	<b>Tipo de investigación</b> Cuantitativa  <b>Diseño de Investigación</b> No experimental
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE 2:</b>	<b>Nivel de Investigación</b> Correlacional  <b>Población y Muestra</b>
¿Cómo se relaciona el estrés agudo en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022?	Determinar la relación del estrés agudo en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	El estrés agudo se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	Compromiso organizacional	33 trabajadores de la Unidad de Salud
¿Cómo se relaciona el estrés agudo episódico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022?	Identificar la relación del estrés agudo episódico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	El estrés agudo episódico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	• Compromiso afectivo • Compromiso de continuidad • Compromiso normativo	
¿Cómo se relaciona el estrés crónico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022?	Analizar la relación del estrés crónico en el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.	El estrés crónico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores en tiempos de covid-19 del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2022.		

## Apéndice B. Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Adaptado por Abanto (2019)

#### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el estrés laboral de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1 2 3 4 5

1	Me sobrecargo de trabajo de trabajo constantemente					
2	Apresuro mucho el cumplimiento de mi trabajo					
3	Tengo dolores de cabeza constantemente					
4	Adolezco de dolores musculares o tics nerviosos					
5	Tengo problemas de distintos ámbitos frecuentemente					
6	Me es imposible conciliar el sueño					
7	Soy puntual al llegar a mi centro de trabajo					
8	Me hago responsable de problemas que no tienen nada que ver con el trabajo de mi área					

9	Tengo agotamiento o sensación de cansancio exagerado					
10	Adolezco de respiración entrecortada o sensación de ahogo					
11	Adolezco de mal humor o sensación de tensión					
12	Tentaciones fuertes de no realizar mis labores					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Adaptado por Abanto (2019)

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

		1	2	3	4	5
1	Me siento satisfecho de trabajar para esta organización					
2	Disfruto venir a la oficina todos los días					
3	Me siento comprometido de dar ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la entidad					
4	Me enorgullece hablar de la entidad con personas que son ajenas a ella					
5	Creo que se me presentan pocas opciones de conseguir un trabajo igual, como para pensar en la posibilidad de abandonar esta entidad					
6	Muchas cosas en mi vida se verían afectadas si decidiera abandonar ahora la entidad					

7	La razón de seguir laborando en la entidad es porque no hay otra empresa que iguale el sueldo y prestaciones que obtengo					
8	La razón por la que sigo laborando en esta entidad es porque siento que tengo la obligación moral de seguir laborando en la entidad					
9	No creo que fuese correcto abandonar ahora la entidad, aunque tuviese ventajas en ello					
10	Si abandonara mi entidad me sentiría culpable considerando todo lo que me ha entregado					
11	Actualmente no abandonaría mi entidad porque me siento obligado con todos sus trabajadores					
12	Creo que la entidad donde laboro merece que le sea leal					

## Apéndice C. Validación de Instrumentos

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y Nombres del informante: Amelia Cristina Mamani Huanca

1.2 Grado académico: Doctor

1.3 Profesión: Ingeniero

1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5 Cargo que desempeña: Docente Investigador

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7 Autor del instrumento: Rebeca Cecilia Flores Gómez

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			x		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento			x		
<b>SUMATORIA</b>				6	16	
<b>PARCIAL</b>				22		
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				22		



**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 73.3%

3.2 Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3. Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, 8 de septiembre del 2022



---

Firma

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Rejas Giglio Franler
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Profesión: Licenciado en Administración de Empresas
- 1.4 Institución donde labora: UPT - FACEM
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Rebeca Cecilia Flores Gómez

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_25\_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_X\_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3.3. Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, 8 de septiembre del 2022



---

Firma

---

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Pilco Velásquez, Ruthy Merla
- 1.2 Grado académico: Mgr. Docencia Universitaria con mención en Gestión Educativa
- 1.3 Profesión: Lic. en Educación Idioma Extranjero Traductor e Interprete
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Rebeca Cecilia Flores Gómez

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					x
<b>SUMATORIA</b>					16	10
<b>PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		26				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 26 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 3. Observaciones

_____	Procede	para	su
aplicación	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Tacna, 8 de septiembre del 2022



---

Mgr. R. Merla Pilco Velásquez

## Apéndice D. Conformidad de Tesis

---

Tacna, 15 de Junio de 2022

**Señor**  
**Dr. Americo Ascencio Flores Flores**  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales

**Presente**

**Asunto : Conformidad de Plan de Tesis**

**Referencia : RD. N° 061-2022-UPT-FACEM/D**

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y a la vez hacerle llegar la conformidad del Plan de Tesis, presentada por la Srta. Rebeca Cecilia Flores Gómez, titulado ***"ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN TIEMPOS DE COVID-19 DEL HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA,2022"***, el presente Plan de Tesis se encuentra apto para su evaluación.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



**MBA. VÍCTOR SAMUEL DAMASO MÁRQUEZ TIRADO**  
Docente Asesor

Apéndice E. Data Utilizada

Resultados de la encuesta

N°	p1 p2 p3 p4	p5 p6 p7 p8	p9 p10 p11 p12	q1 q2 q3 q4	q5 q6 q7 q8	q9 q10 q11 q12
1	3 4 3 3	3 1 2 3	1 2 2 3	3 3 3 3	4 3 3 2	2 3 4 3
2	4 5 5 5	5 5 4 4	4 5 5 5	5 5 5 5	5 5 4 4	5 1 5 5
3	5 5 4 5	4 4 5 5	5 5 5 5	4 3 4 4	3 4 3 3	2 2 3 3
4	3 5 5 5	5 5 3 5	5 3 2 3	3 3 3 3	3 5 1 1	3 3 3 3
5	5 5 5 4	4 4 1 4	5 5 5 4	5 5 5 4	5 5 4 4	5 5 4 4
6	3 4 4 3	4 2 2 3	4 2 2 3	3 3 3 4	4 4 4 3	4 4 4 4
7	3 4 3 4	4 3 5 4	2 2 4 4	2 3 3 3	3 3 2 3	3 3 3 3
8	3 5 3 4	4 1 3 3	3 3 3 2	3 4 4 4	3 5 3 5	3 3 3 4
9	3 4 5 5	4 3 4 3	4 3 2 3	3 3 3 3	4 4 3 4	5 4 5 3
10	2 4 3 3	4 3 2 3	2 3 2 3	3 3 3 2	3 4 3 3	4 3 4 3
11	3 4 3 4	4 3 5 4	2 2 4 4	4 2 3 3	3 3 2 3	3 3 3 3
12	3 5 5 5	5 5 3 5	5 3 2 3	3 3 3 3	3 5 1 1	3 3 3 3
13	3 4 4 4	4 3 5 4	3 3 3 3	3 3 4 3	3 3 3 3	3 3 3 3
14	3 4 4 5	5 1 4 4	3 3 2 5	3 3 4 4	3 2 4 4	4 4 4 4
15	4 5 5 5	5 4 5 4	5 3 1 5	1 1 2 1	3 1 3 4	1 4 1 3
16	5 5 5 3	4 3 3 5	5 3 4 4	4 3 3 2	2 3 2 3	2 4 2 3
17	3 4 3 3	3 1 3 5	5 1 3 4	5 5 5 5	5 3 3 5	5 5 5 5
18	3 3 3 5	5 3 3 3	3 3 3 1	4 3 3 3	3 3 3 3	3 3 3 3
19	3 3 3 3	3 3 3 4	3 2 3 3	3 3 4 4	4 4 4 4	4 4 4 4
20	4 5 4 4	4 1 5 5	4 4 4 4	4 4 5 5	4 5 4 5	5 5 5 5
21	5 5 5 5	5 5 4 5	5 2 2 3	2 3 4 5	5 5 5 5	5 5 5 5
22	1 4 5 5	4 5 3 4	5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5	5 5 5 5
23	4 5 5 5	4 4 4 4	4 3 4 4	4 3 3 3	3 3 3 3	3 3 3 3
24	4 5 4 4	4 1 4 3	3 3 2 2	3 3 3 3	3 3 3 3	3 3 3 3
25	4 4 3 4	4 3 4 4	4 3 4 4	3 3 4 3	4 4 4 4	4 4 4 4
26	3 3 3 3	3 3 3 3	3 3 3 3	3 4 3 4	4 5 5 5	4 3 3 4
27	3 2 3 4	3 3 3 3	3 1 3 3	3 3 3 3	3 3 3 5	3 3 3 5
28	3 3 3 5	5 3 5 5	5 4 2 5	2 3 3 3	3 5 3 3	4 3 3 3
29	4 5 5 5	5 4 4 5	3 4 4 5	5 5 5 5	5 5 3 4	4 4 4 4
30	3 5 5 5	5 3 3 4	5 3 3 3	3 3 3 4	3 3 3 4	4 4 4 3
31	3 4 3 3	3 1 2 3	1 2 2 3	3 3 3 3	4 3 3 2	2 3 4 3
32	4 5 5 5	5 5 4 4	4 5 5 5	5 5 5 5	5 5 4 4	5 1 5 5
33	5 5 4 5	4 4 5 5	5 5 5 5	4 3 4 4	3 4 3 3	2 2 3 3

Agrupación y suma de datos, para la obtención de dimensiones y variables

x	x1	x2	x3	y	y1	y2	y3
30	13	9	8	36	13	10	13
56	19	18	19	54	20	18	16
56	19	18	19	38	14	12	12
49	18	18	13	34	12	10	12
52	19	14	19	54	19	18	17
36	14	11	11	47	14	15	18
42	14	16	12	34	11	11	12
37	15	11	11	46	15	16	15
43	17	14	12	45	13	16	16
34	12	12	10	39	11	14	14
42	14	16	12	34	11	11	12
49	18	18	13	34	12	10	12
43	15	16	12	38	13	12	13
43	16	14	13	43	14	13	16
51	19	18	14	25	5	11	9
49	18	15	16	33	10	10	13
38	13	12	13	56	20	16	20
39	14	14	11	36	12	12	12
36	12	13	11	44	15	16	13
48	17	15	16	56	18	19	19
51	20	19	12	54	14	20	20
51	15	16	20	60	20	20	20
50	19	16	15	36	12	12	12
39	17	12	10	38	12	12	14
44	15	15	14	46	14	16	16
36	12	12	12	49	15	19	15
34	12	12	10	40	12	14	14
48	14	18	16	38	11	15	12
53	19	18	16	54	20	16	18
47	18	15	14	40	13	14	13
30	13	9	8	36	13	10	13
56	19	18	19	54	20	18	16





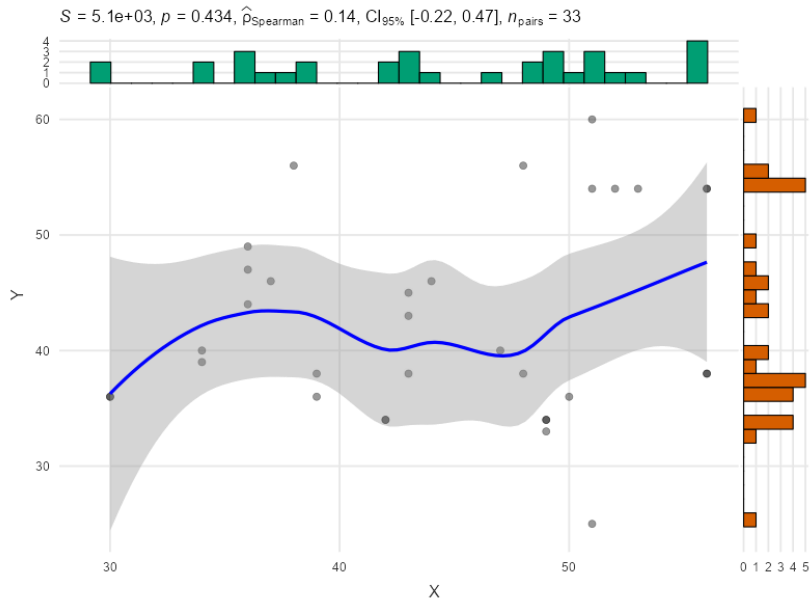
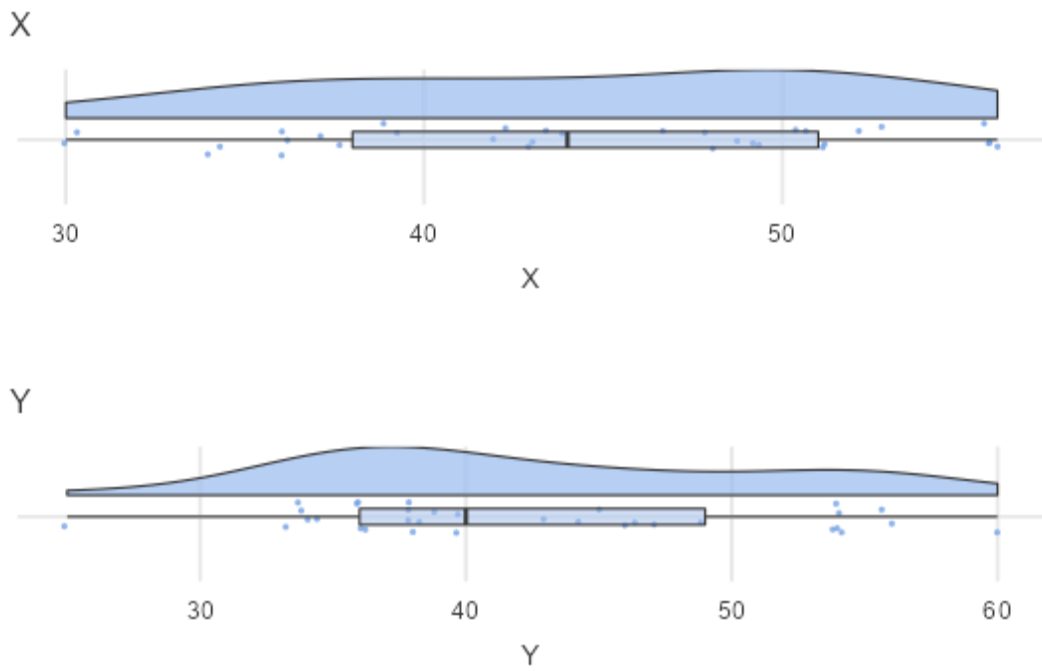


Gráfico de caja y bigotes



Donde:

X: Estrés laboral

Y: Compromiso organizacional