

NOMBRE DEL TRABAJO:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SOLORZANO M&S E.I.R.L. – 2022

ASESOR:

- Mg. Lopez Miguel Martha Luz

AUTORES:

- Bach. Curichahua Pariona Sucy Beatriz

NOMBRE DEL TRABAJO

**Informe final de Tesis - Sucy Curichahua
Pariona.docx**

RECuento DE PALABRAS

15690 Words

RECuento DE CARACTERES

84718 Characters

RECuento DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 14, 2023 11:26 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 14, 2023 11:27 AM GMT-5

● **25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 25% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA SOLORZANO M&S E.I.R.L. – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR

Bach. Curichahua Pariona, Sucy Beatriz

ASESOR

Mg. Lopez Miguel, Martha Luz

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo y Gestión Empresarial

Huancayo – Perú

2023

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi luz, mi guía y mi fuente de inspiración, a mis padres por darme fuerzas y ser la mayor motivación para salir adelante por haberme apoyado siempre, a mi familia por su apoyo incondicional y todas las personas que de una o de otra forma contribuyeron a la formación académica y a la realización de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al Gerente General y a los colaboradores de la Empresa Solorzano M&S E.I.R.L, por su participación en la presente investigación.

A los docentes de la Universidad Privada Huancayo Franklin Roosevelt, por sus enseñanzas y transmisión de conocimientos en las diferentes asignaturas en mi formación profesional.

A mi asesora por su paciente colaboración en esta investigación.

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Mg. López Cantorin, Henry Fernando

SECRETARIO

Dr. Escalante Meza, Deiben,

VOCAL

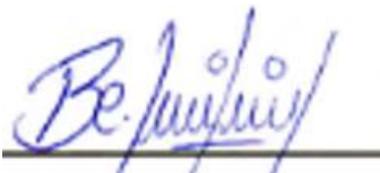
Mg. López Miguel, Martha Luz

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Curichahua Pariona Sucy Beatriz, identificada con DNI N° 71553642, domiciliada en Avenida Yanama N° 1481 Huancayo, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, con código 1718198. Autora de este proyecto investigado con título “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOLORZANO M&S E.I.R.L.-2022” es de mi propia autoría el mismo que ha sido realizado bajo la asesoría personal de la Mg. Martha López Miguel en calidad de tutora.

Asimismo, se realiza la referencia a distintos autores que forman parte para el contenido de la presente tesis.

Huancayo, 10 de diciembre del 2023



CURICAHUA PARIONA SUCY BEATRIZ

DNI: 71553642

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PÁGINA DEL JURADO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. METODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables.....	28
2.3. Población muestra y muestreo.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	29
2.5. Procedimiento.....	30
2.6. Método de análisis de datos.....	30
2.7. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	51
Anexo 01: Matriz de consistencia	52
Anexo 02: Instrumentos de recopilación de datos.....	54
Anexo 03: Instrumentos de validación de expertos.....	56
Anexo 04: Información estadística complementaria	62
Anexo 05: Fotografías de la aplicación de la encuesta.....	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Compromiso Afectivo	31
Tabla 3 Compromiso de Continuación.....	32
Tabla 4 Compromiso Normativo.....	33
Tabla 5 Compromiso Organizacional	34
Tabla 6 Estrés Laboral.....	35
Tabla 7 Contrastación hipótesis general.....	37
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis específica uno.....	38
Tabla 9 Contrastación de la hipótesis específica dos	40
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis específica tres	41
Tabla 11 Baremo del Compromiso Afectivo	62
Tabla 12 Baremo del Compromiso de Continuación	62
Tabla 13 Baremo del Compromiso normativo.....	63
Tabla 14 Baremo del Compromiso Organizacional.....	63
Tabla 15 Baremo del Estrés Laboral	63
Tabla 16 Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí	64
Tabla 17 Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar	64
Tabla 18 Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares	65
Tabla 19 Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad	65
Tabla 20 Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.....	66
Tabla 21 Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.....	66
Tabla 22 Realmente me preocupo por el destino de esta entidad	67
Tabla 23 Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar	67
Tabla 24 Me siento como parte de “la familia” en esta organización.....	68
Tabla 25 Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.....	68
Tabla 26 Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.....	69
Tabla 27 Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético	69
Tabla 28 Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización	70

Tabla 29 Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización...	70
Tabla 30 Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades	71
Tabla 31 Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.....	71
Tabla 32 Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí	72
Tabla 33 No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.....	72
Tabla 34 Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo	73
Tabla 35 Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño	73
Tabla 36 Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo	74
Tabla 37 Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo	74
Tabla 38 Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato	75
Tabla 39 Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo	75
Tabla 40 En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse	76
Tabla 41 En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.....	76
Tabla 42 El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.....	77
Tabla 43 Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Compromiso Afectivo	31
Figura 2 Compromiso de Continuación	32
Figura 3 Compromiso Normativo	33
Figura 4 Compromiso Organizacional.....	34
Figura 5 Estrés laboral	35

RESUMEN

En la presente investigación se describe como es el compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores en la empresa Solorzano M&S E.I.R.L., habiendo pasado el confinamiento por el covid 19, nos encontramos en un proceso de reactivación económica y teniendo la responsabilidad de brindar un buen servicio en el transporte de minería y construcción. Donde, el objetivo general: Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.

Se ha utilizado el método científico y su método específico deductivo-inductivo, investigación de nivel correlacional de corte transversal y no experimental, los datos han estado condicionado a la calidad de información de los colaboradores; por lo tanto, explicando los resultados de las variables y dimensiones con los baremos respectivos en la estadística descriptiva y comprobando los resultados con la inferencia estadística. Como fuente de información son los 44 colaboradores operativos de la empresa.

Teniendo como resultado, Tau B = -0.729 - nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: El compromiso organizacional se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Llegando a la conclusión que a un compromiso organizacional alto el estrés laboral es bajo, teniendo una relación indirecta entre las variables. Para el contraste de hipótesis se utilizó el Tau B de Kendall al tener datos matriciales 3x3 y son datos no paramétricos.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, estrés laboral.

ABSTRACT

In the present investigation it is described as it is the organizational behaviour and its relationship with the labour stress of the collaborators in the company Solorzano M&S E.I.R.L., having passed the confinement by the covid 19, we are in a process of economic reactivation and having the responsibility to offer a good service in the transport of mining and construction. Where, the general objective: To determine in what way the organizational commitment is related to the labour stress of the collaborators of the company Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022.

The scientific method has been used and its specific deductive-inductive method, research of correlational level of transversal cut and not experimental, the data have been conditioned to the quality of information of the collaborators; therefore, explaining the results of the variables and dimensions with the respective scales in the descriptive statistics and verifying the results with the statistical inference. The source of information is the 44 operational employees of the company.

As a result, Tau B = -0.729 - significance level of 0.000, therefore, with a significance level of 0.05 and a confidence level of 95% it is concluded that: Organisational commitment is indirectly related to the work stress of the collaborators of the company Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022, in a significant way. The conclusion is that with a high organisational commitment, work stress is low, and there is an indirect relationship between the variables. For the contrast of hypothesis the Kendall's Tau B was used to have 3x3 matrix data and they are non-parametric data.

Keywords: Organisational commitment, affective commitment, continuance commitment, normative commitment, work stress.



.....
LIC. SANDRA MARÍA HUAYNATE LÓPEZ
Docente Traductor Inglés
CENTRO DE IDIOMAS

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están comprendiendo que es necesario conocer y estar al tanto como están sus trabajadores o colaboradores, en vista, que la misma práctica del trabajo por múltiples motivos ya sea laborales, personales, sociales u otro hace que el personal presente dificultades de comportamiento que se deriva en el rendimiento laboral y en el compromiso con la organización, el cual se ve afectado que en ocasiones los colaboradores exponen ciertos trastornos psicológicos afectando su salud, provocado en la enfermedad que hoy en día es silenciosa, que, sin darnos cuenta afecta lentamente en la salud como es el estrés, que afecta al estado físico psico-emocional que tiene los colaboradores, fruto de varios factores intervinientes, uno de los trascendentales es el laboral, por el trabajo en exceso y la alta demanda intelectual o mental que requiere para cumplir con las labores, lo que afecta en la persona en el pasar del tiempo.

En estos momentos de la reactivación económica, la Empresa Solorzano M&S E.I.R.L, viene creciendo en sus operaciones y por consiguiente una responsabilidad para atender a sus clientes en el rubro de servicios de transporte, minería y construcción, por tal motivo, la empresa debe tener cuidado en contar con colaboradores identificados con la empresa y que se encuentren bien de sus salud mental, para brindar buenos servicios, en una entrevista con el gerente de la empresa ha mencionado que a veces los trabajadores tienen problemas con sus emociones, por el mismo servicio que brinda a veces los trabajadores tienen que alejarse de sus familias lo que provoca tensión, ansiedad cansancio entre otros, en algunas ocasiones no tienen compromiso con su labor que desempeñan, en muchos casos algunos labores son rutinarias, esto motiva a esta investigación medir el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores y también medir el nivel de estrés de los mismos. Según Chiavenato (2009) “La productividad de las personas se encuentra en estrecha relación no solo con su estado físico y mental sino también con su estado anímico y, por ende, influye de manera interactiva en la salud de la organización”. Según Robbins (2009), define el estrés como: “Una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.”; por tal motivo, se justifica este trabajo de investigación porque queremos contribuir con la empresa y contrastar la teoría con la realidad de la misma, encontrando el nivel de relación entre las variables del compromiso organizacional y el estrés laboral, para realizar recomendaciones a la empresa.

Para el sustento teórico se ha revisado la tesis de Claudia Marcela Trujillo Vargas y García (2007) Tesis: “Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera Cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica De Pereira” TRABAJO DE INVESTIGACION: ubicado en la Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia; esta investigación tuvo por objetivo medir el estrés laboral de la institución financiera Cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretaria y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuesto, identificar el estrés y sus efectos orgánicos, psicológicos y en el comportamiento, reconocer las etapas del estrés y sus situaciones según su duración, identificar las reacciones al estrés, sus grados y los factores que intervienen en su aparición, detectar algunos factores del trabajo que provocan estrés a corto y largo plazo, adquirir medidas para el control de los estresores laborales, aprender algunas medidas de prevención personal y por ultimo evaluar el estrés a través de cuestionarios. Las Autoras llegaron a las siguientes conclusiones: El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca en el comportamiento. La mayoría de los seres humanos desconoce cómo manejarlo. Así mismo, El estrés es uno de los causantes directos e indirectos de las enfermedades coronarias, pulmonares, de la cirrosis, del suicidio, de los accidentes y del malestar interior como el desasosiego, la amargura, la ansiedad, el nerviosismo, etc.

Domínguez (2023) en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito” la cual tuvo por propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en una unidad municipal al norte del centro de Quito. El método utilizado son los métodos cuantitativos. El estudio es descriptivo de correlaciones. El diseño es transversal no experimental. El método de muestreo corresponde al tipo intencional no probabilístico, donde la muestra involucrada en este estudio corresponde a los empleados de 100 unidades municipales ubicadas en el centro norte de la ciudad de Quito. Los instrumentos utilizados en este estudio fueron la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y la Encuesta de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Para probar esta hipótesis se analizó la relación entre las variables de clima organizacional y estrés laboral mediante el coeficiente de Rho Spearman. Los resultados muestran que el nivel de clima organizacional de los empleados está significativamente relacionado con la variable

estrés laboral ($r = -0.409$, $p < 0.05$), lo que significa que estas dos variables mantienen una correlación inversa. Por lo tanto, se puede concluir que existe correlación entre clima organizacional y estrés laboral en unidades municipales al norte del centro de la ciudad de Quito.

Moreno (2019) en su artículo titulado “Compromiso organizacional y riesgos psicosociales” en el cual a través de una revisión bibliográfica termina concluyendo que en los artículos seleccionados destaca que la estabilidad es un factor importante para los trabajadores que contribuye al aumento de los niveles de CO2 en sus unidades, pero la comunicación también es importante no sólo para el CO2 sino también para mantener niveles más bajos de CO2. Sin embargo, no se puede decir que dos, tres o cuatro factores básicos determinen el nivel de influencia sobre un individuo, lo que incide positiva o negativamente en su rol en la institución, porque se han identificado dos escenarios básicos, el primero es la concientización. las necesidades de las personas no deben considerarse un asunto simple porque existen muchos individuos a nivel poblacional pero sus personalidades son únicas y la segunda es que la exposición prolongada a altos niveles de riesgos psicosociales conduce al deterioro de la salud del individuo ya sea a través del estrés, fatiga crónica, depresión o adicción o circunstancias relacionadas con problemas cardíacos, diabetes, presión arterial alta u otros problemas. Por lo tanto, es muy importante enfocarse siempre en construir vínculos fuertes entre la organización y sus empleados a través de oportunidades claves como crear un buen ambiente de trabajo que fortalezca el vínculo entre ambos y aumente su compromiso organizacional, cuidando su salud y psicosocial. factores de riesgo bajos teniendo en cuenta que lograr los factores anteriores no es el resultado de un enfoque único, sino que debe ser una combinación de factores relacionados con el entorno en el que operan RRHH y operaciones.

Santizo (2014) en su estudio, “Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias” (Estudio realizado en las instituciones Bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos), donde tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias. En dicha investigación es de tipo descriptiva, para la medición de la variable de estrés laboral, se utilizó como instrumento la prueba psicométrica A.E., lo cual permitió reunir información fidedigna y necesaria para poder realizar el estudio. La investigación descriptiva se utiliza también para esclarecer lo que se necesita alcanzar (metas, objetivos finales e intermedios. Concluye que los factores causantes de estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias del

municipio de Tacaná son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, entre otras.

Camino (2012) en su estudio “Relación entre el estrés laboral que sufren los instructores y su compromiso organizacional en una institución educativa”; donde tiene como objetivo principal la investigación determinar la existencia de la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los docentes de esta institución educativa. El estudio realizó un tipo de investigación donde utiliza una metodología de estudio cualitativo o mixto donde se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría. El presente estudio se realizó con 15 participantes, todos ellos instructores de planta del Centro de Investigación y Promoción Educativa y Cultural. A.C. el grado de relación que existe entre el estrés y compromiso organizacional. Concluye al analizar y relacionar estos dos constructos: Estrés laboral y Compromiso organizacional a través de los diagramas de dispersión de correlación lineal, se puede establecer que prácticamente no existe o es muy pobre la relación entre ellos. Por lo que, puede decirse que los instructores del CIPEC, presentan un bajo nivel de Estrés Laboral y aunque se tiene un regular Compromiso Normativo y Afectivo con la institución, presentan un bajo Compromiso de Continuidad. Por lo que se puede inferir que el Estrés Laboral no es el causante de la intención de los instructores de dejar el Centro de Capacitación. Se deberá buscar las causas reales que están provocando esta disminución del Compromiso Organizacional.

Canales y Quesquén (2021) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana, 2020” la cual tuvo por finalidad el llegar a definir la correlación de las variables planteadas dentro del estudio, con el fin de desarrollar la investigación se empleó un diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional con una muestra de 130 colaboradores administrativos, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico. Los datos fueron recolectados haciendo uso de las herramientas: Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith, los cuales fueron debidamente aprobados con respecto a su validez y confiabilidad, después de obtener los resultados se terminó estableciendo la existencia de una relación significativa entre las variables mencionadas con anterioridad. Determinándose como resultado que el valor de correlación de las variables es significativo ($p < 0.05$) con una intensidad baja e inverso ($r = -0.202$).

Condori (2021) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL MOHO 2020” la cual persiguió como objetivo el determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y estrés laboral dentro de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020, la investigación se desarrolló como descriptiva-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una muestra de tipo censal que estuvo conformada por sesenta uno colaboradores, los instrumentos que se emplearon fueron los cuestionarios de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Dentro de los resultados que se obtuvieron se puede observar que el nivel obtenido dentro del rho de Spearman muestra una significancia de $= 0.016$ siendo el mismo menor al valor tomado de 0.05 determinándose la existencia de una relación significativa entre las variables planteadas. De la misma forma se nos muestra que el coeficiente de correlación tiene un valor de -0.431 describiendo una correlación negativa en un nivel medio entre las variables.

Medina (2019) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en ESSALUD, Jesús María 2019” menciona que el objetivo que se buscó dentro de la tesis fue el de determinar la relación que se mantenía entre el compromiso organizacional y el estrés laboral dentro de la gerencia central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María 2019, y es con estos fines que se tomó para el desarrollo de la misma la teoría de Meyer y Allen (1991) los cuales definieron el compromiso como un estado psicológico que llega a caracterizar la relación entre las personas persona y las organizaciones, la cual presenta consecuencias en relación a la idea de continuar en la institución o dejarla; y Selye (1956) la definió como la sumatoria de cambios inespecíficos del organismo como respuesta a los estímulo o situaciones estimulantes. La metodología empleada para la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población está conformada por 50 profesionales de la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, el tipo de muestra es censal, por tal motivo la muestra también fue de 50 profesionales, el instrumento que se empleó fue el cuestionario de tipo Likert. Después del análisis y procesamiento de data se terminó concluyendo que el nivel de correlación alcanzado fue de 0.480 con un nivel de significancia inferior al 0.05 , es decir, que la correlación que se tuvo es de nivel medio, es por este motivo que se infiere la existencia de una relación positiva entre los niveles de compromiso

organizacional y el estrés laboral dentro de la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María 2019.

Chircca y Villanueva (2016) en su tesis doctoral titulada “Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo–2016”, la cual tuvo por objetivo llegar a identificar la relación existente entre el estrés laboral y el clima organizacional dentro de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, el cual fue un estudio con diseño correlacional, con una muestra que se encontró conformada por los cien trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, a través de un muestreo no probabilístico, para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta, con los cuestionarios de estrés laboral y clima organizacional como instrumentos, los que contaron con la respectiva validez y confiabilidad, los resultados que se obtuvieron de la investigación mostraron la no existencia de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016.

Torres (2023) dentro de su tesis titulada “El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022” dentro del cual se hace mención que en el año 2019, la Organización Mundial de la Salud declaró el burnout como una enfermedad causada por estrés crónico, que ha afectado la salud y el desempeño de los empleados. La empresa de transporte Lely Special Corporation no había realizado previamente estudios para determinar el nivel de estrés de sus empleados, por lo que la agencia desconocía el efecto del estrés en su desempeño. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral entre los empleados de Lely Special Corporation en la ciudad de Lima en el año 2022. La investigación realizada fue fundamental y utilizó métodos y diseño cuantitativos. Descripción de dependencias. Se cuenta con un total de 69 empleados, lo que corresponde al 100% de los que laboran en el territorio administrativo de la institución, y la muestra es de tipo censal. Asimismo, la técnica de recolección de datos es una encuesta y las herramientas utilizadas son la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT y la Encuesta de Desempeño Laboral de Felicidad, las cuales tienen un alfa de Cronbach de 0.978 y 0.983, respectivamente, y se consideran que tienen un buen nivel de confiabilidad. Con base en los resultados obtenidos se determinó que el 21.7% de los empleados tenía un nivel de estrés bajo, el 31.9% tenía un nivel de estrés medio, el 39.1% tenía un nivel de estrés alto y el 7.3% tenía un nivel de estrés alto. Por otro lado, el 39.1% de los empleados tuvo un desempeño deficiente, el 49.3% tuvo

un desempeño normal y el 11.6% tuvo un desempeño alto. La conclusión general es que existe una relación inversa significativa entre las variables de estrés laboral y el desempeño laboral cuando la organización tiene altos niveles de estrés y un número significativo de empleados con problemas de desempeño.

De La Cruz y Ubaldo (2022) dentro de su tesis titulada “La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en Huancayo” dentro del cual se analizó la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados de Makro Supermayorista. Para lograr este objetivo se utilizó el siguiente instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998) y la escala de compromiso organizacional (Natalie J. Allen y John P. Meyer, 1991); estos datos se refieren a una muestra de 81 empleados con diferentes géneros, antigüedad, educación y campos laborales. Luego del procesamiento de los datos, los resultados muestran que existe una correlación directa entre estas dos variables, lo cual es positivo porque tiene estrategias y características que fortalecen estos estándares en los empleados, aunque es necesario fortalecerlo.

Al momento de hablar del compromiso organizacional, al mismo lo define Dunham, Grube y Castañeda, (1994) como “El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes”. Manifiesta también que una actitud importante para el desarrollo es la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. Por su parte, Allen y Meyer (1990), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional de constructo y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O’Reilly y Chatman (1986) y realizan una revisión de la literatura especializada, hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea, difiriendo en intensidad: (A) Componente Afectivo, (B) Componente de Continuidad, (C) Componente Normativo; De esta manera Meyer y Allen pasan a definir el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1997, p. 263).

Kahn (1990) dentro de su teoría del Compromiso propone una teoría del compromiso basada en tres dimensiones: compromiso con el rol, que implica el desempeño de las tareas requeridas; compromiso con la persona, relacionado con las relaciones interpersonales en el

trabajo; y compromiso con la misión, que refiere a la identificación con los objetivos y valores de la organización.

Porter y Steers (1982) dentro de su enfoque de compromiso de trabajo de Mowday, destacan el compromiso afectivo, el compromiso continuado, y el compromiso normativo, definiendo el compromiso como una respuesta a las condiciones laborales y a las experiencias organizacionales.

Bass y Avolio (1994) dentro de su perspectiva de Compromiso de Liderazgo proponen que el liderazgo transformacional influye en el compromiso organizacional al inspirar y motivar a los empleados, creando un ambiente donde se sienten valorados y comprometidos con los objetivos de la organización.

Harter, Schmidt y Hayes (2002) dentro de su teoría de compromiso psicológico afirman que la misma implica la conexión emocional y cognitiva con el trabajo. Los empleados comprometidos psicológicamente muestran una mayor disposición para esforzarse y contribuir positivamente.

Schein (2010) en su teoría de compromiso y cultura organizacional sugiere que el compromiso organizacional está intrínsecamente ligado a la cultura organizacional. La congruencia entre los valores individuales y los valores de la organización contribuye significativamente al compromiso.

Las mejoras dentro del compromiso organizacional traen consigo mejoras del rendimiento laboral que, según Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky (2002) encontraron que el compromiso organizacional está positivamente relacionado con el rendimiento laboral. Los empleados comprometidos tienden a mostrar una mayor dedicación y esfuerzo en sus tareas, ayudan en la reducción del ausentismo y la rotación que según Rhoades y Eisenberger (2002) demuestran que el compromiso organizacional está inversamente relacionado con el ausentismo y la rotación. Los empleados comprometidos tienen menos probabilidades de faltar al trabajo o abandonar la organización, fomento de la ciudadanía organizacional sobre el cual, Rhoades y Eisenberger (2002) encontraron que los empleados comprometidos están más dispuestos a participar en comportamientos de ciudadanía organizacional, como ayudar a colegas y contribuir al bienestar general de la organización y reducción del estrés laboral que dentro de la investigación de Harter, Schmidt y Hayes (2002) sugiere que el compromiso organizacional puede actuar como un amortiguador contra el estrés laboral, contribuyendo al bienestar emocional de los empleados.

El desarrollo organizacional, según Robins, S (2004) Ninguna exposición del manejo del cambio estaría completa sin incluir el desarrollo organizacional (DO), que no es un concepto fácil de definir. Por el contrario, la expresión abarca un conjunto de intervenciones de cambio planeado, fundadas en valores humanistas y democráticos, para mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.

El paradigma del DO valora el crecimiento de los individuos y la organización, los procesos de colaboración y participación y un espíritu de indagación. El agente de cambio puede ser impositivo en el DO, pero se pone un acento fuerte en la colaboración.

- Respeto por las personas. Se considera que los individuos son responsables, conscientes y cuidadosos. Deben ser tratados con dignidad y respeto.
- Confianza y apoyo. La organización eficaz y saludable se caracteriza por su ambiente de confianza, autenticidad, franqueza y apoyo.
- Distribución del poder. Las organizaciones eficaces restan importancia al control y la autoridad jerárquica.
- Confrontación. Los problemas no se barren debajo de la alfombra, sino que deben ser enfrentados abiertamente.
- Participación. Cuanto más participen los afectados por un cambio en las decisiones que lo rodean, más se comprometerán a echar a andar esas decisiones.

El desarrollo organizacional para Chiavenato, I. (2017) La administración del cambio organizacional no está completa sin el desarrollo organizacional (DO). El DO es un término que engloba un conjunto de acciones de cambio planeado con base en valores humanísticos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de las personas.

Las organizaciones siempre están preocupadas por planear y aplicar cambios que mejoren su desempeño y que las hagan más competitivas en un contexto mundial de cambios e innovación. No obstante, cualquier modificación significativa dentro de las organizaciones casi siempre genera enormes problemas administrativos y humanos. Para reducir estas complicaciones al mínimo posible se utiliza una serie de tecnologías basadas en la psicología aplicada en la administración. A estas tecnologías de cambio se les conoce como DO.

Técnicas de desarrollo organizacional (DO) Los agentes de cambio utilizan varios métodos de DO para reunir datos, hacer el diagnóstico de la organización y planear la acción

de intervención. En general, estas técnicas y enfoques se utilizan en conjunto. Los principales son:

- Entrenamiento de la sensibilidad. Es un método de cambio del comportamiento por medio de la interacción no estructurada de un grupo. También se le conoce como entrenamiento de laboratorio, grupos de encuentro o grupos T (grupos de entrenamiento).
- Asesoría del proceso. Es un método de cambio del comportamiento en el cual un consultor externo ayuda a un cliente (casi siempre una organización o gerente) a comprender los procesos de interacción entre la organización o el gerente y las demás personas.
- Construcción de equipos. Es un método de cambio del comportamiento destinado a crear y motivar a equipos, así como a mejorar su desempeño, para lo cual aumenta la confianza y la apertura entre los participantes.
- Reuniones de confrontación. Es un método de modificación del comportamiento en el cual un asesor interno o externo (mediador o tercero) trabaja con dos grupos antagónicos o en conflicto para reducir las barreras entre ellos y mejorar las relaciones intergrupales.

Para definir al estrés laboral partimos de lo aportado por Guizar (2013) quien cita a John W. Newstrom y Keith Davis (2011) quienes definen el estrés como “un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas”. Asimismo, Robbins (2009) indican que el estrés es “una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. Hellriegel et al (2009) nos definen el estrés como “el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presentan cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas.

Según French y Caplan (1972) El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal, mencionando la existencia de dos tipos de estrés laboral: el episódico, mismo que se puede dar por un despido, es circunstancial y eventual. Y el

crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado: son los llamados estresores del ambiente físico: falta de luz, o luz más brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos factores requieren de una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- Sobrecarga de trabajo: es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psico sensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Exige una adaptación fuera del límite normal.
- Alteración de ritmos biológicos: es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo. Se presenta en trabajadores nocturnos, personal de salud.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes: es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: responsabilidades numerosas y variables, tensión psicológica continua, búsqueda de la eficacia, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables.
- Estimulación lenta y monótona: es el estrés por sobreestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- Condiciones laborales inadecuadas: nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica.

French y Caplan (1972) en un estudio sobre los efectos del estrés organizacional en los individuos, señalan ocho posibles causas de estrés.

- Ambigüedad de rol. El sujeto no conoce con exactitud que labores debe o no realizar.
- Conflicto de rol. Cuando se presentan expectativas contradictorias en relación con las actividades a realizar por el sujeto.
- Sobrecarga de rol, mismo que se presenta de dos maneras:

Sobrecarga cuantitativa, cuando la persona tiene que hacer demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo.

Sobrecarga cualitativa, cuando el trabajo exige mayores habilidades y conocimientos de los que posee el sujeto.

- Territorialidad organizacional. Si los sujetos por razones de trabajo tienen constantemente que establecer contactos interpersonales con personal de áreas diferentes a la que él pertenece, estará más propenso a reaccionar con estrés.
- Responsabilidad por personas. Se diferencia entre responsabilidad por personas y responsabilidad por cosas.
- Relaciones pobres con otros. Al presentarse malas relaciones con los demás miembros organizacionales, se propicia el incremento de reacciones de estrés.
- Participación. Se refiere a la cantidad de influencia que tiene un trabajador sobre los procesos de decisión vinculados a su labor.
- Diferencias ocupacionales. Los múltiples cargos de una organización difieren en cuanto a los niveles de exigencia. Las posibilidades de estrés pueden ser distintas entre labores de un oficinista y las de un obrero.

Para el desarrollo de la presente tesis se planteó como problema general:

- ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?

Como problemas específicos:

- ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?
- ¿De qué manera el compromiso de continuación se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?
- ¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?

La investigación dentro de su desarrollo se justifica con la idea de buscar el desarrollo del conocimiento y con la misma queremos contribuir con la empresa y contrastar la teoría con la realidad de la misma, encontrando el nivel de relación entre las variables del compromiso organizacional y el estrés laboral, para realizar recomendaciones a la empresa, el llegar a comprender cómo el compromiso organizacional y el estrés laboral se relacionan entre sí es esencial para mejorar el bienestar general de los empleados. El estrés laboral crónico puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental de los trabajadores.

El compromiso organizacional positivo, por otro lado, se ha asociado con una mejor salud mental y mayor satisfacción con la vida laboral.

Por lo que se plantea como objetivo general:

- Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.

Como objetivos específicos:

- Determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.
- Determinar de qué manera el compromiso de continuación se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.
- Determinar de qué manera el compromiso normativo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.

Como hipótesis general:

- El compromiso organizacional se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.

Como hipótesis específicas:

- El compromiso afectivo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.
- El compromiso de continuación se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.
- El compromiso normativo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022.

II. METODO

En la elaboración de la presente tesis se utilizó el método científico como método general, con sus respectivos procedimientos: observación, planteamiento de hipótesis, análisis de resultados y la formulación de las conclusiones del trabajo de investigación. Como método específico se hizo uso del método Inductivo – Deductivo. - Porque esta investigación ha iniciado con el diagnóstico del problema y los resultados obtenidos permiten presentar una interpretación correcta a fin de dar la valoración adecuada a su aplicación, de las variables y su aplicación práctica en la empresa materia de estudio.

Sobre el método inductivo Bernal (2010) no dice que: “Por medio de este método se ha utilizado el raciocinio lógico que permite conseguir las conclusiones que inicia de hechos específicos aceptadas así tal cual validas, cuya aplicación sea de carácter general y que se presentan como leyes, principios o fundamentos en la conjetura.” (p. 59).

Además, acerca del método deductivo Bernal (2010) afirma que es: “El método lógico empleado ayuda a sostener soluciones generales y que permiten conseguir explicaciones específicas.” (p. 60).

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue la investigación del tipo aplicada, ya que se ajusta a la realidad del estudio, al problema y las hipótesis. Basándonos en Tam, Vera y Oliveros (2008) “este tipo de investigación tiene como objetivo actuar, construir y modificar a partir de los conocimientos adquiridos por medio de la investigación científica, además la información adquirida por medio de esta investigación debe ser aplicable en cualquier lugar, ofreciendo

oportunidades significativas de difusión. Además, otra de las características es el interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de conocimientos” (p. 147).

La naturaleza de la presente investigación es cuantitativa. La metodología cuantitativa permite estudiar los datos de manera científica, específicamente en forma numérica, lográndolo con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

Teniendo en cuenta que por nivel de investigación se entiende “al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio” (Hernández, 2012). El nivel de investigación del presente trabajo de investigación es correlacional, ya que tiene la finalidad de medir el grado de relación o de asociación que existe entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

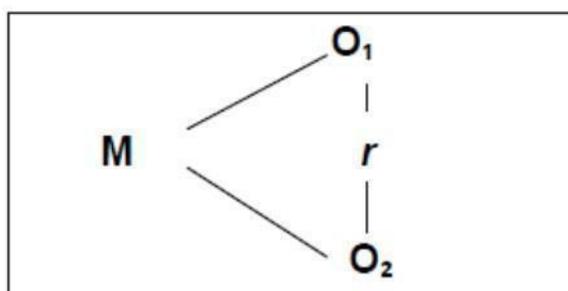
Hernández et al. (2014) señalan que el proyecto de investigación está definido como un esqueleto y estructura esquematizada que adopta el investigador para conectar y controlar las variables de estudio.

El diseño de la investigación de este presente trabajo de tesis es un tipo no experimental y de corte transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento.

Hernández et al. (2014) menciona que una investigación de tipo no experimental “es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El esquema del diseño responde al siguiente:

Diseños no experimentales – Transaccional - Correlacional



Donde:

M = Muestra de investigación.

O₁=Observación de la variable 1: Compromiso organizacional

O₂ = Observación de la variable 2: Estrés laboral.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Compromiso organizacional	“El Compromiso Organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1997, p. 263).	Compromiso afectivo	Esfuerzo por mi organización Orgullo de pertenencia. Actitud Positiva hacia la Organización. Identificación con los Objetivos Organizacionales. Motivación para el Esfuerzo Adicional Intenciones de permanencia
		Compromiso de continuación	Planificación de carrera a largo plazo Inversión en el desarrollo profesional Compromiso con beneficios a largo plazo Sentido de estabilidad laboral Sentido de obligación Respeto y cumplimiento de normas organizacionales
		Compromiso normativo	Identificación con los valores de la organización Lealtad ante desafíos organizacionales Rechazo a oportunidades contrarias a los valores organizacionales
Variable 2: Estrés laboral	“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (Robbins, 2009).	Demandas de tarea	Interferencia de roles Presiones temporales Exposición a cambios constantes Falta de control sobre las tareas Presiones temporales
		Demandas de rol	Expectativas Contradictorias Falta de Control sobre el Trabajo
		Demandas interpersonales	Inconsistencia en las expectativas de desempeño Carga de responsabilidades

Expectativas de mi trabajo
Conflictos Interpersonales
Carga emocional de las relaciones
laborales
Ambigüedad en las expectativas
Carga emocional de las relaciones
laborales
Presión familiar

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables empleadas dentro del estudio.

2.3. Población muestra y muestreo

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consideran que la población comprende toda la agrupación de casos que concuerdan con una serie de características y especificaciones. Dentro de las ciencias sociales la población está conformada por el conjunto de individuos o instituciones que es el público objetivo de investigación (Ñaupas et al., 2018).

A continuación, brindamos las características que cumple la población comprendida.

Alcance: Empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022

Nivel: Los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L que se encuentren laborando al momento de la recolección de información conformado por N = 44 personas.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostiene que una muestra es considerada como un subgrupo, un subconjunto con características específicas comunes al que llamamos población. De acuerdo a las características que presenta la población, no se utilizaran criterios muestrales, por lo tanto, se consideró la totalidad de ésta, al tratarse de una investigación censal, queda conformada por 44 sujetos de estudio en concordancia con lo planteado por Hurtado y Toro (2005) donde mencionan que, si la población tiene la característica de ser finita o pequeña, no se realiza la selección de alguna muestra para no afectar la validez de los resultados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Respecto a este tema, Bernal (2010) menciona que “la recolección de datos es un proceso de obtención de información que servirá para responder a la pregunta de investigación, probar la hipótesis y conseguir los objetivos”. Asimismo, Bernal (2010) considera la existencia de una variedad de técnicas e instrumentos de recolección de datos

que se pueden usar en las investigaciones. La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta por ser la más idónea para la medición de ambas variables, las mismas que fueron validadas por el magister Rojas Chagua Milton Cesar, el magister Vilca Rodríguez Roy River y la Magister Chanta Melendrez Lizbeth en cuanto a su pertinencia, relevancia y claridad.

2.5. Procedimiento

En el análisis estadístico se empleó el Excel y el SPSS en su versión 24, a fin de tratar la información y obtener los primeros resultados para el respectivo análisis.

La prueba de hipótesis se desarrolló considerando los siguientes pasos:

Paso 1: Plantear la Hipótesis estadística H_0 y H_A .

Paso 2: Definir el nivel de significancia.

Paso 3: Establecer la estadística de prueba que sea apropiado.

Paso 4: Determinar la zona de aceptación y de rechazo.

Paso 5: Calcular el estadístico de prueba a partir de los datos muestrales considerando H_0 (Hipótesis nula) como verdadera.

Paso 6: Realizar el cotejo para decidir si H_0 se acepta o se rechaza.

Paso 7: Desarrollando la conclusión en términos del contexto del problema .

2.6. Método de análisis de datos

Para Bernal (2010), esta parte de la investigación consiste en dispersar, ordenar o agrupar datos sobre las variables para que se pueda lograr un análisis sobre los datos y poder probar la hipótesis, resolver la pregunta de la investigación y lograr los objetivos establecidos al inicio de la investigación.

En el caso de esta investigación, por ser de nivel correlacional, lo más apropiado fue usar la técnica de coeficiente de relación. Para el análisis, se determinó el grado de correlación entre ambas variables de estudio en función al porcentaje positivo o negativo del resultado obtenido.

2.7. Aspectos éticos

Para realizar este estudio, se adoptó un diseño de investigación apropiado como principio ético, ya que siempre se siguió un protocolo de investigación adecuadamente estructurado, se utilizaron adecuadamente los recursos disponibles, la confidencialidad, el anonimato y la privacidad de todos los participantes de la investigación, y ningún sujeto fue coaccionado ni obligado a hacerlo. participar y finalmente respetar el respeto de las personas

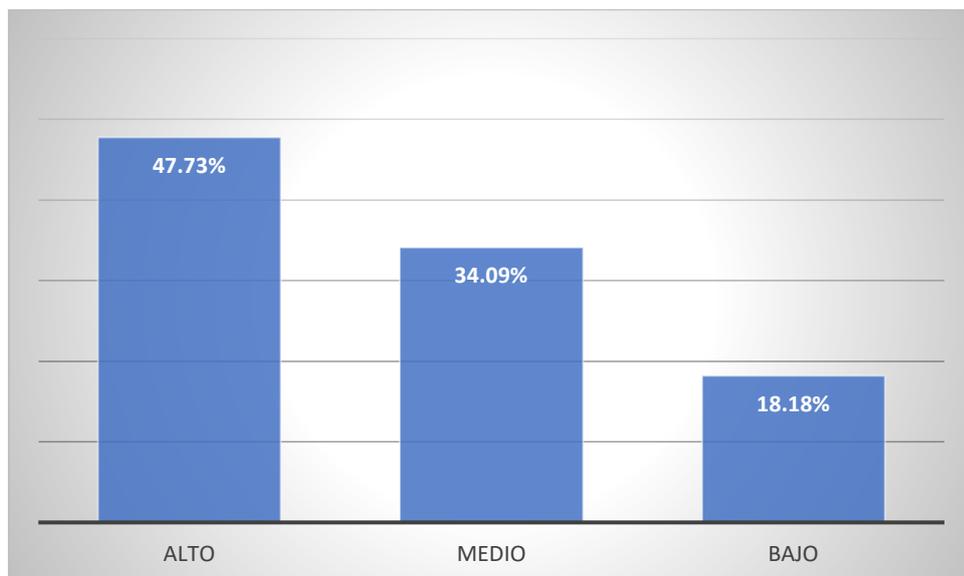
que participan en este estudio. Se obtuvo el consentimiento para el estudio de cada participante. Personas que participan en el estudio y comprenden los riesgos y posibles consecuencias de los datos recopilados.

III. RESULTADOS

Después de aplicar la encuesta a 44 colaboradores (administrativos y operarios) de la Empresa Solorzano M&S E.I.R.L, se presenta los resultados de las variables y sus dimensiones, según los baremos presentados en los anexos y según Triola (2018) “La moda no se utiliza mucho con datos cuantitativos, pero es la única medida de tendencia central que puede usarse con datos cualitativos (que consisten solamente en nombres, etiquetas o categorías)”.

Figura 1

Compromiso Afectivo



Nota. La figura muestra la respuesta de los colaboradores con relación al compromiso afectivo.

Tabla 2

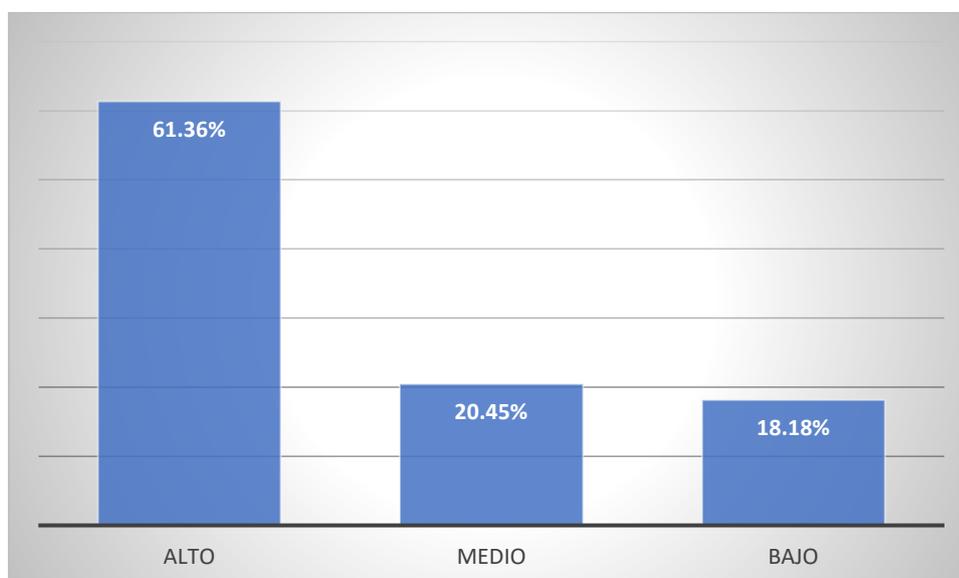
Compromiso Afectivo

Nivel	Frecuencia	%	Moda
Alto	21	47.73%	
Medio	15	34.09%	3
Bajo	8	18.18%	
Total	44	100.00%	

Nota. El nivel obtenido está en función del baremo presentado del consolidado de los reactivos de la dimensión, siendo el resultado según la moda de la medida de tendencia central para categorías, con un valor de 3, por consiguiente, se obtiene un nivel alto en el compromiso afectivo, lo que significa: para los colaboradores les resulta atractivo pertenecer a la organización.

Figura 2

Compromiso de Continuación



Nota. La figura muestra la respuesta de los colaboradores con relación al compromiso de continuación.

Tabla 3

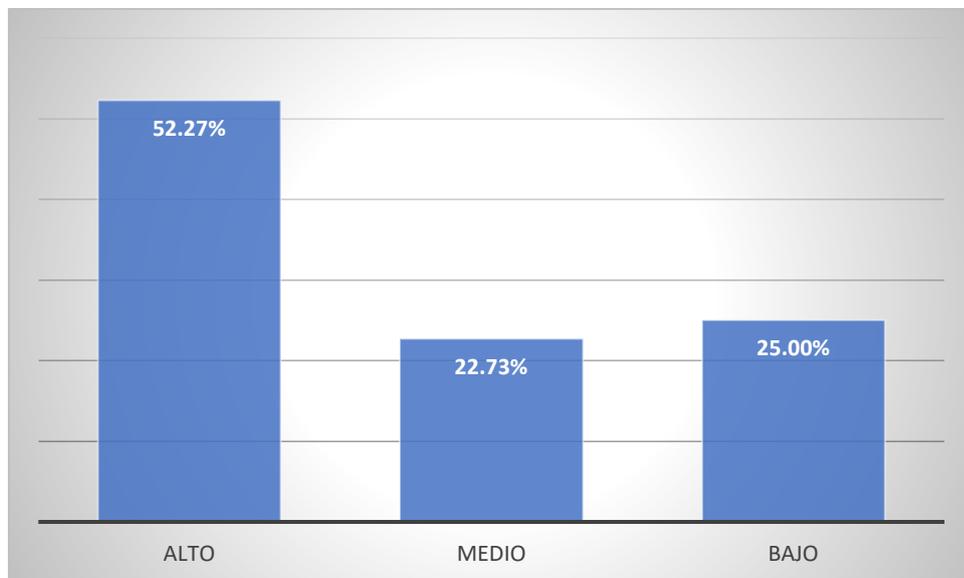
Compromiso de Continuación

Nivel	Frecuencia	%	Moda
Alto	27	61.36%	
Medio	9	20.45%	3
Bajo	8	18.18%	
Total	44	100.00%	

Nota. El nivel obtenido está en función del baremo presentado del consolidado de los reactivos de la dimensión, siendo el resultado según la moda de la medida de tendencia central para categorías, con un valor de 3, por consiguiente, se obtiene un nivel alto en el compromiso de continuación, lo cual indica los colaboradores perciben mejores beneficios por pertenecer a la organización.

Figura 3

Compromiso Normativo



Nota. La figura muestra la respuesta de los colaboradores con relación al compromiso normativo.

Tabla 4

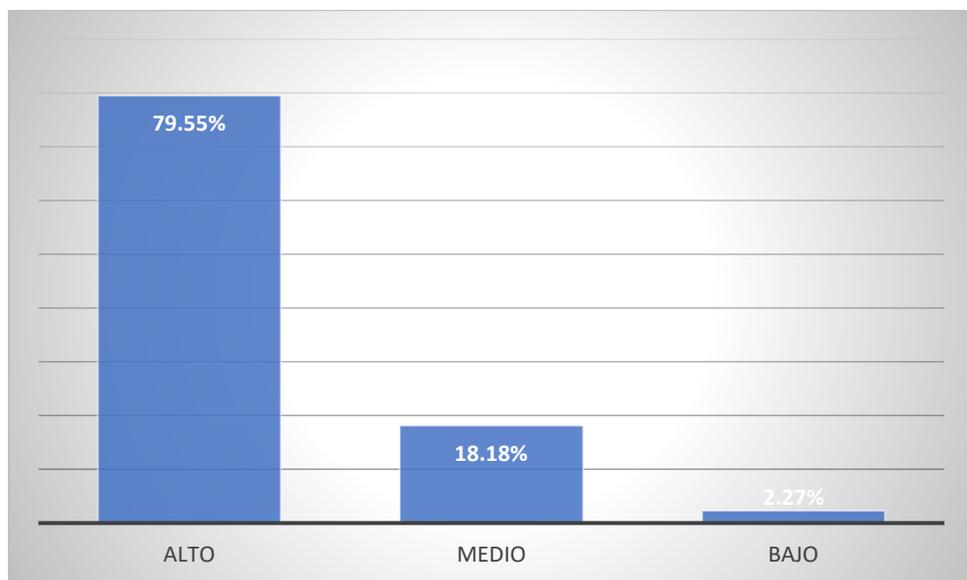
Compromiso Normativo

Nivel	Frecuencia	%	Moda
Alto	23	52.27%	
Medio	10	22.73%	3
Bajo	11	25.00%	
Total	44	100.00%	

Nota. el nivel obtenido está en función del baremo presentado del consolidado de los reactivos de la dimensión, siendo el resultado según la moda de la medida de tendencia central para categorías, con un valor de 3, por consiguiente, se obtiene un nivel alto en el compromiso de normativo, los colaboradores consideran tener un deber moral con la organización al no abandonarlo.

Figura 4

Compromiso Organizacional



Nota. La figura muestra la respuesta de los colaboradores con relación al compromiso organizacional.

Tabla 5

Compromiso Organizacional

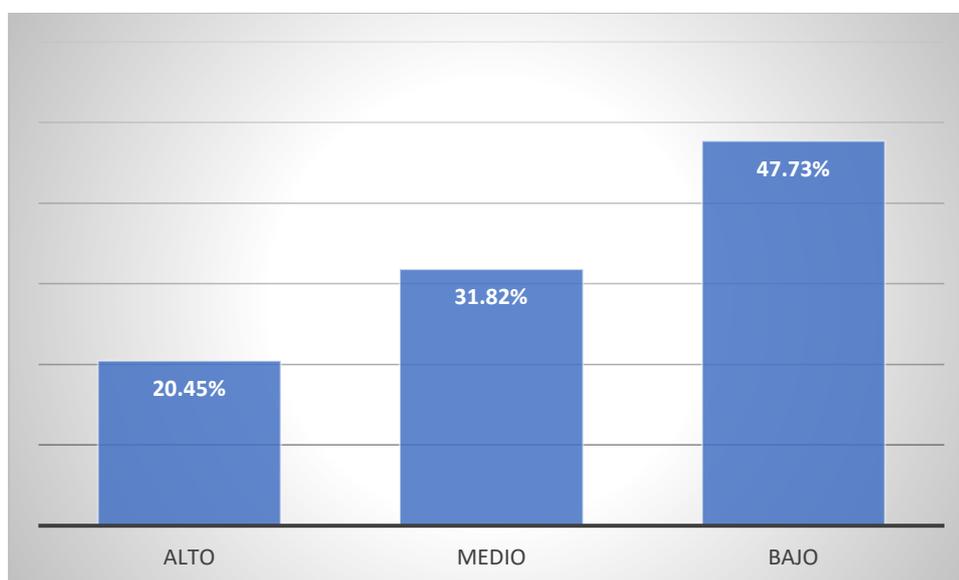
Nivel	Frecuencia	%	Moda
Alto	35	79.55%	
Medio	8	18.18%	3
Bajo	1	2.27%	

Total	44	100.00%
-------	----	---------

Nota. El nivel obtenido está en función del baremo presentado del consolidado de los reactivos de la variable, siendo el resultado según la moda de la medida de tendencia central para categorías, con un valor de 3, por consiguiente, se obtiene un nivel alto en el compromiso organizacional, los colaboradores consideran tener buenas relaciones con la empresa.

Figura 5

Estrés laboral



Nota. La figura muestra la respuesta de los colaboradores con relación al estrés laboral.

Tabla 6

Estrés Laboral

Nivel	Frecuencia	%	Moda
Alto	9	20.45%	1
Medio	14	31.82%	

Bajo	21	47.73%
Total	44	100.00%

Nota. El nivel obtenido está en función del baremo presentado del consolidado de los reactivos de la variable, siendo el resultado según la moda de la medida de tendencia central para categorías, con un valor de 1, por consiguiente, se obtiene un nivel bajo en el estrés laboral, los colaboradores perciben un nivel bajo de ansiedad o tensión en la empresa.

De los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, se puede llegar a resultados que deben ser comprobados en el contraste de hipótesis, Según la tabla Compromiso organizacional el nivel obtenido es alto y en la tabla sobre el estrés laboral el nivel obtenido es bajo, por lo tanto, existe una relación indirecta entre las variables, a mayor nivel de compromiso organizacional el estrés laboral es bajo, por consiguiente, mejores resultados para la empresa.

Para la realización de la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba Tau de Kendall para evaluar la correlación de rango entre las variables X e Y, siguiendo la metodología propuesta por Kendall (1970). Debido a que la misma es útil cuando nos encontramos trabajando con datos ordinales, es decir, datos que tienen un orden, pero las distancias entre los valores no son necesariamente uniformes, la misma no hace suposiciones sobre la distribución de los datos, lo que la hace robusta en comparación con algunas otras pruebas, maneja bien las situaciones donde hay empates en los datos y la misma no asume una distribución específica de los datos.

Contrastación de la hipótesis general

En la hipótesis general se formuló: “El compromiso organizacional se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Ho = “El compromiso organizacional se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

H1 = “El compromiso organizacional no se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau B de Kendall, al ser datos no paramétricos y matricial:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig>0,05

Ha: Sig<=0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Tau B de Kendall.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Tau B de Kendall (Tau B=-0.729; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 7

Contrastación hipótesis general

		Correlaciones	
		Estrés Laboral	Compromiso Organizacional
Tau_b de Kendall	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	. ,000
		N	44
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	-,729**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	44

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

Nota. Se muestra la contrastación de la hipótesis general

Se observa la contrastación de la hipótesis general:

0	0.05	1.00
---	------	------

 Sig. 0.000

Paso 5: Decisión

Tau B = -0.729 - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: El compromiso organizacional se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso organizacional y un estrés laboral bajo.

Contrastación de la hipótesis específica uno

En la hipótesis general se formuló: “El compromiso afectivo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

H_0 = “El compromiso afectivo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

H_1 = “El compromiso afectivo no se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau B de Kendall, al ser datos no paramétricos y matricial:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

H_0 : $Sig > 0,05$

H_a : $Sig \leq 0,05$

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Tau B de Kendall.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Tau B de Kendall (Tau B=-0.751; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis específica uno

		Correlaciones	
		Estrés Laboral	Compromiso Afectivo
Tau_b de Kendall	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
		N	44
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	-,751**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	44

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

Nota. Se muestra la contrastación de la hipótesis específica uno

Se observa la contrastación de la hipótesis general:

0	0.05	1.00
---	------	------



Sig. 0.000

Paso 5: Decisión

Tau B = -0.751 - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: El compromiso afectivo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso afectivo y un estrés laboral bajo.

Contrastación de la hipótesis específica dos

En la hipótesis general se formuló: “El compromiso de continuación se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Ho = “El compromiso de continuación se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

H1 = “El compromiso de continuación no se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau B de Kendall, al ser datos no paramétricos y matricial:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig>0,05

Ha: Sig<=0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Tau B de Kendall.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Tau B de Kendall (Tau B=-0.693; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis específica dos

		Correlaciones	
		Estrés Laboral	Compromiso de Continucción
Tau_b de Kendall	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	.
		N	44
Compromiso de Continucción	Compromiso de Continucción	Coeficiente de correlación	-,693**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	44

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

Nota. Se muestra la contrastación de la hipótesis específica dos

Se observa la contrastación de la hipótesis general:

0	0.05	1.00
---	------	------



Sig. 0.000

Paso 5: Decisión

Tau B = -0.693 - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: El compromiso de continuación se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso de continuación y un estrés laboral bajo.

Contrastación de la hipótesis específica tres

En la hipótesis general se formuló: “El compromiso normativo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Ho = “El compromiso normativo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

H1 = “El compromiso normativo no se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau B de Kendall, al ser datos no paramétricos y matricial:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna:

Ho: Sig>0,05

Ha: Sig<=0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de rangos Tau B de Kendall.

Paso 3: Con un nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%,

Paso 4: Se utiliza una prueba rangos Tau B de Kendall (Tau B=-0.677; Sig.=0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica tres

			Estrés Laboral	Compromiso normativo (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,677**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	44	44
	Compromiso normativo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,677**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	44	44

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

Nota. Se muestra la contrastación de la hipótesis específica tres

Se observa la contrastación de la hipótesis general:

0	0.05	1.00
---	------	------

 Sig. 0.000

Paso 5: Decisión

Tau B = -0.693 - nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: El compromiso normativo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso normativo y un estrés laboral bajo.

IV. DISCUSIÓN

De la investigación sobre la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los instructores del CIPEC, según sus resultados, “presentan un bajo nivel de Estrés Laboral y aunque se tiene un regular Compromiso Normativo y Afectivo con la institución, presentan un bajo Compromiso de Continuidad” Según (Camino, 2012); por lo cual, concluyen que los trabajadores no están dispuestos a dejar el centro laboral por problemas de estrés.

Según Santino (2014), en su estudio de estrés en las entidades bancarias, encuentra como resultado, que el estrés está relacionado a la competencia entre trabajadores, el horario de trabajo y viajar por razones laborales, lo cual no afecta al comportamiento organizacional.

En la presente investigación se puede apreciar según los resultados de la estadística descriptiva e inferencial en la contratación de hipótesis, que existe una relación indirecta entre el estrés laboral y el comportamiento organizacional, por lo tanto, tampoco en la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. los trabajadores están dispuestos a abandonar a la empresa y no están afectados por el estrés laboral.

Los resultados obtenidos dentro del estudio concuerdan con lo expuesto por Domínguez (2023) en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y estrés laboral

en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito”, ya que dentro de sus resultados se muestra que el nivel de clima organizacional de los empleados está significativamente relacionado con la variable estrés laboral ($r = -0.409$, $p < 0.05$), ambos estudios concuerdan que las dos variables mantienen una correlación inversa.

Los resultados concuerdan con lo expuesto en la tesis de Medina (2019) “Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en ESSALUD, Jesús María 2019” dentro de la cual se encuentra una relación inversa media entre los niveles de compromiso organizacional y el estrés laboral dentro de la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María 2019.

Los resultados difieren en parte con el estudio de Canales y Quesquén (2021) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana, 2020” ya que dentro de este estudio se termina afirmando que existe una relación inversa baja entre las variables de estudio, a diferencia del estudio realizado donde se encuentra una relación inversa superior con un nivel medio.

Los resultados difieren con lo expuesto por Chircca y Villanueva (2016) en su tesis doctoral titulada “Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo–2016” ya que sus resultados mostraron la no existencia de la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional dentro de la población de estudio a diferencia de los presentados dentro del desarrollo de este trabajo.

Sobre la hipótesis específicas se tiene que: Vargas y García (2007) El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca en el comportamiento. La mayoría de los seres humanos desconoce cómo manejarlo. Así mismo, El estrés es uno de los causantes directos e indirectos.

Camino (2012) el grado de relación que existe entre el estrés y compromiso organizacional. Concluye al analizar y relacionar estos dos constructos: Estrés laboral y Compromiso organizacional a través de los diagramas de dispersión de correlación lineal, se puede establecer que prácticamente no existe o es muy pobre la relación entre ellos. Por lo que, puede decirse que los instructores del CIPEC, presentan un bajo nivel de Estrés Laboral

y aunque se tiene un regular Compromiso Normativo y Afectivo con la institución, presentan un bajo Compromiso de Continuidad.

En la presente investigación se obtiene los resultados de El compromiso afectivo se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso afectivo y un estrés laboral bajo.; también, El compromiso de continuidad se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso de continuación y un estrés laboral bajo; así mismo, El compromiso normativo se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso normativo y un estrés laboral bajo.

V. CONCLUSIONES

Con la obtención de los resultados obtenidos después de realizado el estudio de investigación, y en base a la información que se obtuvo de los clientes al momento de analizar la relación existente entre el compromiso organizacional y el estrés laboral dentro de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. en el periodo 2022 podemos afirmar lo siguiente:

1. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado $Tau B = -0.729$ - nivel de significancia de 0.000, se concluye que:
El compromiso organizacional se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso organizacional y un estrés laboral bajo.

2. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, se tiene como resultado un Tau B = -0.751 - nivel de significancia de 0.000, se concluye que: El compromiso afectivo se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso afectivo y un estrés laboral bajo.
3. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado Tau B = -0.693- nivel de significancia de 0.000, se concluye que: El compromiso de continuidad se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso de continuación y un estrés laboral bajo.
4. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, se tiene como resultado Tau B = -0.677, con un nivel de significancia de 0.000, se concluye que: El compromiso normativo se relaciona indirectamente con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022, de manera significativa. Comprobándose los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtiene un nivel alto del compromiso normativo y un estrés laboral bajo

VI. RECOMENDACIONES

Al Gerente General de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L se le hacen las siguientes recomendaciones:

1. Para mantener la armonía entre los colaboradores de la empresa y mantener el nivel de estrés de los mismos, se recomienda realizar reuniones de esparcimiento (deportes, paseos) y capacitaciones a los colaboradores en temas de motivación e integración.
2. Difundir los logros y cumplimiento de metas de la empresa, para mantener y mejorar la imagen de la empresa en el sector; de esta manera, los colaboradores se sientan satisfechos de pertenecer a la empresa y sigan expresando ese sentimiento de agrado y felicidad.
3. Mantener y mejorar los beneficios y reconocimiento que brinda la empresa a sus colaboradores, para mejorar los sentimientos de pertenencia a la organización, para mantener a los colaboradores satisfechos con ser parte de la empresa.

4. Para no dañar el deber moral de los colaboradores con la organización y no tener abandono laboral, se debe realizar actividades de coaching y los reconocimientos intangibles (el trabajador del mes, la unidad que logro las metas, etc).

REFERENCIAS

- Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1–18. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.
- Bass, B. M. y Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.
- Bernal Torres, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*.
- Camino, L. (2012). *Relación entre el estrés laboral que sufren los Instructores y su compromiso organizacional en una institución educativa*. (Tesis de Maestría). Tecnológico de Monterrey, Escuela de Graduados, León, México. Recuperado de file:///C:/Users/UTSA302/Downloads/TESIS%20Leticia%20Camino%20M.pdf.
- Canales, F. y Quesquén, J. (2021). *Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana*, 2020.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª. Ed. México: McGraw Hill. Educación.
- Chircca, H., & Villanueva, M. (2016). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo–2016* (Doctoral dissertation,

- Tesis pregrado] Huancayo Universidad Nacional del Centro Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4707>).
- Condori, I. (2021). Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL MOHO 2020.
- De La Cruz Bastidas, N. M. y Ubaldo Contreras, Y. N. (2022). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Makro Supermayorista con sede en Huancayo.
- Dominguez Pucha, S. G. (2023). Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de entidades municipales del centro norte ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica).
- Dunham, R., Grube, J. y Castañeda, M. (1994). Organizational Commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, Vol 78, pp 401-404.
- FAVI. (Tesis de Licenciatura) Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- García, C. y Trujillo, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones*. 4ª. Ed. México: McGraw Hill Educación.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L. y Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Hellriegel D., Slocum, J., Woodman R. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005). *PARADIGMAS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN TIEMPOS DE CAMBIO*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kendall, M. G. (1970). *Rank Correlation Methods* (4th ed.). Charles Griffin.

- Medina, Y. (2019). Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en ESSALUD, Jesús María 2019.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. y Steers, R. M. (1982). *Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press.
- Moreno, J. E. S. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- O'Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y Estrategias de Investigación. *Pensamiento y Acción*, 5, 145-154.
- Torres Manrique, R. H. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima*, 2022.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?	Determinar de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022	El compromiso organizacional se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Esfuerzo por mi organización Orgullo de pertenencia. Actitud Positiva hacia la Organización. Identificación con los Objetivos Organizacionales. Motivación para el Esfuerzo Adicional	Método general: Método Científico Métodos específicos: Método deductivo Analítico sintético Tipo de investigación: Investigación básica Nivel de investigación: Investigación de nivel descriptivo correlacional Diseño de investigación: Investigación de diseño no experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJEIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Compromiso de continuación	Intenciones de permanencia Planificación de carrera a largo plazo Inversión en el desarrollo profesional Compromiso con beneficios a largo plazo Sentido de estabilidad laboral	
¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?	Determinar de qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022	El compromiso afectivo se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022		Compromiso normativo	Sentido de obligación Respeto y cumplimiento de normas organizacionales Identificación con los valores de la organización Lealtad ante desafíos organizacionales Rechazo a oportunidades contrarias a los valores organizacionales	
¿De qué manera el compromiso de continuación se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. - 2022?	Determinar de qué manera el compromiso de continuación se relaciona con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022	El compromiso de continuación se relaciona de forma indirecta con el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. – 2022	Estrés laboral	Demandas de la tarea	Interferencia de roles Presiones temporales Exposición a cambios constantes Falta de control sobre las tareas Presiones temporales	
				Demandas de rol	Expectativas Contradictorias Falta de Control sobre el Trabajo Inconsistencia en las expectativas de desempeño	

¿De qué manera el
compromiso normativo se
relaciona con el estrés
laboral de los
colaboradores de la
empresa Solorzano M&S
E.I.R.L. - 2022?

Determinar de qué manera
el compromiso normativo
se relaciona con el estrés
laboral de los
colaboradores de la
empresa Solorzano M&S
E.I.R.L. – 2022

El compromiso normativo
se relaciona de forma
indirecta con el estrés
laboral de los
colaboradores de la
empresa Solorzano M&S
E.I.R.L. – 2022

Demandas interpersonales	Carga de responsabilidades
	Expectativas de mi trabajo
	Conflictos Interpersonales
	Carga emocional de las relaciones laborales
	Ambigüedad en las expectativas
	Carga emocional de las relaciones laborales

Presión familiar

Anexo 02: Instrumentos de recopilación de datos

CUESTIONARIO N° 01: Compromiso organizacional

La encuesta presentada a continuación tiene por objetivo recabar información para el estudio “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOLORZANO M&S E.I.R.L. – 2022”

La información que se logre recabar será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" aquella respuesta que usted considere conveniente. (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

DIMENSIONES/ Ítems		1	2	3	4	5
1	Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.					
2	Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.					
3	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.					
4	Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.					
5	Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.					
6	Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.					
7	Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.					
8	Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.					
9	Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.					
10	Me siento como parte de “la familia” en esta organización.					
11	Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.					
12	Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.					
13	Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.					
14	Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.					
15	Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO N° 02: Estrés laboral

La encuesta presentada a continuación tiene por objetivo recabar información para el estudio “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOLORZANO M&S E.I.R.L. – 2022”

La información que se logre recabar será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" aquella respuesta que usted considere conveniente. (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

DIMENSIONES/ Ítems		1	2	3	4	5
1	Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.					
2	Veó con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.					
3	Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.					
4	No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.					
5	Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.					
6	Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño.					
7	Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.					
8	Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.					
9	Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.					
10	Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.					
11	En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.					
12	Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.					
13	En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.					
14	El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.					
15	Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 03: Instrumentos de validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.	X		X		X		
3	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.		X		X		X	
4	Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.	X		X		X		
5	Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	X		X		X		
6	Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.	X		X		X		
7	Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	X		X		X		
8	Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	X		X		X		
9	Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	X		X		X		
10	Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	X		X		X		
11	Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	X		X		X		
12	Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.	X			X	X		
13	Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	X			X	X		
14	Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	X		X		X		
15	Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:

Grado Académico del validador:

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

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

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

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

Firma del Experto Evaluador.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.	X		X		X		
3	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.		X		X	X		Revisar pregunta
4	Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.	X		X		X		
5	Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	X		X		X		
6	Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.	X		X		X		
7	Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	X		X		X		
8	Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	X		X		X		
9	Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	X		X		X		
10	Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	X		X		X		
11	Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	X		X		X		
12	Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.	X		X		X		
13	Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	X		X		X		
14	Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	X		X		X		
15	Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

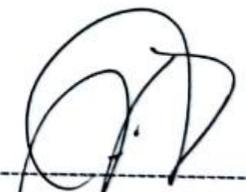
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. *Vilca Rodríguez, Roy River* DNI: *42986254*

Grado Académico del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Evaluador.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRES LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Las demandas de la tarea								
1	Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.	X		X		X		
2	Veó con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.	X		X		X		
3	Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.	X		X		X		
4	No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.	X		X		X		
5	Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSION Las demandas del rol								
8	Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño.	X		X		X		
9	Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.	X		X		X		
	Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.	X		X		X		
11	Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION Las demandas interpersonales								
12	En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.	X		X		X		
13	Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.	X		X		X		
14	En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.	X		X		X		
16	Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Vilca Rodríguez, Ray River*

DNI: 42986254

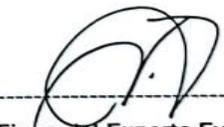
Grado académico del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Evaluador.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.	✓		✓		✓		
3	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.	✓		✓		✓		
4	Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.	✓		✓		✓		
5	Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.	✓		✓		✓		
6	Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓		
7	Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.	✓		✓		✓		
8	Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.	✓		✓		✓		
9	Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.	✓		✓		✓		
10	Me siento como parte de "la familia" en esta organización.	✓		✓		✓		
11	Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	✓		✓		✓		
12	Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.	✓		✓		✓		
13	Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.	✓		✓		✓		
14	Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.	✓		✓		✓		
15	Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Chanta Meléndez Inés Anali

DNI: 45524028

Grado Académico del validador:

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

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

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

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

Firma del Experto Evaluador.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRES LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Las demandas de la tarea								
1	Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.	✓		✓		✓		
2	Veó con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.	✓		✓		✓		
4	No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.	✓		✓		✓		
5	Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSION Las demandas del rol								
8	Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño.	✓		✓		✓		
9	Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
10	Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
11	Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSION Las demandas interpersonales								
12	En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.	✓		✓		✓		
13	Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.	✓		✓		✓		
14	En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
15	El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.	✓		✓		✓		
16	Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

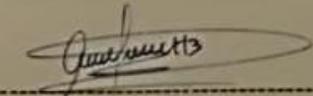
Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 45524028

Grado académico del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Evaluador.

Anexo 04: Información estadística complementaria

Baremos para explicar las variables

Tabla 11

Baremo del Compromiso Afectivo

Escala acumulada	Valor	Nivel
16-20	3	Alto
10-15	2	Medio
4-9	1	Bajo

Nota: “El compromiso afectivo resulta del atractivo y de la satisfacción que tiene el trabajador al pertenecer a la organización y que lo expresa por medio de sentimientos positivos como agrado y felicidad” según (O’Reilly y Chatman,1986).

Tabla 12

Baremo del Compromiso de Continuación

Escala acumulada	Valor	Nivel
19-25	3	Alto
12-18	2	Medio
5-11	1	Bajo

Nota. “Compromiso de continuidad referente a los beneficios que brinda la organización al empleado y que abandonarlos le significaría una pérdida, aspecto que le lleva a permanecer en su organización” según (O’Reilly y Chatman,1986).

Tabla 13*Baremo del Compromiso normativo*

Escala acumulada	Valor	Criterio
19-25	3	Alto
12-18	2	Medio
5-11	1	Bajo

Nota. “Compromiso Normativo, expresa el deber moral del empleado por no abandonar su organización y a su grupo de trabajo” según (O’Reilly y Chatman,1986)

Tabla 14*Baremo del Compromiso Organizacional*

Escala acumulada	Valor	Criterio
52-70	3	Alto
34-51	2	Medio
14-33	1	Bajo

Nota. “El Compromiso Organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización” (Allen y Meyer, 1997, p. 263).

Tabla 15*Baremo del Estrés Laboral*

Escala acumulada	Valor	Criterio
52-70	3	Alto
34-51	2	Medio
14-33	1	Bajo

Nota. “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (Robbins, 2009).

Análisis de datos resultado de las encuestas variable: Comportamiento Organizacional

Tabla 16

Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	11.36%
En desacuerdo	3	6.82%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	11.36%
De acuerdo	16	36.36%
Muy de acuerdo	15	34.09%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 17

Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	4.55%
En desacuerdo	7	15.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	14	31.82%
Muy de acuerdo	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 18*Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	9.09%
En desacuerdo	7	15.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	13.64%
De acuerdo	18	40.91%
Muy de acuerdo	9	20.45%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 19*Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	9.09%
En desacuerdo	5	11.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22.73%
De acuerdo	14	31.82%
Muy de acuerdo	11	25.00%
Total	44	100.00%

Nota: Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 20

Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	9.09%
En desacuerdo	5	11.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	11.36%
De acuerdo	18	40.91%
Muy de acuerdo	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 21

Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	3	6.82%
En desacuerdo	5	11.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	12	27.27%
Muy de acuerdo	15	34.09%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 22*Realmente me preocupo por el destino de esta entidad*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	4.55%
En desacuerdo	6	13.64%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	13.64%
De acuerdo	18	40.91%
Muy de acuerdo	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 23*Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	9.09%
En desacuerdo	7	15.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	15.91%
De acuerdo	15	34.09%
Muy de acuerdo	11	25.00%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 24*Me siento como parte de “la familia” en esta organización*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	6	13.64%
En desacuerdo	3	6.82%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	18.18%
De acuerdo	15	34.09%
Muy de acuerdo	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 25*Siento que los problemas de esta organización son mis problemas*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	11.36%
En desacuerdo	5	11.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	18.18%
De acuerdo	15	34.09%
Muy de acuerdo	11	25.00%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 26*Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	7	15.91%
En desacuerdo	5	11.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22.73%
De acuerdo	9	20.45%
Muy de acuerdo	13	29.55%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 27*Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	4.55%
En desacuerdo	8	18.18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	18.18%
De acuerdo	14	31.82%
Muy de acuerdo	12	27.27%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 28*Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	4	9.09%
En desacuerdo	7	15.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	14	31.82%
Muy de acuerdo	10	22.73%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 29*Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	5	11.36%
En desacuerdo	7	15.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	13	29.55%
Muy de acuerdo	10	22.73%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 30

Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	8	18.18%
En desacuerdo	18	40.91%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	15.91%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	6	13.64%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 31

Veó con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	10	22.73%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	15.91%
De acuerdo	9	20.45%
Muy de acuerdo	2	4.55%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 32*Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	10	22.73%
En desacuerdo	14	31.82%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22.73%
De acuerdo	6	13.64%
Muy de acuerdo	4	9.09%
Total	44	100.00%

Nota: Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 33*No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	8	18.18%
En desacuerdo	12	27.27%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	27.27%
De acuerdo	4	9.09%
Muy de acuerdo	8	18.18%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 34*Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	18.18%
De acuerdo	6	13.64%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 35*Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	8	18.18%
En desacuerdo	14	31.82%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22.73%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	7	15.91%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 36*Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	10	22.73%
En desacuerdo	13	29.55%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22.73%
De acuerdo	6	13.64%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 37*Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo*

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	14	31.82%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	8	18.18%
Muy de acuerdo	4	9.09%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 38

Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 39

Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 40

En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022

Tabla 41

En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 42

El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Tabla 43

Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar

Criterio	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	9	20.45%
En desacuerdo	16	36.36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	20.45%
De acuerdo	5	11.36%
Muy de acuerdo	5	11.36%
Total	44	100.00%

Nota. Resultados de la encuesta a los colaboradores de la empresa de la empresa Solorzano M&S E.I.R.L. 2022.

Anexo 05: Fotografías de la aplicación de la encuesta

