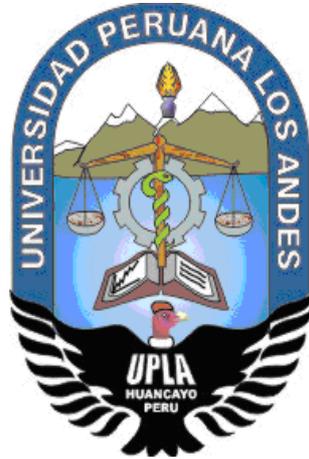


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Estrés laboral y compromiso organizacional de los  
colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN  
Concepción 2021.**

**Para optar** : El grado académico de Maestro en Administración, mención Gestión Empresarial.

**Autora** : Bach. María, Carhuallanqui Lopez.

**Asesor** : Dr. Abdón Casiano, Maita Franco.

**Línea de investigación  
Institucional** : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

**Fecha de inicio y culminación:** Agosto - diciembre 2021.

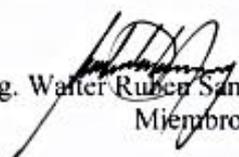
**HUANCAYO - PERU**

**2022**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



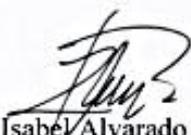
Dr. Aguedo Alvaro Bejar Mormontoy  
Presidente



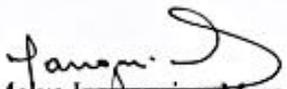
Mg. Walter Ruben Santana Camargo  
Miembro



Mg. Alberto Vidal Aldana Lopez  
Miembro



Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturin  
Miembro



Dra. Melva Ipataguirre Meza  
Secretaria Académica

**ASESOR:**

**Dr. ABDÓN CASIANO, MAITA FRANCO.**

**DEDICATORIA:**

En primera instancia a Dios, mi creador y guía, por la vida, entendimiento, sabiduría y protección que siempre me da.

Asimismo, a mi esposo: Pedro e hijos: Francesco y Valentina, por el apoyo constante e incondicional y ser el soporte moral en toda mi formación profesional y en la consecución de mis metas.

María.

**AGRADECIMIENTO:**

A la Escuela de Posgrado y docentes, por su aporte y experiencia en temas de investigación científica.

A las autoridades del Instituto Nacional Regional de Enfermedades Neoplásicas de la provincia de Concepción, por su apoyo desinteresado para realizar esta investigación.

A mi Asesor, el Dr. Abdón Casiano, Maita Franco, con su apoyo y dedicación hizo posible concluir la presente investigación.

La autora.

## CONTENIDO

DEDICATORIA:.....	iv
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Delimitación del problema .....	18
1.2.1. Delimitación espacial .....	18
1.2.2. Delimitación temporal.....	18
1.2.3. Delimitación conceptual o temática .....	18
1.3. Formulación del problema.....	18
1.3.1. Problema general.....	18
1.3.2. Problemas específicos .....	19
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. Social.....	19
1.4.2. Teórica.....	19
1.4.3. Metodológica.....	20
1.5. Objetivos .....	21

1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos .....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.2. Bases teóricas o científicas.....	26
2.2.1. Variable Estrés laboral .....	26
2.2.2. Sobre las dimensiones de estrés laboral .....	32
2.2.3. Variable compromiso organizacional .....	34
2.2.4. Sobre las dimensiones del compromiso organizacional.....	38
2.3. Marco conceptual .....	39
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS .....	43
3.1. Hipótesis general .....	43
3.2. Hipótesis específicas .....	43
3.3. Variables.....	43
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	45
4.1. Método de investigación .....	45
4.2. Tipo de investigación .....	45
4.3. Nivel de investigación .....	45
4.4. Diseño de investigación.....	46
4.5. Población y muestra .....	47
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	48

4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	51
5.1. Descripción de resultados.....	51
5.2. Contraste de hipótesis.....	59
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	63
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	69
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	78
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	79
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	80
Anexo 4. Instrumento de investigación .....	82
Anexo 5. Consentimiento informado .....	84

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1. Prueba de confiabilidad para el primer instrumento.....	48
Tabla 2. Prueba de confiabilidad para el segundo instrumento.....	49
Tabla 3. Baremo de interpretación para el valor alfa de Cronbach.....	49
Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable estrés laboral.....	51
Tabla 5. Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional.....	52
Tabla 6. Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización.....	53
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión realización personal.....	54
Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional.....	55
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso actitudinal.....	56
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo.....	57
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión compromiso afectivo.....	58
Tabla 12. Prueba de correlación para la hipótesis general.....	59
Tabla 13. Prueba de correlación para la primera hipótesis específica.....	60
Tabla 14. Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica.....	61
Tabla 15. Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica.....	62

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1. Estrés laboral .....	51
Figura 2. Agotamiento emocional .....	52
Figura 3. Despersonalización .....	53
Figura 4. Realización personal .....	54
Figura 5. Compromiso organizacional .....	55
Figura 6. Compromiso actitudinal .....	56
Figura 7. Compromiso normativo .....	57
Figura 8. Compromiso afectivo .....	58

## RESUMEN

La investigación titulada: Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021, el objetivo de esta investigación fue: **Establecer** la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021. Como tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, diseño no experimental, con una población y muestra de 57 colaboradores del departamento de Farmacia, se utilizó como técnica para recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los instrumentos (cuestionarios) de las variables estrés laboral y compromiso organizacional, tuvieron una validación positiva el juicio de expertos y confiables mediante el valor que arrojó el Alfa de Cronbach que fue mayor de 0.75 ó igual a 1. Los resultados fueron procesados en el programa estadístico SPSS. En base al objetivo general, se concluye que la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) y se dio un nivel positivo fuerte ( $r_s=.857$ ).

**Palabras clave:** Estrés laboral, compromiso organizacional, Síndrome de Burnout, carga laboral.

## ABSTRACT

The research entitled: Work Stress and Organizational Commitment of Employees in the Pharmacy Department of IREN Concepción 2021. The objective of this research was: To set up the relationship between work stress and organizational commitment of employees in the Pharmacy Department of IREN Concepción 2021. The type of research was applied, correlational level, non-experimental design, with a population and sample of 57 collaborators from the questionnaire as an instrument. The instruments (questionnaires) of the variables work stress and organizational commitment were validated positively by expert judgement and reliably by the value of Cronbach's Alpha, which was greater than 0.75 or equal to 1. The results were processed in the SPSS statistical program. Based on the general objective, it is concluded that the relationship between work stress and organizational commitment of the collaborators in the Pharmacy department of IREN Concepción is significant (sig.  $p=0.001<0.05$ ) and is at a strong positive level ( $r_s= .857$ ).

**Key words: Work stress, organizational commitment, Bournout syndrome, and workload.**

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el departamento de Farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de la provincia de Concepción, región de Junín, con el objetivo de: Establecer la relación que existe entre Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores. La investigación abordó el estudio del Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021 que puede afectar o ejercer sobre este como característica de los trabajadores, bajo cierto contexto y actitudes que permiten percibir como se manifiesta este fenómeno.

Apoyado también, en un estudio de nivel correlacional, para así evitar entrar en confrontaciones y suposiciones que afecten la información recopilada.

Para desarrollar esta investigación, el estudio se presentó de la siguiente manera:

Capítulo I, se planteó el problema de investigación, a través de una descripción concreta de la realidad problemática, además de la definición de objetivos, delimitación y justificación.

Capítulo II, se desarrolló los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual, relacionado a la variable de estudio y sus dimensiones.

Capítulo III, se formularon las hipótesis de estudio, además de la operacionalización por la que se guio la investigación y el desarrollo de las variables.

Capítulo IV, se desarrollaron la metodología, que involucra, el método, tipo, nivel y diseño de investigación, así como la determinación de la población y muestra, además de las técnicas de recolección de datos y aspectos éticos.

Capítulo V, se desarrolló la descripción de los resultados hallados, así como las contrastaciones de hipótesis.

Luego se discutieron y analizaron los resultados, para así llegar a las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Finalmente, se desarrollaron las referencias bibliográficas y anexos

La autora

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Conocido como el Síndrome de Burnout, el estrés es una condición que afecta al estado físico emocional que tiene el ser humano, producto de muchos factores intervinientes, donde uno de los principales es el laboral, por el trabajo en exceso y demasiada demanda de trabajo intelectual y corporal, lo que afecta en la persona en el transcurrir del tiempo.

Otro factor de estrés, es producido en las laborales hospitalarias, siendo parte importante en las políticas públicas a solucionar en los últimos años a nivel mundial. Los profesionales de salud, por su demasiada carga laboral están presentado problemas de salud como patologías físicas y mentales que afectan su desempeño.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona estrés laboral es “Enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Esta enfermedad es muy común en las personas en todo ámbito laboral, todo trabajador investigado presenta deterioro físico y psicológicamente presenta alteraciones de socialización en el ámbito interno empresarial, con repercusión en la atención hacia los clientes de forma negativa.

El sistema de salud integrado y descentralizado, adquirió a lo largo de los años gran relevancia en los gobiernos de cada estado, producto de la demanda social progresiva y aumento de la población, siendo un derecho del ser humano y un deber de un estado satisfacerlo.

Las personas comunes, no aprecian este gran sacrificio que realizan los profesionales de la salud, producto de la mala información, ignorancia entre otros. Cuando se es paciente hospitalizado, muchos manifiestan que recibieron un buen servicio; pero si es interrogado de formas más profunda y concreta sobre el servicio profesional otorgado como: amabilidad, buen trato, conocimiento en la praxis médica, muchos de los pacientes presentan críticas e inconformidad de manera individual sobre el trabajo del personal médico.

Las habilidades para afrontar crisis nos hacen ser ágiles, flexibles y también interactuar virtualmente. Este ha producido una intensificación del trabajo, que ha puesto a la fuerza laboral frente a demandas y presiones para alcanzar metas de competitividad.

En el plano internacional, en las últimas décadas las formas de trabajo cambiaron notablemente, lo que está afectando a nivel de la salud a los trabajadores en muchos rubros organizacionales. Por ello, la Organización Internacional del Trabajo (2016), realizó una investigación sobre el estrés laboral, teniendo como resultado que su afectación causó en las empresas, grandes pérdidas económicas y bajo desempeño laboral, lo que desencadenó en renuncias continuas.

Señala Omar, Paris y Vaamonde (2009), para tener un personal sobresaliente sobre sus funciones, es necesario lograr ventajas sostenibles enfocadas hacia los objetivos institucionales; siendo importante la detección de los niveles de estrés, conocer el comportamiento del personal y evaluarlos según el logro de metas a nivel individual y grupal.

El diario El Comercio (2011) en su propia investigación, detectó que el 79% de personal que labora, sufre grados de ansiedad y estrés, afectando la iniciativa y compromiso por la baja desmotivación constante que presenta.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2016) del personal que labora en la institución, las personas mayores de 45 años son las que más presentan un estrés crónico, por la alta carga laboral que tienen a su cargo, producto de la experiencia adquirida a lo largo de los años. Velásquez (2012) un personal que no es comprometido con los objetivos de la organización, son los que crean más conflictos entre colaboradores, elevando los niveles de estrés entre los grupos de trabajo.

En abril del año 2014, luego de años de ardua labor, se inicia la construcción del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) Centro en la zona de Palo Seco provincia de Concepción, el cual demandó una inversión mayor a los 230 millones de soles.

Concluido el proceso constructivo, se dio paso al equipamiento del IREN Centro, el cual cuenta con equipos biomédicos de última generación para la atención del paciente oncológico.

El 17 de febrero del año 2020 el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN) Centro, abrió sus puertas para la atención de pacientes oncológicos, beneficiando a más de tres millones de habitantes de las regiones Junín, Pasco, Huánuco, Ayacucho y Huancavelica.

Construido el IREN Centro, luego de 15 años, en una obra del pueblo que se encuentra al servicio de los peruanos de la zona centro del país, quienes ya no tendrán que pasar por largas esperas en hospitales de la capital, ahorrando significativamente costos de desplazamiento y estadía.

La investigación se abocó en buscar las estrategias para un mejor servicio de atención con los usuarios y satisfacción de los trabajadores del departamento de Farmacia del IREN - Concepción.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de la provincia de Concepción, región Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El desarrollo de la investigación se ejecutó a partir del mes de agosto hasta diciembre del presente año 2021.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

La investigación se delimita a los aspectos teóricos que existen de referentes, enfocados al estrés laboral, mediante los modelos y características pertinentes; y el compromiso organizacional, desde sus enfoques y el desarrollo de los tipos que se manifiestan en las organizaciones.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- 1.3.1 ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso actitudinal de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021?
- 1.3.2 ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021?
- 1.3.3 ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

La investigación, a través de sus resultados pretende beneficiar de forma social a los trabajadores de la salud y usuarios del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Concepción, identificar el grado de relación entre las variables de estudio, para realizar programas de prevención de los tipos de enfermedades que ocasiona el estrés, valorando la función que realiza el personal de la salud, mejorando las condiciones de trabajo de forma ergonómica física y de la psiquis, para realizar mejor sus funciones rutinarias y brindar una calidad de servicio hacia la excelencia.

### **1.4.2. Teórica**

A nivel teórico este estudio insertaría el término de compromiso organizacional en el área de salud ya que muchas veces son confundidos con clima organizacional enfocando solo en la relación trabajador - trabajador, no

prevaleciendo la relación trabajador - institución, siendo este pilar fundamental para el mejoramiento de cualquier institución.

Se sustentó de forma teórica, con información virtual, bibliográfica, documentarias, visual que sostenga información sobre las consecuencias que ocasiona la enfermedad del estrés en personal del ramo de la salud y el compromiso que deben asumir las entidades de la salud a prevenir, planificar y controlar ante esta enfermedad y sus consecuencias en el desempeño al ejercicio de sus funciones. Además, se compararán los datos, con investigaciones previas realizadas en nosocomios bajo distintas realidades.

### **1.4.3. Metodológica**

A nivel metodológica la investigación influenciaría en la toma de decisiones para el área administrativa del Instituto mediante el Departamento de Farmacia pudiendo emplearse como una herramienta estratégica los cuestionarios para hacer investigaciones longitudinales del personal de salud, realizando un monitoreo o seguimiento la cual contemple el desarrollo de la atención hacia el paciente.

La metodología de la investigación, se fundamentó en la estructura del enfoque de investigación cuantitativa, para poder validar o negar la hipótesis de estudio planteada, bajo el grado de correlación que existe entre ambas variables. De manera posterior, fomentar nuevos estudios profundos que aborden el problema de investigación tratado.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1.5.1 Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso actitudinal de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.
- 1.5.2 Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.
- 1.5.3 Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes nacionales

Ruíz, (2019) en su investigación titulada “*Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad de Administración de la Gerencia Regional de Salud*”. La presente tesis tuvo como objetivo: “Determinar la relación existente entre estrés ocupacional y compromiso organizacional de los colaboradores”. (p. 8). El tipo de investigación fue el cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, la muestra de estudio fue de 58 trabajadores de la salud, utilizando la herramienta del cuestionario y la técnica de la encuesta.

Concluye, de los resultados obtenidos el nivel de estrés se encuentra en un nivel moderado, teniendo un compromiso alto de parte de los trabajadores, la dimensión interpersonal no tiene una relación con el compromiso, por lo tanto, no tiene una relación con el compromiso.

Godoy, (2020) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional de los profesionales y satisfacción laboral en el Centro Médico Militar de Trujillo 2020*”. La presente investigación utilizó una metodología con el tipo de correlacional, con una población de 40 colaboradores, empleándose un cuestionario de 40 ítems y aplicando la técnica de la encuesta.

Concluye, el compromiso laboral se encuentra en un nivel regular conjuntamente con las dimensiones compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Sobre el nivel de satisfacción laboral los colaboradores se sienten

satisfecho de manera regular que las relaciones humanas son buenas y la remuneración es considerable.

De La Cruz, (2018) en su investigación titulada “*Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*”. Cuyo objetivo de estudio fue, “Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño profesional de los trabajadores de salud” (p. 23). Metodológicamente fue, enfoque cuantitativo, corte transversal analítico, nivel prospectivo, la muestra sacada fue de 92 profesionales de la salud.

Concluye que, la mayoría de los colaboradores presentan cuadros de estrés elevado, afectando el desempeño de sus funciones, teniendo un grado de significancia alta entre las variables de estudio. Teniendo que, debió realizarse inmediatamente un análisis profundo tomando medidas preventivas para que esta enfermedad no afecte de forma colectiva a los demás profesionales.

Bazualdo, (2018) en su tesis: “*Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*”. El objetivo de la investigación fue, “Demostrar si el estrés influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial” (p. 16). La presente investigación utilizó una metodología con un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal, población de 204 trabajadores.

Concluye, el 50% de los colaboradores tienen estrés laboral y la satisfacción bajo a un 24,5%, influenciando negativamente sobre las funciones que realizan de forma continua en las áreas correspondientes.

Córdova, (2020) en su tesis: “*Clima organizacional, factores psicosociales y nivel de estrés laboral en enfermeras - Hospital Víctor Lazarte Echegaray*”.

La tesis utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de nivel correlacional, corte transversal, población de 41 enfermeras siendo la misma cantidad la muestra.

Concluye que, más de la mitad de enfermeras sienten que laboran en un clima organizacional adecuado, pero los niveles de estrés son moderados porque perciben que, en ciertos momentos del trabajo, la carga laboral es exigente alterando las emociones ocasionándoles un mal día de trabajo.

Bedoya y Barrientos (2019) en su tesis: “*Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*”.

La tesis tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los colaboradores de Hospital” (p. 21). El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, no experimental.

Concluye que “El 81,1% de los colaboradores del hospital han percibido un nivel bajo del Burnout, asimismo, el 15,4% percibieron en un nivel medio y un 3,6% percibió con un nivel alto. Por otro lado, el 52,7% aseguran que sintieron un nivel de satisfacción satisfactorio sienten un nivel satisfecho de satisfacción laboral, el 38,5% (65) sienten un nivel promedio de satisfacción laboral, el 5,3% (9) sienten un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral, y el 3,6% (6) sienten un nivel insatisfecho en su satisfacción laboral.” (p. 89).

### **Antecedentes internacionales**

#### **Para la variable estrés laboral**

Ortiz, (2018) en su investigación: “*El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar*”. Metodológicamente fue, de

enfoque cuantitativo – cualitativo, corte transversal analítico, con una población de 53 profesionales de la salud, la herramienta fue el cuestionario y la técnica la encuesta.

Concluye, el 54% del personal de salud son del género femenino, presentando quejas de que no reciben ningún tipo de apoyo, considerando si al no realizar su trabajo pueden perderlo; existe una total desorganización entre las áreas de trabajo, por lo que se tiene que tomar medidas urgentes a solucionar los conflictos encontrados, para una mejor productividad y disminución de la carga laboral.

Sanders, (2016) en su estudio de investigación: *“Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras, enero - marzo 2016”*. El objetivo principal fue, determinar los niveles de estrés del personal de enfermería del hospital en estudio. El diseño de la investigación fue descriptivo, enfoque cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta.

Concluye que, la afectación física más representativa dentro de los trabajadores de la salud fue la fatiga, deficiencia de la concentración, irritabilidad, conductas alteradas por el exceso de trabajo. Por último, también existe la deficiencia del descanso y aumento constante del estrés por acarrear horarios fuera de lo establecido según su contrato de trabajo.

### **Para la variable compromiso organizacional**

Aldana, Tafur y Leal (2018) en su tesis: *“Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia”*. Concluye, los enfermeros del nosocomio tienen un compromiso profesional basado en las preventas de atención y el tipo de contrato que tienen con la

institución. En el ámbito público el compromiso laboral, se refleja por el crecimiento laboral y la seguridad de tener un contrato indeterminado.

Gutiérrez y Rico (2019) en su tesis: “*Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*”. Metodológicamente fue, tipo de investigación descriptiva, enfoque cuantitativo, corte transversal, nivel no experimental, perspectiva empírico – analítica, con una población de 270 colaboradores.

Concluye que, del análisis de resultado ANOVA, se obtuvieron resultados del nivel de significancia alto moderado entre las variables de estudio, donde no existe diferencia en el compromiso con el tipo de contrato laboral generado desde el inicio de sus funciones profesionales.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Variable Estrés laboral**

#### **A. Concepto de estrés laboral**

Proveniente del verbo stringere que significa tensión, terminado usado a inicios del siglo XIV, generándose investigación científica a partir de ese ciclo en Inglaterra.

Según, Iniesta Álvarez, Antonio; Guillén Subirán, Clara; Meléndez López y Pastrana Jiménez, José (2016), definen al estrés como un proceso en situaciones ambientales que alteran el estado emocional de la persona, provocando cambios físicos y psicológicos.

Según, Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional (2015), menciona lo siguiente:

- ✓ Estrés es una sensación de desagrado, las personas afrontan situaciones de conflicto que son difíciles de superar y se irritan con facilidad.
- ✓ Se produce por interactuar con otra persona, no hay un consenso de opinión e intercambio de palabras, los procesos psicológicos tienen acción negativa con el entorno.

Según, Gibson, J. y et al, (2013) menciona que el comportamiento organizacional es una forma de adaptarse a los grupos de trabajo, alternando con el carácter personal, situaciones complejas o eventos de compartimiento empresarial.

Para, Pintado (2011) el estrés se presenta por anomalías en el organismo, desmotivación continua, agobio y preocupación constante. El desequilibrio mental ocasiona pensamientos negativos que afectan al entorno familiar y laboral.

Según, Robbins, S. (2010) son reacciones evidentes ante la exigencia de la sobrecarga del trabajo. Bajo un contexto el estrés ocasiona la baja de las defensas inmunes, que son más propensos a tener cualquier tipo de enfermedad; en contraste el estrés positivo, por ejemplo, en los deportistas los estimula a mejorar y sobresalir en competencias.

Para, Stavroula, et. al. (2004) el estrés laboral se produce por el exceso de trabajo y no dar solución ante situaciones adversas que se presentan constantemente por la falta de conocimiento o asumir responsabilidades que no les corresponde.

## **B. Causas del estrés**

Keith, D. y Newstrom, J. (1999) se ocasiona por las experiencias y percepción de la persona en forma individual, económica, emocional:

- ✓ Trabajo en exceso
- ✓ Ajuste del tiempo
- ✓ Mala supervisión
- ✓ Incertidumbre política
- ✓ Falta de liderazgo
- ✓ Trabajo rutinario
- ✓ Cambios organizacionales
- ✓ Frustración (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2015)

Lo mencionado es un esquema elaborado para identificar las exigencias que existe en una organización y actitudes que toman las personas donde desarrollan sus funciones productos de las pésimas condiciones que ofrecen las organizaciones para tener una mejor productividad.

Hablar de estrés conlleva a varias opiniones sobre lo que le ocasiona, pero en el mayor de los casos genera, tensión, presión y angustia de forma combinada, mientras exista un nivel elevado los indicadores mencionados, produce mayor enfermedad a la persona que padece.

El estrés aparece por su relación entre el medio ambiente y la persona. Ante la serie de sucesos propicia esta enfermedad, estando en el humano sobresalir ante estas circunstancias. Si se menciona ambiente, no es solo referirse al externo sino también al laboral, personal y familiar.

### C. Sintomatología del estrés laboral

Brunet, L. (1999) menciona lo siguiente:

- **Dificultades psicósomáticas:** Propicia malestar físico con diferentes síntomas.
- **Acciones no positivas hacia uno mismo:** Comportamiento negativo en contra de otra persona, pudiendo generar depresión.
- **Ansiedad:** Sentimiento de miedo constante y preocupación que desencadena estrés crónico.
- **Cólera:** Se presenta a través de la ira y reflejos que ocasionan la agresión física.

### D. Tipos de estrés

Gómez, Pérez y Corral (2009) lo definen:

#### 1) Eustrés (positivo)

Las personas que afrontar este tipo de estrés, lo tienen controlado y no le toman importancia.

#### 2) Distrés (negativo)

Se genera malestar sintomatológico en el organismo, afecta la psiquis y estado corporal, tomándose acciones médicas para no desencadenar una seguidilla de enfermedades (Davis, 1987):

### **3) En base al tiempo:**

#### **Estrés temporal:**

La duración de corto plazo de este tipo de enfermedad, controlada por la misma persona bajo periodos cortos; los que mayormente sufren este tipo de condición son los estudiantes, pacientes post operatorios. Los estados emocionales duran un corto plazo, volviendo hacer una persona estable en cuestión de minutos u horas.

#### **Estrés permanente:**

Es la enfermedad crónica acumulada a lo largo de los años, por vivir bajo condiciones de extremo estrés, rutina, preocupaciones constantes, padecimientos médicos severos que el individuo pasa.

### **4) En base a la intensidad:**

#### **Estrés ligero:**

No ocasiona problemas fisiológicos ni psicológicos su paso es breve y puede manejar con facilidad.

#### **Estrés grave:**

Ocasiona desbalances emocionales y físicos, no son fáciles de salir y necesitan el apoyo profesional especializado para que se pueda controlar y sobresalir de ello.

### **E. Influencias de la experiencia en el estrés**

Existen cuatro factores que influyen al estrés y estas son:

- 1) Como la persona afronta situaciones complejas y de conflicto

- 2) Experiencias previas de las personas
- 3) Falta de políticas de estado ante esta enfermedad
- 4) Como las personas afrontan esta enfermedad

### **Percepciones.**

Es como la persona interpreta, organiza y elige la información que tiene alrededor y cuanto afecta a su estado emocional.

### **Las experiencias pasadas.**

Las situaciones que se vivieron en el pasado, suelen salir en el comportamiento de la persona y en su forma de pensar, los profesionales que analizan este tipo de situación, tienen que ser exhaustivo hasta identificar las posibles causas que lo originan para que pueden llevar un tratamiento supervisado, para mejorar su condición de estrés crónico.

### **El apoyo social.**

La presencia del humano es muy importante para la socialización y el apoyo social forma parte de ello, como respuesta a condiciones desfavorables que presentan las personas, elevando la confianza y ser más afectivos.

### **Las diferencias individuales.**

La personalidad y carácter en la persona es heredada, haciéndose que se diferencien del resto.

Una persona motivada, con la personalidad definida y con capacidades desarrolladas a través de las habilidades y destrezas innatas experimenta niveles de estrés bajos y responden de manera positiva ante

situaciones adversas. Todo está en la capacidad de cómo afronta circunstancias indistintas, que hasta inclusive no percibe nada de estrés.

#### **F. ¿Cuáles son los síntomas del estrés?**

- ✓ Ataques de ansiedad continua
- ✓ Mal carácter, depresión, pena
- ✓ Distorsión del sueño
- ✓ Angustia, pérdida de la memoria, pérdida del cabello
- ✓ Trastornos alimenticios
- ✓ Incomodidad, irritabilidad, alergias, entre otros.

#### **G. Consecuencias del estrés**

El tratamiento de llevar esta enfermedad puede durar meses hasta incluso años, generando problemas financieros en la persona afectada. Por ello, debe ser considerado como política pública que los tratamientos sean programas sociales desarrollados por los estados, para tener una sociedad con salud mental adecuada.

### **2.2.2. Sobre las dimensiones de estrés laboral**

#### **D1: Agotamiento emocional.**

Mansilla (2010) menciona que el agotamiento emocional y la agitación continua es producida por el exceso de trabajo, conjuntamente con un desequilibrio psicológico lo que produce conflictos entre su grupo de trabajo.

También, Maslach y Jackson (1986) estrés laboral es la acumulación de las emociones negativas, día a día consume sus energías con

pensamientos negativos de frustración. La persona se vuelve mal humorado, insatisfecho e irritado en su centro de trabajo.

Por ello, el agotamiento emocional es el esfuerzo máximo y disminución de las emociones en el trabajo, fatigándose rápidamente y tener problemas serios de socialización con sus demás compañeros de labor.

## **D2: Despersonalización**

Gil-Monte, P. (2006) viene a ser el desarrollo de sentimientos negativos y actitudes anormales hacia los compañeros de trabajo. Se caracteriza principalmente en las personas con la frialdad para expresar sus sentimientos.

Tonon, G. (2003) despersonalización es la expresión fría de las personas a poder atender a otras, las actitudes son insensibles hasta poder llegar al cinismo e hipocresía.

La falta de empatía forma parte de las características principales de este tipo de personas reflejan acciones negativas e insensibles al momento de sobre salir ante ello.

Bosqued, M. (2008) menciona que, la despersonalización pertenece a la segunda dimensión del estrés, este tipo de personas en el plano de salud se muestran indiferentes ante sus pacientes, se muestran irritables ante sus consultas y pedidas de favor, mostrándose irritable a todo momento e incapaz de brindar un buen servicio.

### **D3: Realización personal**

Roca, M. (2001) menciona que las personas realizadas logran sus metas personales e individuales, producto del esfuerzo y empeño que se propusieron. La forma negativa es cuando se frustran a las expectativas de logro, perdiendo el interés, bajando su productividad y su autoestima es disminuida.

Gil-Monte, P. (2006) dice que la Realización Profesional es la aquella realidad del personal para evaluarse positiva como negativamente. Esta evaluación afectará a la hora de realizar su labor y que si existe una baja realización laboral se dará por no cumplir los objetivos y metas trazadas.

Maslach, C. y Jackson. S. (1981) menciona que la realización personal es el surgimiento de las capacidades excedidas que fueron superadas a las expectativas de las mismas personas. En el ámbito laboral, es desempeñar su función y otorga un valor agregado, relacionándose de manera óptima en su trabajo y con las personas a su alrededor.

Las personas que no lograron su realización personal, presentan desilusión y fracaso constante, porque no le dan sentido a las acciones que realizan y consideran que su empeño no es valorado, ocasiona en la persona actitudes negativas como la impuntualidad, ausentismo, desgano, ociosidad entre otros malos hábitos.

#### **2.2.3. Variable compromiso organizacional**

Para Porter y Lawer (citado por Betanzos y Paz, 2007; p.13) mencionan que el compromiso es aquel deseo que tienen los trabajadores

para poder cumplir con éxito el objetivo que una empresa u organización que tiene.

Para Becker (1960) el compromiso es definido por ser: “El vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63)

El compromiso resulta también, ser un estímulo interior de un trabajador que a través de éste permite obtener un esfuerzo que será utilizado en sus actividades encomendadas. Esto se genera, según el autor, mediante la experiencia en el trabajo.

Haudan (2009) sostiene que:

“El compromiso organizacional no es unidimensional y se encuentra en todas las facetas de nuestra vida. Como organización es indispensable lograr que los colaboradores se involucren voluntariamente y contribuyan con su mente, corazón y manos para la consecución de objetivos” (p. 45).

Entra a relucir un aspecto importante acerca de lo que dice Haudan quien menciona que los sentidos de la persona deben estar involucrados para que los objetivos sean cumplidos. Asimismo, tener los cinco sentidos activos ayudara también en su vida personal del trabajador, haciéndola más eficiente.

Robbins (citado por Edel, García y Casiano, 2007; p. 62) compromiso organizacional se origina porque el trabajador se identifica con su organización en la que labora, puesto que, existen valores y metas que ayudan a que este trabajador se mantenga en ella.

Belén (2010) asegura que: “Las organizaciones emplean una parte de su presupuesto para capacitar y entrenar a su personal para que mejoren su desempeño laboral, pero esta inversión se vería inútil si poco después sus trabajadores abandonan la organización” (p. 23)

El desempeño requiere un presupuesto especial que se traduce en capacitaciones para lograr que los trabajadores tengan un mayor conocimiento a la hora de sobrepasar circunstancias como la presión. No obstante, el compromiso va más allá de la capacitación puesto que para el trabajador se sienta comprometido con la empresa debe tener metas y valores que le incentiven llegar a la meta de manera personal y en conjunto con sus demás colegas.

Así también, el trabajador debe encontrarse con un estado emocional positivo para poder trabajar adecuadamente, pues al no ser de ese modo, el compromiso disminuye afectando su desempeño en la producción de la institución.

Asimismo, Belén (2010, p. 30) asegura que el trabajador con mayor seguridad y madurez posee un compromiso más estable con la empresa, esto debido a la experiencia que ha sumado en todos los años de trabajo, originando una mayor entrega. Esto es totalmente diferente con un trabajador joven puesto que, mayormente el compromiso es diminuto por ser sus objetivos personales más pecuniarios que laborales.

Para Reichers (1985) el compromiso es: “Una obligación que el individuo adquiere, como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables” (p. 445)

El compromiso no se basa solamente en comprometerse con la empresa, también demanda una obligación por parte de los directivos hacia los trabajadores.

A continuación, Lufthansa (2008) agrega que: “El compromiso organizacional es la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante” (p. 239)

Está totalmente de acuerdo a las palabras mencionadas anteriormente que la responsabilidad por parte del trabajador es necesario para mantener o crear un compromiso. Así también, el ambiente laboral juega un papel importante y muchas veces el desempeño no es el óptimo cuando existe un ambiente hostil o carente de recursos para llevar un buen trabajo, llevándose a casa un estímulo negativo.

Asimismo, Chiavenato, I. (2009) precisa que: “(...) Este compromiso organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones; se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos (...)” (p. 306).

Por lo dicho anteriormente, la influencia es necesaria para elevar el compromiso y esta contagiará a todo el capital humano, generando más objetivos, practicando valores en el trabajo y elevando la motivación en el ambiente laboral.

#### **2.2.4. Sobre las dimensiones del compromiso organizacional**

##### **D1: Compromiso actitudinal o continuo**

Rivera (2010) precisa que:

“El compromiso de continuidad es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad, beneficios y las aspiraciones del trabajador” (p. 67).

Por lo tanto, resulta imprescindible conocer que, si el trabajador se mantiene con un salario que aumente sus expectativas, el beneficio para la empresa será total a través de este aumento salarial, el trabajador tiene más ambición por lograr las metas, entregando un mayor esfuerzo en las actividades e influenciando a sus demás compañeros.

Así también Belén (2010; p. 51) manifiesta que el tipo de compromiso se encuentra vinculada a la obligación que demanda la empresa. A fin de cuentas, la empresa es la que se beneficia y con ello también a sus trabajadores.

##### **D2: Compromiso normativo**

Belén (2010) agrega que: “Este compromiso engloba sentimientos que obligan al trabajador a arriesgarse por la organización en la que pertenece, comprendido, además de una lealtad que exige, no solamente el comprometerse, sino que debe existir una moral en el trabajador” (p. 65).

El trabajador debe tener la necesidad y la obligación de permanecer en la organización.

Meyer y Allen (1993) perciben que: “La adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa” (p. 500)

Resulta conocer este tipo de compromiso puesto que nace también de la convivencia entre trabajador, generando lealtad y unión.

### **D3: Compromiso afectivo**

Meyer y Allen (1993) define este compromiso como un: “Vínculo emocional, que existe por la organización, además de agrupar una satisfacción de necesidades que brinda la misma y sobre todo una expectativa del trabajador, que nace por la emoción de trabajar en la organización” (p. 511)

Por lo tanto, con la existencia de este apego por parte de los trabajadores con la empresa, la satisfacción interior permite crear un compromiso natural para con la empresa.

## **2.3. Marco conceptual**

### **1. Personal de la salud:**

Conjunto de profesionales especializados en la rama de la salud, técnicos, administrativos, emergencias, atención primaria, laboratorios donde brindan su servicio en un nosocomio.

**2. Salud mental:**

Es el bienestar del entorno interno personal y con la sociedad, se refleja a través de comportamiento de cómo se adapta ante situaciones que le resulten confusos o problemáticos de la persona.

**3. Trastorno de ansiedad:**

Es la afectación de las personas que experimentan ante situaciones amenazadoras. Es confundible con el miedo, provocado por situaciones indistintas; los cambios más comunes que presentan son los fisiológicos como hipertensión, sudoración, pérdida de la memoria, etc.

**4. Estrés laboral:**

Es el desbalance emocional producida por la recarga de trabajo, sobrepasando las capacidades físicas e intelectuales, acompañada de la frustración de no saber o dar solución de problemas que se presentan.

**5. Agotamiento emocional:**

Producido por el trabajo que uno realiza, sobre pasando el esfuerzo de horas de trabajo, pero que no son recompensados, lo que resulta insuficiente por todo lo aportado.

**6. Fatiga:**

Cansancio expresado por el esfuerzo físico realizado, por altas jornadas de trabajo, durante largos periodos sin consumo de algún tipo de hidratante o comida.

**7. Falta de motivación:**

Es la falta de estimulación de manera intrínseca o extrínseca, generando una desmotivación a realizar de manera eficiente y eficaz su trabajo.

**8. Depresión:**

Se presenta de manera asintomática con comportamiento irritable, anímico, cambios de ánimo constante, enojo, angustia en largos periodos de su vida. Las emociones están descontroladas y los pensamientos negativos aparecen con mayor frecuencia.

**9. Compromiso:**

Meyer y Allen (1993) “Compromiso es una obligación contraída, en ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios” (p. 89).

**10. Actitud:**

Rivera (2010) “Procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito.” (p. 113).

**11. Norma:**

Belén (2010) “Regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades” (p. 44).

**12. Esfuerzo:**

Lufthansa (2008) “Virtud del ánimo, relacionada con la fuerza o el empeño con que afrontamos una dificultad o nos proponemos alcanzar un objetivo.” (p. 124).

**13. Desempeño:**

Lufthansa (2008) “Es el acto y la consecuencia de desempeñar y cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.” (p. 126)

**14. Comunicación:**

Lufthansa (2008) “Es una acción social necesaria que, si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos

compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.” (p. 128).

**15. Motivación:**

Rivera (2010) “Son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.” (p. 114).

**16. Iniciativa:**

Belén (2010) “Capacidad para idear, inventar o emprender cosas.” (p. 17).

**17. Adaptabilidad:**

Rivera (2010) “Capacidad de una persona para adaptarse o ajustarse a un nuevo medio, nueva situación, distinta condición.” (p. 115).

**18. Productividad:**

Rivera (2010) “Indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.” (p. 117).

## **CAPÍTULO III:**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

3.2.1 Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

3.2.2 Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

3.2.3 Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable 1: Estrés laboral**

D1: Agotamiento emocional

D2: Despersonalización

D3: Realización personal

## V2: Compromiso organizacional

D1: Compromiso actitudinal o continua

D2: Compromiso normativo

D3: Compromiso afectivo

### -Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>V1: Estrés laboral</b>	D1: Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insatisfacción laboral</li> <li>- Relación con compañeros.</li> <li>- Tensión física</li> <li>- Agotamiento emocional</li> </ul>	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimientos</li> <li>- Actitudes</li> <li>- Respuestas negativas</li> <li>- Irritabilidad</li> <li>- Perdida de la motivación</li> </ul>	
	D3: Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas</li> <li>- Logros</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Desilusión</li> <li>- Perdida de motivación</li> </ul>	
<b>V2: Compromiso organizacional</b>	D1: Compromiso actitudinal o continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanencia</li> <li>- Percepción</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Motivación</li> <li>- Integración</li> <li>- Vinculación</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	D2: Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad</li> <li>- Obligaciones</li> <li>- Retribuciones</li> <li>- Beneficios</li> <li>- Esfuerzo</li> </ul>	
	D3: Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recompensas</li> <li>- Emociones</li> <li>- Identificación</li> <li>- Implicación</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de investigación**

#### **Método general**

El método general fue el científico, porque permitió revelar, evidenciar y explicar hechos evidentes de la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional. (Sánchez, 2011).

#### **Método específico**

El método específico fue el Inductivo – deductivo y se analizó los hechos particulares del problema de estudio (estrés laboral y compromiso organizacional), elaborando la hipótesis para su posterior aceptación y negación. Por último, dar las conclusiones de la investigación. (Hernández, Método descriptivo, 2016).

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue la básica, con enfoque cuantitativo y se empleó los conocimientos en la práctica, para solucionar el problema identificado de las dos variables de estudio relación entre estrés laboral y compromiso organizacional.

Según, Vara (2015) es básica porque “Se busca solucionar un problema concreto, práctico de la realidad cotidiana de la organización”.

### **4.3. Nivel de investigación**

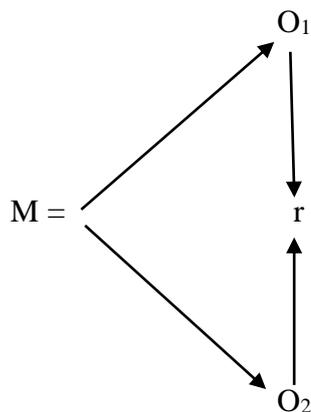
El nivel de investigación se consideró correlacional puesto que se trató de conocer la problemática y determinar la frecuencia del mismo, se determinó qué factores están relacionados con la presencia del mismo. El tipo de estudio es importante que permitió detallar características del estrés laboral que se

encontrará sometido a análisis minucioso, se basará en la medición de más de una de sus propiedades, para determinar la relación con compromiso organizacional de los colaboradores. (Hernández, Tipo de investigación, 2016).

#### 4.4. Diseño de investigación

Se aplicó el no experimental, corte transversal, porque se recolectó la información en un solo momento determinado. El propósito de este diseño es averiguar la incidencia de las modalidades de una o más variables en una población (Hernández, Diseño de investigación, 2016), el diseño permitió describir la variable, se describió cómo se comporta la población elegida, midiendo la relación entre las variables estudiadas, medidas en momento definido del tiempo.

Basándose en el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la Variable 1

O<sub>2</sub>: Observación de la Variable 2

r = Correlación

## **4.5. Población y muestra**

### **Población**

"El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda et al 1994, p.108)

Para la investigación se tomó como población al total del personal; incluidos los directivos, asimismo al personal administrativo que laboran en el Departamento de Farmacia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas de Concepción, dado que son ellos los que tienen las características comunes observables o de preferencia de opinión selectas para el estudio. La población total de los colaboradores del departamento de Farmacia fueron 57 colaboradores.

### **Muestra**

Palacios et. al. (2016, p. 187) una muestra de estudio es una porción de la población que expresa representatividad de la misma, siendo la empleada para la aplicación de los instrumentos y el recojo de información.

La muestra se consideró la misma población de estudio (57 colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción), aplicando el muestreo censal.

## **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica de investigación fue la encuesta, que según Palacios, Romero y Ñaupas (2016) "Corresponde a la recaudación de información basada en un diseño específico y flexible, que se adapta a las características de los sujetos, contexto y entorno a estudiar." (p. 130).

## **Instrumento**

El instrumento de investigación que se aplicó fue el cuestionario. Según Palacios, Romero y Ñaupas (2016) “La elaboración de este instrumento se trata de la formulación de un conjunto de preguntas escritas, ordenadas de forma adecuada en una cédula, las cuales mantienen relación con las dimensiones, indicadores y la hipótesis propuesta.” (p. 133).

### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

1. Para el análisis de la información recabada fue el programa estadístico SPSS versión 26.
2. El apoyo de la obtención de datos se consideró el programa de office Excel de Microsoft.
3. Cada variable de estudio tuvo su respectivo cuestionario.
4. Se probó la prueba de confiabilidad y validez.
5. Los resultados se presentaron en tablas, gráficos y figuras.

## **Confiabilidad**

Se dio la aplicación de la prueba piloto para la determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 1.**

*Prueba de confiabilidad para el primer instrumento*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,882	22

**Tabla 2.***Prueba de confiabilidad para el segundo instrumento*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,793	16

**Tabla 3.***Baremo de interpretación para el valor alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Interpretación: La confiabilidad calculada denota que los instrumentos se dan a un nivel alto, por lo cual, se procedió a la aplicación de los mismos.

### **Pruebas de correlación**

Se determinó la validez o rechazo de las hipótesis de estudio bajo la siguiente regla de decisión de analizar el nivel de significancia obtenido:

a) *Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna: Cuando sig.  $p > 0.05$ .*

b) *Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula: Cuando sig.  $p < 0.05$ .*

Se analizará el coeficiente de correlación en base a la siguiente escala:

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0.09 a +0.09</b>
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24

Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
<b>Correlación positiva fuerte</b>	<b>+0.75 a +0.89</b>
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

#### 4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se respetaron lo establecido en el Reglamento de Investigación de la Universidad Peruana los Andes, resolución N° 0697-CU., bajo los criterios:

- ✓ Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales: La dignidad humana, identidad, libertad de opinión e información otorgada fueron respetadas, con estricta confiabilidad y privacidad en todas las etapas de la investigación.
- ✓ Consentimiento informado y expreso: Se respetó la voluntad expresada por la muestra de estudio, de formar libre e inequívoca.
- ✓ Beneficencia y no maleficencia: Se protegió la integridad y bienestar de las personas encuestadas, sin poner en riesgo su integridad física y psicológica.
- ✓ Protección al medio ambiente: En todo momento del transcurso de la investigación, se protegió el medio ambiente, haciendo uso de medios ecos ambientales y la no utilización de todo tipo de papelería, apoyándome por los medios virtuales.
- ✓ Veracidad: Se garantizó la veracidad de información recabada, citando a los autores investigadores y protegiendo los derechos de autor de cada medio teórico tomado como referencia.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

#### - Resultados de la variable estrés laboral

**Tabla 4.**

*Resultados descriptivos de la variable estrés laboral*

<b>Estrés laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	10.53
	Casi nunca	10	17.54
	A veces	17	29.82
	Casi siempre	19	33.33
	Siempre	5	8.77
	Total	57	100

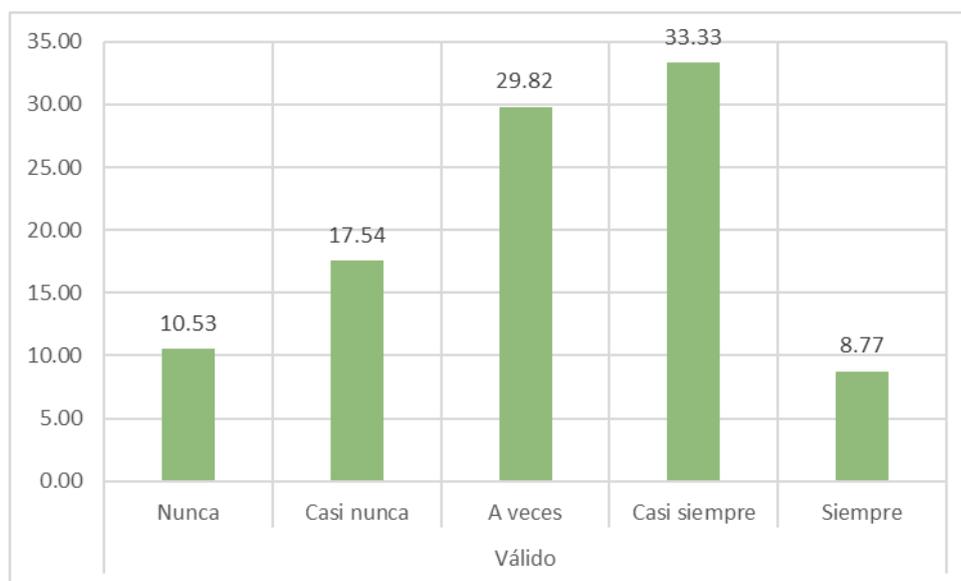


Figura 1. *Estrés laboral*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 10.53% (6) señalaron que nunca se sienten estresados por su trabajo; mientras que un 17.54% (10) señalaron que casi nunca se sienten estresados; en cambio un 29.82% (17) señala que a veces se siente estresado en su trabajo; en tanto un 33.33% (19) señala que casi siempre están

estresados por sus labores; finalmente un 8.77% (5) que señala que siempre se sienten estresados.

### - Resultados de la dimensión agotamiento emocional

**Tabla 5.**

*Resultados descriptivos de la dimensión agotamiento emocional*

<b>Agotamiento emocional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	5.26
	Casi nunca	5	8.77
	A veces	26	45.61
	Casi siempre	16	28.07
	Siempre	7	12.28
	Total	57	100.0

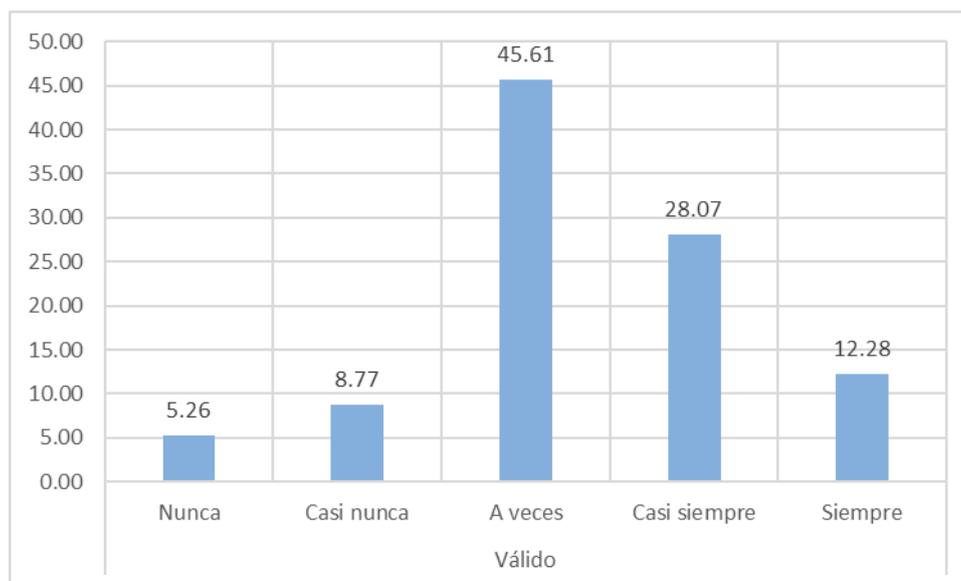


Figura 2. *Agotamiento emocional*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 5.26% (3) manifiestan que nunca perciben un agotamiento emocional en sus funciones; mientras que un 8.77% (5) manifiesta que casi nunca percibe un agotamiento emocional; en cambio un 45.61% (26) manifestó que a veces tiene esta clase de agotamiento; en tanto un 28.07% (16) manifestó que casi siempre se da un agotamiento de este tipo;

finalmente un 12.28% (7) manifestó que siempre se sienten agotados de forma emocional.

### - Resultados de la dimensión despersonalización

**Tabla 6.**

*Resultados descriptivos de la dimensión despersonalización*

<b>Despersonalización</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	10.53
	Casi nunca	12	21.05
	A veces	32	56.14
	Casi siempre	7	12.28
	Total	57	100

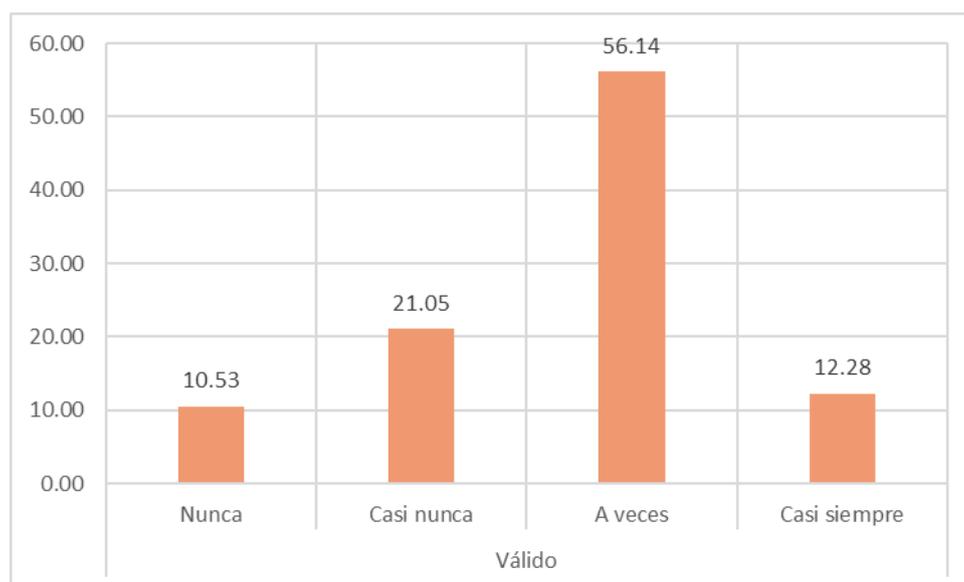


Figura 3. *Despersonalización*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 10.53% (6) indica que nunca percibe una despersonalización del trabajo que realiza; mientras que un 21.05% (12) indico que casi nunca se da esta despersonalización; en cambio un 56.14% (32) indicó que a veces percibe esta característica en su trabajo; finalmente un 12.28% (7) indico que casi siempre se sientes despersonalizados en su trabajo.

## - Resultados de la dimensión realización personal

**Tabla 7.**

*Resultados descriptivos de la dimensión realización personal*

<b>Realización personal</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	5.26
	Casi nunca	3	5.26
	A veces	26	45.61
	Casi siempre	20	35.09
	Siempre	5	8.77
	Total	57	100

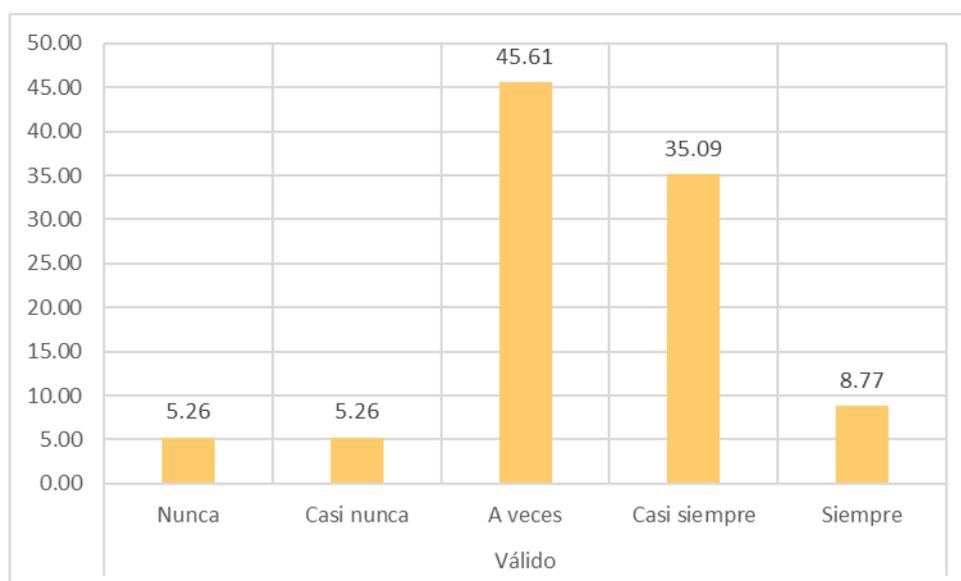


Figura 4. *Realización personal*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 5.26% (3) expresa que nunca se siente realizado personalmente en el trabajo que tiene; mientras que un 5.26% (3) expresa que casi nunca se enfoca en realizarse personalmente en su trabajo; en cambio un 45.61% (26) expreso que a veces se enfoca en realizarse personalmente; en tanto un 35.09% (20) expreso que casi siempre realiza su trabajo para realizarse personalmente; finalmente un 8.77% (5) expresa que siempre se enfoca en trabajar para realizarse personalmente

## - Resultados de la variable compromiso organizacional

**Tabla 8.**

*Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional*

<b>Compromiso organizacional</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	7.02
	En desacuerdo	6	10.53
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	31.58
	De acuerdo	16	28.07
	Totalmente de acuerdo	13	22.81
	Total	57	100

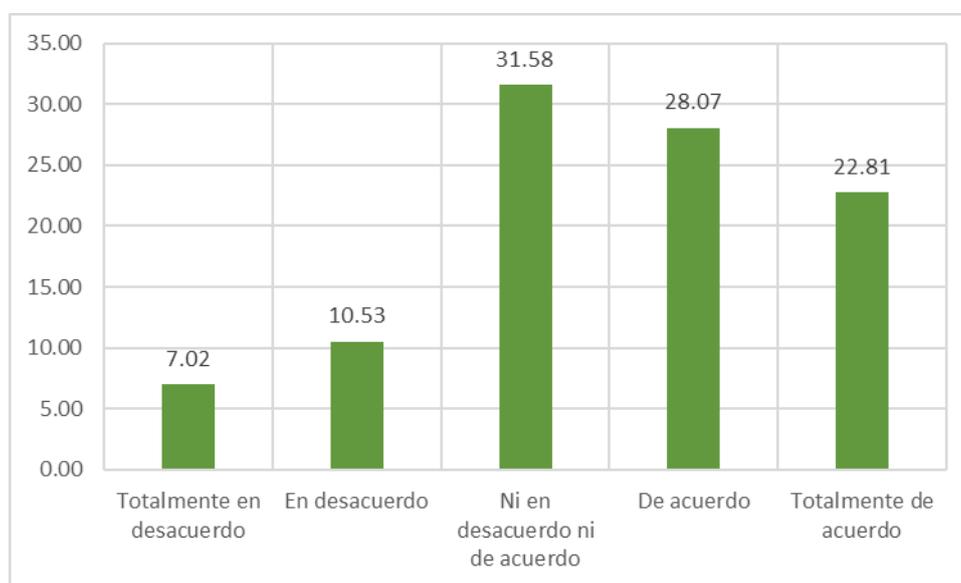


Figura 5. *Compromiso organizacional*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 7.02% (4) indica que está totalmente en desacuerdo con la forma en como la institución fomenta el compromiso de los trabajadores; mientras que un 10.53% (6) indica que está en desacuerdo con este enfoque del compromiso; en cambio un 31.58% (18) indico que no está ni en desacuerdo ni de acuerdo con el compromiso que tienen con la organización; en tanto un 28.07% (16) indico que está de acuerdo con la relación de compromiso organizacional; finalmente un 22.81% (13) indica que está totalmente de acuerdo en la forma en que se sienten comprometidos con la institución.

## - Resultados de la dimensión compromiso actitudinal o continua

**Tabla 9.**

*Resultados descriptivos de la dimensión compromiso actitudinal*

<b>Compromiso actitudinal</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.75
	En desacuerdo	7	12.28
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	24.56
	De acuerdo	30	52.63
	Totalmente de acuerdo	5	8.77
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

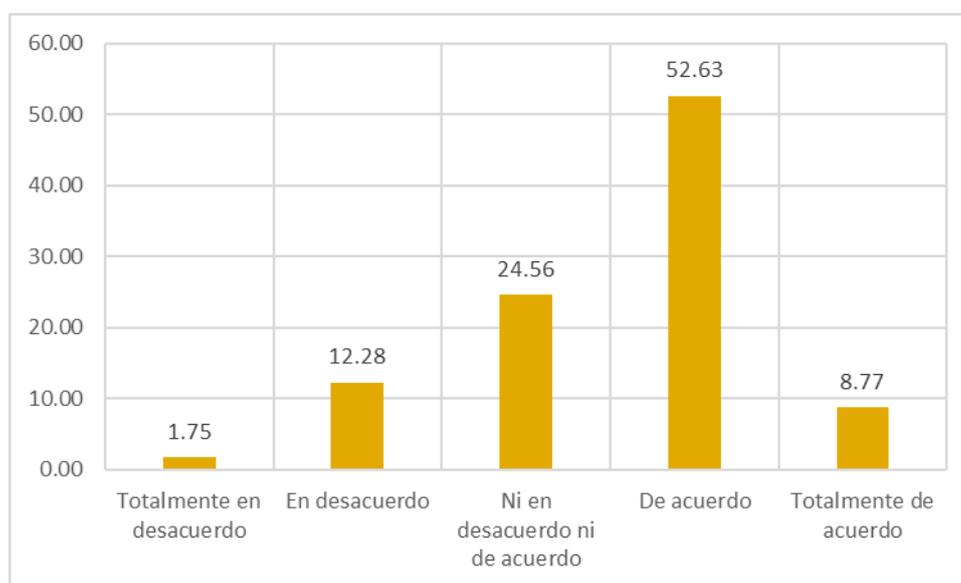


Figura 6. *Compromiso actitudinal*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 1.75% (1) manifiesta que está totalmente en desacuerdo con la forma en que se desarrolla un compromiso actitudinal a través de su trabajo con la institución; mientras que un 12.28% (7) manifiesta que está en desacuerdo con este compromiso; en cambio un 24.56% (14) manifiesta que ni está en desacuerdo ni de acuerdo, ya que esta se desarrolla de forma intrínseca; en tanto un 52.63% (30) manifestaron que está de acuerdo con la forma en que se comprometen de forma actitudinal con la organización; finalmente un 8.77% (5) manifestó que están totalmente de acuerdo.

## - Resultados de la dimensión compromiso normativo

**Tabla 10.**

*Resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo*

<b>Compromiso normativo</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14.04
	En desacuerdo	7	12.28
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	33.33
	De acuerdo	15	26.32
	Totalmente de acuerdo	8	14.04
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

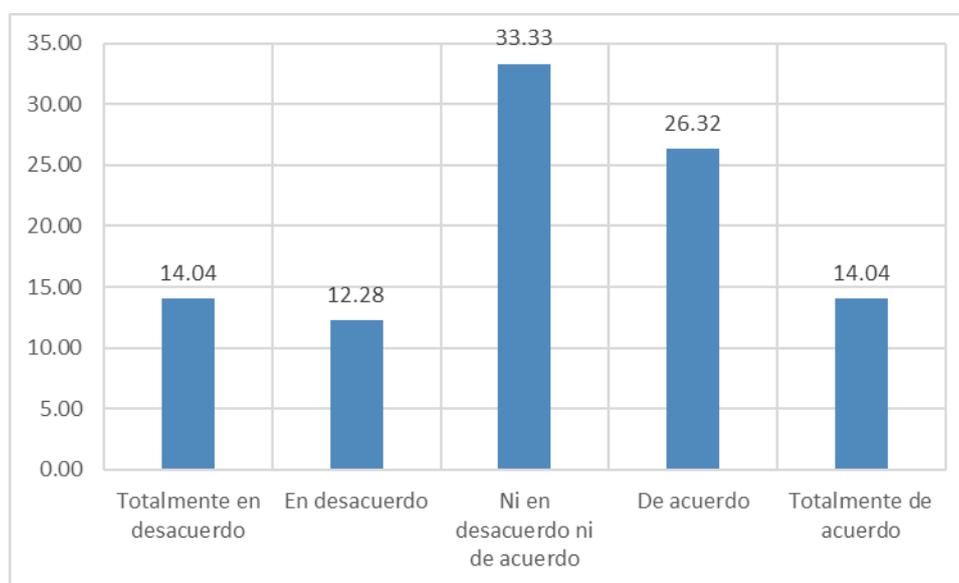


Figura 7. *Compromiso normativo*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 14.04% (8) indica que está totalmente en desacuerdo con el compromiso normativo que se desarrolla en la organización; mientras que un 12.28% (7) indica que están en desacuerdo con ese desarrollo del compromiso normativo; en cambio un 33.33% (19) indican que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con este aspecto en la organización; en tanto un 26.32% (15) indicaron que están de acuerdo en que el desarrollo de este compromiso mejora las condiciones laborales; finalmente un 14.04% (8) indico que están totalmente de acuerdo.

## - Resultados de la dimensión compromiso afectivo

**Tabla 11.**

*Resultados descriptivos de la dimensión compromiso afectivo*

<b>Compromiso afectivo</b>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	5.26
	En desacuerdo	4	7.02
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	28.07
	De acuerdo	34	59.65
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

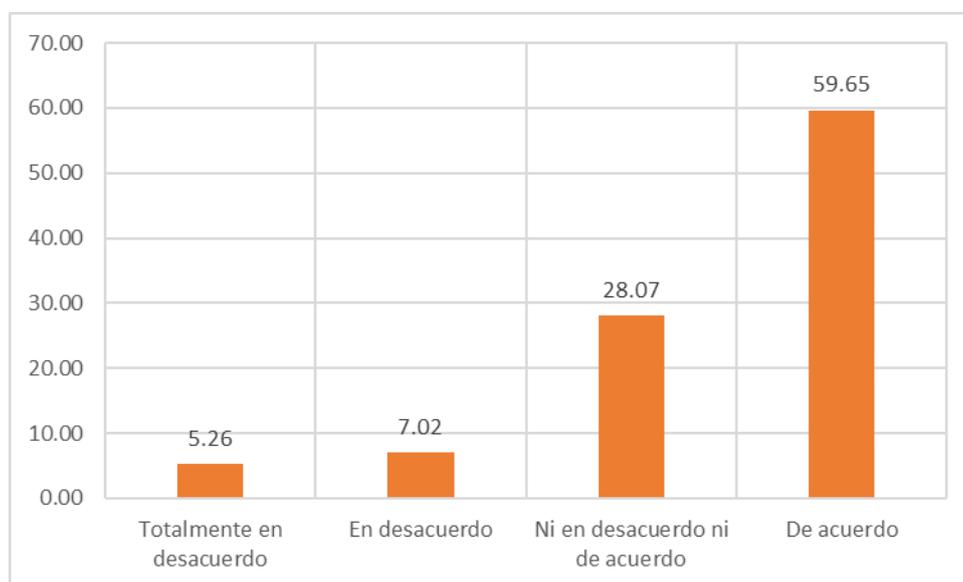


Figura 8. *Compromiso afectivo*

**Interpretación:** De los 57 sujetos de estudio, un 5.26% (3) indica que está totalmente en desacuerdo con el compromiso afectivo que se desarrolla en la organización; mientras que un 7.02 % (4) indica que están en desacuerdo con ese desarrollo del compromiso afectivo; en cambio un 28.07 % (16) indican que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con este aspecto en la organización; en tanto un 59.65 % (34) indicaron que están de acuerdo en que el desarrollo de este compromiso mejora las condiciones laborales.

## 5.2. Contraste de hipótesis

### 1. Contrastación de la hipótesis general

#### - Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** NO existe relación directa y significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

#### - Prueba de correlación

**Tabla 12.**

*Prueba de correlación para la hipótesis general*

			Correlaciones		
			Estrés laboral	Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.857**	
		Sig. (bilateral)	.	.001	
		N	57	57	
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.857**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.001	.	
		N	57	57	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### - Conclusión estadística

La relación que existe entre las variables si es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) y esta relación es positiva fuerte ( $r_s = .857$ ).

## 2. Contrastación de la primera hipótesis específica

### - Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** NO existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

### - Prueba de correlación

**Tabla 13.**

*Prueba de correlación para la primera hipótesis específica*

			Correlaciones		
				Estrés laboral	Compromiso actitudinal
Rho de	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000		.766**
Spearman		Sig. (bilateral)	.		.002
		N	57		57
	Compromiso actitudinal	Coefficiente de correlación	.766**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.002		.
		N	57		57

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### - Conclusión estadística

La relación que existe entre la variable y la dimensión si es significativa (sig. p = 0.002 < 0.05) y esta relación es positiva fuerte ( $r_s=.766$ ).

### 3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

#### - Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** NO existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

#### - Prueba de correlación

**Tabla 14.**

*Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica*

				<b>Correlaciones</b>	
				Estrés laboral	Compromiso normativo
Rho de	Estrés laboral	Coeficiente de correlación		1.000	.803**
Spearman		Sig. (bilateral)		.	.001
		N		57	57
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación		.803**	1.000
		Sig. (bilateral)		.001	.
		N		57	57

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### - Conclusión estadística

La relación que existe entre la variable y la dimensión si es significativa (sig. p = 0.001 < 0.05) y esta relación es positiva fuerte ( $r_s = .803$ ).

#### 4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

##### - Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** NO existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

##### - Prueba de correlación

**Tabla 15.**

*Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica*

			Correlaciones	
			Estrés laboral	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.772**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	57	57
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	.772**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	57	57

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

##### - Conclusión estadística

La relación que existe entre la variable y la dimensión si es significativa (sig. p = 0.001 < 0.05) y esta relación es positiva fuerte ( $r_s=.772$ ).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se enfocó en establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción. Enfocado en la interacción de las variables a través de la percepción de los sujetos de estudio, por lo que se estudió como el estrés afecto a estos, se relacionó con el compromiso en el que se identifican con la organización.

Por lo que, en la ejecución y desarrollo se encontraron ciertas limitaciones, en mayor medida con los sujetos de estudio, por su disponibilidad y apertura para el recojo de información. Siendo así que, se aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los instrumentos formulados, se determinó que estos tuvieron una confiabilidad alta (.882 y .793), por lo que se procedió a la aplicación y levantamiento de información que a continuación se analiza.

Los resultados obtenidos para la *primera variable estrés laboral*, de los 57 sujetos de estudio, un 33.33% (19) en mayoría, señalo que casi siempre se sienten estresados por sus labores, trasladándose este aspecto a las condiciones en que se desenvuelven y su afectación de forma mental y física, enfocada en la consecución de su trabajo.

Asimismo, para las dimensiones de estudio, para la *primera dimensión agotamiento emocional*, un 45.61% (26) en mayoría, manifiestan que a veces siente y percibe este tipo de agotamiento, que obedece al propio trabajo y su efecto en estos, además que, se enfoca al desgaste que se da por la monotonía del trabajo y situaciones que tienen una influencia directa en los trabajadores. Para la *segunda dimensión despersonalización*, un 56.14% (32) indican en mayoría que a veces sienten una pérdida de carácter personal en el trabajo que realizan, involucrando un aspecto más mecanizado y sin un componente subjetivo que permita la mejora de las labores a carácter individual.

Para la *tercera dimensión realización personal*, un 45.61% (26) expresa que a veces tiene la percepción de que el poder realizarse de forma personal a través del trabajo que realiza no es específico, esto en relación a la poca oportunidad de desarrollo en el trabajo y la presión constante que les exige concentrarse por completo en este.

En tanto para los resultados de la *segunda variable compromiso organizacional*, de los 57 sujetos sometidos a estudio, un 31.58% (18) indican en su mayoría que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con el fomento del compromiso que se da en la institución, dado en base a lo que los trabajadores esperan y reciben a cambio, como parte de un proceso contractual y bilateral.

Para las dimensiones de estudio, la *primera dimensión compromiso actitudinal*, un 52.63% (30) manifiestan estar de acuerdo con el desarrollo actitudinal que tienen los trabajadores fomentados por la empresa, que involucra un desarrollo intrínseco en cada trabajador, y su enfoque conductual con el trabajo asignado que ejecuta. Para la *segunda dimensión compromiso normativo*, un 33.33% (19) indican que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con este factor del compromiso organizacional, basado en el nivel en que los trabajadores tienen conocimiento de políticas y cultura de la organización y el impacto en su trabajo, así como con su idiosincrasia y su consecución con los objetivos de la organización. Para la tercera dimensión compromiso afectivo, un 59.65% (34) indica estar de acuerdo con el compromiso afectivo que desarrollan los trabajadores con las condiciones de su trabajo y el componente emocional que se origina en la relación entre trabajadores y sus funciones.

Todo el análisis anterior, permite discutir los resultados hallados en la contratación de hipótesis, siendo que, para la hipótesis general planteada, si es que existe relación directa y significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción. Para lo cual, según

los valores hallados en la prueba de correlación, esta relación si es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .857$ ). Al respecto Ortiz (2018) expone que el estrés como componente, siempre tendrá un efecto en muchos aspectos tanto sociales como laborales, pero siendo que, en una organización, tiene una influencia más exponencial, al denotarse que tendrá muchas aristas en relación a los propios trabajadores, causando muchos escenarios que de no controlarse provocarían que la organización fallara.

También, Aldana et. al. (2018) denotan que el compromiso tendrá un efecto beneficioso siempre en cuando se desarrolle de manera adecuada y logre que los trabajadores se enfoquen en un desarrollo más productivo y competitivo. Por lo que, en base al resultado hallado, es imprescindible ejercer mecanismos de prevención y control del estrés, para así no afectar las relaciones laborales entre trabajadores y el desarrollo del compromiso de estos con la propia institución.

En cuanto a la primera hipótesis específica, si es que existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción. Para lo cual, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.002 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .766$ ). En este aspecto, Sanders (2016) indica de forma concreta que el estrés afectara el comportamiento y actitudes del personal, siendo que pueden llegar a tornarse hostiles o ceder a la presión, además de efectos físicos, añadiendo también que, debe ser necesario establecer medidas en las que el estrés no tenga un escenario donde pueda desarrollarse. Gutiérrez y Rico (2019) complementan lo anterior, al referirse que el compromiso desarrollado por las personas con su trabajo, se enfocará en la actitud con la que lo hacen, entre todas los componentes, para así, afrontar los propios retos laborales desde un enfoque personal y profesional.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, si es que existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es nivel positivo fuerte ( $r_s = .803$ ). Por consiguiente, Ruíz (2019) denota que, el estrés que se desarrolla en una ambiente afecta el comportamiento de los trabajadores de forma directa, asimismo, normativamente, los efectos estresantes muchas veces se agudizan en este escenario, es decir, todo debe de desarrollarse en base a las normas y reglas en las que se basa el trabajo. Asimismo, Godoy (2020) denota de forma clara que estos son inflexibles en muchos aspectos, ejerciendo un desarrollo escaso o relegado a los aspectos normativos, que, a su vez, desarrollaran escenarios más estresantes.

Finalmente, en cuanto a la tercera hipótesis específica, si es que existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción. Para lo que, se procedió a analizar los valores hallados en la prueba de correlación, siendo que la relación si es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es nivel positivo fuerte ( $r_s = .772$ ). De La Cruz (2018) sostiene de forma puntual que el estrés afectara componentes específicos del trabajador, siendo el afectivo uno esencial que desencadena más efectos adversos que influencias el trabajo, así como el desarrollo propio del trabajador, además de que, deben de establecer acciones que evitan estas situaciones. También, Bazualdo (2018) indica que las propias funciones tienen un efecto en el componente afectivo del trabajador con la organización, siendo que depende en gran medida de los componentes que desarrolla esta en beneficio de los trabajadores, basados en que, mientras un trabajador sienta que su trabajo no es apreciado o sus resultados no son considerados, su estrés se elevara y

evitaran un involucramiento con la organización, distanciándose de comprometerse con esta y los objetivos que se pretenden alcanzar.

## CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se concluye que la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción es significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .857$ ). Por lo que, los colaboradores se sientan bajo un estrés significativo, su compromiso se verá afectado, siendo esta una relación inversamente proporcional.
2. En base al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación entre el estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción de forma significativa (sig.  $p = 0.002 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .766$ ). Siendo entonces que, mientras los colaboradores se desenvuelvan en un entorno estresante, su compromiso actitudinal con su trabajo se verá influenciado de forma directa.
3. En base al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación entre el estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción de forma significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .833$ ). Siendo entonces que, mientras los colaboradores estén influenciados por el estrés laboral, su compromiso normativo con la institución será afectado.
4. En base al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación entre el estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN, Concepción de forma significativa (sig.  $p = 0.001 < 0.05$ ) es un nivel positivo fuerte ( $r_s = .772$ ). Siendo entonces que, siempre que los colaboradores se sientan afectados por el estrés, su compromiso afectivo se verá mellado en sus labores diarias, en las atenciones hacia los pacientes.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios y responsables del IREN Concepción implementar un Plan de capacitación, charlas, talleres motivacionales prácticos para hacer frente al estrés laboral, puesto que este afecta al compromiso y desenvolvimiento en sus responsabilidades laborales.
2. Implementar un Plan de trabajo psicológico, donde los trabajadores puedan acudir frecuentemente y recibir orientaciones emocionales y para contrarrestar este problema y que los colaboradores se desempeñen mejor en sus funciones.
3. A la administración y área de recursos humanos, se recomienda evaluar o medir el grado de compromiso organizacional del personal identificando las causas que limitan un adecuado nivel de compromiso por parte del personal, de esta manera planificar una serie de actividades que refuercen el compromiso del personal, estableciendo aspectos que motiven al personal y generen una mayor identificación institucional.
4. Sobre el compromiso organizacional y las dimensiones del mismo se hace necesario generar espacios de concertación y diálogo recogiendo propuestas del personal que permitan lograr una mayor identificación, disposición al cambio y lealtad hacia la visión y misión institucional.
5. A las futuras investigaciones en materia de gestión de los servicios de la salud se recomienda continuar con estudios afines que contribuyan a lograr mejores condiciones para los colaboradores y garanticen un óptimo desempeño de sus puestos, en consecuencia, se asegure una atención de servicio al paciente como resultado final, siendo su aplicación para todo tipo de organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, E.; Tafur, J. y Leal, M. (2018) en su tesis: *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia*, Revista científica, Universidad Simón Bolívar, Colombia.
- Bazualdo, E. (2018) en su tesis: *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Bedoya, Y. y Barrientos, R. (2019) en su tesis: *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.
- Belén, L. (2010). *Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una Clínica de salud privada*. Mendoza. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/84>
- Betanzos, D. N., Andrade, P. P. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Bosqued, M. (2008) *Quemados. El síndrome del Burnout. Qué es y cómo superarlo*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=s%C3>.

Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. Editorial: Trillas, México.

Córdova, J. (2020) en su tesis: *Clima organizacional, factores psicosociales y nivel de estrés laboral en enfermeras - Hospital Víctor Lazarte Echegaray*, para optar el título profesional de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería mención: Centro Quirúrgico, Universidad Nacional de Trujillo.

Chiavenato, I. (2000). *Gestión de talento humano*. Colombia. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica de éxito en las organizaciones*. México Disponible en: <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*, tercera edición, editorial: Interamericana Editores, México.

De La Cruz, Y. (2018) en su tesis: *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*, para

optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad San Martín de Porres, Lima.

Gibson, J. y et al. (1983) *Organizaciones conducta estructura y proceso*, primera edición, editorial: Nueva Editorial Interamericana S.A., México.

Gibson, J. y et al. (2013). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*, trece edición, editorial: Interamericana editores. S.A., México.

Gil-Monte, P. (2006) *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*, editorial: Ediciones Pirámide, Madrid, España.

Godoy Córdova, J. (2020) en su tesis: *Compromiso organizacional de los profesionales y satisfacción laboral en el Centro Médico Militar de Trujillo 2020*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo.

Gómez, C. Pérez, R. y Corral, G. (2009) *Técnico en emergencias sanitarias. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*, editorial: Ediciones Arán, Barcelona, España.

Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el Burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Recuperado de <http://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=>

Gutiérrez, L. y Rico, D. (2019) en su tesis: *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*, para optar el grado académico de Maestra en Psicología, Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2013). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición), México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Primera edición. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Keith, D. y Newstrom, J. (1999) *Comportamiento humano en el trabajo*, editorial: Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español). Barcelona, España.
- Iniesta, A.; Guillén, C.; Meléndez, L. y Pastrana, J. (2016) *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*, editorial: Sans Growing Brands. Barcelona, España.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México. Disponible en: <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinamica-del-exito-en-las-organizaciones-2-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychologist Press.
- Mansilla, F. (2010) *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>.
- Meyer, J. y Allen, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component model*. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/211391140\\_Commitment\\_to\\_Organizations\\_and\\_Occupations\\_Extension\\_and\\_Test\\_of\\_a\\_Three-Component\\_Conceptualization](https://www.researchgate.net/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three-Component_Conceptualization)

- Omar, A.; Paris, L. y Vaamonde, J. (2009) *El interjuego entre el compromiso organizacional y los valores personales*, Artículo científico de la Universidad del Rosario, Argentina.
- Ortiz, G. (2018) en su tesis: *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*, para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Osorio, L.; Ramos, E. y Walteros, D. (2016) *Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación*, Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento, Universidad Católica de Colombia.
- Palacios, J., Romero, H. y Ñaupas, H. (2016). *Metodología de la investigación jurídica*. Primera Edición. Editorial Grijley E.I.R.L. Lima.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry L. (1994). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* Vol. 49. Disponible en: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Pineda, B.; De Álvaro, E.; De Canales, F. (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud, Washington.

- Pintado, E. (2011) *Comportamiento organizacional: Gerencia y Liderazgo conductivo del talento humano*, tercera edición, editorial: Negocios Arco Iris S.R.L. Lima, Perú.
- Reichers, A. (1985). *A review and reconceptualization of organizational commitment*. Academy of management review. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1986-02676-001>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>
- Roca, M. y Torres, O. (2001) *Un estudio del Síndrome de Burnout y su relación con el sentido de coherencia*. Revista Cubana de Psicología, La Habana, Cuba.
- Ruíz, M. (2019) en su tesis: *Relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad de Administración de la Gerencia Regional de Salud*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Robbins, S. (2010) *Administración*, décima edición, editorial: Pearson educación, México.
- Sanders, S. (2016) en su tesis: *Estrés laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitario, Tegucigalpa, Honduras, enero - marzo 2016*, para optar el título de Master en Administración en Salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Stavroula, L. y et al. (2004) *La organización del trabajo y el estrés, Protección de la salud de los trabajadores*, serie protección de la salud, Reino Unido.

Stavroula, L. y et al. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud, Reino Unido.

Tonon, G. (2003) *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al Síndrome de Burnout*. (1a ed.), editorial: Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina.

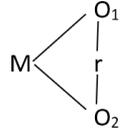
Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres, Lima.

Velásquez, M. (2012) *Ética en los negocios, conceptos y casos*, séptima edición, Universidad Iberoamericana, editorial: Pearson, México.

## **Anexos**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

**Título: Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso actitudinal de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021? 2. ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021? 3. ¿Qué relación existe entre estrés laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso actitudinal de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021. 2. Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso normativo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021. 3. Establecer la relación que existe entre estrés laboral y compromiso afectivo de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa y significativa entre Estrés laboral y Compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe relación directa y significativa entre el Estrés laboral y el compromiso actitudinal de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021. 2. Existe relación directa y significativa entre el Estrés laboral y el compromiso normativo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021. 3. Existe relación directa y significativa entre el Estrés laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021.</p>	<p><b>V1:</b> <b>Estrés laboral</b></p>	<p>D1: Agotamiento Emocional</p> <p>D2: Despersonalización</p> <p>D3: Realización Personal</p>	<p>- Insatisfacción laboral - Relación con los compañeros. - Tensión física. - Agotamiento emocional.</p> <p>- Sentimientos - Actitudes - Respuestas negativas - Irritabilidad - Pérdida de motivación</p> <p>- Metas - Logros - Objetivos - Desilusión - Pérdida de motivación</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Método científico <b>Tipo de investigación:</b> Básica. <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra O: Variable 1 O: Variable 2 r : Correlación</p> <p><b>Población y muestra: 57</b> Colaboradores del Dpto. de Farmacia.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Técnicas de análisis y procesamiento de información:</b> Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 25</p>
			<p><b>V2:</b> <b>Compromiso organizacional</b></p>	<p>D1: Compromiso actitudinal o continua</p> <p>D2: Compromiso normativo</p> <p>D3: Compromiso afectivo</p>	<p>- Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación</p> <p>- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo</p> <p>- Recompensas - Emociones - Identificación - Implicación</p>	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>V1: Estrés laboral</b>	D1: Agotamiento emocional	- Insatisfacción laboral - Relación con los compañeros. - Tensión física. - Agotamiento emocional.	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Despersonalización	- Sentimientos - Actitudes - Respuestas negativas - Irritabilidad - Pérdida de motivación	
	D3: Realización personal	- Metas - Logros - Objetivos - Desilusión - Pérdida de motivación	
<b>V2: Compromiso organizacional</b>	D1: Compromiso actitudinal o continua	- Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	D2: Compromiso normativo	- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo	
	D3: Compromiso afectivo	- Recompensas - Emociones - Identificación - Implicación	

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
<b>V1: Estrés laboral</b>	D1: Agotamiento emocional	- Insatisfacción laboral - Relación con los compañeros. - Tensión física. - Agotamiento emocional.	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. 4. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo 5. Me siento quemado por mi trabajo 6. Me siento frustrado con mi trabajo 7. Creo que estoy trabajando demasiado 8. Trabajar directamente con personas me produce estrés 9. Me siento acabado.	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Despersonalización	- Sentimientos - Actitudes - Respuestas negativas - Irritabilidad - Perdida de motivación	10. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales 11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 13. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas a las que doy servicio. 14. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	
	D3: Realización personal	- Metas - Logros - Objetivos - Desilusión - Perdida de motivación	15. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas 16. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. 17. Me siento muy activo. 18. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. 19. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. 20. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. 21. Es mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. 22. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
<b>V2: Compromiso organizacional</b>	D1: Compromiso Actitudinal o continua	- Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación	23. Cree usted que es necesario permanecer en la organización pese a las actitudes que se presentan. 24. Percibe que el compromiso que sienten los trabajadores se condiciona. 25. El desempeño se basa en sus actitudes. 26. Los incentivos están bien direccionados. 27. La motivación es parte de la organización. 28. Se siente integrado con la organización. 29. Se siente vinculado con sus funciones	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	D2: Compromiso normativo	- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo	30. La lealtad es algo que se percibe normado y retribuido. 31. Existen obligaciones que tienden a mantenerse en el tiempo. 32. Las retribuciones están normadas y reglamentadas. 33. Obtiene beneficios al ser comprometido. 34. Se esfuerza en cumplir las normas de su trabajo.	
	D3:	- Recompensas	35. Las recompensas tienden a mejorar su afecto o sentimientos en su trabajo.	

	Compromiso afectivo	- Emociones - Identificación - Implicación	36. Le emociona sentirse comprometido con su trabajo a cierto nivel alcanzado. 37. Se identifica con emociones nacidas en su trabajo en la organización. 38. Existen implicaciones emocionales en su trabajo.	
--	---------------------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 4. Instrumento de investigación

### Cuestionario para variable estrés laboral

Sr. Colaborador (a) se le presenta el cuestionario que pretende identificar como se viene manifestando el estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

Recordándole que dicha información es de carácter investigativo, asimismo es confidencial y anónima.

Se le pide que marque con una (x) las opciones que considere, por favor sea honesto con sus respuestas:

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

<b>V1: Estrés Laboral</b>	1	2	3	4	5
<b>D1: Agotamiento emocional</b>					
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo					
4. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo					
5. Me siento quemado por mi trabajo					
6. Me siento frustrado con mi trabajo					
7. Creo que estoy trabajando demasiado					
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés					
9. Me siento acabado					
<b>D2: Despersonalización</b>					
10. Creo que trato con algunas personas como si fuesen objetos impersonales					
11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13. No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que brindo servicio					
14. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas					
<b>D3: Realización personal</b>					
15. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas					
16. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás					
17. Me siento muy activo					
18. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas que brindo servicio.					
19. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas					
20. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión					
21. Es mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					
22. Trato muy eficazmente los problemas de las personas					

### Cuestionario para variable compromiso organizacional

Sr. Colaborador (a) se le presenta el cuestionario que pretende identificar como se viene manifestando el estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores del departamento de Farmacia del IREN, Concepción 2021.

Recordándole que dicha información es de carácter investigativo, asimismo es confidencial y anónima.

Se le pide que marque con una (x) las opciones que considere, por favor sea honesto con sus respuestas:

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

<b>V1: Compromiso organizacional</b>	5	4	3	2	1
<b>D1: Compromiso actitudinal o continua</b>					
1. Cree usted que es necesario permanecer en la organización pese a las actitudes que se presentan.					
2. Percibe que el compromiso que sienten los trabajadores se condiciona.					
3. El desempeño se basa en sus actitudes.					
4. Los incentivos están bien direccionados.					
5. La motivación es parte de la organización.					
6. Se siente integrado con la organización.					
7. Se siente vinculado con sus funciones.					
<b>D2: Compromiso normativo</b>					
8. La lealtad es algo que se percibe normado y retribuido.					
9. Existen obligaciones que tienden a mantenerse en el tiempo.					
10. Las retribuciones están normadas y reglamentadas.					
11. Obtiene beneficios al ser comprometido.					
12. Se esfuerza en cumplir las normas de su trabajo.					
<b>D3: Compromiso afectivo</b>					
13. Las recompensas tienden a mejorar su afecto o sentimientos en su trabajo.					
14. Le emociona sentirse comprometido con su trabajo a cierto nivel alcanzado.					
15. Se identifica con emociones nacidas en su trabajo en la organización.					
16. Existen implicaciones emocionales en su trabajo.					

Gracias por su colaboración.

## Anexo 5. Consentimiento informado



### Consentimiento informado



Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encueste un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: **Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021**. Entiendo que la encuesta forma parte de una investigación centrada en Determinar la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021, institución donde laboro.

Entiendo que seré encuestado(a) en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que la investigadora puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán divulgadas y son confidenciales.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que **María, Carhuallanqui López** es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Concepción, 30 de setiembre 2021.

  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
 INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS  
 IREN CENTRO  
 -----  
 T. Farm. Jelina Guzman Cordo  
 1502938 BUI 41502986



## Consentimiento informado



Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encueste un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: **Estrés laboral y compromiso organizacional** de los colaboradores en el departamento de **Farmacia del IREN Concepción 2021**. Entiendo que la encuesta forma parte de una investigación centrada en Determinar la relación que existe entre estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021, institución donde laboro.

Entiendo que seré encuestado(a) en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que la investigadora puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán divulgadas y son confidenciales.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que María, Carhuallanqui Lopez es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Concepción, 30 setiembre 2021.

Efrain C. Aliaga Bk  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
I.A.C. 17920

## Anexo 6. Validez

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Lic. Abdón Caslano, Maíta Franco**.  
 Formación Académica: **Doctor en gestión pública y gobernabilidad**.  
 Áreas de experiencia profesional: **Investigación y Personal**.  
 Tiempo de experiencia: **20 años**.  
 Cargo actual: **Docente universitario**.  
 Institución: **Universidad Peruana Los Andes**.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 1: Estrés laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
D2	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D3	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 2: Compromiso organizacional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
D2	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. <b>Nivel alto</b></li> </ol>
----------------------	--

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Abdón Caslano, Malta Franco</b>	<b>Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad</b>	<b>38</b>	<b>Nivel alto</b>



Dr. Abdón C. Maita Franco  
CLAD N° 0228  
Lic. en Administración

Sello y Firma:

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Remo Eusebio, Zacarias Rodriguez.**

Formación Académica: **Magister en Administración, mención: Administración Estratégica de Empresas.**

Áreas de experiencia profesional: **Planificación.**

Tiempo de experiencia: **05 años.**

Cargo actual: **Docente universitario.**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 1: Estrés laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
D2	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D3	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 2: Compromiso organizacional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
D2	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. <b>Nivel alto</b>
----------------------	--

**Validez de contenido**

**Cuadro 1**

**Evaluación final**

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Remo Euseblo, Zacarias Rodríguez</b>	<b>Maestro en Administración, mención: Administración Estratégica de Empresas</b>	<b>38</b>	<b>Nivel alto</b>

Sello y Firma:



**Mg. Remo Euseblo, Zacarias Rodríguez**

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: **Estrés laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en el departamento de Farmacia del IREN Concepción 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Miguel Anibal, Cerrón Allaga.**

Formación Académica: **Magíster en Gestión Pública.**

Áreas de experiencia profesional: **Marketing.**

Tiempo de experiencia: **10 años.**

Cargo actual: **Docente universitario.**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 1: Estrés laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
D2	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
D3	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

**Variable 2: Compromiso organizacional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
D2	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
D3	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	13. No cumple con el criterio 14. Nivel bajo 15. Nivel moderado 16. <b>Nivel alto</b>
----------------------	--

### Valdez de contenido

#### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal, Cerrón Allaga	Magister en Gestión Pública.	38	Nivel alto

Sello y Firma:



**Mg. Miguel Anibal, Cerrón Allaga**

**Anexo 7: Evidencias (fotografías)****TÉCNICO FARMACÉUTICO: JELINA, GUZMAN CORDOVA.****QUÍMICO FARMACÉUTICO: ROSARIO, SUAREZ HUAMAN.**



**QUÍMICO FARMACÉUTICO: HUGO, NINALAYA CERRÓN**



**QUÍMICO FARMACÉUTICO: NATHALY, HUATUCO ORELLANA.**



**QUÍMICO FARMACÉUTICO: EFRAIN, ALIAGA BARJA.**



**TÉCNICO FARMACÉUTICO: HECTOR, LIMAYMANTA CCENTE.**

## Anexo 8. Base de datos

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL																									
D1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL									TOTA	D2: DESPERSONALIZACION					TOTA	D3: REALIZACION PERSONAL						TOTA	TOTA		
Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	L	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	L	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	L	L
4	3	4	3	3	4	3	4	4	32	5	4	4	4	4	21	4	3	5	5	4	4	4	4	33	86
4	3	4	3	3	4	4	5	5	35	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	4	4	3	30	84
2	1	3	5	1	2	1	3	2	20	3	3	5	4	4	19	4	4	4	3	3	3	4	4	29	68
3	2	4	5	5	1	1	3	3	27	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	5	1	4	4	28	74
3	4	3	4	4	3	3	4	3	31	4	4	4	4	5	21	4	3	4	3	4	4	4	4	30	82
3	2	4	4	5	3	4	4	4	33	4	4	4	4	5	21	5	4	5	3	4	4	5	4	34	88
4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	3	3	4	4	5	19	5	4	5	4	3	1	4	4	30	91
3	3	4	4	3	5	4	4	4	34	5	1	4	4	4	18	4	3	3	4	5	4	4	5	32	84
4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	4	4	4	4	4	20	5	5	4	2	2	2	4	5	29	83
4	3	4	5	4	3	3	4	4	34	4	4	5	5	5	23	4	3	4	5	3	4	4	5	32	89
4	3	5	4	5	4	4	3	4	36	3	1	4	5	5	18	4	5	4	4	4	4	5	4	34	88
4	3	5	4	5	4	4	4	5	38	5	4	4	5	5	23	3	4	3	4	5	4	4	3	30	91
4	4	4	4	3	4	4	4	5	36	2	2	4	4	3	15	4	3	4	3	4	3	3	4	28	79
4	4	4	4	3	3	3	4	5	34	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	4	4	3	4	29	80
4	3	3	4	4	5	1	4	4	32	4	4	5	4	4	21	2	1	3	1	2	1	5	5	20	73
4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	5	4	4	4	4	21	3	2	4	5	1	1	5	4	25	80
5	4	5	5	3	4	4	5	5	40	5	5	5	5	3	23	3	4	3	4	3	3	4	5	29	92
5	4	5	4	4	3	1	5	5	36	4	4	4	4	4	20	3	2	4	5	3	4	4	3	28	84
4	3	3	4	4	5	4	5	5	37	4	3	3	5	5	20	4	5	5	5	4	4	5	3	35	92
5	5	4	4	2	2	2	4	3	31	4	4	3	3	2	16	3	3	4	3	5	4	4	4	30	77
4	3	4	4	5	3	4	3	3	33	2	1	5	3	3	14	4	4	4	3	4	4	4	4	31	78
4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	1	1	5	4	3	14	4	3	4	4	3	3	5	5	31	83
3	4	3	4	4	5	4	4	4	35	3	3	4	4	4	18	4	3	5	5	4	4	4	4	33	86
5	5	5	5	5	5	5	5	3	43	3	4	4	5	5	21	4	3	5	5	4	4	4	4	33	97
5	5	4	4	4	4	4	4	5	39	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	4	4	4	31	91
4	3	3	5	4	3	4	4	4	34	5	4	4	4	3	20	4	4	4	3	3	3	4	3	28	82
3	3	2	4	4	4	2	4	2	28	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	5	1	4	4	28	76
5	3	3	3	5	3	3	4	3	32	3	3	5	3	4	18	4	3	4	3	4	4	4	4	30	80
3	1	4	5	5	1	1	3	3	26	4	4	4	4	5	21	5	4	5	3	4	4	5	4	34	81
3	4	5	5	5	2	2	3	1	30	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	3	1	4	4	30	81
4	4	5	3	3	5	5	5	5	37	4	4	4	4	5	21	4	3	3	4	5	4	4	4	31	89
4	4	5	5	4	5	4	4	5	40	3	3	4	4	4	18	5	5	4	2	2	2	4	5	29	87
5	5	5	5	5	5	1	4	4	39	5	1	4	4	4	18	4	3	4	5	3	4	4	5	32	89
3	2	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	4	5	5	35	90
4	2	5	5	5	4	4	5	5	39	4	4	5	5	5	23	3	4	3	4	5	4	4	4	31	93

3	3	4	4	4	4	3	4	3	<b>32</b>	3	1	4	5	5	<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>38</b>	88
4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>34</b>	5	4	4	4	3	<b>20</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>34</b>	88
4	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>33</b>	2	2	4	3	3	<b>14</b>	4	3	4	3	4	3	3	4	<b>28</b>	75
1	1	4	4	4	4	4	4	4	<b>30</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	4	3	4	3	4	4	3	4	<b>29</b>	78
4	3	3	4	4	4	3	5	4	<b>34</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>	2	1	3	1	2	1	5	5	<b>20</b>	75
3	4	4	5	5	3	3	3	4	<b>34</b>	4	3	3	4	4	<b>18</b>	3	2	4	5	1	1	5	3	<b>24</b>	76
3	5	5	5	3	4	3	4	4	<b>36</b>	4	4	3	5	5	<b>21</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	<b>27</b>	84
5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>44</b>	2	1	5	3	2	<b>13</b>	3	2	4	5	3	4	4	4	<b>29</b>	86
5	5	5	5	5	4	1	1	1	<b>32</b>	1	1	5	3	3	<b>13</b>	4	5	5	5	4	4	5	4	<b>36</b>	81
5	4	4	5	5	4	5	4	5	<b>41</b>	3	3	4	4	3	<b>17</b>	3	3	4	3	5	4	4	5	<b>31</b>	89
4	5	5	4	4	4	1	4	5	<b>36</b>	3	4	4	4	4	<b>19</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>31</b>	86
2	3	4	4	4	4	3	4	4	<b>32</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	4	3	4	4	3	3	5	4	<b>30</b>	85
4	4	4	3	3	3	4	5	5	<b>35</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	3	5	5	4	4	4	4	<b>33</b>	89
1	3	4	4	4	4	1	3	2	<b>26</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	4	3	4	3	4	3	3	3	<b>27</b>	72
1	1	5	4	3	3	1	3	3	<b>24</b>	3	3	5	4	4	<b>19</b>	4	3	4	3	4	4	3	4	<b>29</b>	72
4	3	4	3	4	3	3	4	4	<b>32</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	2	1	3	1	2	1	5	4	<b>19</b>	70
4	3	4	3	4	4	3	5	5	<b>35</b>	4	4	4	4	5	<b>21</b>	3	2	4	5	1	1	5	4	<b>25</b>	81
2	1	3	1	2	1	5	3	2	<b>20</b>	4	4	4	4	5	<b>21</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	<b>28</b>	69
3	2	4	5	1	1	5	3	3	<b>27</b>	3	3	4	4	5	<b>19</b>	3	2	4	5	3	4	4	4	<b>29</b>	75
3	4	3	4	3	3	4	4	3	<b>31</b>	5	1	4	4	4	<b>18</b>	4	5	5	5	4	4	5	5	<b>37</b>	86
3	2	4	5	3	4	4	4	4	<b>33</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	3	3	4	3	5	4	4	5	<b>31</b>	84
4	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>42</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>	4	4	4	3	4	4	4	5	<b>32</b>	97

V2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																			
D1: COMPROMISO ACTITUDINAL O CONTINUO							TOTAL	D2: COMPROMISO NORMATIVO					TOTAL	D3: COMPROMISO AFECTIVO				TOTAL	TOTAL
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7		Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12		Item 13	Item 14	Item 15	Item 16		
3	4	4	3	4	3	4	25	4	3	4	3	3	17	5	4	4	3	16	58
4	4	3	5	3	5	4	28	3	4	3	4	2	16	5	5	5	4	19	63
5	5	5	4	5	4	2	30	1	1	1	1	3	7	5	4	5	5	19	56
4	4	4	3	4	3	4	26	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	69
4	4	4	3	4	3	2	24	1	1	1	1	1	5	3	3	5	4	15	44
4	4	5	5	5	5	3	31	5	4	5	4	2	20	4	4	4	3	15	66
5	5	5	4	5	4	5	33	1	1	1	1	5	9	5	4	5	5	19	61
4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	5	5	3	23	4	5	4	5	18	72
4	5	5	5	5	5	5	34	2	3	2	3	1	11	5	5	5	5	20	65
4	4	5	4	5	4	4	30	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19	72
4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	3	1	15	5	4	5	5	19	61
5	5	5	4	5	4	4	32	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	75
4	5	5	5	5	5	5	34	1	1	1	1	4	8	5	5	5	5	20	62
4	5	5	5	5	5	5	34	1	1	1	1	4	8	4	5	5	5	19	61
5	4	5	4	5	4	5	32	4	3	4	3	1	15	5	4	5	5	19	66
4	4	5	3	5	3	4	28	3	3	3	3	4	16	5	4	4	4	17	61
5	5	5	5	5	5	5	35	5	3	5	3	5	21	5	5	5	5	20	76
5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	3	3	4	16	5	5	5	4	19	70
5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	77
3	3	5	5	5	5	4	30	1	1	1	1	4	8	5	5	5	4	19	57
4	4	3	4	3	4	4	26	3	4	3	4	5	19	3	4	3	4	14	59
4	4	5	3	5	3	4	28	1	1	1	1	4	8	5	4	5	4	18	54
4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	75
5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	2	20	5	5	5	5	20	75
4	4	4	3	4	3	5	27	5	5	5	5	2	22	5	5	5	4	19	68
4	4	4	4	4	4	5	29	3	3	3	3	4	16	4	5	4	4	17	62
3	3	3	4	3	4	3	23	4	3	4	3	2	16	4	3	4	4	15	54
5	3	5	4	5	4	4	30	2	2	2	2	5	13	5	3	5	4	17	60
4	4	4	2	4	2	4	24	3	4	3	4	4	18	5	5	5	4	19	61
5	4	5	4	5	4	3	30	5	5	5	5	3	23	4	2	5	4	15	68
4	4	5	4	5	4	4	30	1	1	1	1	5	9	5	4	5	3	17	56
5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	77
5	5	5	5	5	5	4	34	3	3	3	3	1	13	5	5	5	5	20	67
5	4	5	4	5	4	4	31	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	18	74
5	4	5	4	5	4	4	31	2	2	2	2	4	12	5	4	5	5	19	62
5	4	4	4	4	4	3	28	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16	67
4	5	5	5	5	5	5	34	2	3	2	3	5	15	5	5	5	5	20	69
5	4	5	5	5	5	4	33	3	3	3	3	5	17	5	4	5	5	19	69
4	4	5	4	5	4	5	31	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	68

4	5	5	4	5	4	4	<b>31</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>72</b>
4	4	5	4	5	4	5	<b>31</b>	2	3	2	3	4	<b>14</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	<b>63</b>
5	5	5	5	5	5	5	<b>35</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>71</b>
5	5	5	5	5	5	5	<b>35</b>	4	3	4	3	5	<b>19</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>74</b>
5	4	5	5	5	5	5	<b>34</b>	5	4	5	4	4	<b>22</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>76</b>
5	4	5	5	5	5	5	<b>34</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>71</b>
5	5	5	5	5	5	4	<b>34</b>	3	4	3	4	5	<b>19</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>72</b>
5	4	5	4	5	4	5	<b>32</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>66</b>
3	4	4	3	4	3	4	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	<b>61</b>
3	4	4	4	4	4	4	<b>27</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>68</b>
2	4	5	5	5	5	4	<b>30</b>	2	2	2	2	3	<b>11</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>61</b>
5	1	5	1	4	4	4	<b>24</b>	2	3	2	3	4	<b>14</b>	3	3	5	5	<b>16</b>	<b>54</b>
5	5	5	5	2	2	2	<b>26</b>	5	4	5	4	4	<b>22</b>	4	4	4	2	<b>14</b>	<b>62</b>
4	4	4	4	1	1	3	<b>21</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>50</b>
5	1	5	1	4	4	4	<b>24</b>	5	4	5	4	3	<b>21</b>	3	3	4	5	<b>15</b>	<b>60</b>
5	1	5	1	1	1	1	<b>15</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	3	1	4	5	<b>13</b>	<b>50</b>
1	5	1	5	4	4	4	<b>24</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	<b>50</b>
1	5	1	5	5	5	5	<b>27</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	1	1	2	5	<b>9</b>	<b>58</b>

Fuente: Elaboración propia.