



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

TESIS

**" COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPEN - 2021 "**

PRESENTADA POR:

BACH. ZAMORA CRIZANTO CLAUDIA ELIZETT

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

PIMENTEL – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por cuidarme y guiarme en cada paso que doy.

A mis padres Fausto Zamora Quiroz y Cecilia Belinda Crizanto Cortez, los cuales en todo momento me han brindado consejos y amor.

A mi hija Danna Julieta Ríos Zamora a quien le debo mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas- Filial Chiclayo, la cual me ha permitido lograr ser un profesional y alcanzar mis metas.

A Dios todopoderoso por haberme permitido ser una profesional y llegar a este momento tan importante en mi vida.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.2.1 Problema Principal.....	14
1.3 Objetivos de la Investigación	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación e importancia.....	15
1.5 Limitaciones de la investigación	16

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio de investigación	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales.....	22
2.1.3 Locales.....	25
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Definición de comportamiento organizacional	30
2.2.2 Definición de estrés laboral	33
2.3 Definición de términos.....	39
2.4 Hipótesis.....	40

2.4.1 Hipotesis general.....	40
2.4 Variables	40
2.5.1 Definición conceptual de la variable	41
2.5.2 Operacionalización de las variables	42
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1 Tipo y diseño de investigación	44
3.1.1 Tipo de investigación.....	44
3.1.2 Diseño de la investigación.....	44
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	45
3.3 Población y Muestra	45
3.3.1 Población.....	45
3.3.2 Muestra.....	45
3.4 Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos	45
3.4.1 Técnicas.....	45
3.4.2 Instrumentos	46
3.5 Plan de recolección y procesamiento de datos	46
CAPITULO IV: RESULTADOS	49
4.1 Análisis y resultados de la investigación..	
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
ANEXOS.....	98
Anexo 01: Matriz de consistencia	98
Anexo 02: Encuesta N°01 C.O	100
Anexo 03: Encuesta N° 02. Estrés laboral... ..	102

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Chepén, La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Chepén. La investigación fue descriptiva y el diseño no experimental de corte transversal, correlacional, la muestra estuvo compuesta por 43 trabajadores los cuales le dieron respuesta a la encuesta.

Con el compromiso organizacional como variable independiente se llegó a concluir que, de las tres dimensiones de esta variable, la que corresponde al afectivo tuvo un 82% de aprobación (muy de acuerdo y de acuerdo), el 86% de aprobación correspondiente al compromiso de Continuación (muy de acuerdo y de acuerdo) y el 93% de aprobación (muy de acuerdo y de acuerdo) correspondiente al compromiso normativo.

Con respecto a la variable dependiente estrés laboral del total de trabajadores encuestados el 26% respondió estar Muy de acuerdo, siendo el 59% el porcentaje de trabajadores que se encuentran De acuerdo, lo que evidencia que el 85% considera que el estrés laboral no afecta el desempeño laboral en la municipalidad de Chepén en el cual el 21% y 63% corresponde al estrés Tarea, el 31% y 60% al estrés Rol y el 26% y 55% al estrés Interpersonales. El estadístico de Rho Spearman es 0.443 lo que evidencia una correlación positiva moderada de la variable variable Compromiso organizacional y Estrés Laboral

Palabras clave: Compromiso organizacional, estrés laboral.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Provincial Municipality of Chepén. The purpose of the investigation is to determine the relationship between organizational commitment and work stress in the workers of the Municipality of Chepén. The research was descriptive and the non-experimental design of cross-sectional, correlational, the sample consisted of 43 workers who gave answers to the survey.

With organizational commitment as an independent variable, it was concluded that, of the three dimensions of this variable, the one that corresponds to affective had 82% approval (strongly agree and agree), 86% approval corresponding to the commitment of Continuation (strongly agree and agree) and 93% approval (strongly agree and agree) corresponding to the normative commitment.

With regard to the dependent variable work stress of the total of workers surveyed, 26% responded strongly agree, being 59% the percentage of workers who agree, which shows that 85% consider that work stress does not affect job performance in the municipality of Chepén in which 21% and 63% correspond to Task stress, 31% and 60% to Role stress and 26% and 55% to Interpersonal stress. The Rho Spearman statistic is 0.443, which shows a moderate positive correlation of the variable Organizational commitment and Work Stress

Keywords: Organizational commitment, work stress

INTRODUCCION

En la actualidad los trabajadores de las diversas organizaciones tanto nacionales como internacionales realizan sus labores por una remuneración mensual, demostrando muchas veces el poco compromiso organizacional con la empresa y a la vez generando problemas en la vida laboral como familiar del personal lo que llamamos estrés. En cuanto al compromiso, debe de surgir en cada trabajador porque así se generará un buen funcionamiento en la empresa, generando en los trabajadores ideas innovadoras y eficiencia en su labor puesto que así demuestran que están de acuerdo con los objetivos de la empresa y muestran su compromiso.

El estrés laboral es un problema que afecta a millones de personas, surge cuando los recursos de los trabajadores son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente y puede manifestarse de diversas formas, asimismo las continuas exigencias en las labores que se realizan diariamente, produce que el trabajador presente un conjunto de emociones de manera negativa, lo cual con el tiempo irá afectando su salud, dado que pueden presentar diferentes enfermedades en el trabajador, impidiéndole que estos se comprometan en realizar sus labores correctamente, ya que la tensión que sienten les afecta y les resulta difícil de superar.

La presente investigación comprende cinco capítulos:

El capítulo I: El cual comprende la situación problemática, formulación del problema de investigación, con el objetivo general y objetivos específicos, justificación teórica, social y metodológica e importancia de la investigación.

En capítulo II: Comprende los antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local, asimismo la base teórica de las variables estudiadas.

El capítulo III: Tiene en consideración la hipótesis y variables en estudio.

En el capítulo IV: De manera detallada se presenta la metodología referente al nivel, tipo de investigación, métodos, población y muestra. Además, los datos se procesaron y se interpretaron los resultados obtenidos.

En el capítulo V: se presentan las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó en la investigación al finalizar la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones de éxito, en la actualidad tratan a su personal como una fuente primordial de competitividad, considerando al factor humano como el más importante activo; de allí la necesidad de conseguir y contar con el más calificado personal, competitivo y motivado, partiendo del hecho de que el recurso humano ha dejado de ser un recurso más con los que cuentan las empresas para convertirse en el recurso estratégico que se debe optimizar. Siendo así, la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores deben ser aspectos primordiales que toda empresa debe tomar en consideración. (Rosillo et al., 2012)

Rekha (2016) expresa que los Estados Unidos de Norte América, ostenta el mayor número de trabajadores con estrés laboral, lo que se debe al incremento del costo de vida y sobre carga laboral, estando más propensos a tener menos motivación, tener menor productividad, ser insalubres, lo cual genera un mayor índice de rotación en el trabajo. En el trabajo el estrés puede ser un problema para la empresa y trabajadores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) expresa que el nivel de compromiso organizacional en Latinoamérica es mayor en relación a los demás continentes (Europa, Asia Pacifico, América del Norte, África), no logrando tener un notable incremento, puesto que creció solamente 1% durante los últimos 5 años, por lo cual se denota un estancamiento en este aspecto. Asimismo, la OIT, refiere que el

65% al 70% de la población latinoamericana padece de estrés laboral siendo la causa principal de ausentismo laboral.

En la investigación efectuada por la Universidad de Montreal en Canadá, citada por Heraldos (2017), opina que el tener estrés laboral por tiempo largo y no tratarse adecuadamente puede generar en un determinado tiempo cáncer. Asimismo, entre las principales causas del estrés laboral tenemos el trabajo excesivo, inseguridad, problemas económicos, poca flexibilidad de horarios de trabajo entre otros.

Según Forbes México (2017), expresa que los mexicanos son los individuos con mayor estrés en el mundo. Es el país que evidencia el primer lugar en estrés laboral en la cual el 75% de colaboradores sufre del síndrome de Burnout o fatiga por el estrés laboral, China 73% y Estados Unidos 59% las dos economías más grandes del planeta, según la Organización Mundial de la Salud.

Una investigación realizada por la organización Gallup (2013) evidencia que, a nivel mundial, existen niveles bajos de compromiso organizacional promedio y solamente el 13% de la población laboral activa en 142 países está comprometida con su trabajo. Asimismo, en América Latina se presentan los siguientes porcentajes de trabajadores de compromiso organizacional: Brasil (27%); Chile (23%); Bolivia (22%); Honduras (19%) Argentina y Perú (16%) México (12%).

En el Perú, de cada diez personas, ocho sufren de estrés laboral, se debe a la falta de habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los colaboradores, para desarrollar sus actividades y responder a exigencias. Una de las consecuencias del estrés, es el

bajo compromiso, la ansiedad laboral, desmotivación, agotamiento físico y mental, irritabilidad, depresión de la persona, terminando afectando su desempeño y la productividad y las organizaciones se ven afectadas a nivel de rentabilidad y competitividad (La Republica, 2017).

Según Manzanera (2016), considera que el 87% de empresas, la falta de compromiso es su principal problema, según este estudio, los empleadores se ven forzados a cambiar su visión sobre los trabajadores, a medida que integran nuevas formas innovadoras de cómo hacer una adecuada gestión del personal. Asimismo, se refleja que el 66% de trabajadores se encuentra "abrumados" por su actual entorno laboral. Lo cual da una característica clara de estrés laboral formado por la costumbre y el entorno laboral de muchas organizaciones en el Perú. Así mismo, Torres y Díaz (2012) opinan que cualquier organización en la actualidad, que no tenga el verdadero compromiso de sus colaboradores, no podrá enfrentar los grandes retos empresariales que se le presenten.

Cuando no hay identidad y sentido pertenencia a la organización, se genera un conflicto con la organización en la que se labora. Así mismo, el reto principal que las empresas tendrían sería el poder generar estrategias y técnicas útiles que le permitan reducir el nivel de estrés pues de esta manera se genera compromiso e identificación con los objetivos de la organización a la que pertenecen (Velásquez 2012)

En el Perú, la importancia de desarrollar las estrategias del compromiso organizacional se considera y propician generalmente en las organizaciones privadas, donde tienen muy en claro el papel predominante que representan, así mismo en las organizaciones

estatales, no se le da la importancia debida a este aspecto, por lo que se deja muchas veces de lado, no se propicia ni difunde.

En la Municipalidad Provincial de Chepén, los trabajadores presentan muchas veces posiciones y actitudes con respecto a las condiciones laborales actuales, y a la problemática social en la cual se desempeñan, lo cual presentan manifestaciones de temor, incertidumbre, desconcierto en la cual muchos trabajadores presentan actitudes negativas de confrontación y de conformismo en la cual muchas veces ante las exigencias se sienten que son presionados, controlados lo cual repercute en que se presente el estrés laboral así como afecciones a la salud.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Chepén – 2021?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Chepén - 2021

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el de compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Chepén - 2021
- Identificar el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad

de Chepén - 2021

- Analizar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Chepén - 2021

JUSTIFICACION

Justificación Teórica

El presente estudio generará un conocimiento actualizado estableciendo la relación entre el Compromiso Organizacional y el estrés laboral con el propósito de establecer las particulares características en el comportamiento de los trabajadores de la municipalidad en estudio.

La investigación servirá como base para investigaciones futuras, la cual proporcionará importantes conocimientos para el desarrollo del tema en estudio.

- **Justificación Social**

La investigación permitirá conocer la problemática de los hechos que atraviesa la municipalidad, se beneficiaran los trabajadores, con la presente investigación porque ayudará a poder identificar qué factores son los que repercuten de manera negativa en su rendimiento. Asimismo, a la institución, porque los resultados van a permitir tomar medidas de acción en donde sean beneficiados los usuarios.

- **Justificación Metodológica**

La presente investigación presenta un diseño metodológico descriptivo correlacional, lo cual permitirá el conocer la manera en la que se desarrolla la investigación, las técnicas e instrumentos podrán utilizarse para realizar nuevas investigaciones, de tal manera que

logren contribuir con un mayor conocimiento y entendimiento de estos factores y con esto se posibilite la mejora continua en la calidad de los servicios

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

La alumna tesista tiene poca disponibilidad de tiempo ya que en la actualidad se encuentra laborando en la ciudad de Chepén en el departamento de La Libertad.

CAPITULO II

II. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO DE INVESTIGACION

INTERNACIONAL

Piña, N; Chiang, M; Lama,S (2017).Chile. En la tesis titulada Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación.

La presente investigación intenta evaluar el nivel de estrés laboral y compromiso de los funcionarios de una institución pública que busca el proceso de acreditación en salud, el cual lo impulsa el Ministerio de Salud, que garantiza que la atención a los pobladores sea de calidad y segura. La institución no cuenta con una metodología que comprenda a los funcionarios en el proceso, de manera que puedan adquirir o desarrollar las herramientas para enfrentar los cambios nuevos. La investigación tiene por objetivo el analizar la variación del nivel de compromiso organizacional y estrés el cual es percibido por los funcionarios de una institución pública luego de implementar un plan de intervención que involucre el proceso de acreditación. Se desarrolló durante seis meses, el plan de intervención, el cual contó con una evaluación previa e implementación posterior. El estudio fue de tipo longitudinal con una muestra de 95 funcionarios de la institución en estudio. Se llegó a los resultados que los funcionarios evidencian un compromiso medio alto (media > 3pts), destacando la media del compromiso afectivo, y una percepción de “estrés positivo” en las dos evaluaciones. Se aumentó de manera significativa el compromiso normativo, apoyo social percibido y la capacidad de control, que, sumado a la disminución de la inseguridad en el empleo frente la percepción de demandas psicológicas, ha generado que la percepción final de estrés disminuya. Además, se presentó una correlación significativa inversamente proporcional entre las variables en

estudio. En la investigación se llegó a la conclusión que el plan de intervención ha generado un impacto positivo en las variables.

Reza, M. (2018). Ecuador. En la tesis titulada El estrés laboral y su dominio en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus – Havoc en el año 2017.

El objetivo general fue identificar el dominio que genera el estrés sindical en el compromiso organizacional de los empleados de planta de ABRUS - HAVOC para desarrollar planes de intervención. La población está conformada por 40 colaboradores, pero las encuestas fueron dirigidas 36 colaboradores, ya que los mandos altos no participaron de la investigación. La metodología que se aplica fue de diseño no experimental correlacional. En la investigación quedó demostrado si la hipótesis planteada de que los niveles elevados de estrés laboral presentados por los trabajadores de ABRUS - HAVOC disminuye el compromiso organizacional es acertada. Se llegó a la conclusión que los trabajadores del consorcio Abrus – Havoc se ven influenciados por el género, puesto que las trabajadoras presentan bajos niveles de estrés comparado con los trabajadores, por lo tanto, en la investigación se recomienda plasmar un plan para las diversas actividades y de esta manera poder hacer frente el estrés personal como laboral de los trabajadores del consorcio. Respecto al compromiso organizacional, se ubica en el nivel promedio. Por tal razón, en base a los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta de mejora con el objeto de incrementar los niveles de compromiso.

García,J.(2016) Ecuador. En la tesis titulada Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca.

La presente investigación tuvo como objetivo el estudio del estrés laboral en los colaboradores de la universidad en estudio. La investigación fue transversal, descriptiva, se contó con 240 trabajadores como muestra. La encuesta fue el método que se utilizó cuyo instrumento fue el cuestionario

con 14 ítems del modelo demanda–control de Karasek. El análisis de datos fue mediante el software SPSS V.21. Para determinar la relación entre variables se utilizó el Chi cuadrado Tau b y ANOVA. El análisis de riesgos se realizó mediante la razón de prevalencia (IC 95%).

Se tuvo como resultados en el presente trabajo que desarrollan Trabajo Activo el 14.58%, y Trabajo Pasivo el 43.75%, el 23.75% de los trabajadores realizan Trabajo de Alta Tensión Laboral y el 17.92% Trabajo de Baja Tensión Laboral, en el cual se encontró significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ($p<0.05$); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ($p<0.05$). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ($p<0.05$). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ($p<0.05$). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ($p<0.05$). Se llegó a la conclusión que existe más probabilidad (dos veces) de que desarrollen enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Ramírez,T (2018) México. En la tesis titulada Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una Universidad Pública del Estado de México.

La investigación fue transversal de tipo cuantitativa no probabilística la muestra, puesto que no ha habido la participación del 100% del personal. La población estuvo formada por 8 personas del área administrativa pertenecientes a las áreas de control escolar y Subdirección administrativa, se aplicó el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS compuesto por veinticinco ítems.

se evidenció que eran bajos en los trabajadores administrativos los niveles de estrés, siendo los factores principales generadores de estrés en el ambiente laboral: no se cuenta con suficiente infraestructura tecnológica, considerando que se encuentran éstos limitados para realizar trabajos de importancia y a tiempo, respecto a los conocimientos técnicos pocos lo

poseen, el supervisor nunca se ha solidarizado con los trabajadores ante sus jefes, hay una estructura formal con mucha documentación, a veces los trabajadores no tienen ideas claras de la misión y metas de la organización, las políticas por parte de la gerencia dificultan un buen desempeño en la organización, la manera de ejecutar los informes entre superiores y subordinados los hace sentir presionados, no se cuenta con espacios privados para realizar las actividades administrativas, muy pocas veces el supervisor se preocupó por el bienestar personal de los trabajadores, los trabajadores no disfrutaban de estatus o prestigio dentro las áreas de trabajo.

Amaya B, Galvis D, Acosta G, Aguilera L, Olarte Y. En la tesis Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano 2019. El efecto del estrés laboral en la salud, es un tema que acoge entre sus círculos a poblaciones cada vez más amplias actualmente, presumiéndose que puede influir de manera considerable negativamente en ámbitos psicológicos, fisiológicos, emocionales y hasta en las relaciones sociales de los trabajadores, es por ello que el tema será sujeto de estudio y analizado a profundidad de la empresa en estudio con un enfoque claro hacia el estrés y clima laboral como factores determinantes en la salud mental y el rendimiento de los colaboradores, así como sus relaciones entre sí, con un plan de investigación que interviene e interactúa de manera directa con ellos y obtiene información valiosa para el equipo de investigadores que, después, estará dirigido a reportar los hallazgos y datos recopilados y analizados al personal administrativo, incentivando la implementación de estrategias que atenúen las posibles falencias de la organización, mejorando el bienestar laboral de los trabajadores

2.2.2 A nivel Nacional

Araujo, L; Mendoza, S (2019) Chimbote. El estrés y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de la UGEL del Santa 2019

En la presente investigación, el objetivo fue la determinación de la relación del estrés con el compromiso laboral de los trabajadores en estudio, considerando para el estrés la teoría de Robbins (2009) y para el compromiso la teoría de Steers (1977) con una muestra censal de 50 trabajadores. En los resultados se evidenció que son significativos puesto que hay una relación positiva entre el estrés y el compromiso laboral en la institución en estudio, comprobándose la hipótesis de investigación de Rho de Spearman con una significancia menor a 0.05, siendo el coeficiente de Rho de Spearman de 0.583 en la cual se indica relación entre las respectivas variables. En la investigación se encontró que el estrés según el 20% de los trabajadores, se encuentra en un nivel alto, asimismo en la dimensión del clima laboral con un 33% de trabajadores se encuentra en nivel muy alto, al identificarse el compromiso se tuvo como resultado de 20%, ya que opinaron que estuvo en un nivel alto, además de la dimensión de identificación, el 20% opinaron que estuvo en un nivel alto. Como conclusión se llegó a determinar que el estrés tiene influencia a medida que el trabajo sea más exigente en el compromiso laboral.

Anampa, L (2016) Trujillo. En la tesis Compromiso Organizacional y su relación con el estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo.

La investigación tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre el compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores del área del personal administrativo de la empresa en estudio. La Investigación presente es correlacional con diseño no experimental, transversal estuvo conformada la población por 35 trabajadores que al ser pequeña la población se tomó como muestra al total del personal administrativo que labora en la empresa. Se desarrolló la investigación, en la cual se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, un el cual fue

aplicado al personal administrativo, para determinar el compromiso organizacional y el estrés laboral en el área del personal administrativo y por consiguiente se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la correlación entre las variables investigadas. Se concluyó en la investigación que existe relación inversa de ($r = -.63$) y significativa de ($p < .05$) entre el compromiso organizacional con el estrés laboral.

Alarcón, E (2017) En la investigación Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima.

La investigación, de corte transversal, correlacional y descriptiva, contando con 213 trabajadores como muestra, en este trabajo se realizó el muestreo intencional no probabilístico según los criterios del investigador y concluyo que el 24.4%(52 entrevistados), tienen un nivel intermedio de estrés además el 34.3%(73 entrevistados) presentan estrés, además mientras que de 9.7% (42) tienen un mayor nivel de estrés y el 21.6% (46 entrevistados) tiene un nivel bajo de estrés.

Se utilizó los instrumentos y para el compromiso el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, obteniéndose para el compromiso organización el índice de alfa de cronbach de 0.97 y para el estrés laboral 0.96. Como resultado se tuvo que existe una correlación negativa significativa entre las variables en estudio.

Angulo,N (2016) realizó la investigación de Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del hospital regional docente de Cajamarca.

La investigación fue descriptiva, transversal, correlacional, con 273 colaboradores como muestra a utilizar, se aplicó para el compromiso organizacional el cuestionario Análisis Factorial de la escala de Meyer y Allen y para estrés laboral el cuestionario de Índice tensión relacionada al

trabajo, en el que se llegó a los resultados que el compromiso organizacional tiene un porcentaje del 65%, evidenciando un nivel moderado y el estrés laboral se encuentra en un nivel medio con un 70%, por lo tanto, al correlacionar las dos variables se concluye que existe una relación inversa entre el compromiso organizacional y el estrés laboral con un índice de 0.287; es decir que a más compromiso menos estrés laboral habrá en los colaboradores de la institución en estudio.

Alvarado, L (2018). En la tesis titulada Compromiso organizacional y estrés laboral en docentes de una Institución Educativa Privada de Trujillo.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del compromiso organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución Educativa Privada de Trujillo, para ello se utilizó un diseño no experimental, correlacional, aplicando los siguientes instrumentos, Cuestionario adaptado de Compromiso de Meyer y Allen , con los factores compromiso afectivo, normativo y de continuidad y el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, que mide el nivel de estrés laboral. La población y muestra fueron 49 docentes de una Institución Educativa Privada de Trujillo, concluyéndose que existe correlación inversa significativa entre ambas variables

Pelayza, C y Savedra,J (2015) Huancayo. En la investigación Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL. La intención se orientó a ofrecer información relevante y actualizada importante para la empresa para que de esta manera se formulen estrategias que se orienten a fortificar el afrontamiento y manejo del estrés. La muestra estuvo

compuesta por 12 conductores que laboran en la empresa. El instrumento utilizado fue un cuestionario para estrés laboral y otro para satisfacción laboral.

Respecto a los resultados obtenidos fue que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de spearman es de 0.735, lo cual evidencia que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes en estudio y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable; siendo los resultados motivo para que se tome medidas con respecto al tema.

2.2.3 A nivel local

Gonzales,L; Soto,S (2018) Chiclayo. En la tesis titulada Compromiso organizacional de los profesores de un colegio de Cayaltí basado en el modelo de Meyer y Allen.

En la presente investigación se efectuó un diagnóstico de la situación actual de la I.E San Juan Bautista, con la finalidad de que sea un modelo para los profesionales de Administración de empresas e instituciones educativas, que desean realizar mejoras en el ambiente organizacional laboral.

En la investigación se evidenció un bajo desempeño de los docentes en la institución educativa en estudio, ya que existe una falta de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, lo cual genera que no realizan un buen desempeño laboral y solo se dediquen a llegar a su centro de trabajo por el simple hecho de que a cambio de eso recibirá una compensación salarial.

Mediante un análisis y con ayuda del modelo de Meyer y Allen a través de las tres dimensiones, se realizó el cuestionario a los 34 trabajadores, el cual fue aplicado para la solución de los problemas.

Según los resultados a los que se llegó en la investigación, el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, observándose un bajo vínculo afectivo de los docentes con la I.E, no descartando cambiar de empleo, para mejorar en lo referido a la remuneración, lo cual les permitirá equilibrar el ámbito laboral con el familiar, mediante estos resultados la institución en estudio podrá elaborar algunas recomendaciones que se orienten a la mejora del compromiso organizacional por parte de los docentes.

Chuzón, Ana (2018). Chiclayo. En la tesis titulada El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018.

En la actualidad, para cualquier colaborador en alguna empresa, el estrés, es una problemática importante, se ha presentado en las diversas organizaciones, con impacto negativo en el desempeño. Ante ello se realizó la investigación en la empresa Frutos Tongorrape S.A – Motupe, con el objetivo de determinar la influencia que generan el estrés laboral en el desempeño laboral.

A nivel metodológico la presente investigación es no experimental, correlacional, siendo 30 trabajadores la muestra, la cual está conformada por trabajadores del área Administrativa. La encuesta y observación directa fueron las técnicas utilizadas en la recolección de datos, cuyos instrumentos fueron los cuestionarios, que han permitido conocer la situación del trabajador con relación a su desempeño laboral.

Se pudo comprobar que el estrés tiene influencia en el desempeño de los trabajadores, el cual muchas veces genera en las organizaciones conflictos que originan disminución en el desempeño laboral, así como problemas significativos, cuando el trabajador se halle estresado, va a disminuir su rendimiento; los factores que se identificaron fueron la falta de planificación y organización y al ejecutar sus labores, sobrecarga laboral; además la generalidad de trabajadores efectúan monótonas actividades.

Se recomienda capacitaciones constantemente junto con diversas actividades recreativas con los trabajadores de la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, para implementar técnicas nuevas de trabajo y que sea agradable el ambiente laboral, con ello se disminuirá el estrés siendo el desempeño elevado.

Elera, G (2018) Chiclayo. En la tesis titulada Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo sustentado en el modelo de Meyer y el cual describe el compromiso presente en los colaboradores, bajo tres dimensiones: compromiso afectivo, continuidad y normativo. Se aplicó el cuestionario de Meyer y Allen a la muestra de 220 trabajadores de la empresa en estudio. Para el posterior análisis, se identificó los nudos críticos que son el insumo para el planteamiento de un plan de acción en el manejo del potencial humano, con el fin de mejorar los niveles de compromiso de los colaboradores para un D.O que incida de manera positiva en la referida empresa. Según los resultados se llegó a la conclusión que la empresa presenta el compromiso afectivo en un nivel medio con un porcentaje del 58%, de continuidad en nivel medio con un porcentaje del 55%, y un nivel alto de compromiso normativo 37% por parte de los trabajadores.

Zapata,K y Chancafe (2018) Chiclayo. En su tesis Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017
La presente investigación se realizó y se determinó el nivel del estrés laboral presente en una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes, la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los vendedores. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores del área de ventas y con 270 clientes. La investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, en la cual las variables no fueron manipuladas. Como instrumento se empleó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la variable calidad se utilizó el SERVQUAL. Los resultados a los que se llegó, evidencia que existe un

significativo nivel de estrés laboral en la empresa de estudio, además la percepción de calidad de servicio es insatisfactoria por parte de los diferentes clientes. Se pudo concluir que son altos, los niveles de estrés por lo que se recomienda realizar capacitaciones o talleres, que permitan moderar el estrés entre los colaboradores

Jaramillo, D (2018). En la tesis titulada Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi de San Ignacio departamento Cajamarca.

La investigación en el objetivo general propuso un programa de Inteligencia Emocional para los trabajadores en estudio y de esta manera que se reduzca el estrés de los trabajadores. Dos encuestas se realizaron la primera respecto a la inteligencia emocional y la segunda referente el estrés laboral. La muestra estuvo conformada por el 100% de los trabajadores de la Empresa siendo 17 trabajadores. Los resultados obtenidos permitieron concluir en la existencia de una probabilidad elevada de estrés en los trabajadores de la Cooperativa. Se demostró que el personal tiene un nivel alto de inteligencia emocional para controlar sus emociones con el cliente. Se determinó que los trabajadores se encuentran estresados por los constantes ruidos que produce la empresa dentro de su ámbito laboral, lo cual conlleva a una productividad baja del colaborador hacia la empresa. El resultado se llevó a la parte descriptiva concluyendo que la mayoría de los encuestados sufren de estrés laboral con un 82% y en un 41% de los encuestados hicieron mención que si pueden controlar sus emociones. Finalmente, se recomienda establecer un programa para controlar el estrés en materia de prevención, tener actitudes positivas y pensamientos, ser tolerante, flexible; planificarse con el tiempo, y sobre todo adaptarse al cambio. Así mismo capacitar a los líderes en este aspecto, principalmente en sus relaciones con las personas que tienen a cargo, ya que los líderes deben saber cómo comunicarse y desarrollar esa confianza para que las

personas a su cargo puedan solicitar ayuda cuando sientan que se está necesitando algo, o pasando por algo que le genera la ansiedad

2.2 BASES TEÓRICAS

2.1.1 Compromiso organizacional

Definición

Arias (2001) expresa que el compromiso organizacional es la fuerza relativa de que identifica e involucra a un individuo con una determinada organización.

Asimismo, Bayona y Goñi (2007) expresan que el grado de compromiso organizacional depende en gran medida del logro de los objetivos empleándose recursos como la estructura organizativa, tecnología y el capital humano, y este último como viene relacionándose con la estructura de la organización.

Robbins y Coulter (2005) manifiesta que un elevado compromiso en el trabajo significa que el trabajador se identifica con su trabajo específico, asimismo un alto Compromiso Organizacional significa que éste se identifica con la organización.

Díaz (2013) expresa que el compromiso organizacional viene a ser la fuerza referente a la identificación y al involucramiento de un trabajador con una organización determinada. Se considerada al compromiso organizacional como un valor determinante para que el colaborador ejecute un trabajo de manera eficiente e involucrándose con la organización, siendo de importancia el apoyo que brinde éste, ya que va a permitir que la organización logre sus objetivos y metas organizacionales por medio del esfuerzo de toda la comunidad institucional.

Maldonado, Guillen y Carranza (2013) mencionan que es un vínculo entre el trabajador y su organización, es un concepto de mucha importancia como parte del estudio del comportamiento organizacional. La relación que existe entre el compromiso y el comportamiento de los trabajadores, así como el desempeño, es trascendental, siendo necesario establecer un adecuado vínculo laboral entre estos, que permitirá un eficiente trabajo, el logro de los objetivos de la

organización, lo cual traerá como consecuencia que la organización logre el éxito.

Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003), precisaron que es el mecanismo que tiende la dirección de recursos humanos con el propósito de identificar el direccionamiento que marcara el rumbo de la empresa, estableciéndose estrategias para lograr en los trabajadores y clientes lealtad (p. 15)

El compromiso organizacional es la forma que tiene el trabajador para que desempeñe sus labores dentro su puesto de trabajo y la participación con la organización, está determinada por la aprobación de los objetivos propuestos por la organización (Hellriegel, 2009, p. 5).

Cordioli, C. et al (2019) expresan que son susceptibles los profesionales al estrés laboral, debido a los diversos riesgos físicos, sociales, psicológicos en el centro de trabajo, definen el estrés teniendo como base el modelo interaccionista en donde es considerado una relación entre el trabajador y el entorno como responsables del problema.

El compromiso puede incrementarse con:

- Realizar sesiones para establecer los objetivos participativos.
- Capacitar a los trabajadores sobre la manera de preparar planes de acción efectivos.
- Los recursos necesarios es de importancia brindarles a los trabajadores.

Dimensiones del compromiso organizacional.

- **Compromiso Afectivo**

Referido a los lazos emocionales que los individuos forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades, en especial especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores sienten orgullo de pertenecer a la organización. (García e Ibarra 2012)

Ruiz (2013) expresa que el compromiso afectivo es el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo parte de la organización, lo cual se debe a un vínculo emocional con ésta. Se está en la organización porque se quiere. Los lazos emocionales que los trabajadores forjan con la organización, muestra el apego emocional al observar la satisfacción de necesidades especialmente las psicológicas y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

Cuando presenta un trabajador un nivel alto de este componente de compromiso, se encuentra orgulloso de pertenecer a la organización, identificándose con los valores institucionales, presentando sentimientos de preocupación cuando la organización presenta ciertos problemas.

- **Compromiso de Continuidad.**

Es el reconocimiento del hombre, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, además buscan tener posibilidades de encontrar una oferta laboral, por si decidiera retirarse de su puesto laboral. En otras palabras, se dice que el trabajador se asocia a la organización porque en ello el trabajador ha invertido parte de su vida. Además, el empleado siente que si deja a la empresa pierde mucho tiempo, ya que tiene que buscar un nuevo empleo, pero si este percibe que externamente de la organización hay oportunidades deja la empresa, sin embargo, si siente que fuera sus oportunidades son reducidas, su apego por la organización aumenta. (Rivera, 2010).

Este componente, está relacionado y permite visualizar el apego material que tiene el trabajador con la organización, ya que tiene en consideración los costos que involucraría dejar la organización, así tenemos la pensión, años de servicio y planes de jubilación, el esfuerzo realizado, el estatus obtenido dentro de la organización, así como la inversión realizada por parte de la organización y del mismo empleador.

- **Compromiso Normativo**

Es la tercera dimensión de Compromiso Organizacional, consiste en que el trabajador experimenta un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización. Es de naturaleza emocional al igual que el compromiso afectivo (Marín,2003)

Esta prestación normativa genera en el empleado sentimientos de retribución que se traducen en la obligación o el deber de continuar perteneciendo a la organización como una forma de reconocimiento. El vínculo con ésta refleja un sentimiento de deber u obligación (Omar y Florencia, 2008). El compromiso normativo se enfoca en el trabajador que encuentra convicción de la fidelidad a la organización, como resultado de mostrar una deuda hacia la organización por brindarle la oportunidad de ser parte de la organización, sus variables son: aspectos de socialización de la organización, cultura de la entidad realizada en el colaborador, familia, entre otros.

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional es un factor importante y fundamental de analizar, los trabajadores y las organizaciones toman esta variable como punto importante, puesto que permite estabilidad laboral, impactando en la, jubilación, prestaciones, garantiza cubrir necesidades, beneficios materiales, sociales, y psicológicas, así como el reconocimiento por metas alcanzadas en la organización, desarrollo de habilidades, estatus y socialización, lo cual beneficia fundamentalmente a las empresas y trabajadores. (Rivas & Islas, 2009)

2.2.2 Estrés laboral

Definición

Conjunto de reacciones de tipo emocional, conductual, cognitivo y orgánico ante situaciones desfavorables del ambiente laboral, en la cual los trabajadores presentan estados de angustia y excitación en la cual se sienten superados por las exigencias de su labor. Aspectos diversos involucra el estrés laboral, no

solamente emocionales, sino también fisiológicos, los cuales repercuten de manera significativa en la salud, conducta, así como en el desempeño y eficiencia laboral. (Hernández, Ortega y Reidi 2012).

Según Otero (2015), el estrés viene a ser el proceso dinámico de interacción entre el individuo y su medio; una peculiar relación que depende, tanto de la valoración cognitiva que éste hace de las situaciones, como del modo con el que intentará afrontarlas.

Gan & Triginé (2012) expresan que en el estrés se focalizan un conjunto muy extenso de componentes así como situaciones sociales, personales y profesionales, que convergen en conductas y actitudes en las que los trabajadores han de invertir mayor cantidad de energía de la que puede ser capaz de generar. Se produce un desgaste tanto físico como psicológico al afrontar las demandas, lo cual genera un desequilibrio, debido al impacto de los estresores lo cual ocasiona insatisfacción debido al impacto fuerte y a su capacidad de respuesta debido a situaciones de presión o tensión.

Delgado (2004) al respecto expresa que es el modo de responder de una persona en su adaptación y ajuste frente a diversas presiones tanto internas como externas, siendo estas respuestas fisiológicas, de conducta y psicológicas. Asimismo, la UAM (2013), expresa que el estrés es un proceso fisiológico normal de respuesta del organismo frente a situaciones diversas a las que es sometida, y que una vez que la situación es sobrellevada, vuelve a la normalidad el organismo.

Según Gutiérrez y Vilorio (2014) definen como la reacción que puede tener la persona frente a las presiones laborales y exigencias las cuales no se ajustan a sus capacidades, conocimientos oportunidades escasas para ejercer control o tomar decisiones, poniendo a prueba su capacidad para enfrentar la situación.

El estrés laboral viene a ser el desequilibrio generado entre la demanda laboral y la capacidad que se tenga para controlarlo, lo que el trabajador aspira lograr en la empresa y las condiciones que ofrece el trabajo que ocasionan el origen del estrés laboral (Karasek, 1979)

El estrés es considerado como la respuesta moderada tensional adaptativa que se identifica por las diferencias individuales como consecuencia de cualquier acción, suceso, situación, o que asigna a la persona que trabaja requerimientos especiales. (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006. p. 281).

El estrés aparece posteriormente que detecta una anomalía, peligro, nuestro cuerpo, ese algo que nos frustra, incomoda o hace enojar. Todo está en saber utilizarlo a bien o a mal, dependiendo de cada trabajador, pudiendo llegar a ser muy peligroso (Rodríguez, 2003).

Es causado por factores, producto del ritmo de vida laboral, tensiones, lo cual perturba el desempeño de los trabajadores, afectando a la organización ya que el trabajador no se puede desempeñar de manera efectiva para poder obtener los resultados deseados por parte de la organización (Cenzo & Robbins, 2006, p. 438).

No afecta de la misma manera el estrés laboral, en todos los sectores, ya que los que presentan alta frecuencia de estrés son los trabajadores que tienen contacto directo con las personas. Este afecta a millones de personas en el mundo, ya que muchas veces los trabajadores no están capacitados para afrontar situaciones difíciles.

Tipos de estrés.

Según Fernández & Vásquez (2013) existen dos tipos de estrés:

- **Estrés físico**

Se produce por una infección aguda, el desarrollo de una enfermedad, embarazo, traumas entre otros. Así mismo las exigencias físicas generadas por enfermedades, actividad física, adicciones o alteraciones biológicas, condiciones ambientales inadecuadas, tienden a incrementar en el individuo el nivel de estrés que puede sobrellevar.

- **Estrés mental**

Este tipo de estrés se produce por preocupaciones afectivas, económicas, problemas en el trabajo, angustias, entre otros.

Las demandas mentales (presión emocional y/o psicológica) presentes en la persona generan desequilibrio a nivel psíquico o afecciones, lo cual afecta la salud y el rendimiento.

El estrés puede ser positivo o negativo:

Eustrés o estrés positivo

Son aquellas experiencias o situaciones donde el estrés presenta resultados y consecuencias positivas lo cual produce estimulación y activación adecuada permitiendo lograr las personas resultados satisfactorios y con razonables costes personales. (Barrezueta, 2013).

Las respuestas generadas son positivas y creativas en el cual se genera incluso sensaciones placenteras, lo que permite resolver objetivamente las dificultades, asimismo generar el desarrollo de destrezas y capacidades. Las reacciones del organismo a nivel fisiológico y psicológico se encuentran dentro de lo establecido como normales. (Iniesta, et al 2016).

El estrés positivo se manifiesta para nosotros poder reaccionar ante las situaciones adversas de lo cual se debe utilizar para ser creativos y ante cualquier problema, salir adelante. Es importante, pues va intrínseco al criterio de la aspiración de realizar un trabajo, conservación, el ánimo de lucha. (Rodríguez 2003)

Distrés o estrés negativo

Se le conoce como el estrés perjudicial el cual no conduce a que se logren las metas establecidas. Se evidencia cuando son excesivas las demandas, prolongadas e intensas, superando la capacidad que tienen los individuos en relación a las acciones y decisiones que deberían tomar, perjudicando de esta manera las relaciones con las diversas personas del entorno, en la cual el estado de ánimo se ve afectado. Como características fisiológicas y/o psicológicas, el organismo no responde de forma suficiente y adecuada o responde de manera exagerada. La forma de controlar este estado es por medio de técnicas y estrategias de autocontrol. El distrés genera percepciones de amenazas, desequilibrios, respuestas inadecuadas, impide la resolución de conflictos

produciendo patologías, pudiendo estas ser de gravedad.

Le afecta de manera diferente el estrés a cada persona, ya que cuentan con un patrón psicológico diferente, lo cual permite que éste tenga una reacción de otra manera frente a las demás personas.

Además, Galindo (2008) identifica dos tipos de estrés laboral:

- a. El episódico: Acontece momentáneamente, en el tiempo no se prolonga, desapareciendo los síntomas al ser afrontado.
- b. El crónico: Se manifiesta cuando el trabajador se encuentra sometido a:
 - Exceso de trabajo
 - Inadecuado ambiente laboral
 - Decisión y Responsabilidad
 - Variación de ritmos biológicos

Síntomas que puede provocar el estrés laboral.

El estrés genera una reacción compleja a nivel psicológico, biológico y social. La mayoría de los cambios biológicos producidos en el organismo sometido a una reacción de estrés, no lo percibe el ser humano precisándose procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. (Cano 2002). Asimismo, a nivel psicológico muchos de los síntomas del estrés pueden ser identificados de manera fácil por el individuo que sufre los referidos cambios. La reacción más frecuente cuando la persona se encuentra sometida a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas más frecuentes de ansiedad son:

- **A nivel cognitivo-subjetivo:** Temor, preocupación, dificultad para decidir, inseguridad, pensamientos negativos sobre uno mismo y referente a su actuación ante las otras personas, miedo, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, temor a que se den cuenta de sus dificultades, pérdida del control, entre otros.
- **A nivel fisiológico:** Sudoración, tensión muscular, dificultades respiratorias, temblor, palpitations, taquicardia, sequedad de boca, dolores de cabeza,

dificultades para tragar, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, náuseas, mareo, tiritar, entre otros.

- **A nivel motor u observable:** Fumar, beber o comer en exceso, evitación de situaciones temidas, intranquilidad motora (rascarse, movimientos repetitivos, tocarse, etc.), llorar, tartamudear, desplazarse de un lugar a otro sin finalidad concreta, quedarse paralizado, entre otros.

Fuentes potenciales del estrés laboral

Para el autor Robbins & Judge (2009), menciona que existen tres factores potenciales. (p. 673).

- **Factores ambientales**

Menciona el autor que las razones por la cual las personas tienen dilemas en la organización, se presenta cuando el trabajador es cambiado del área donde realiza sus labores y no entiende el manejo de la nueva área.

- Duda económica
- Vacilación política
- Alteración de la tecnología

- **Factores organizacionales**

Surgen estos factores del problema del trabajo y de las relaciones laborales.

- Carga de la tarea
- Comunicación con los demás agentes
- Excesos de roles o funciones

- **Factores personales**

Tiene influencia el factor personal en los trabajadores cuyas edades se encuentran en el rango entre 40 a 50 años y trabajan por lo menos unas 120 horas semanales. En la vida cotidiana del individuo que trabaja siempre va estar presente, la familia, lo personal, la economía. (p. 638).

- Problemas con los miembros de la familia
- Carácter
- Dilemas económicos

Consecuencias del estrés laboral.

1. Costos de asistencia médica. El estrés repercute tanto en el bienestar, como en la salud de los trabajadores. Las organizaciones cargan con gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados. A pesar del gradual aumento de los salarios en recientes decenios, los honorarios de los médicos y los ingresos a hospitales han elevado los egresos por concepto de asistencia médica tres veces más que los salarios. Las organizaciones además de pagar los servicios de salud, se deben responsabilizar de atender las enfermedades asociadas al estrés.

1. Ausentismo y rotación.

Constituyen una fuente de costos indirectos en forma de absentismo y rotación de personal. Además, la rotación afecta a los trabajadores que permanecen en la organización, disminuyendo la productividad del resto del personal. La rotación se vuelve crítica cuando son trabajos que exigen mucho tiempo de aprendizaje y que son complejos. Cuando los experimentados trabajadores se encuentran inconformes, y se van con la competencia, involucrará que otros tengan acceso a información de gran importancia de la empresa,

3. Violencia en el centro de trabajo. Con frecuencia las agresiones entre los trabajadores de una organización se deben a elevados grados de insatisfacción y estrés. A fin de reducir la violencia en los centros de trabajo, algunas organizaciones capacitan a sus gerentes y supervisores para que ambiente laboral lo mejoren. Los cursos tienen en consideración sesiones sobre resolución de conflictos, delegación de poder, y refuerzo.

2.3 Definición de términos básicos.

Condiciones de trabajo

Se vinculan al estado del entorno laboral, es decir se refiere a la calidad, limpieza de la infraestructura, seguridad, entre otros múltiples factores que inciden el bienestar laboral.

Felicidad

Estado afectivo de satisfacción plena que experimenta el individuo de manera subjetiva en posesión de un bien anhelado.

Sobrecarga laboral

Es generada cuando la complejidad de la tarea, volumen de trabajo, y el tiempo que se dispone para realizarla, se encuentra por encima de la capacidad del trabajador para responder a la tarea.

Salario emocional

Consiste en dar la oportunidad para que los trabajadores se sientan escuchados, considerados, inspirados y valorados como parte del equipo de trabajo; los cuales tienen orgullo de pertenecer, desarrollarse, crecer y ser más empleables

2.4 Hipótesis

Hi: El compromiso organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén-2021

Ho: El compromiso organizacional no se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Chepén-2021

2.5 VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable independiente: Compromiso organizacional

Viene a ser el grado en el que un trabajador se identifica con la empresa, el cual espera seguir participando de manera activa en ésta.

Variable dependiente: Estrés laboral

Conjunto de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan las exigencias de su trabajo las cuales no corresponden a sus destrezas, habilidades y conocimiento

2.5.2 OPERACIONALIZAION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo (Deseo)	Nivel de Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción	1,2
		Nivel de vinculación de la identidad de la persona a la de la organización	3,4,5
		Grado de metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes	6,7
	Compromiso de continuación (Necesidad)	Relación entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones	8,9
		Nivel de ganancia del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización	10,11
		Grado de interés exógeno con una línea de actividad consistente	12,13
	Compromiso normativo (Deber)	Nivel de obligación de permanencia en la organización	14,15
Estrés laboral	Estresores potenciales	La demanda de la tarea	16,17,18,19
		Las demandas del rol	20,21,22,23,24
		Las demandas interpersonales	25,26,27,28,29,30

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Descriptiva

Son usados para a través de descripciones conocer los atributos y características de las variables en estudio, acordes con la realidad. (Carrasco, 2014).

En la presente investigación, las variables en estudio se describirán tal cual se presentan, así como respetando todas las características.

Documental

Porque se realizará un análisis de las diversas teorías en folletos libros, revistas y demás fuentes de información que se relacione con el tema de investigación

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, correlacional

- **No experimental** porque no ha habido manipulación de las variables en forma alguna ni en ningún aspecto, método o empleo de programas, Soto (2014), puesto que las variables no se manipulan, sino que se analizan tal y como se desarrolla en su contexto natural.
- **Transversal** porque los datos se han recogido en un solo momento. Este tipo de diseño, llamado también transaccional, los datos se recopilan en un único momento y definido tiempo. (Hernández et al. 2014)

- **Correlacional** porque permitirá ver la relación que hay entre compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén

Nivel

Según la clasificación de los autores Gay y Airasian (2009), la presente investigación es básica, ya que se caracterizan estos estudios por tener como prioridad el estudio de datos y la recolección de los mismos, que ayuden a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes

3.2 DESCRIPCION DEL AMBITO DE LA INVESTIGACION

Se desarrollará la investigación en la Municipalidad Provincial de Chepén ubicada en el Jirón Atahualpa 650 en la ciudad de Chepén

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La conformará la población la totalidad de trabajadores (43) que laboran en la referida municipalidad de Chepén

3.3.2 MUESTRA

La muestra para la presente investigación será de tipo censal, ya que serán considerados todos los colaboradores los cuales son en total 43.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas.

Las técnicas que se utilizarán en la presente investigación serán la técnica de la observación y la encuesta.

a. Observación

La cual permitirá el recojo información importante sobre el objeto tomado en consideración, en el cual se utilizará los sentidos para observar realidades sociales y hechos en el lugar donde los trabajadores desarrollan sus actividades laborales

b. Encuesta

Se utilizará la encuesta, en la investigación, en donde se buscará recopilar los datos, así como se recolectará diversa información por medio del cuestionario, de los trabajadores de la institución en estudio.

Hernández et.al (2014), expresan que la encuesta se fundamenta en un conjunto de preguntas o cuestionario, que se acomoda con la intención de lograr información de los individuos

3.4.2 Instrumentos

Cuestionarios.

Se empleará en la investigación el cuestionario, documento el cual está formado por una serie de preguntas cuya redacción es coherente, secuenciada, organizada, y cuya estructura será teniendo en consideración la operacionalización de las variables

Plan de recolección y procesamiento de datos.

El análisis se realizará a través del programa SPSS cuyos resultados se presentarán en tablas y gráficos estadísticos, teniendo en consideración los objetivos de la investigación

CAPITULO IV

4. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

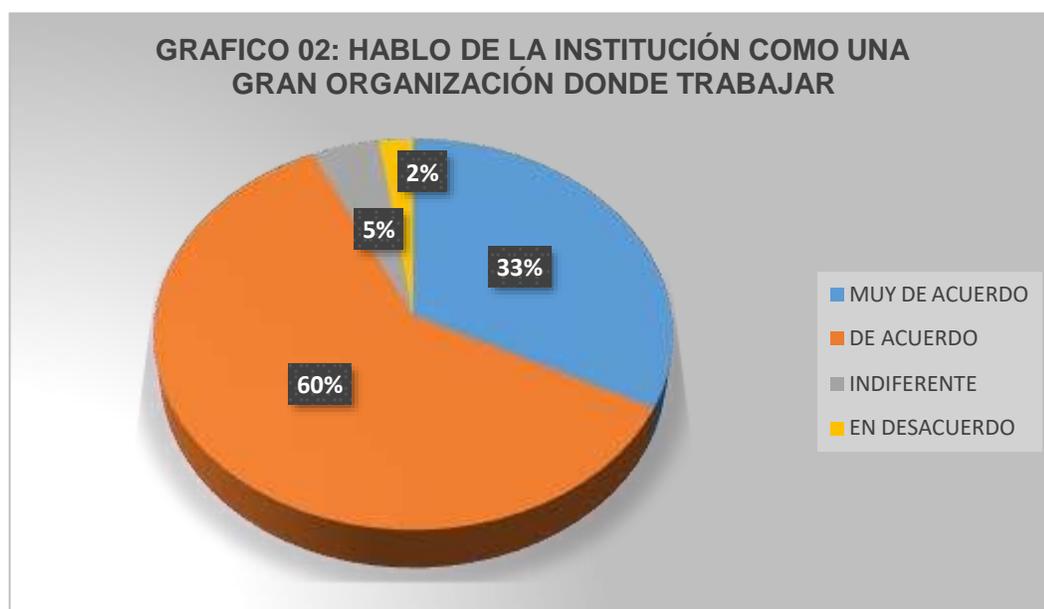
TABLA 01: ESTOY DISPUESTO A ESFORZARME POR EL ÉXITO DE LA INSTITUCION DANDO MAS DE LO QUE DE MI SE ESPERA			
	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	19	44.19	44.19
DE ACUERDO	23	53.49	97.67
INDIFERENTE	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

En la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad de Chepén el 54% de los entrevistados opinó estar De acuerdo, y el 44% de los mismos De acuerdo, en menor porcentaje (2%) se mostró Indiferente.

TABLA 02 : HABLO DE LA INSTITUCION COMO UNA GRAN ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJAR			
	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	12	32.56	32.56
DE ACUERDO	23	60.47	93.02
INDIFERENTE	7	4.65	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



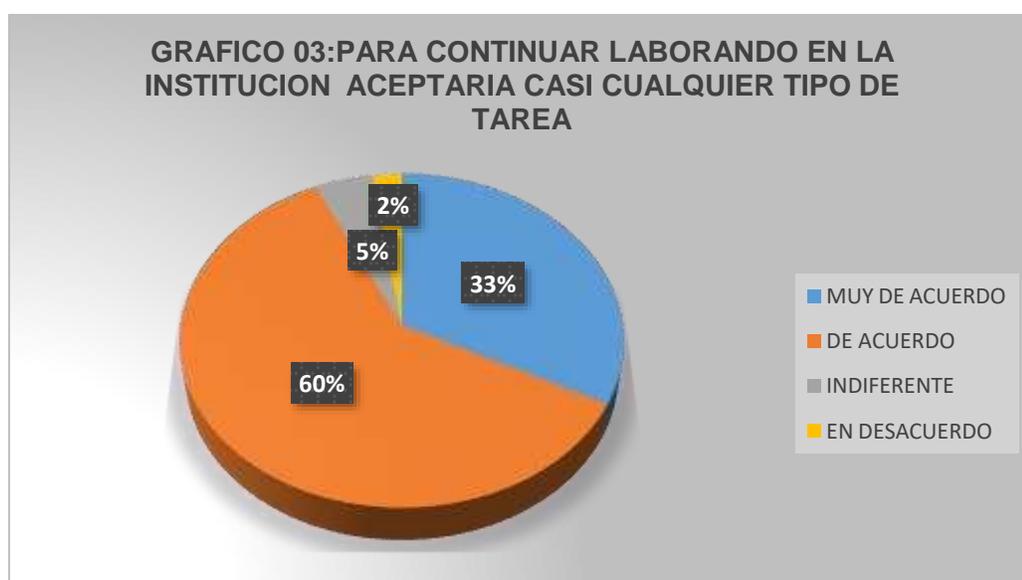
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta hablo de la institución como una organización donde trabajar, el 60% de los trabajadores respondieron estar De acuerdo y el 33% de los mismos respondieron estar Muy de Acuerdo, siendo el 5% Indiferente

TABLA 03

PARA CONTINUAR LABORANDO EN LA INSTITUCION ACEPTARIA CASI CUALQUIER TIPO DE TAREA

MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	26	60.47	93.02
INDIFERENTE	2	4.65	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta si para continuar laborando aceptaría casi cualquier tipo de tarea, el 60% de los encuestados respondieron estar De acuerdo en un porcentaje mayoritario del 60% y el 33% de los mismos Muy de acuerdo y el 5% mostró estar Indiferente.

TABLA 04

LOS VALORES INSTITUCIONALES Y PERSONALES SON MUY SEMEJANTES

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	8	18.60	18.60
DE ACUERDO	21	48.84	67.44
INDIFERENTE	12	27.91	95.35
EN DESACUERDO	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

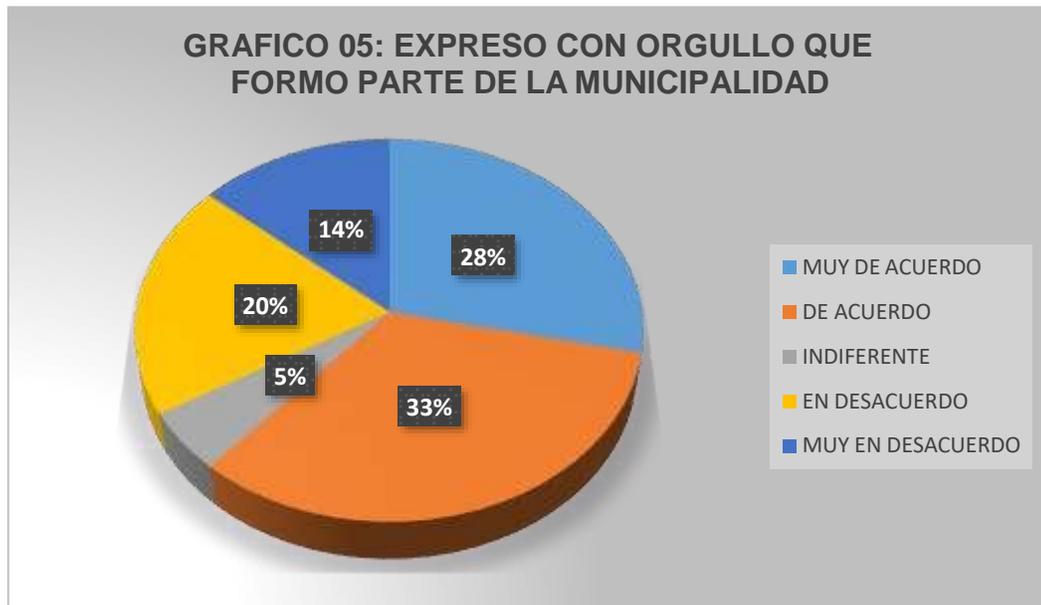
Con respecto a si los valores institucionales y personales son muy semejantes, el 49% de los trabajadores respondieron De acuerdo, asimismo

el 28% de los trabajadores evidenciaron estar Indiferente y el 18% Muy de acuerdo.

TABLA 05

EXPRESO CON ORGULLO QUE FORMO PARTE DE LA MUNICIPALIDAD

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	4	28.41	28.41
DE ACUERDO	25	32.95	61.36
INDIFERENTE	11	5.11	66.48
EN DESACUERDO	2	19.89	86.36
MUY EN DESACUERDO	1	13.64	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta Expreso con orgullo que formo parte de la Municipalidad, el 33% de los encuestados respondieron estar De acuerdo asimismo el 28% de los mismos respondieron estar Muy de acuerdo y el 20% respondió En desacuerdo asimismo el 14% expresó estar Muy en desacuerdo.

TABLA 06

ME INSPIRA LA INSTITUCION LOGRANDO LO MEJOR DE MI DESEMPEÑO LABORAL

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	15	34.88	34.88
DE ACUERDO	25	58.14	93.02
INDIFERENTE	3	6.98	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta me inspira la institución logrando lo mejor de mi desempeño laboral, el 58% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, mientras que el 35% mostró estar Muy de acuerdo y en menor porcentaje (7%) Indiferente.

TABLA 07

ESTOY CONTENTO QUE ME SELECCIONARON PARA TRABAJAR EN COMPARACION DE OTRAS INSTITUCIONES

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	13	30.23	30.23
DE ACUERDO	16	37.21	67.44
INDIFERENTE	9	20.93	88.37
EN DESACUERDO	5	11.63	100.00
TOTAL	43	100.00	



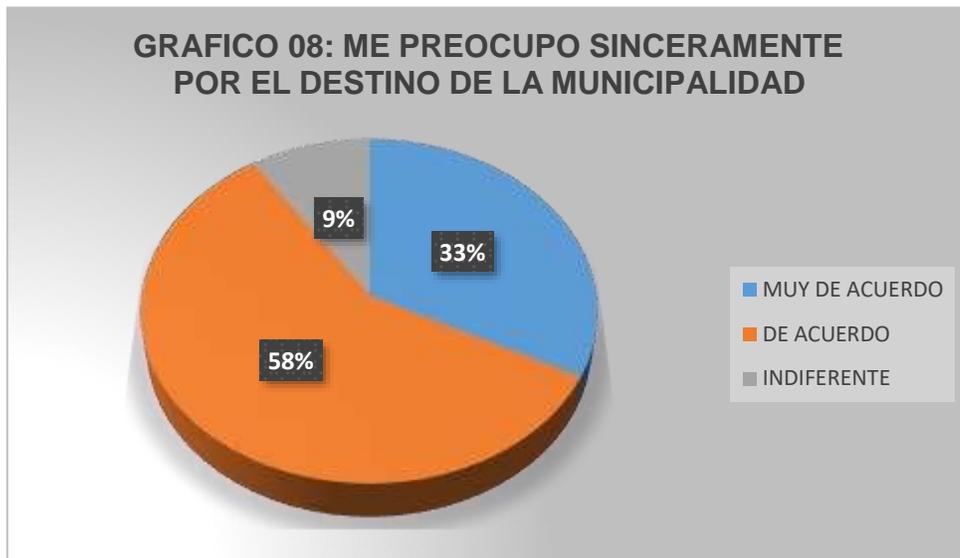
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Con relación a si estoy contento que me seleccionaron para trabajar en comparación de otras instituciones, el 37% de los encuestados respondieron estar De acuerdo asimismo el 30% de los mismos respondieron Muy de acuerdo, evidenciándose un 21% Indiferente y en menor porcentaje con 12% En desacuerdo.

TABLA 08

ME PREOCUPO SINCERAMENTE POR EL DESTINO DE LA MUNICIPALIDAD

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	25	58.14	90.70
INDIFERENTE	4	9.30	100.00
TOTAL			



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Con respecto a la pregunta Me preocupo sinceramente por el destino de la municipalidad el 58% de los entrevistados respondieron estar De acuerdo, siendo el 33% los que están Muy de acuerdo y solamente el 9% se mostró Indiferente.

TABLA 09

LA MUNICIPALIDAD ES EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR DE TODAS LAS INSTITUCIONES

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	23	53.49	86.05
INDIFERENTE	5	11.63	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la Tabla N°09 La Municipalidad es el mejor lugar para trabajar de todas las instituciones, el 53% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, asimismo un 33% de los mismos expresaron estar Muy de acuerdo,el 12% Indiferente y en menor porcentaje(2%) se mostró en Desacuerdo.

TABLA 10

ME SIENTO PARTE DE LA FAMILIA EN LA MUNICIPALIDAD

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	15	34.88	34.88
DE ACUERDO	23	53.49	88.37
INDIFERENTE	3	6.98	95.35
EN DESACUERDO	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta Me siento parte de la familia en la Municipalidad, el 53% de los trabajadores respondieron estar De acuerdo y el 35% de los mismos expresó Muy de acuerdo el 7% y 5% con Indiferente y en desacuerdo respectivamente.

TABLA 11

SIENTO QUE SON MIS PROBLEMAS LOS DE LA INSTITUCION

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	11	25.58	25.58
DE ACUERDO	26	60.47	86.05
INDIFERENTE	3	6.98	93.02
EN DESACUERDO	2	4.65	97.67
MUY EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

En relación a la pregunta si siento que son mis problemas los de la institución, el 60% de los trabajadores opinan estar De acuerdo, y el 26% Muy de acuerdo asimismo el 7% son Indiferentes.

TABLA 12

ES MAS UN DESEO QUE NECESIDAD EL TRABAJAR EN LA MUNICIPALIDAD

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	22	51.16	83.72
INDIFERENTE	5	11.63	95.35
EN DESACUERDO	1	2.33	97.67
MUY EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

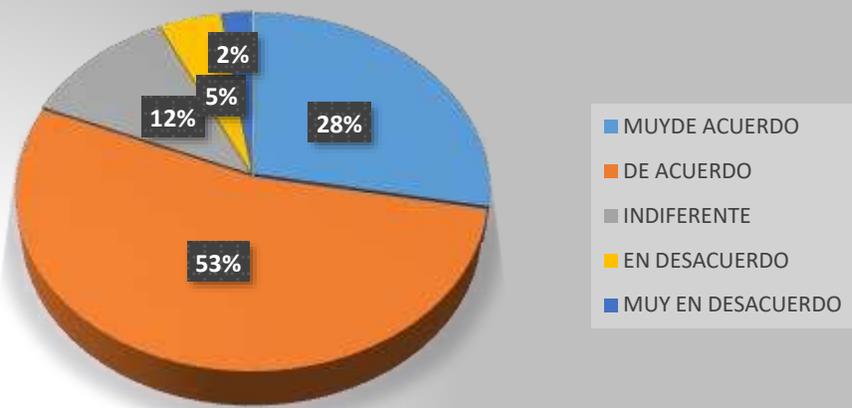
Respecto a si es más un deseo que una necesidad el trabajar en la Municipalidad, el 51% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, asimismo el 33% de los mismos respondieron estar Muy de acuerdo en menor porcentaje (12%), le es Indiferente.

TABLA 13

NO ES ETICO IR CAMBIANDO DE ORGANIZACIÓN EN ORGANIZACIÓN

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	12	27.91	27.91
DE ACUERDO	23	53.49	81.40
INDIFERENTE	5	11.63	93.02
EN DESACUERDO	2	4.65	97.67
MUY EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.0	
		0	

GRAFICO 13:NO ES ETICO IR CAMBIANDO DE ORGANIZACION EN ORGANIZACION



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

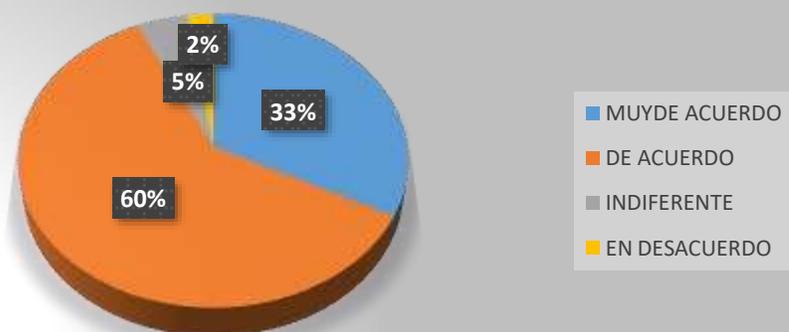
Respecto a la Tabla N° 13, No es ético ir cambiando de organización en organización en donde respondieron el 53% estar De acuerdo, el 28% Muy de acuerdo y el 12% le es Indiferente.

TABLA 14

POSEO GRAN SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION DONDE LABORO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14.	32.56	32.56
DE ACUERDO	26	60.47	93.02
INDIFERENTE	2	4.65	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 14: POSEO GRAN SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION DONDE LABORO.



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

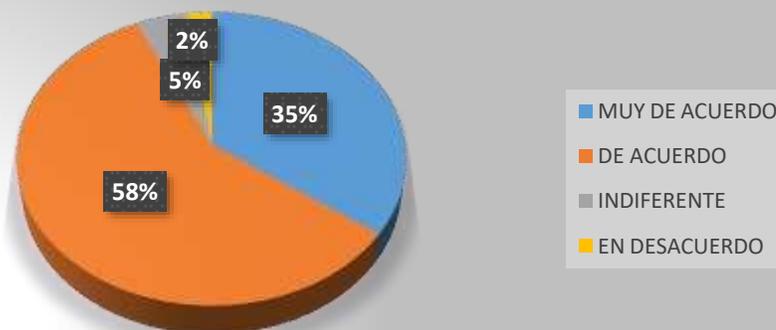
Respecto a la tabla N° 14 Poseo gran sentido de pertenencia a la institución donde laboro, el 60% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, el 33% se mostró Muy de acuerdo siendo el 5% de los encuestados los que muestran Indiferencia.

TABLA 15

MUY SATISFECHO ESTARIA AL PERMANECER EN LA INSTITUCION EL RESTO DE LA CARRERA

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	15	34.88	34.88
DE ACUERDO	25	58.14	93.02
INDIFERENTE	2	4.65	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 15: MUY SATISFECHO ESTARIA AL PERMANECER EN LA INSTITUCION EL RESTO DE LA CARRERA



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

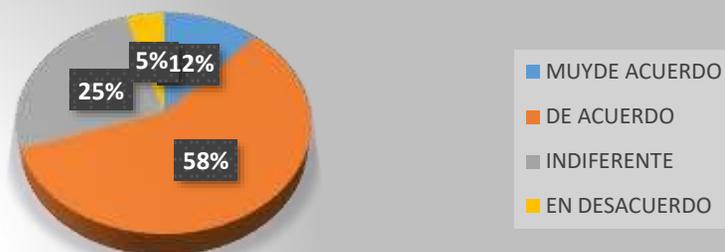
En lo que respecta a la Tabla N^o15 Muy satisfecho estaría al permanecer en la institución el resto de la carrera, el 58% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, siendo el 35% los que respondieron estar Muy de acuerdo, estando en menor porcentaje la alternativa Indiferente con el 5% de los encuestados.

TABLA 16

PARA CUMPLIR CON MIS RESPONSABILIDADES TENGO MUCHA AUTORIDAD

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	5	11.63	11.63
DE ACUERDO	25	58.14	69.77
INDIFERENTE	11	25.58	95.35
EN DESACUERDO	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 16: PARA CUMPLIR CON MIS RESPONSABILIDADES TENGO MUCHA AUTORIDAD.



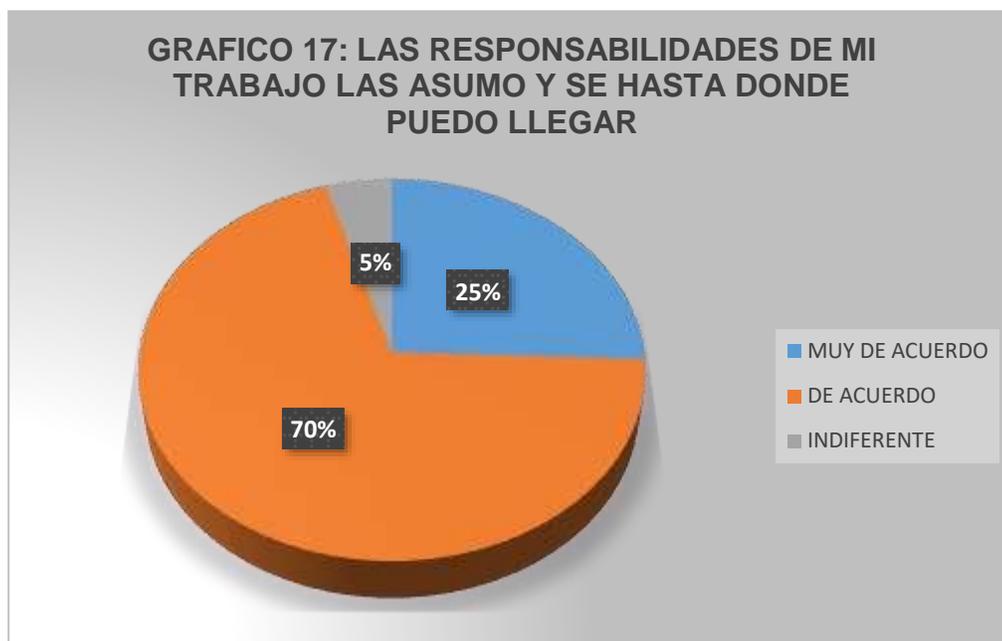
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta para cumplir con mis responsabilidades tengo mucha autoridad, el 58% está De acuerdo, el 25% se muestra Indiferente y el 5% se muestra en Desacuerdo.

TABLA 17

LAS RESPONSABILIDADES DE MI TRABAJO LAS ASUMO Y SE HASTA DONDE PUEDO LLEGAR

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	11	25.58	25.58
DE ACUERDO	30	69.77	95.35
INDIFERENTE	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Con relación a lo referente a las responsabilidades de mi trabajo las asumo y sé hasta dónde puedo llegar, el 70% de los encuestados respondieron estar De acuerdo siendo el 25% que se encuentra Muy de acuerdo, en menor porcentaje (5%) le es Indiferente.

TABLA 18

LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCION EN LA MUNICIPALIDAD LAS CONOZCO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	26	60.47	93.02
INDIFERENTE	3	6.98	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 18: LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCION EN LA MUNICIPALIDAD LAS CONOZCO.



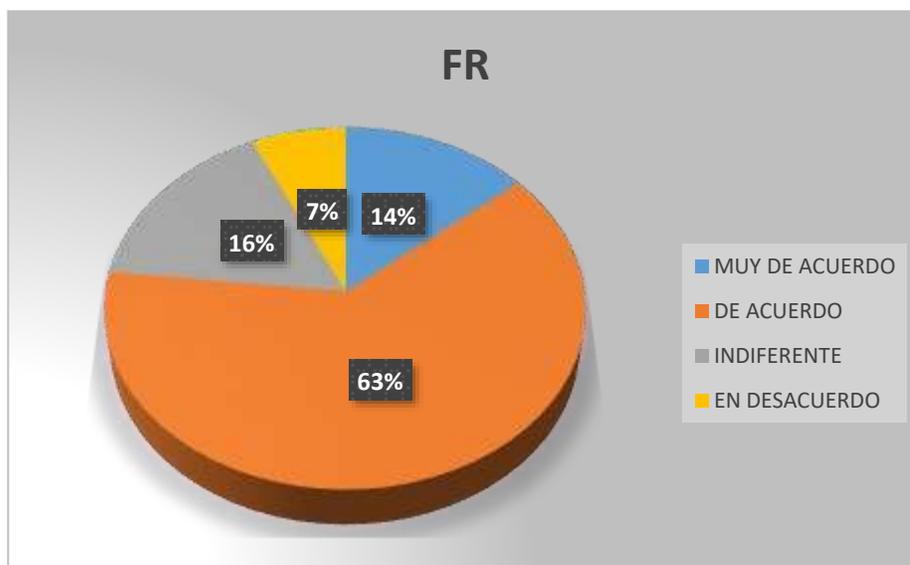
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la tabla N°18 Las oportunidades de promoción en la municipalidad las conozco, el 60% de los encuestados respondieron estar De Acuerdo, siendo el porcentaje de 33% los que respondieron Muy de acuerdo solamente el 7% de los encuestados respondieron con la alternativa Indiferente.

TABLA 19

FINALIZO LAS TAREAS DIARIAS DURANTE LA JORNADA LABORAL

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	6	13.95	13.95
DE ACUERDO	27	62.79	76.74
INDIFERENTE	7	16.28	93.02
EN DESACUERDO	3	6.98	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a Si finalizo las tareas diarias durante la jornada laboral, el 63% respondió De acuerdo, mostrándose 16% Indiferente asimismo el 14% está Muy de acuerdo, el 7% se muestra En desacuerdo.

TABLA 20

PARA REALIZAR MI TRABAJO ESTOY TOTALMENTE CUALIFICADO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	17	39.53	39.53
DE ACUERDO	26	60.47	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

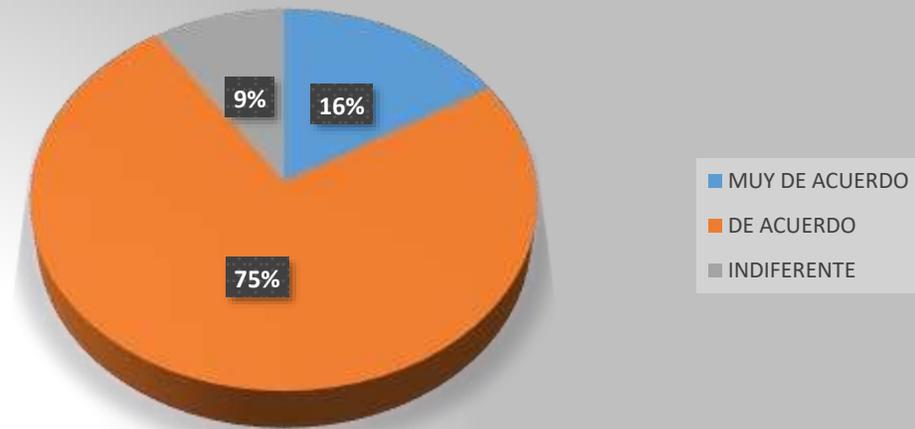
Según la Tabla N° 20 Para realizar mi trabajo estoy totalmente cualificado, en donde el 60% de los encuestados respondieron estar De acuerdo asimismo el 40% de los mismos respondieron estar Muy de acuerdo.

TABLA 21

**LA OPINION DE MI JEFE INMEDIATO RESPECTO A MI LA
CONOZCO Y COMO EVALUA MI DESENPEÑO**

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	7	16.28	16.28
DE ACUERDO	32	74.42	90.70
INDIFERENTE	4	9.30	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO21: LA OPINION DE MI JEFE INMEDIATO RESPECTO A MI LA CONOZCO Y COMO EVALUA MI DESEMPEÑO



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

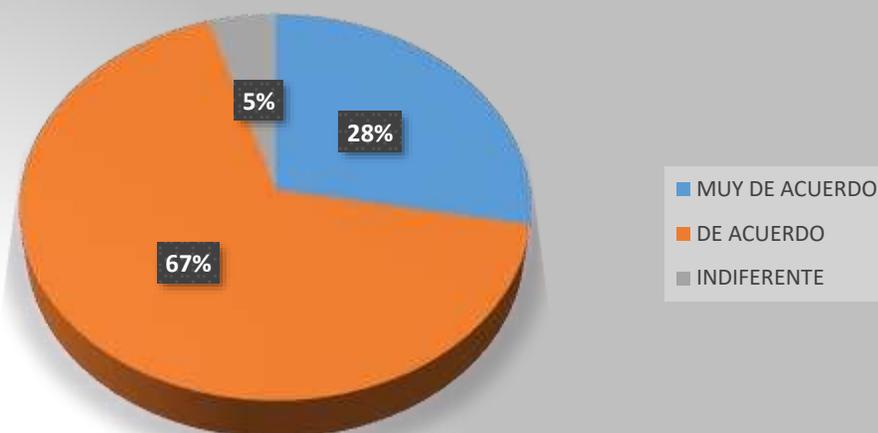
En relación a la opinión de mi jefe inmediato respecto a mí la conozco y cómo evalúa mi desempeño, el 75% de los encuestados respondieron estar De acuerdo el 16% respondió encontrarse Muy de acuerdo y con el menor porcentaje (9%) respondieron con la alternativa Indiferente.

TABLA 22

PARA REALIZAR MI TRABAJO PUEDO OBTENER LA INFORMACION NECESARIA

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	12	27.91	27.91
DE ACUERDO	29	67.44	95.35
INDIFERENTE	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 22: PARA REALIZAR MI TRABAJO PUEDO OBTENER LA INFORMACION NECESARIA



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Con relación a la pregunta N° 22 Para realizar mi trabajo puedo obtener la información necesaria, el 67% de los encuestados respondió estar De acuerdo y el 28% de los mismos respondió Muy de acuerdo, solamente el 5% de los encuestados tuvo la alternativa Indiferente.

TABLA 23

POR MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO SOY ACEPTADO Y APRECIADO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	16	37.21	37.21
DE ACUERDO	21	48.84	86.05
INDIFERENTE	6	13.95	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Referente a si por los compañeros de trabajo soy aceptado y apreciado, el 49% de los trabajadores respondieron estar De acuerdo y el 37% respondió estar Muy de acuerdo y el 14% respondió a la alternativa Indiferente.

TABLA 24

TENGO INFLUENCIA EN LAS DECISIONES QUE ME AFECTAN TOMADAS POR EL SUPERVISOR INMEDIATO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	14	32.56	32.56
DE ACUERDO	22	51.16	83.72
INDIFERENTE	7	16.28	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 24: TENGO INFLUENCIA EN LAS DECISIONES QUE ME AFECTAN TOMADAS POR EL SUPERVISOR INMEDIATO



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a si Tengo influencia en las decisiones que me afectan tomadas por el supervisor inmediato, el 51% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, el 33% respondieron estar Muy de acuerdo y en el porcentaje minoritario de 16% respondieron con la alternativa Indiferente.

TABLA 25

CONOZCO LO QUE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO ESPERAN DE MI

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	13	30.23	30.23
DE ACUERDO	23	53.49	83.72
INDIFERENTE	7	16.28	100.00
TOTAL	43	100.00	

**GRAFICO 25: CONOZCO LO QUE MIS
COMPAÑEROS DE TRABAJO ESPERAN DE MI**



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta Conozco lo que mis compañeros de trabajo esperan de mí, el 54% de los encuestados respondieron estar De acuerdo y el 30% de los mismos Muy de acuerdo, asimismo el 16% respondieron la alternativa Indiferente.

TABLA 26

**NO TENGO QUE HACER NADA CONTRARIO A LO QUE
DEBERIA HACERSE EN EL TRABAJO**

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	8	18.60	18.60
DE ACUERDO	27	62.79	81.40
INDIFERENTE	5	11.63	93.02
EN DESACUERDO	3	6.98	100.00
TOTAL	43	100.00	



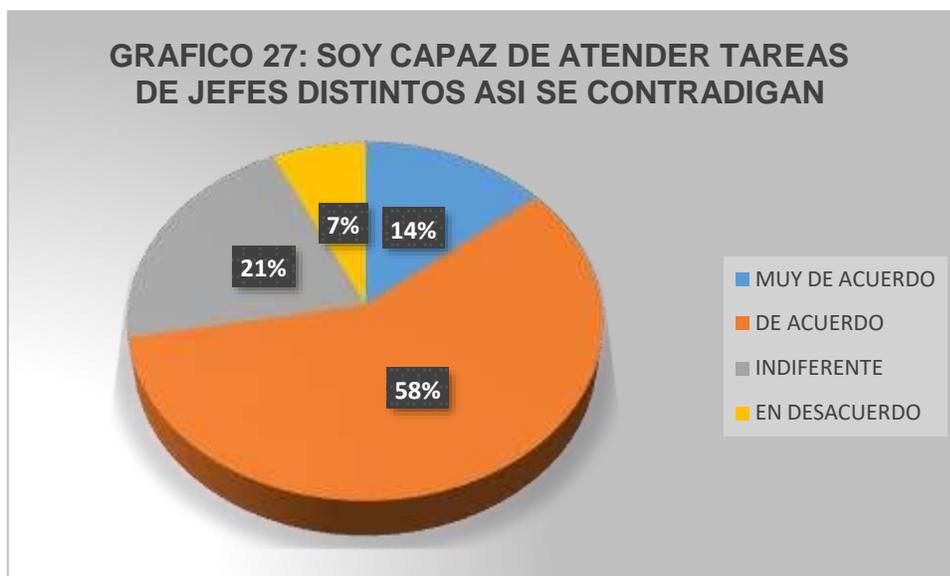
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta No tengo que hacer nada contrario a lo que debería hacerse en el trabajo, el 63% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, el 18% de los mismos respondieron estar Muy de acuerdo asimismo el 12% respondió con la alternativa Indiferente

TABLA 27

SOY CAPAZ DE ATENDER DIFERENTES TAREAS DE JEFES DISTINTOS ASI SE CONTRADIGAN

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	6	13.95	13.95
DE ACUERDO	25	58.14	72.09
INDIFERENTE	9	20.93	93.02
EN DESACUERDO	3	6.98	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la pregunta Soy capaz de atender tareas de jefes distintos así se contradigan, el 58% de los trabajadores respondió estar De acuerdo, el 21% de los mismos respondió con la alternativa Indiferente y el 14% Muy de acuerdo asimismo En desacuerdo el 7%.

TABLA 28

NO TENGO QUE TOMAR DECISIONES QUE AFECTAN A MIS COMPAÑEROS

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	17	39.53	39.53
DE ACUERDO	22	51.16	90.70
INDIFERENTE	3	6.98	97.67
EN DESACUERDO	1	2.33	100.00
TOTAL	43	100.00	



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

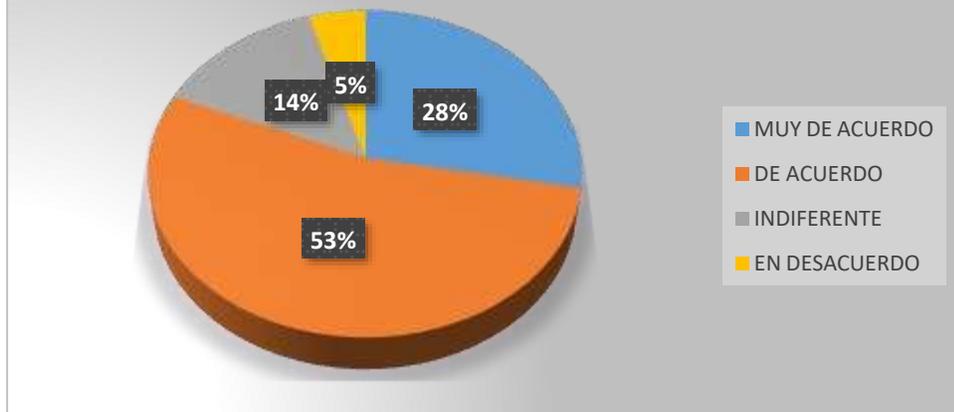
Respecto a la Tabla N° 28, No tengo que tomar decisiones que afectan a mis compañeros, el 51% de los encuestados respondió estar De acuerdo, el 40% de los encuestados respondieron Muy de acuerdo, el 7% se mostró Indiferente y estuvo en Desacuerdo el 2%.

TABLA 29

EL VOLUMEN DE TRABAJO NO INTERFIERE EN LA CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL RESULTADO

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	12	27.91	27.91
DE ACUERDO	23	53.49	81.40
INDIFERENTE	6	13.95	95.35
EN DESACUERDO	2	4.65	100.00
TOTAL	43	100.00	

GRAFICO 29: EL VOLUMEN DE TRABAJO NO INTERFIERE EN LA CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL RESULTADO.



Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a si el volumen de trabajo no interfiere en la calidad y cumplimiento del resultado, el 53% de los encuestados estuvieron De acuerdo, el 28% de los mismos respondió Muy de acuerdo respondiendo el 14% de los encuestados con la alternativa Indiferente, asimismo el 5% se mostró en Desacuerdo.

TABLA 30

MI TRABAJO NO INTERFIERE EN MI VIDA FAMILIAR

	FR	%	% ACUMULADO
MUY DE ACUERDO	10	23.26	23.26
DE ACUERDO	21	48.84	72.09
INDIFERENTE	7	16.28	88.37
EN DESACUERDO	5	11.63	100.00
TOTAL	43	100.00	



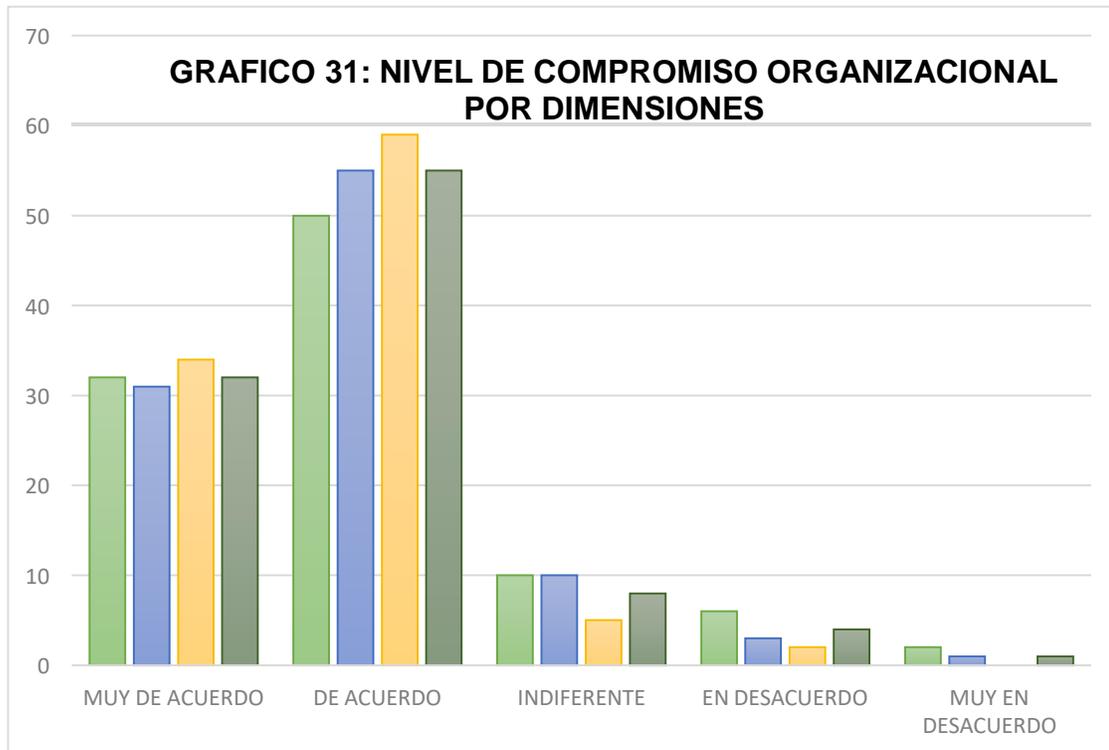
Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén -2021

Respecto a la Tabla Mi trabajo no interfiere en mi vida familiar, el 49% de los encuestados respondieron estar De acuerdo, siendo el 23% mostrarse Muy de acuerdo, el 16% le fue Indiferente y se mostró en Desacuerdo el 12%.

TABLA 31

NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES

	%	%	%	%
	EFFECTIVO	CONTINUACION	NORMATIVO	TOTAL
MUY DE ACUERDO	32	31.00	34.00	32.00
DE ACUERDO	50	55.00	59.00	55.00
INDIFERENTE	10	10.00	5.00	8
EN DESACUERDO	6	3.00	2.00	4.00
MUY EN DESACUERDO	2	1.00	-	1

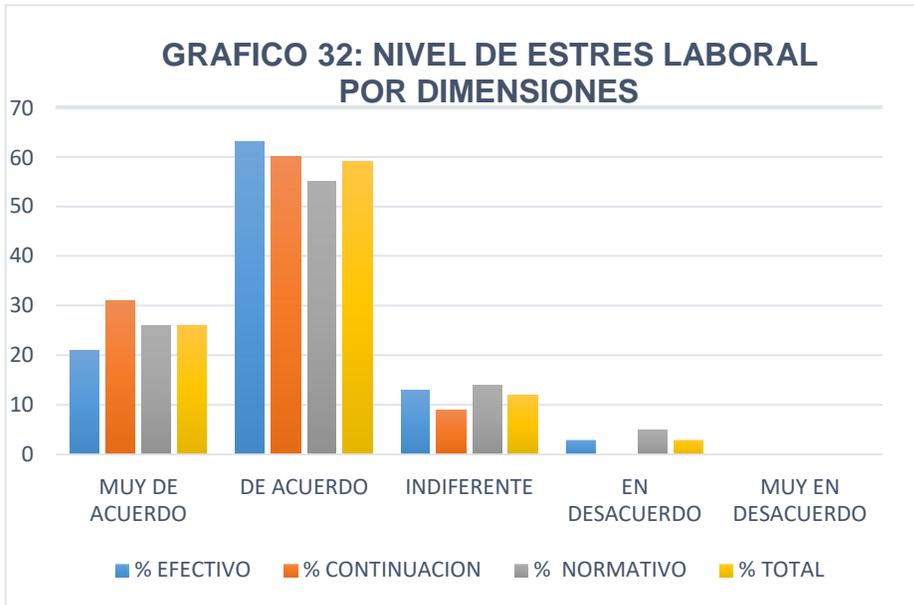


En la tabla 31 se evidencia que, de 43 trabajadores encuestados, el 32% tuvieron como respuesta estar Muy de acuerdo, y el 55% De acuerdo, lo que hace que el 87% opina que el compromiso organizacional con la institución es Importante, asimismo el 32% y 50% corresponde al compromiso afectivo, el 31% y 55% al compromiso de continuación y el 34% y 59% le corresponde al compromiso normativo.

Del total de encuestas el 8% respondieron ser Indiferente, asimismo el 4% En desacuerdo y el 1% estar Muy en desacuerdo con el compromiso organizacional, siendo el 10%,6% y 2% correspondiente al compromiso afectivo 10%, 3% y 1% al compromiso de continuación y 5% y 2% al compromiso normativo.

TABLA 32**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL POR DIMENSIONES**

	%	%	%	%
	EFFECTIVO	CONTINUACION	NORMATIVO	TOTAL
MUY DE ACUERDO	21	31.00	26.00	26.00
DE ACUERDO	63	60.00	55.00	59.00
INDIFERENTE	13	9.00	14.00	12
EN DESACUERDO	3	0.00	5.00	3.00
MUY EN DESACUERDO	0	0.00	0.00	0
TOTAL	100	100	100	100



En la tabla 32 se evidencia que del total de trabajadores encuestados el 26% respondió estar Muy de acuerdo, siendo el 59% el porcentaje de trabajadores que se encuentran De acuerdo, lo que evidencia que el 85% considera que el estrés laboral no afecta el desempeño laboral en la municipalidad de Chepén en el cual el 21% y 63% corresponde al estrés Tarea, el 31% y 60% al estrés Rol y el 26% y 55% al estrés Interpersonales.

Así también el 12% respondieron ser Indiferentes y el 3% estar en Desacuerdo que el estrés laboral no afecta su desempeño, de los cuales el 13% y 3% corresponde al estrés Tarea, el 9% al estrés Rol y el 14% y 5% al estrés Interpersonales.

TABLA N 33

**CORRELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Y EL ESTRÉS LABORAL**

			Compromiso	Estrés
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	43	43
	Estrés	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	43	43

En la tabla se evidencia se puede observar que el estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que muestra que existe una correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral.

Siendo la correlación directa puesto que el Rho Spearman es positivo, evidenciando que, a mayor compromiso organizacional, mayor aceptación que el estrés laboral no afecta el desempeño, siendo el nivel de significancia del 0,3% rechazándose la hipótesis nula y se concluye que se relaciona el compromiso organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- El compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén, es del 87% (Tabla 31) en el cual se evidencia que existe un buen compromiso organizacional de los trabajadores hacia la Municipalidad Provincial de Chepén. Así mismo en lo que respecta al sentido de pertenencia, en relación a la pregunta Me siento parte de la familia en la Municipalidad, los trabajadores respondieron en un 53% estar De acuerdo y el 35% de los mismos Muy de acuerdo el 7% con Indiferente y En desacuerdo el 5% respectivamente. De las tres dimensiones del compromiso organizacional, la que corresponde al afectivo tuvo un 82% de aprobación (muy de acuerdo y de acuerdo), el 86% de aprobación correspondiente al compromiso de Continuación (muy de acuerdo y de acuerdo) y el 93% de aprobación (muy de acuerdo y de acuerdo) correspondiente al compromiso normativo. Para Elera (2018) en la investigación Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac, en la ciudad de Chiclayo que se sustentó según el modelo de Meyer y Allen, concluyéndose que los trabajadores de la referida empresa, no se encuentran altamente comprometidos con la empresa, pues según los resultados resaltan los niveles medios de compromiso

por las dimensiones afectivas con 58% de porcentaje, 55% la dimensión continuidad, así como la dimensión normativa con 37%.

- Respecto al estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén, el resumen total evidencia 85%, la cual expresa que existe una buena disposición de los colaboradores con su trabajo en la municipalidad no ocasionándoles estrés, así mismo en lo referente a si no estoy recargado de trabajo, finalizando las tareas diarias durante la jornada laboral, indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo el 76.74%. Por otro lado, sólo el 6.98% indicaron lo contrario, en desacuerdo y muy en desacuerdo, y un 16.28% ni está de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo a las tres dimensiones del estrés la que corresponde a la tarea obtuvo el 84% de aprobación (Muy de acuerdo y de acuerdo), el 91% al estrés del rol (Muy de acuerdo y de acuerdo), y el 81% al estrés interpersonal (Muy de acuerdo y de acuerdo). Así mismo en la investigación de Pelayza, C y Savedra, J (2015) Huancayo. En la investigación Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL Según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL el nivel de estrés laboral en un 100% no es favorable ni desfavorable.
- El estadístico de Rho Spearman es de 0.443, lo que evidencia una correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral, siendo la correlación directa, en donde el estadístico de Rho Spearman es positivo, es decir que, a mayor compromiso organizacional, mayor aceptación que el estrés laboral no afecta su desempeño lo que se evidencia que a mayor compromiso organizacional será mayor aceptación que el estrés laboral no afecta su desempeño, rechazándose la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 0.3%, rechazándose la hipótesis nula, en donde se

concluye que el compromiso organizacional compromiso está relacionado con el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén. Asimismo, Angulo, M (2016) Para identificar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente dela ciudad de Cajamarca, la correlación de Spearman se aplicó, obteniendo como resultado una correlación positiva baja de 0.287 como valor de significancia respecto al compromiso organizacional y el estrés laboral.

CONCLUSIONES

- El Compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén, se ubica en el 87% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 13% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones del compromiso organizacional afectivo el 82% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 18% es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo; en cuanto al compromiso organizacional continuación el 86% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 14% le es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo y finalmente en la dimensión de compromiso organizacional normativo el 93% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 7% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo.
- El Estrés Laboral de los de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén se ubica en el 85% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 15% le es indiferente, está en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones de estés laboral tarea el 84% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 16% es indiferente, en desacuerdo; en cuanto al estrés laboral rol el 91% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 9% le es indiferente, y finalmente en la dimensión de estrés laboral interpersonales el 81% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 14% le es indiferente.

- El estadístico de Rho Spearman es 0.443 lo que evidencia una correlación positiva moderada de la variable variable Compromiso organizacional y Estrés Laboral. La correlación entre compromiso organizacional y estrés laboral es directa, según el estadístico de Rho Spearman positivo, en es decir si el compromiso organizacional tiene un cambio positivo, el estrés laboral también tendrá un cambio positivo, demostrando que hay una relación con un nivel de significancia bilateral del 0.3%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

- Facilitar y promover en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén capacitaciones, talleres, referente a temas de compromiso organizacional para mejorar la involucración en cultura, valores institucionales, costumbres, estrategias para la mejora de la institución.
- Realizar actividades que permitan reducir el estrés laboral con lo cual los trabajadores aumentaran su compromiso con la institución como técnicas de relajación, gestión de tiempo y mejora de habilidades sociales, así como actividades lúdicas vivenciales trimestrales que ayuden a mejorar la integración del personal, incrementar bienestar socioemocional, y disminuir los niveles de estrés laboral en la Municipalidad en estudio.
- Mantener el involucramiento y compromiso de los trabajadores en las labores ejecutadas, teniendo en consideración un proceso de socialización, donde sea promovida la iniciativa y creatividad de los trabajadores, considerando sus aportes en el desempeño laboral exitoso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angulo, N. (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/419>
- Anampa, L (2016) Trujillo. En la tesis Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL. Trujillo.
- Alarcón, E (2017) En la investigación Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima, 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Alcalde, J. (2010). Estrés Laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. España Ed. Consejería de salud
- Araujo, L; Mendoza, S (2019) Chimbote. El estrés y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores de la UGEL Santa 2019
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm#ftn1>

Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 25. Recuperado de:

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>

Alvarado, L (2018) Trujillo. En la tesis titulada Compromiso organizacional y estrés laboral en docentes de una Institución Educativa Privada de Trujillo. Tesis para optar el grado Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano. Universidad Privada del Norte.

Barrezueta, L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del Sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5929>

Bayona, C. y Goñi S. (2007). Compromiso organizacional. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/compudoc/s/10005/10196838>

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica* .7a ed. San Marcos E.I.R.L. Perú

Cardin Cordioli, D., Cordioli Junior, J., Eli Gazetta, C., Gomes da Silva, A., & Garcia Lourencao, L. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000601580&lang=es

Cenzo y Robbins. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Chuzón, A (2018). Chiclayo. En la tesis titulada El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018. Universidad Señor de Sipán. Lambayeque.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). México: Interamericana Editores

Díaz, A. (2013). Nuevos desafíos de la educación superior. Perú. *New Challenges in Higher Education*

Delgado, M. (2004). Estrés Laboral. Obtenido de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Elera, G. (2018) Chiclayo. Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo sustentado en el modelo de Meyer y Allen periodo 2017

Fernández, S., & Vásquez, R. (2013). *Efectos del estrés (SQT) en los directivos y/o propietarios de PYMES: industria de alimentos en los Estados de México, Coahuila, Puebla, Sonora y Tamaulipas*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Forbes (2017) mexicanos, Los más estresados del mundo por su trabajo. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

García, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015. (Tesis de maestría), Universidad de Cuenca, España. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>.

Galindo, L. (2008). *Estrés Laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

- Gallup. Inc. State of the global workplace. (2013). Report [monograph on line]. Washington. Recuperado de: <http://employeeengagement.com/wp-content/uploads/2013/06/Gallup-2013-State-of-the-American-Workplace-Report.pdf>.
- Gan ,F., & Triginé, J. (2012). *Gestión del estrés*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gay, L. y Airasian, P. (2009). Educational research. Competencies for analysis and application (7ed). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Gonzales,L;Soto,S (2018) Chiclayo. Compromiso organizacional de los profesores de un colegio de Cayaltí basado en el modelo de Meyer y Allen. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gutiérrez y Viloría (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Revista Científica salud Uninorte. Barranquilla, 30(1), p.5-7, <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>
- Heraldos (2017). Las personas que sufren estrés laboral prolongado tienen más riesgo de algunos tipos de cáncer. Heraldos. Recuperado de <http://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2017/01/23/las-personas-que-sufren-estres-laboral-prolongado-tienen-mas-riesgo-algunos-tipos-cancer-1154995-1381024.html>
- Hernández, A., Ortega, R., Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. En-claves del Pensamiento, vol. VI, núm. 11, enero-junio, 2012. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Hern%C3%A1ndez%2C+A.%2C+Ortega%2C+R.%2C+Reidl%2C+L.+%282012%29.+Validaci%C3%B3n+del+instrumento+de+estr%C3%A9s+laboral+para+m%C3%A9dicos+mexicanos>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10ª ed. México: Thomson.
- Iniesta, A., Azcona, J., Guillén, C., Meléndez, A., Pastrana, J. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*, Editorial Sans Growing Brands.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana
- Karasek. (1979). Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo, y la tensión mental: Implicaciones para rediseño de trabajo. *Administrative Science Quarterly*, 285-309.
- Marín, M. (2003). Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Maldonado, S., Guillén, A., Carranza, R. (2011). Compromiso organizacional del personal administrativo en una universidad pública. México. Fondo editorial Universidad Autónoma de Baja California
- Manzanera, M. (2016). Diario Gestión el diario de la economía y negocios del Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresasconsidera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Organización Internacional del trabajo (2016). *Estrés el mal del siglo XXI que reduce la productividad de los empleados*. Colombia. ILO. Recuperado de <http://www.ilo.org/americas/publicaciones>
- Organización Mundial de la Salud (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Protección de la salud de los trabajadores*, 6, 1-49.

- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Omar, A. y Florencia, A. (2008). *Valores personales y compromiso organizacional*. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 13, núm. pp. 353-372. México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>
- Pelayza, C y Savedra, J (2015) Huancayo. En la investigación Relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL
- Piña, N; Chiang, M; Lama, S (2017). Chile. En la tesis titulada Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. Universidad de Santander.
- Ramírez, T (2018) México. En la tesis titulada Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una Universidad Pública del Estado de México. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Rekha, S. (2016). Management of Stress at Workplace. Global Journal of management and business research: a administration and management. (16), 6. Recuperado de: https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-Management-of-Stress-at-Workplace.pdf
- Reza, M. (2018). El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del consorcio Abrus – Havoc en el año 2017. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador). Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=Reza%2C+M.+%282018%29.+El+estr%C3%A9s+labora+l+y+su+influencia+en+el+compromiso+organizacional+del+personal+de+planta+del+consorcio+Abrus+%E2%80%93+Havoc+en+el+a%C3%B1o+2017&og=Reza%2C+M.+%282018%29>
- Rivas, L., & Islas, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional, 5(9),

1870205–1870208. Recuperado de:

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11556/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. (*Tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8a ed.)*. México: Prentice Hall.

Rosillo, Y., Velázquez, R. y Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

Robbins, S & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. PEARSON ED). Retrieved from file:///C:/Users/Hp Pavlion/Desktop/estres laboral.pdf

Rodriguez ,M.(2003). El estrés en el ámbito laboral. Técnica del Gabinete Confederado de Seguridad y Salud Laboral, USO.

UAM. (2013). México, líder mundial en estrés laboral. México. Revista casa abierta al tiempo. Recuperado de: www.uam.mx/semanario

Ruiz. J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.

Recuperadode:file:///C:/Users/SERVICOMP/Downloads/DialnetElCompromiso Organizacional-5089649%20(8).pdf.

Torres, L. y Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones*.

Recuperado

de

http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/compromiso-

[organizacional-actitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html](http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores)

La República (2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>

Vargas,K (2017).Grado de compromiso organizacional según el modelo de Meyer & Allen en los médicos residentes del hospital regional docente Las Mercedes, Chiclayo 2015. Universidad santo Toribio.

Velásquez M. G. (2012) Comportamiento en las organizaciones: México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepen-2021</p>	<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el nivel de nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad 	<p>H1:Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén-2021</p> <p>H0:No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la</p>

		<p>Provincial de Chepén - 2021</p> <p>2. Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2021</p> <p>3. Analizar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2021</p>	<p>Municipalidad Provincial de Chepén- 2021</p>
--	--	---	---

ANEXO 02

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo el identificar el nivel de Compromiso organizacional que existe en la institución. Marque con un aspa en uno de los cuadros de cada enunciado

La información es de carácter confidencial. De la veracidad de los datos depende la realización de ésta. Se ha de considerar lo siguiente:

Muy en desacuerdo: 1

De acuerdo: 4

En desacuerdo: 2

Muy de acuerdo: 5

Indiferente: 3

N°	ITEMS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	A esforzarme estoy dispuesto por el éxito de la institución dando más de lo que de mí se espera					
2.	Hablo de la institución a otras personas como una gran organización donde trabajar.					
3.	Para continuar laborando en la institución aceptaría casi cualquier tipo de tarea.					
4.	Pienso que los valores institucionales y personales son muy semejantes					

5.	Expreso con orgullo que formo parte de la municipalidad.					
6.	Me inspira la institución logrando lo mejor de mi desempeño laboral.					
7.	Estoy contento que me seleccionaran para trabajar en comparación con otras instituciones.					
8.	Me preocupo sinceramente por el destino de la municipalidad.					
9.	La municipalidad es el mejor lugar para trabajar de todas las instituciones.					
10	Como parte de la familia me siento en la municipalidad					
11	Siento que son mis problemas, los de la institución.					
12	Es más un deseo que una necesidad, el trabajar en la municipalidad					
13	No es ético, ir cambiando de organización en organización.					
14	Poseo un gran sentido de pertenencia a la institución donde laboro.					
15	Muy satisfecho estaría al permanecer en esta institución el resto de mi carrera.					

Anexo 03

ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el estrés laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chepén.

Responda marcando con un aspa (X) una de las columnas de la parte derecha del cuestionario. Se ha de considerar lo siguiente:

Muy en desacuerdo: 1

De acuerdo: 4

En desacuerdo: 2

Muy de acuerdo: 5

Indiferente: 3

N°	Items	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Para cumplir con mis responsabilidades siento que tengo mucha autoridad					
2.	Las responsabilidades de mi trabajo las asumo y sé hasta dónde puedo llegar.					
3.	Las oportunidades de promoción que hay para mí, las conozco					
4.	No estoy recargado de trabajo, finalizo las tareas diarias durante la jornada laboral.					
5.	Para realizar mi trabajo estoy totalmente cualificado.					

6.	Conozco la opinión que me tiene mi jefe inmediato y cómo evalúa mi desempeño laboral.					
7.	Para realizar mi trabajo puedo obtener la información necesaria.					
8.	Por mis compañeros de trabajo soy aceptado y apreciado					
9.	Tengo influencia en las decisiones que me afectan, tomadas por el superior inmediato					
10.	Conozco lo que mis compañeros de trabajo esperan de mí.					
11.	No tengo que hacer nada contrario a lo que debería hacerse en el trabajo					
12.	Soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, así se contradigan.					
13.	No tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros en mi trabajo.					
14.	El volumen de trabajo no interfiere en la calidad y cumplimiento del resultado.					
15.	En mi vida familiar no interfiere mi trabajo					