



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS JEC DE LA UGEL MOHO
2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Iris Myrella Condori Mamani

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en
Psicología

Docente asesor:

Mg. Marco Antonio Mera Portilla

Código Orcid N° 0000-0002-2819-5423

Chincha, Ica, 2021

ASESOR:

MG. MERA PORTILLA, MARCO ANTONIO

MIEMBROS DEL JURADO:

-Dr. Edmundo Gonzales Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

A mis padres, Silvia y Joel, quienes son los pilares más importantes en mi vida, ya que con su amor e infinita comprensión me han permitido alcanzar todas las metas trazadas para esta etapa de vida, y ayudado a superar los obstáculos que se han presentado en el camino. Por siempre creer en mí y ser mi modelo a alcanzar.

A mis hermanos, Erick y Franco, quienes con su amor y apoyo incondicional me han ayudado a seguir adelante y me han permitido crecer en el ámbito personal y profesional.

Al Dr. Cristian Vargas Lazo, por su constante guía y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Autónoma de Ica por su compromiso y apoyo constante durante el taller de titulación.

Al asesor de tesis, Dr. Marco Antonio Mera Portilla, por sus valiosos aportes, conocimientos y motivación brindada, para elaboración y culminación de esta investigación.

Además, quisiera agradecer a Unidad de Gestión Educativa Local Moho y al Prof. Yumin Chevalier Quiroz, jefe de recursos humanos, por permitirme desarrollar el presente estudio.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra es de tipo censal y estuvo conformada por 61 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

En los resultados se observa que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,016$ y siendo este menor a 0.05 se determinó que existe una relación significativa entre la variable compromiso organizacional y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale -0.431 , es decir, que la correlación entre las variables es negativa media.

Palabras claves: Compromiso organizacional y Estrés laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in the administrative staff of the JEC educational institutions of UGEL Moho – 2020. The type of research was descriptive-correlational with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 61 workers and the sampling used was non-probabilistic. The instruments the Meyer and Allen organizational commitment scale and used were the OIT-OMS labor stress questionnaire.

The results show that Spearman's rho has a significance of $=0.016$ and, being less than 0.05 , it was determined that there is a significant relationship between the organizational commitment variable and the work stress variable. It also shows that the correlation coefficient is -0.431 , i.e., the correlation between the variables is negative on average.

Key words: organizational commitment and labor stress.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general / Índice de figuras y de cuadros.	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de Investigación General	16
2.3 Preguntas de Investigación Específicas	16
2.4 Justificación e importancia	17
2.5 Objetivo General	17
2.6 Objetivos Específicos	18
2.7 Alcances y Limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	26
3.3. Marco conceptual	46
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación	47
4.2 Diseño de la Investigación	47
4.3 Población y muestra	48
4.4 Hipótesis general y específicas	50
4.5 Identificación de las variables	51
4.6 Operacionalización de Variables	52
4.7 Recolección de datos	58
4.8 Técnica de análisis e interpretación de datos	58
V. RESULTADOS	
5.1 Presentación de resultados	59

5.2	Interpretación de resultados	71
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1	Análisis descriptivos de los resultados	79
6.2	Comparación de resultados con el marco teórico	86
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES	91
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
	ANEXOS	98
	Anexo 1: Matriz de consistencia	99
	Anexo 2: Instrumento de medición	101
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	103
	Anexo 4: Base de datos SPSS	106
	Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas relacionado con el estrés- Características del Trabajo	29
Tabla 2: Causas relacionado con el estrés (Contexto Laboral).	29
Tabla 3: Consecuencias físicas del trabajador.	33
Tabla 4: Consecuencias Psicológicas para el trabajador.	34
Tabla 5: Los costos del estrés laboral para la organización.	35
Tabla 6: Operacionalización de la variable estrés laboral.	38
Tabla 7: Operacionalización de la variable compromiso organizacional	39
Tabla 8: Distribución de la muestra.	41
Tabla 9: Rangos de la variable compromiso organizacional.	42
Tabla 10: Rangos de la variable estrés laboral.	44
Tabla 11: Validez de los instrumentos por juicio de expertos.	44
Tabla 12: Escala de Alfa de Cronbach.	45
Tabla 13: Confiabilidad variable compromiso organizacional.	46
Tabla 14: Confiabilidad variable estrés laboral.	46
Tabla 15: Variable compromiso organizacional (Agrupada).	48
Tabla 16: Dimensión compromiso afectivo (Agrupada).	49
Tabla 17: Dimensión compromiso de continuidad (Agrupada).	50
Tabla 18: Dimensión compromiso normativo (Agrupada).	51
Tabla 19: Variable estrés laboral (Agrupada).	52
Tabla 20: Dimensión clima organizacional (Agrupada).	53
Tabla 21: Dimensión estructura organizacional (Agrupada).	54
Tabla 22: Dimensión territorio organizacional (Agrupada).	55
Tabla 23: Dimensión tecnología (Agrupada).	56

Tabla 24: Dimensión Influencia del líder (Agrupada).	57
Tabla 25: Dimensión falta de cohesión (Agrupada).	58
Tabla 26: Dimensión Respaldo de grupa (Agrupada).	59
Tabla 27: Tabla cruzada variable compromiso organizacional (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	60
Tabla 28: Tabla cruzada variable compromiso afectivo (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	62
Tabla 29: Tabla cruzada variable compromiso de continuidad (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	64
Tabla 30: Tabla cruzada variable compromiso normativo (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	66
Tabla 31: Pruebas de normalidad.	68
Tabla 32: Prueba de correlación de compromiso organizacional y estrés laboral.	70
Tabla 33: Prueba de correlación dimensión compromiso afectivo y estrés laboral.	72
Tabla 34: Prueba de correlación dimensión compromiso de continuidad y estrés laboral.	73
Tabla 35: Prueba de correlación dimensión compromiso normativo y estrés laboral.	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable compromiso organizacional (Agrupada).	48
Figura 2: Dimensión compromiso afectivo (Agrupada).	49
Figura 3: Dimensión compromiso de continuidad (Agrupada).	50
Figura 4: Dimensión compromiso normativo (Agrupada).	51
Figura 5: Variable estrés laboral (Agrupada).	52
Figura 6: Dimensión clima organizacional (Agrupada).	53
Figura 7: Dimensión estructura organizacional (Agrupada).	54
Figura 8: Dimensión territorio organizacional (Agrupada).	55
Figura 9: Dimensión tecnología (Agrupada).	56
Figura 10: Dimensión Influencia del líder (Agrupada).	57
Figura 11: Dimensión falta de cohesión (Agrupada).	58
Figura 12: Dimensión Respaldo de grupa (Agrupada).	59
Figura 13: Tabla cruzada variable compromiso organizacional (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	61
Figura 14: Tabla cruzada variable compromiso afectivo (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	62
Figura 15: Tabla cruzada variable compromiso de continuidad (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	64
Figura 16: Tabla cruzada variable compromiso normativo (Agrupada) variable estrés laboral (Agrupada).	66

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, por la emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por el gobierno para frenar la propagación de la Covid-19, son cada vez mayores las demandas y exigencias laborales, al trasladar sus oficinas a sus hogares, esto está ocasionando un incremento de los índices de estrés laboral lo que repercute directamente sobre el bienestar psicológico y físico de los trabajadores, lo que representa un problema para las organizaciones. Sin embargo, se ha podido evidenciar que un alto nivel de compromiso organizacional, favorece el manejo del estrés laboral, ya que, hay quienes piensan que la lealtad continúa siendo uno de las principales razones del éxito de las organizaciones.

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe compromiso organizacional y es estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de jornada escolar completa de la UGEL Moho. En el segundo apartado se presenta la descripción del problema de investigación, se establece la pregunta de investigación general y los objetivos, así mismo, se encuentra la justificación e importancia del estudio, junto con su alcance y limitaciones. En el tercer apartado, se aborda el marco teórico en el que se exponen los antecedentes y el fundamento teórico científico tanto para el estrés como para el compromiso organizacional, lo cual servirá como base para el análisis de los resultados.

En el cuarto apartado, denominado metodología se da a conocer el tipo y nivel de investigación tomando en cuenta su diseño, así mismo se establece la operacionalización de la variable junto con la población, muestra y las hipótesis, de igual manera se describe los instrumentos para la recolección de datos y técnicas de análisis. En el quinto apartado, se presentan los resultados obtenidos de los datos recolectados mediante tablas y figuras de acuerdo a cada variable, asimismo se hace la contratación de hipótesis con su respectiva interpretación.

En el sexto apartado se realiza el análisis de los resultados con las pruebas de la hipótesis general y específicas para después compararlas con los antecedentes. Por último, se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográficas y anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del Problema

En la actualidad, debido a la crisis de salud pública que se vive por la enfermedad del Covid 19, caracterizado por la OMS como una pandemia, se considera al estrés laboral como el riesgo psicosocial de mayor prevalencia dentro de las organizaciones debido al cambio que ha sufrido la modalidad y ritmo del trabajo, lo que repercute directamente en el bienestar físico, psicológico y social del trabajador, generando así, un problema que no solo afecta al trabajador sino también a la organización. Cuando un trabajador experimenta estrés laboral, podría afectar su rendimiento, satisfacción y compromiso, por lo cual, afecta el grado de identidad que tiene con la organización en la que trabaja. Sin embargo, se ha podido evidenciar que un alto grado de compromiso organizacional, favorece el manejo del estrés laboral.

Esto se refleja en el informe anual 360 encuesta de bienestar 2020 realizada por Cigna, Covid-19 impacto global, donde el 74% de trabajadores españoles reconocen sufrir de estrés relacionado con el trabajo, esto muestra un incremento de 10 puntos a comparación del porcentaje que se tuvo a principio de año (64%), esto debido al hecho que muchas personas hayan pasado a tener su oficina en casa, siendo más difícil desconectarse del trabajo fuera del horario laboral. De la misma manera las últimas cifras del informe del Ministerio de Salud y Protección Social sobre tele orientación en atención psicológica en las líneas 192 en Colombia, muestran un reporte de 11.457 casos de personas que solicitan algún tipo de intervención psicológica, de los cuales el 49,25% son por estrés en su trabajo, lo que ocasiona agotamiento físico y mental que se caracteriza por falta de motivación para completar las tareas, para asumir retos, junto con sensibilidad a la crítica y cambios en el estado de ánimo.

En el marco nacional, se han incrementado los casos de estrés laboral, ya que los trabajadores han tenido que trasladar sus oficinas a la comodidad de sus hogares, por las medidas establecidas por el gobierno debido a la Covid-19, pese a esto, dicha comodidad se ha visto alterada por la incertidumbre, el aumento de la carga laboral, el cambio en las rutinas diarias, la falta de un horario de trabajo, el desmedido uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades, causando que la persona no disfrute su trabajo, tenga dificultades para tomar decisiones, y no se siente comprometido con la organización, presenta cansancio, insomnio, trastornos digestivos, cardiopatías, entre otros.

En una encuesta realizada a 2025 trabajadores peruanos, por el portal trabajando.com 2020, se observa que el 70% de los encuestados sufren estrés laboral crónico, mientras que un 71% indica que el estrés les ha causado depresión laboral, de los cuales el 39% dijo que esto tiene relación con la modalidad de trabajo de trabajo, un 27% con las condiciones laborales y un 18% con las responsabilidades, afectando la salud mental, física, productividad laboral, relaciones interpersonales y el grado de apego de los colaboradores con la organización. El psicólogo Óscar Salinas Chalco del Hospital Guillermo Almenara del Seguro Social de Salud (Essalud), indicó que una de las causas que genera el aumento de estas cifras son las largas sesiones de teletrabajo que se realizan desde el hogar, resaltando que el 29% no sabe qué medidas tomar para evitar esta situación y el 89% indicó que las organizaciones en donde laboral no promueven prácticas para prevenir o disminuir el estrés.

Por otro lado, la presente investigación se centra en el personal administrativo que labora en las instituciones educativas JEC, ya que se ha observado que, por ser la primera vez que trabajan bajo esta modalidad, las nuevas demandas como; el uso de herramientas tecnológicas como único medio para el cumplimiento de sus

actividades, las dificultades para contactarse con los estudiantes, las extensas reuniones virtuales, la flexibilidad del horario, está generando un incremento de los niveles estrés laboral lo que hace que no disfruten de su trabajo y se sientan poco comprometidos con la institución.

Así mismo, es importante mencionar que cuando la persona carece de un sentido de identidad y pertenencia a su organización, esto genera un conflicto entre trabajador y organización. En este sentido, el reto que tendrían las instituciones para controlar esta problemática sería poder generar estrategias útiles que les permitan reducir el nivel de estrés pues de esta manera se genera compromiso e identificación con los objetivos de la institución a la que pertenecen. Por este motivo, la presente investigación, busca determinar si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional.

2.2 Pregunta de investigación general

¿Existe relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de jornada escolar completa de la UGEL Moho – 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?

P.E.2:

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?

P.E.3:

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?

2.4 Objetivo General

Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.

2.5 Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.

O.E.2:

Identificar la relación que existe entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.

O.E.3:

Establecer la relación que existe entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.

2.6 Justificación e importancia

Justificación teórica

La presente investigación será de utilidad para confrontar las teorías y ampliar el actual conocimiento teórico que se tiene acerca del estrés laboral y el compromiso organizacional, así mismo, nos permita ahondar sobre la relación que existe entre estas variables en el personal administrativo y contrastar los resultados con las investigaciones ya existentes. También, se podrá utilizar como fuente de referencia y antecedente para futuras investigaciones similares o nuevos planteamientos que tengan como objetivo mejorar la competitividad de las instituciones educativas JEC.

Justificación práctica

Los resultados obtenidos de la presente investigación nos permitirán conocer los niveles del estrés laboral y el grado de compromiso organizacional que tiene el personal administrativo de las instituciones JEC, que podrá ser utilizado por las autoridades de la UGEL Moho como referencia para la elaboración e implementación de estrategias que ayuden a disminuir o prevenir la presencia de estrés laboral e incrementar el grado de compromiso que sienten los trabajadores hacia su institución como posibles alternativas de solución a las problemáticas internas de las instituciones educativas para contribuir en la competitividad de estas y de la propia sociedad.

Justificación metodológica

Esta investigación se realizó siguiendo una ruta metodológica, se estableció el tipo, nivel, diseño de investigación y para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta aplicando instrumentos de medición para cada variable que previamente se validaron y se estableció su confiabilidad, así también, se introdujo los datos al paquete estadístico SSPS 23 para su análisis e interpretación con referencia a los objetivos planteados.

Importancia

La emergencia sanitaria que está enfrentando el país por el COVID-19 ha provocado una crisis sin precedentes en el ámbito educativo, dando lugar al cierre de las actividades presenciales de instituciones educativas e implementando la educación a distancia, estos cambios han generado en los trabajadores administrativos un incremento de los niveles de estrés laboral poniendo en riesgo su salud física y psicológica, en consecuencia, disminuye el rendimiento y competitividad de las instituciones para hacer frente a esta nueva realidad, debido a que, el trabajador que sufre de estrés tiene dificultades para tomar decisiones, se siente menos comprometido con la institución lo que incrementa el abandono de los puestos de trabajo.

De lo expuesto, es importante identificar si el compromiso organizacional tiene relación con el estrés laboral para así, proteger al personal administrativo de los efectos negativos del estrés mediante el incremento del compromiso organizacional y pueda seguir cumpliendo satisfactoriamente con las funciones de su puesto de trabajo.

2.7 Alcance y limitaciones de la investigación

Alcance

Delimitación Espacial. La presente investigación se realizó con el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Mocho.

Delimitación Temporal. La investigación se efectuó entre el mes de noviembre del 2020 y mes de abril del 2021

Delimitación Conceptual. El estudio presentó información relevante en base a teorías y definiciones de diversos autores sobre Estrés laboral y compromiso organizacional.

Limitaciones

Para realizar esta investigación se tuvo como principal limitación la dificultad para contactar al personal administrativo de cada institución por las medidas sanitarias establecidas por el gobierno debido a la Covid-19. También se tuvo resistencia de algunos encuestados para el llenado del formulario de ambos instrumentos, cuyos links fueron enviados a sus WhatsApp personales.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Álvarez (2015) Venezuela, en su investigación sobre el “Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público la Morita” cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo para incrementar de la productividad del personal dentro de la organización; siendo un estudio de tipo correlacional, de campo, no experimental de corte transversal; teniendo una muestra probabilística intencional de 41 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de factores psicosociales (Test de Navarra). Los resultados obtenidos muestran que existe una relación indirecta entre la variable estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el entorno laboral, concluyendo que, elevado índice de estrés tiene incidencia en los niveles de desempeño y en la salud del trabajador.

García (2016) Ecuador, en su investigación sobre el “Estudio del estrés Laboral del personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca-2015, tuvo como objetivo identificar el grado de estrés laboral del personal administrativo y trabajadores con el fin de construir un programa para su prevención y promoción, fue un estudio de tipo descriptivo - transversal, con una muestra no probabilística de 240 sujetos (64 trabajadores y 176 administrativos), a los cuales se les aplicó el cuestionario de Karasek (Demanda – Control). Los resultados obtenidos en el estudio muestran que en 45.5% de los trabajadores y el 79.8% del personal administrativo se ubican en la categoría de un alto nivel de estrés. Concluyendo que existe aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar

alguna enfermedad física o mental en el personal del área administrativa.

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) México, en su estudio sobre el “Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de pequeñas empresas del industrial metal-mecánica de Monclova, Coahuila”, con el objetivo de identificar y conocer los factores que tienen mayor relevancia en el Compromiso Organizacional, con un diseño metodológico correspondiente a una investigación de campo, transversal, mixta y de tipo descriptivo, con una muestra no probabilística de 60 trabajadores, a quienes se les aplico el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados ubican a la muestra en una nivel de compromiso intermedio y de las Medias de los componentes del Compromiso organizacional, nos da a conocer que la dimensión de Compromiso Afectivo se encuentra en un nivel alto, a comparación de del compromiso normativo y de continuidad que se ubican en un rango intermedio, concluyendo que el compromiso organizacional es un factor de importancia considerable que se compone de procesos como el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo, los cuales gozan de diferencias entre sí, pues la fortaleza de una empresa con éxito recae es el capital humano.

Cañarte (2018) Ecuador, su investigación sobre la “Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa de la empresa Oleana – 2018”, tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el estrés laboral de los trabajadores y su compromiso organizacional; siendo un estudio de tipo correlacional y transaccional, con una muestra no probabilística de 37 trabajadores (30 hombres y 7 mujeres), se les aplicó la Escala Demanda-Control de Karesak y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith. Los resultados evidenciaron que la correlación que existe entre ambas variables es directa (positiva), ya que el personal administrativo mostro un alto nivel de

estrés (estrés positivo) con un nivel de significancia bajo, concluyendo, que, a mayor estrés positivo, mayor será el compromiso del trabajador con la empresa.

Reza (2018) Ecuador, en su estudio titulado “El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de la planta de consorcio ABRUS-HAVOC en Quito – 2017”, tuvo como objetivo determinar el cómo influye el estrés laboral en el compromiso organizacional para desarrollar un plan de intervención, con un diseño no experimental de tipo correlacional causal y una muestra no probabilística conformada por 36 colaboradores, a los cuales se les aplicó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la escala de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith. En los resultados se pudo observar que el nivel de estrés en los trabajadores es bajo y el nivel de compromiso es intermedio, en cuanto a las dimensiones el nivel compromiso afectivo fue bajo. Así mismo, demuestran que existe una correlación inversamente proporcional entre la variable estrés y compromiso, no obstante, la misma es baja, no significativa, concluyendo que los bajos niveles de estrés aumentan el compromiso hacia la organización.

Antecedentes nacionales

Angulo (2016) Cajamarca, en su investigación “Compromiso organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional docente de Cajamarca – 2016”, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el estrés laboral. La investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con una población probabilística conformada por 273 colaboradores, a quienes se les aplicó el cuestionario de análisis factorial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el cuestionario de índice de tensión relacionada al trabajo. Los resultados dan a conocer que existe una relación positiva baja entre el compromiso

organizacional y el estrés laboral con un coeficiente correlación de 0,287; una relación media entre el compromiso afectivo y estrés laboral con una r de 0,648; una correlación directa baja entre el compromiso de continuidad y estrés laboral con un r de 0.201 y una relación negativa muy baja entre compromiso normativo y estrés laboral, concluyendo que, cuanto mayor sea el compromiso del trabajador, mayor serán sus niveles de estrés.

Pompilla (2017) Lima, en su estudio titulado “Estrés laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de un Contact Center en lima metropolitana, 2017”, que tuvo como el objetivo identificar en grado de relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional, siendo un estudio no experimental de corte transversal y con un diseño correlacional, en una muestra no probabilística conformada por 200 colaboradores mediante la aplicación del cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados muestran que existe una correlación significativa y positiva baja, entre las variables estrés laboral y compromiso, de la misma manera se encontró una correlación significativa y positiva baja entre las dimensiones de ambas variables, concluyendo que, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

Triveño (2017) Lima, su investigación titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional, estudio con un diseño no experimental de nivel descriptivo – correlacional; con una muestra probabilística estratificada de 166 docentes, a quienes se le aplico el Inventario de estrés para maestros (ED6) y cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados dan a conocer que existe una relación significativa y negativa baja entre estrés laboral y el compromiso organizacional, lo que indica que la relación entre las variables es inversa. Así mismo, la relación entre

estrés y las dimensiones del compromiso son significativas y negativas bajas. Como conclusión indica que, cuando los niveles de estrés laboral son bajos, el compromiso aumenta, por el contrario, cuando los niveles de estrés son elevados, el compromiso organizacional disminuye.

Alarcón (2017) Lima, en su investigación sobre el “Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Lima-2017, tuvo como objetivo conocer el tipo de relación entre el compromiso organizacional y estrés laboral, una investigación de tipo descriptiva correlacional de corte transversal con una muestra probabilística intencional conformada por 213 trabajadores, a quienes se les aplicó la escala de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. De los resultados se puede observar que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el estrés laboral y compromiso organizacional con un valor $Rho = -0.35$, en conclusión; el compromiso organizacional puede estar afectado por el índice de estrés de los trabajadores, de tal modo que, a mayor compromiso organizacional, los trabajadores tendrán un menor índice de estrés.

Huamán y Maradiegue (2018) realizaron una investigación titulado “Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una entidad financiera, Trujillo - 2017”, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y estrés laboral, estudio con un diseño no experimental, transaccional y correlacional. La muestra estuvo constituida por 44 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta de indicadores del compromiso organizacional e Indicadores del estrés laboral. Los resultados mostraron que estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación directa media entre el compromiso organizacional y el estrés laboral. Concluyendo que, un cambio positivo en el compromiso organizacional tendrá un cambio positivo

en el estrés laboral, ya que habrá una mayor aceptación que el estrés no afecta su desempeño.

Rivas (2019) realizó un estudio sobre “Compromiso organizacional y estrés laboral en la gerencia central de gestión financiera en Essalud, Jesús María – 2019”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el estrés laboral, la investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra censal no probabilística de 50 profesionales, a los cuales se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional y la Escala de estrés laboral, ambos de elaboración propia. Los resultados nos dan a conocer que el nivel de correlación es 0.480 y el nivel de significancia es menor a 0.05, es decir, que la correlación es media, concluyendo que existe una relación directa significativa entre el compromiso organizacional y el estrés laboral.

3.2 Bases teóricas

Variable 1: compromiso organizacional

Uno de los primeros estudios al respecto fue desarrollado por Katz y Kahn en la década de los setenta. Según (Chiavenato 2009), estos autores abordan al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los trabajadores con los objetivos de la organización, producto de la percepción de que existe una correspondencia las metas y objetivos personales.

Una cosa es tener que hacer lo que se debe, y otra muy distinta es querer hacer lo que se debe y, dicho de una forma sencilla, en eso consiste el compromiso. (Sánchez 2013) definió el compromiso organizacional como una fuerza procedente de la implicación y la identificación de una persona con una organización, que se caracteriza por la aceptación de las metas y valores de esta.

Así mismo, Hellriegel & Slocum (2009) mencionan que estar comprometido con una organización es una condición más compleja a estar satisfechos con el trabajo, ya que esto involucra a la organización y no solo al puesto de trabajo. Es decir, el trabajador evidencia su compromiso de distintas maneras y puede ajustarla en base a la experiencia vivida dentro de la organización. Este nivel influye de manera directa no sólo en el trabajador sino en la organización, cuyos efectos negativos son la baja productividad y la alta rotación del personal.

En ese sentido es muy importante conocer el entorno laboral en el cual está involucrado el trabajador, ya que influirá de manera positiva o negativa su actitud hacia el compromiso. Sin embargo, el compromiso organizacional no se debe representar con alcanzar los objetivos de manera obsesiva siendo inflexibles; a ello apunta Robbins (2004) cuando menciona al compromiso sin límites, que puede ser perjudicial para la organización, ya que a veces se persiste en el cumplimiento de objetivos de manera obsesiva, sin replanteamiento.

Sumándose a la variedad de fortalezas que conlleva realizar gestión de recursos humanos en base a la generación de un alto nivel de compromiso organizacional, Chiavenato (2004) señala que el compromiso organizacional es la voluntad de hacer grandes esfuerzos en beneficio de la organización que la emplea mediante el cumplimiento de sus objetivos. También, tenemos a Newstrom, (2011) que afirma que el compromiso con la organización o lealtad del empleado, es el grado en el que una persona se identifica con esta, mostrando su deseo de permanecer en ella con su participación activa. Dicha identificación reunirá los principios axiológicos de la empresa y las actitudes de los trabajadores en beneficio de la organización, haciéndolos partícipes por colaborar en con el cumplimiento de los objetivos organizacionales y hacer realidad la visión de futuro de la organización.

A manera de síntesis y por conveniencia a este estudio se toma en cuenta la definición de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) que lo definen como un estado de bienestar psicológico que representa la relación que tiene un trabajador con la organización en la que labora, lo que influye en su decisión de continuar o dejar su puesto de trabajo. Así mismo plantearon el compromiso organizacional es un modelo tridimensional que se compone por el compromiso afectivo (el más deseable de los tres), el compromiso normativo (o calculado) y el de continuidad (obligatoriedad) de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización (Meyer y Allen citados por Arias, 2010).

Dimensiones del compromiso organizacional

Compromiso afectivo

Esta dimensión según Agüero y Ortiz (2012) se da cuando el trabajador se involucra emocionalmente con la organización y genera lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan su permanencia en la organización buscando el bienestar de esta. Los trabajadores con este compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización sintiéndose identificados con sus valores y objetivos. (Meyer & Allen, 1991). Para que este componente se dé, la estabilidad de un trabajador en su centro laboral tendría que ser por un tiempo prolongado para así construir experiencias positivas que consoliden la confianza entre empleador y empleado, generando una conexión emocional entre ambas partes, siendo la base para comprometerse con los principios de la organización (Rivera, 2010)

Asimismo, existen características clave, que constituyen el concepto de confianza, siendo un elemento vital para que los lazos

emocionales se estrechen más como: integridad, la cual concierne a la honestidad y veracidad, segundo competencia, que abarca las habilidades y los conocimientos técnicos e interpersonales del individuo, tercero congruencia, la cual relaciona qué tanto se puede depender de un individuo, qué tan previsible y de buen juicio sea al manejar una situación, cuarto lealtad, la cual genera la disposición a defender y dar la cara por la otra persona, por último franqueza, elemento importante en el que la verdad se constituye como factor ético de convivencia, aunque a veces pueda tornarse en contra de los intereses de la organización (Robbins, 2004)

Esta dimensión de refleja cuando el trabajador tiene experiencias agradables entorno a la organización, las prácticas son apropiadas de parte de la gestión de recursos humanos, así como condiciones favorables que generen oportunidades de aprendizaje o desarrollo profesional. También ocurre que el trabajador muestre interés en solucionar los problemas de la organización cuando éste se encuentre en situaciones vulnerables. En otras palabras, el trabajador se siente parte de la empresa, tiene bien puesta la camiseta (Arciniega, 2002).

Indicadores

Percepción de satisfacción de las necesidades: compromiso afectivo está ligado estrechamente con la percepción del trabajador sobre la satisfacción de sus necesidades, cuando la persona siente que sus necesidades están siendo atendidas por la organización, los niveles de lealtad incrementan, lo cual contribuye el desempeño eficiente y el esfuerzo que pone en la realización de sus tareas (Meyer y Allen, 1997).

Orgullo de pertenencia: para desarrollar un compromiso afectivo el trabajador no solo debe identificarse con los objetivos de la organización, sino que, debe sentirse orgullo de pertenecer a esta, ya que esto lo motivara a dar lo mejor de él (Meyer y Allen, 1997).

Compromiso de Continuidad

Robbins (2004) sostiene la existencia una mayor probabilidad de que una persona mantenga relación con su organización cuando este sienta que el costo por dejarla es muy alto, además de no tener muchas posibilidades que encontrar otro trabajo, en este caso el trabajador tendrá un alto nivel de compromiso de continuidad

Este tipo de compromiso se da cuando la persona reconoce el costo financieros, físicos, psicológicos y la dificultad de encontrar otro trabajo con las mismas o mejores condiciones, si decidiera renunciar a la institución. Es decir, el trabajador siente la necesidad de seguir trabajando en la organización, ya que ha invertido tiempo, esfuerzo y/o dinero en ella y renunciar significa perder todo lo invertido, siendo perjudicial para sus finanzas y su tranquilidad psicológica (Meyer & Allen, citado por Cañarte 2018)

Por otro lado, el compromiso de continuidad es el apego material del trabajador con su organización y tiene como objetivo permanecer en ella, por esto su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo. Esto no quiere decir poco esfuerzo, en la medida que vea que su retribución peligra, los trabajadores son capaces de desarrollar esfuerzos extraordinarios para no perderla (Meyer y Allen 1997). Por ejemplo, si la organización está atravesando por grandes dificultades habrá una intensión de apoyo porque si no perderían su puesto; sin embargo, en la medida que su sueldo esté garantizado y la organización lo tolere, su esfuerzo será mínimo (Chiavenato 2004)

El compromiso de continuidad requiere un reconocimiento por parte del trabajador a cerca de los costos asociados, ya que, sin este reconocimiento no existe este compromiso (Meyer & Allen, 1991). El reconocer los costos asociados a dejar la organización es un estado psicológico consciente que es formado por las condiciones ambientales y tiene implicaciones en el comportamiento hacia la organización.

Indicadores

Necesidad de trabajar en la institución: Está relacionado con la percepción que tiene el trabajador acerca del tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la organización y dejarla le ocasionaría pérdidas significativas, entonces este tipo de compromiso no está relacionado con el aspecto afectivo, es más entre menor compromiso afectivo mayor compromiso de continuidad (Meyer y Allen 1997).

Opciones laborales: hace referencia al reconocimiento de los trabajadores respecto a las pocas posibilidades o en la dificultad de encontrar otro empleo con las mismas o mejores condiciones en caso decida renunciar a su trabajo actual (Meyer y Allen 1997).

Compromiso normativo

Este tipo de compromiso hace referencia a la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, como una manera de pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando cubre los costos de capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. Por lo tanto, se desarrolla un fuerte sentimiento de permanencia, a consecuencia de experimentar una sensación de deuda por las oportunidades y recompensas (sueldo, promociones, capacitaciones, etc.) recibidas, llegando a valorarla más (Betanzos Diaz, 2007)

Meyer y Allen (citado por Flores 2017) señalan que la lealtad del trabajador con su organización toma fuerza cuando éste siente que está en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. La lealtad entonces, posee dos dimensiones: un componente interno o emotivo y otro externo o del comportamiento. Internamente, la lealtad resulta de sentimientos de interés, solidaridad y unión; externamente, la lealtad se manifiesta en formas diferentes como conductas, acciones y manifestaciones.

Para entender este tipo de compromiso se debe abarcar dos aspectos; la primera se refiere a la obligación moral que tiene el trabajador al recibir ciertos beneficios por parte de la organización que retribuye con lealtad, la segunda se refiere al desarrollo del compromiso como una característica personal del trabajador, esto incluye las creencias, valores y socialización de la persona que le llevan a comportarse de forma responsable ante lo asumido (Meyer y Allen citado por Cañarte 2018). En otros términos, el trabajador presenta dos tipos de respuestas ante este compromiso, por un lado, la conducta de lealtad y por otro lado la de ser responsable,

Tanto el compromiso normativo como el afectivo son de naturaleza emocional en que el trabajador experimenta un fuerte sentimiento de obligación por permanecer en la organización. Según Arciniega (2002) los colaboradores con este tipo de compromiso son incondicionales al momento de desarrollar algún proyecto, aunque quizás no con la misma energía que uno con compromiso afectivo, pero sí con la garantía que estará presente en todo momento.

Indicadores

Obligación Moral: Los trabajadores sienten que tienen la obligación de quedarse en la organización y cumplir de manera responsable sus tareas por los beneficios que están recibiendo de parte de ella tanto económicas como personales ya que les permite crecer profesionalmente (Meyer y Allen 1997).

Responsabilidad: Aquí el trabajador complementa sus responsabilidades con las responsabilidades colectivas y se compromete con las tareas que permitirán alcanzar los objetivos organizacionales (Meyer y Allen 1997).

Factores del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es un tema de gran interés para los directivos, por ello Newstrom (2011) lo definió como la fuerza relativa con la que un individuo se identifica e involucramiento con una organización”, y propuso un modelo donde plantea tres fuentes del compromiso: las características personales, las características del trabajo y, por último, las experiencias laborales.

Características personales: Se trata de la personalidad y de los aspectos demográficos del trabajador, como son: auto estima, personalidad, necesidad de logro y de poder, edad, educación, tensiones entre los roles, satisfacción con la vida, estado civil, jerarquía, etc. Por ejemplo, los trabajadores de mayor edad suelen llevar más tiempo en la organización, lo que significa que tienen un mayor compromiso con ella. Otro ejemplo es la educación, según Newstrom (2011) establecen que existe una relación negativa ya que los trabajadores con un alto grado de educación tienen mayores expectativas que probablemente la organización no es capaz de satisfacer. Por otra parte, el compromiso de los trabajadores también es influido por el hecho de que sea casado y/o con hijos, ya que tienen mayor responsabilidad fuera del trabajo, lo que contribuye a

que sean más comprometidos y responsables porque depende de la empresa para cubrir sus necesidades externas (Martin 2008).

Características del trabajo: Algunos ejemplos son: antigüedad, sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros a discreción, retroinformación, el número de horas trabajadas, etc. En cuanto al tipo de puesto influye en la actitud del trabajador, se ha evidenciado que mientras el colaborador tenga un puesto superior jerárquicamente tendrá mejores actitudes que las personas en puestos inferiores (Willy, citado por Reza 2018). En cuanto al número de horas trabajadas, es considerado como un antecedente del compromiso ya que, cuanto mayor sea el número de horas que el individuo pasa en la organización mayor será su socialización y, por ende, su compromiso (Martin 2008).

Experiencias Laborales: hace referencia a las actitudes del grupo, satisfacción con el trabajo, percepción de la propia importancia en la organización, así como las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensas, confianza en la organización, etc. En cuanto a la satisfacción laboral se ha mostrado que mientras más satisfechos estén los colaboradores, más comprometidos serán con la empresa (Mathieu & Zajac. citado por Reza 2018). Por otro lado, la oportunidad de carrera dentro de la organización también influye en el compromiso de manera positiva, dado a que mientras más beneficios tenga el trabajador en la empresa, más comprometidos estarán con ella (Tansky & Cohen, citado por Cañarte 2018).

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional en la actualidad es una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional y una de las razones es, que en varias investigaciones se ha podido demostrar que el compromiso con la organización suele mejorar los índices de productividad debido al cumplimiento de objetivos, disminuye los índices de ausentismo y rotación del personal, y reduce la probabilidad que el trabajador sufra de riesgos psicosociales.

Según lo afirmado por Helrrieguel y Slocum (2009) el compromiso organizacional no se limita a la lealtad, sino que llega a una contribución activa del trabajador hacia el cumplimiento de las metas de la organización, siendo el compromiso una actitud positiva hacia el trabajo. Este fuerte vínculo entre el trabajador y organización ha sido investigado con preocupación entre los estudiosos del campo de la psicología organizacional. Fernández (2016) sintetiza el concepto de compromiso en una sola frase coloquial que con frecuencia se utiliza, considerando que estar comprometido es, en la práctica, “tener bien puesta la camiseta de la organización”, por lo tanto, se considera al compromiso como un predictor certero del buen desempeño del trabajador.

Además, Arciniega (2002) sostiene que existen evidencias que demuestran que las organizaciones cuyo personal se encuentra en un rango alto de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño, productividad y bajos porcentajes de ausentismo. A parte de ello, Davis y Newstrom (citado en flores 2016) consideran que el grado de compromiso del trabajador suele reflejar su con la visión, misión y metas de la organización, su disposición a esforzarse y poner su energía a favor del cumplimiento de lo estas y sus intenciones de quedarse trabajando para la institución.

Sumado a lo anterior, Robbins (2004) manifestó que el compromiso organizacional ayuda al estudio y entendimiento del comportamiento del capital humano de una forma más completa, siendo una respuesta global hacia la organización y no solo al puesto, Sin embargo, cuando la insatisfacción del puesto del extiende a la organización, incrementa las probabilidades de renuncia. Es necesario citar nuevamente a Hellriegel y Slocum (2009) debido a que afirman que los trabajadores comprometidos tienden a dirigir sus esfuerzos hacia las metas y pierden menos tiempo en el trabajo, siendo mayor la asistencia y puntualidad. Para finalizar, Camino (2012) considera al compromiso organizacional como un estado afectivo positivo que le da la impresión a los trabajadores de estar realizados, ya que considera que el compromiso es la parte positiva opuesta al estrés y burnout.

Variable 2: Estrés laboral

El término estrés proviene del griego “stringere” cuyo significado es “provocar tensión”, por esta razón, se asocia a situaciones negativas o de opresión como alguna dificultad, adversidad, peligro o sufrimiento. Hans Selye (como se citó en Soriano, 2007) es considerado como pionero de la investigación del estrés, lo definió como una la respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que exija un cambio. Partiendo de esto se puede considerar al estrés como una respuesta de la persona a situaciones adversas que tienden a perturbar el normal funcionamiento del organismo y podría generar, a largo plazo, consecuencias negativas a nivel físico, psicológico y social.

Para Otero (2015), el estrés no debe ser percibido solamente como un estímulo o demanda de nuestro entorno, si no como una serie de interacciones dinámicas entre la persona y su entorno, una interacción que depende, tanto del valor cognitivo que le da la persona a la situación, como las estrategias de afrontamiento que utiliza para intentar adaptarse a esas demandas.

El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas. (MINTRA, Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana, 2014).

Asimismo, la Comisión Europea lo define como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y de su medio ambiente. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta a la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (citado por Moreno y Báez 2010).

Bajo la definición anteriormente citada, se puede ver que el estrés laboral es un proceso que surge como consecuencia de situaciones difíciles y demandantes experimentadas por el individuo durante la ejecución de su trabajo y este abarca los componentes fisiológicos, emocionales, cognitivos y comportamentales como reacciones normales de los individuos ante contextos de gran exigencia. Paredes (2016) menciona que cuando una persona no logra responder ante estas situaciones, empieza a experimentar estrés, lo que le puede llegar afectar sobre su bienestar e incluso sobre su salud.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo, para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016). Afectando así

negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, así como la eficacia de la organización, es decir, sus resultados.

De acuerdo a la OMS, el estrés laboral es la reacción que tiene el trabajador frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar esa situación (OMS, 2007). El estrés laboral, ocupacional o del trabajo, es el estrés que proviene principalmente de las funciones realizadas en el trabajo, ya sea mediante esfuerzo físico o mental (Llosa, 2011).

A manera de síntesis y por conveniencia a esta investigación se toma en cuenta la definición de estrés laboral de OIT (2016) que lo define como un estado que genera consecuencias negativas en las finanzas, la producción y el bienestar físico, psicológico de los trabajadores de organizaciones en desarrollo.

Fases del estrés

Seyle (citado por Chiavenato 2009) detalla que cuando la persona es expuesta a estímulos demandantes, este genera respuestas o reacciones, las cuales agrupo en tres fases: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. La primera fase es una respuesta normal que experimenta el organismo cuando el individuo es expuesto a un estímulo nuevo o de peligro que causa tensión, lo cual propicia que se inicie la liberación de adrenalina y aumente la angustia que se caracteriza por el aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, sin embargo, esta respuesta es de corta duración y no es perjudicial. La segunda fase se da cuando el individuo trata de adaptarse al estímulo estresante, utilizando todos los recursos que tiene a la mano consiguiendo una mejora como ser humano. Esta respuesta puede resultar beneficiosa para la persona en tanto use al tensor como una fuente para alcanzar mayor productividad. En caso la respuesta al tensor sea negativa, el individuo entrará en la fase de

agotamiento, que es donde los tensores persisten y producen daños fisiológicos o psicológicos (Atalaya, 2001)

Tipos de estrés laboral

Seyle, (citado por Iniesta, Azcona, Guillén, Meléndez, Pastrana, 2016). introdujo los términos de “distress” y eustress” para diferenciar si las respuestas generadas a los estímulos de tensión son negativas o positivas, de acuerdo al efecto que causa en la persona.

Eustrés permite que la persona se desarrolle dentro de límites apropiados, generando una respuesta adaptativa y/o estimulante ante una determinada situación que contribuye al bienestar general de la persona, ya que contribuye al afrontamiento de nuevos desafíos. Asimismo, un nivel apropiado de eustrés es asociado con mayor productividad de la persona. (*Iniesta, et al 2016*).

Distrés o “mal estrés” se genera por desajustes experimentados por el individuo en relación a su entorno de trabajo, en el cual la persona no es capaz de responder adecuadamente ante las exigencias y demandas de su puesto de trabajo, incluso se puede generar fatiga crónica lo cual desencadena un bajo rendimiento laboral que lleve como consecuencia la pérdida del trabajo (*Iniesta, et al 2016*).

Fuentes del estrés laboral

Existen diversos factores que pueden causar estrés laboral, los cuales surgen normalmente cuando al individuo le resulta difícil enfrentarse a determinados “estresores”, los cuales se definen como: “Cualquier suceso que genere una respuesta de estrés en el individuo” (Arzuenaga 2011). Los estresores se clasifican en internos y externos, los primeros se refieren a características personales del individuo, mientras que los segundos, se refieren a factores relativos al trabajo. (Paredes 2016). Mencionado esto, diversos autores han

expuesto fuentes de estrés propias en el trabajo, a continuación, se plantearán las fuentes de estrés propias de la organización.

En relación a las **fuentes organizacionales**, Ruiz y Vega (2016) afirman que estos factores están directamente relacionados con la organización en sí y se dan en diversos ámbitos como por las características del puesto; volumen y ritmo del trabajo; horarios de trabajo; participación y control; perspectivas profesionales, estatus y salario; papel en la entidad; relaciones interpersonales; y cultura institucional se lo puede resumir en la Tabla 2 y 3 que se muestra a continuación:

Tabla 1:

Causas relacionado con el estrés- Características del Trabajo.

Características del Trabajo			
Características del puesto	Volumen y ritmo del trabajo	Horarios de trabajo	Participación y control
Tareas monótonas, aburridas y tribales. Falta de variedad.	Exceso o escasas de trabajo. Trabajos con plazos muy estrictos.	Horarios de trabajo estricto e inflexible. Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.	Falta de participación en la toma de decisiones.
Tareas desagradables. Tareas que producen aversión.		Horarios de trabajo imprevisibles. Sistemas de turnos mal concebidos.	Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Fuente: Adaptado de la OMS (2007).

Tabla 2:*Causas relacionado con el estrés (Contexto Laboral)*

Contexto Laboral			
Perspectivas profesionales	Papel en la entidad	Relaciones interpersonales	Cultura institucional
Inseguridad laboral.	Papel indefinido.	Supervisión	Mala
Promoción excesiva o insuficiente.	Funciones contrapuestas	inadecuada, desconsiderada o que	comunicación.
Actividad poco Valorada socialmente.	dentro del mismo puesto.	no proporciona apoyo. -	Liderazgo inadecuado.
Remuneración por trabajo o destajo.	Tener a cargo a otras personas.	Malas relaciones con los compañeros.	Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.	Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.	Intimidación, acoso y violencia.	
Exceso o carencia de capacidades para el puesto.		Trabajo aislado o en solitario.	
		Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.	

Fuente: Adaptado de la OMS (2007)

Los estresores organizacionales no se presentan de manera aislada, es decir, puede darse una o más fuentes de estrés a la misma vez y al estar todas interconectadas, generan un efecto dómimo que podrían causar dificultades en el desempeño laboral y en las interrelaciones del trabajador con sus compañeros. Por ello, es importante identificarlos ya que esto permitirá plantear medidas de prevención y control del estrés laboral.

Dimensiones del estrés laboral

Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo, y Corzo (2002) mencionan que los estresores organizacionales están relacionados a una perspectiva global del trabajo y que por ello se distinguen algunas dimensiones que abarcan vas más allá de variables individuales y colectivas. Entre ellas están el clima organizacional, estructura organizacional,

territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo

Clima organizacional:

Los autores mencionados exponen que el clima organizacional es la atmosfera particular que se siente dentro de una entidad, la cual condiciona la conducta de las personas que la integran, pero que su valoración es difícil de lograr. Una organización puede tener un clima tenso, relajado, cordial o no, etc., el cual puede llegar a producir estrés en los trabajadores, dependiendo de la percepción que pueda tener cada uno (Chacín, et al 2002).

Estructura organizacional:

La estructura organizacional abarca la carga burocrática que posee una organización, la jerarquía, la posición de la persona dentro de la organización y el control que esta ejerce sobre su trabajo para el logro de su satisfacción y desempeño (Chacín, et al 2002). El tipo de estructura establecida, la jerarquía de poder y la autoridad en una organización puede producir estrés en los trabajadores.

Territorio Organizacional:

El territorio organizacional es un término utilizado para describir el espacio personal o el escenario en donde el trabajador realiza sus actividades. Es así que, muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la organización, algunos estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio (Chacín, et al 2002).

Tecnología:

La tecnología se considera como un estresor de alto valor dependiendo de la disponibilidad de recursos que la organización pueda otorgar a sus trabajadores en relación con las exigencias y

requerimientos laborales que tengan; además de brindar capacitación para el uso de esa tecnología (Chacín, et al 2002). Las limitaciones tecnológicas en una organización pueden potenciar el estrés.

Influencia del líder:

La posición de líder proporciona autoridad y poder a la persona, lo que le permite actuar como legitimador, recompensante, castigante y experto frente a los trabajadores. Al igual, que sirve como un referente para ellos. La influencia del líder aplicado de una forma inadecuada es una fuente potencial de estrés (Chacín, et al 2002) Algunos líderes, ayudan a propiciar condiciones labores estresantes, ya sea planteando demandas excesivas a sus subordinados o provocando una percepción de injusticia frente a las prácticas de recompensa y de reconocimiento. Mientras que otros lo reducen o ayudan a controlarlo, mediante la generación de recursos que prevengan, de forma proactiva, el estrés en los trabajadores (OIT 2016).

Falta de Cohesión:

El deseo de pertenecer a un grupo, la tendencia a agruparse, es algo común en el ser humano y cumple una función importante en el comportamiento de las personas. Cuando el grupo rechaza a una persona ya sea por la forma en que esta diseñadas sus funciones o porque el supervisor limita o prohíbe sus reuniones, esta falta de cohesión puede producir mucho estrés (OIT 2016). Por otro se considera que la falta de cohesión de un grupo es un factor estresante para para el cumplimiento de los objetivos y el logro de recompensas dentro de la organización.

Respaldo de Grupo:

Los trabajadores y supervisores requieren del respaldo de grupo para desempeñar sus funciones e identificarse con la organización, de esta manera sentir el apoyo cuando se proponen metas en beneficio personal, del equipo y de la organización (Chacín, et al 2002).

Consecuencias del estrés laboral

El estrés actúa de forma distinta en cada individuo, genera efectos que conlleva a comportamientos disfuncionales o poco habituales, debido a la larga exposición a dichos estresores, esto afecta el desenvolvimiento del trabajador, lo cual repercute sobre la organización. Esto se debe al desequilibrio causado entre la vida personal y laboral que originan diversas consecuencias tanto nivel individual como organizacional (OMS 2007). En cuanto a las consecuencias individuales se pueden distinguir entre aquellas que afectan la parte física y psicológica del trabajador.

Tabla 3:

Consecuencias físicas del trabajador.

Trastornos	Síntomas
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, cardiopatías.
Trastornos gastrointestinales	Úlceras, indigestión, intestino irritable, colitis ulcerosas, digestiones lentas.
Trastornos endocrinos	Problemas con la tiroides, Trastornos alimenticios, hipoglucemia, diabetes.
Trastornos respiratorios	Hiperventilación, Asma, sensación de opresión en el pecho.
Trastornos dermatológicos	Dermatitis, sudoración excesiva, caída del cabello, tricotilomanía
Trastornos musculares	Tics, contracturas, rigidez, dolores musculares

Fuente: *Del Hoyo 2004*

Asimismo, no sólo se ve afectado el estado físico del individuo sino también el psicológico, como se puede observar en la tabla 4, debido a la exposición prolongada a situaciones que generen estrés pueden experimentar diversa sintomatología que si no es intervenida oportunamente puede conducir en casos extremos al suicidio.

Tabla 4:

Consecuencias Psicológicas para el trabajador.

Plano	Síntomas	Trastornos
Emocional	Explosiones emocionales, mal carácter, irritabilidad, miedos, ansiedad, confusión, labilidad emocional, hipersensibilidad a las críticas	Depresión Trastornos de ansiedad Trastornos afectivos
Cognitivo	Alteraciones cognitivas en la percepción de la realidad o de sí mismo, problemas para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, pensamientos recurrentes, falta de control, desorientación.	Trastornos de la personalidad Fobias
Conductual	Alteraciones motoras (hablar rápido, temblores, tartamudeo, tics, voz entrecortada), imprecisión al hablar, precipitación al hacer cosas, conducta impulsiva, risa nerviosa.	Drogodependencias Trastornos sexuales Trastornos del sueño

Fuente: Del hoyo 2004

Por último, las consecuencias a nivel organizacional pueden ser: directos, repercuten en la situación económica de la organización y ocasionan pérdidas y, costos indirectos, los cuales son desencadenantes del bajo desempeño y productividad.

Tabla 5:

Los costos del estrés laboral para la organización.

Costos directos

Participación del trabajador, Ausentismo, Impuntualidad, Rotación constante del personal, Bajo desempeño en el trabajo, descenso de la productividad, Accidentes de trabajo, Indemnizaciones.

Costos indirectos

Pérdida de vitalidad, Pérdida de seguridad, Pérdida de motivación, Insatisfacción, Problemas de comunicación, Aislamiento, Distorsión de mensajes, Mala toma de decisiones, Calidad de las relaciones laborales, Desconfianza, Falta de respeto, Resentimiento.

Fuente: Del hoyo 2004

3.3 Identificación de las variables

Variable 1: Compromiso organizacional

Variable 2: Estrés laboral

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

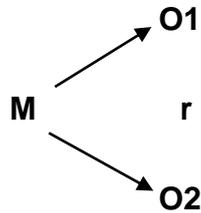
De acuerdo a la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014) es de tipo Básico, al respecto los autores mencionaron que este tipo de investigación se origina y permanece en un marco teórico con el objetivo de ampliar los conocimientos teóricos que ya existen, sin un fin específico. Asimismo, está orientada a conocer, buscar y aportar grandes beneficios a la resolución de problemas con una validez general.

La investigación desarrollada tiene un nivel descriptivo y correlacional. Por un lado, el nivel descriptivo tiene como objetivo mostrar con precisión las características, propiedades o dimensiones de cualquier suceso que se someta a un análisis. propiedades; mientras que el nivel correlacional tiene como finalidad analizar el grado de relación que tienen dos o más variables en un mismo contexto, (Hernández, et al 2010). En este sentido, la investigación describe el perfil del trabajador administrativo y analiza la relación entre las variables “compromiso organizacional” y “estrés laboral”.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Según Hernández, et al (2014) es no experimental porque se realiza sin la manipulación de las variables y se observa su dinámica en su contexto natural. Asimismo, fue de corte transversal ya que se realizó el recojo de los datos en un solo momento en un período de tiempo único.

El diseño presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: es la muestra

O1: variable estrés laboral

O2: variable compromiso organizacional

R: relación entre ambas variables

4.3 Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Definición conceptual

Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (Allen y Meyer, 1997, p. 11)

Definición operacional

Va a ser medida por los puntajes obtenidos en el cuestionario de Compromiso Organizacional y ubicados en un rango que se divide en Bajo, Regular y Alto.

Tabla 6:*Operacionalización variable compromiso organizacional*

INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA
Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen	Compromiso afectivo	Percepción de satisfacción de necesidades.	6, 9,	En desacuerdo
		Orgullo de pertenencia a la organización	12, 14, 15, 18	Moderadamente en desacuerdo
	Compromiso por continuidad	Necesidad de trabajo en la institución	2, 7, 8, 10, 11,	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Opciones Laborales	13	Moderadamente de acuerdo
Compromiso normativo	Obligación moral Responsabilidad	1, 3, 4, 5, 16, 17	Totalmente de acuerdo	

Fuente: Elaboración propia**Operacionalización de variables estrés laboral****Definición conceptual**

OIT (2016) que lo define como, "Un estado que perjudica las finanzas, la producción y la salud física, psicológica de los trabajadores de las organizaciones en desarrollo y en vías de desarrollo" (s/p)

Dedición operacional

Según el puntaje obtenido en la escala de Estrés Laboral de la OMS –OIT. Los rangos de medición se van a basar en los niveles; bajo, promedio, alto y muy alto:

Tabla 7:*Operacionalización de la variable estrés laboral*

INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS	Clima organizacional	Misión de la organización	1, 10, 11, 20	Nunca Rara veces Ocasionalmente Algunas veces Frecuentemente Generalmente Siempre
	Estructura organizacional	Jerarquía	2, 12, 16, 24	
	Territorio organizacional	Gestión de recursos	3, 15, 22	
	Tecnología	Equipos tecnológicos	4, 14, 25	
	Influencia del líder	Liderazgo	5, 6, 13, 17	
	Falta de cohesión	Trabajo en equipo	7, 9, 18, 21)	
	Respaldo de grupo	Protección del grupo	8, 19, 23	

Fuente: Elaboración propia

4.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.

Hipótesis específicas

H.E.1

Existe una relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de jornada escolar completa de la UGEL Moho – 2020.

H.E.2

Existe una relación significativa entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de jornada escolar completa de la UGEL Moho – 2020.

H.E.3

Existe una relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de jornada escolar completa de la UGEL Moho – 2020.

4.5 Población y muestra

Población

La población es definida según Hernández, et al. (2014) como la agrupación de todos aquellos elementos con características similares que coinciden en un espacio delimitado. Para esta investigación, la población estuvo determinada por 61 colaboradores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho.

Muestra

La presente investigación presenta una muestra de tipo censal, ya que se consideran como participantes a todos los colaboradores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho, los cuales son 61 trabajadores en total (Pomilla 2017).

Tabla 8:

Distribución de la muestra

INSTITUCION EDUCATIVA JEC	CANTIDAD
Tilali	07
Los Héroes del Cenepa	08
Industrial	08
Agro Industrial 128	07
Ninantaya	08
San Juan Bautista de la Salle	08
Agroindustrial Pomaoca	08
José Abelardo Quiñones Gonzales	07
Total	61

Fuente: Elaboración propia

4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, esta técnica se caracteriza por la utilización de un conjunto de procedimientos estandarizados que nos ayuda a describir ciertas características de la muestra y también, medir las variables que están en la hipótesis (García 1993, citado en Castañeda 2019 pg. 10).

Ficha técnica del Cuestionario Compromiso Organizacional

Nombre: Cuestionario de compromiso organizacional

Autor: Meyer y Allen, 1999

Adaptado por: Montoya Santos, Elizabeth (2017).

Administración: individual y colectiva

Edad de aplicación: 18 años a más.

Descripción: Este instrumento de recolección de datos consta de 18 ítems y tiene como objetivo evaluar e identificar los niveles de compromiso organizacional que posee cada trabajador de una determinada organización, que se enfocan en diferentes aspectos como: el lazo emocional que siente el trabajador por la organización, el deseo del trabajador de permanecer en la organización y la obligación moral o sensación de gratitud que siente de devolver a la organización todos los beneficios que le ha brindado.

En cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita representa en la actualidad una fuente de estrés, según la siguiente escala:

- 1 = En Total desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = En total de acuerdo

La interpretación, respecto a la categoría de compromiso organizacional se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de esta manera el valor total nos indicará el nivel de compromiso del trabajador, conforme a la siguiente escala:

Tabla 9:

Rangos de la variable compromiso organizacional

Categoría	Rango
Bajo	18 - 41
Regular	42 - 65
Alto	66 - 90

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de la Escala de Estrés Laboral

Nombre: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: Ivancevich & Matteson, España (1989)

Adaptación Lima: Suárez (2013)

Administración: Individual y colectiva

Edad de aplicación: 17 años a más

Descripción: La Escala de estrés consta de 25 ítems que tienen como objetivo la identificación de estresores laborales que se enfocan en diferentes aspectos como: condiciones ambientales del trabajo, factores intrínsecos del puesto, estilos de liderazgo y toma de decisiones, gestión de recursos humanos, implementación de nuevas tecnologías, tiene como objetivo identificar el grado de estrés que tiene un trabajador en una organización, la distribución de los niveles de mando, y también aspectos relacionados al clima organizacional.

En cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita representa en la actualidad una fuente de estrés, según la siguiente escala:

- 1 = si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 = si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 = si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 = si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 = si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- 6 = si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 = si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Las respuestas de cada enunciado se agrupan en diferentes estresores laborales, por lo que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes; Clima organizacional, Estructura organizacional,

Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

Tabla 10:

Rangos de la variable Estrés Laboral

Niveles	Rango
Bajo	< 90
Promedio	91 – 117
Alto	118 - 152
Muy alto	> 153

Fuente: Suarez 2013

Validez de los instrumentos

Según Hernández, et al. (2010), la validez hace referencia al grado en que el instrumento psicométrico utilizado para la investigación mide la variable que se pretende medir, y nos plantea tres tipos de validez según la evidencia: relacionado con el contenido, con el criterio y con el constructo. Para esta investigación se utilizó la validación del contenido por juicio de expertos que tomaron en cuenta los siguientes criterios; claridad, objetividad, conveniencia, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, estructura y pertinencia del instrumento.

Tabla 11:

Validez por juicio de expertos

GRADO	EXPERTO	CALIFICACIÓN
Doctor	Deza Guzmán, Marco Edgardo	Aplicable
Psicóloga	Rodríguez Pineda, Maritza	Aplicable
Psicóloga	Llamoca González, Viviana Blanca	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad, según Hernández, et al. (2010), es una herramienta que nos permite conocer el grado en el que el instrumento produce resultados coherentes y consistentes al aplicarlo a la misma persona. Para establecer el grado de fiabilidad de los instrumentos de la investigación se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach con la ayuda del programa Microsoft **Excel**, donde el coeficiente cero significa una confiabilidad nula, mientras que uno representa una confiabilidad perfecta.

Tabla 12:

Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Coeficiente	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Confiabilidad excelente
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, et al 2014 (citado en Rivas 2019, pg. 19)

Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral

La base de datos que se utilizó para determinar el grado de confiabilidad se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 20 trabajadores administrativos de las de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho.

Tabla 13:

Prueba de confiabilidad para estrés laboral

Prueba	Confiabilidad	Número de elementos
Alfa de Cronbach	0.86	20

Fuente: Elaboración propia (2021)

De acuerdo a los resultados que arrojó la prueba de alfa de Cronbach, podemos determinar que el instrumento en mención, tiene una confiabilidad excelente con un coeficiente de 0.86. El instrumento se puede aplicar a la muestra para la recolección de datos.

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

La base de datos que se utilizó para determinar el grado de confiabilidad se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 20 trabajadores administrativos de las de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho.

Tabla 14:

Prueba de confiabilidad para compromiso organizacional

Prueba	Confiabilidad	Número de elementos
Alfa de Cronbach	0.85	20

Fuente: Elaboración propia (2021)

De acuerdo a los resultados que arrojó la prueba de alfa de Cronbach, podemos determinar que el instrumento en mención, tiene una confiabilidad excelente con un coeficiente de 0.85. El instrumento se puede aplicar a la muestra para la recolección de datos.

4.7 Recolección de datos

El recojo de los datos se gestionó con el jefe de personal en la sede de la Unidad de Gestión Educativa Local Moho, con el fin de obtener el censo completo de los 61 trabajadores administrativos registrados en planilla en el mes de diciembre del 2020. Luego de esto, se envió el link del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, elaborados en la plataforma de google forms, mediante el WhatsApp personal de cada trabajador administrativo, explicando al detalle las indicaciones para el adecuado llenado de cada enunciado. Para finalizar, se realizó la revisión de cada instrumento para organización y tabulación de los resultados que fueron vaciados en el programa de Microsoft **Excel**.

4.8 Técnica de análisis e interpretación de datos

Los datos obtenidos de cada variable han sido sometidos a un análisis estadístico, para lo cual, se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel para elaborar la base de datos y el SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales) donde se importaron los datos y se sometieron a un análisis de estadística descriptiva con el propósito de describir la distribución de los categorías o frecuencias de cada variable, mismas que se presentan en tablas y gráficos, agregando el porcentaje. Así mismo se realizó un análisis de estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica de rho Spearman destinada a encontrar la correlación que existe entre ambas variables de estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

Análisis descriptivos – Tablas agrupadas

Variable compromiso organizacional

Tabla 15:

Variable compromiso organizacional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	37,7	37,7	37,7
	Regular	34	55,7	55,7	93,4
	Alto	4	6,6	6,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

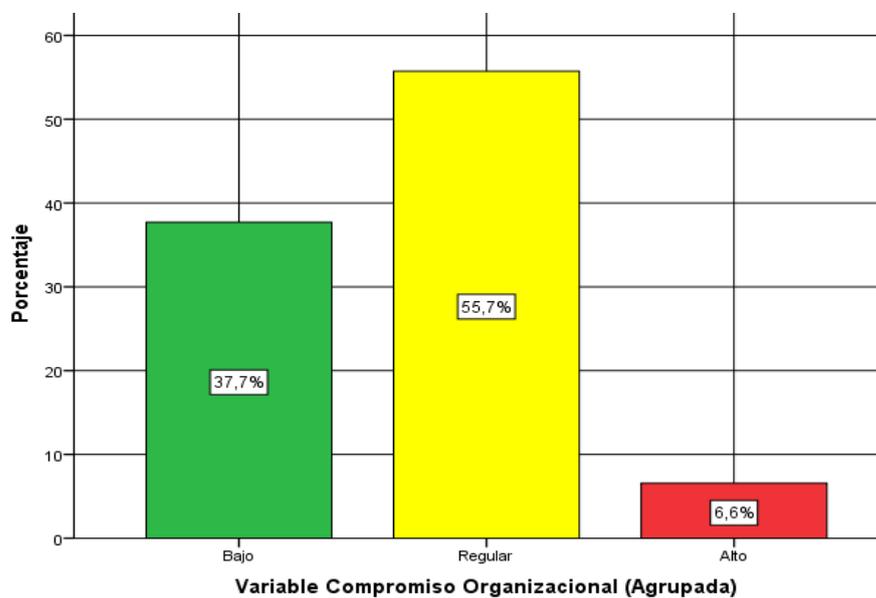


Figura 1: Variable compromiso organizacional (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: De la tabla 15 y figura 1, se puede observar que el 6,6% de los encuestados se ubican en la categoría de compromiso alto hacia su institución, en cambio, el 55,7% se ubican en la categoría de compromiso regular y finalmente el 37,7% se ubican en la categoría de compromiso bajo hacia su institución. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho sienten un compromiso regular, lo que nos indica que los trabajadores están parcialmente identificados con su institución.

Dimensión compromiso afectivo (Agrupada)

Tabla 16:

Dimensión compromiso afectivo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	19,7	19,7	19,7
	Promedio	43	70,5	70,5	90,2
	Alto	6	9,8	9,8	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

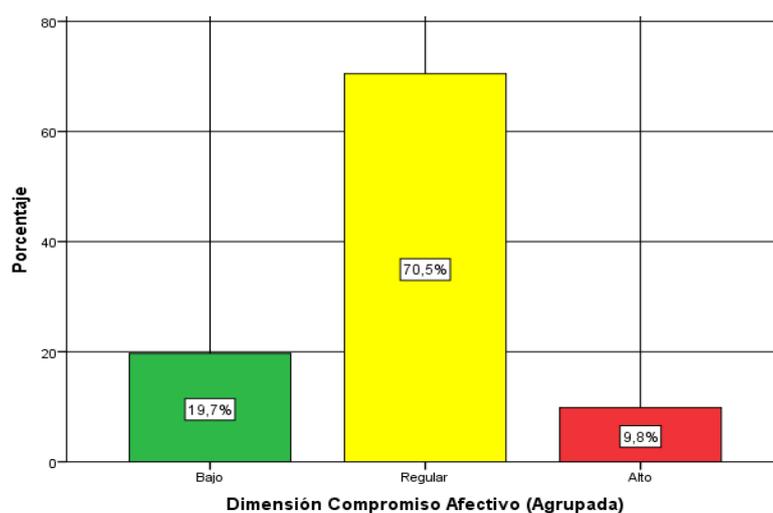


Figura 2: Dimensión compromiso afectivo (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Respecto a la dimensión del compromiso afectivo se puede observar en la tabla 16 y figura 2, que el 9,8% de los encuestados se ubican en la categoría de compromiso de continuidad alto, en cambio, el 70,5% se ubican en la categoría regular y finalmente el 19,7% se ubican en la categoría bajo hacia su institución. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho presentan un compromiso afectivo regular, lo que nos indica que los trabajadores han establecido ciertos lazos emocionales con su institución.

Dimensión compromiso de continuidad (Agrupada)

Tabla 17:

Dimensión compromiso de continuidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	44,3	44,3	44,3
	Regular	31	50,8	50,8	95,1
	Alto	3	4,9	4,9	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

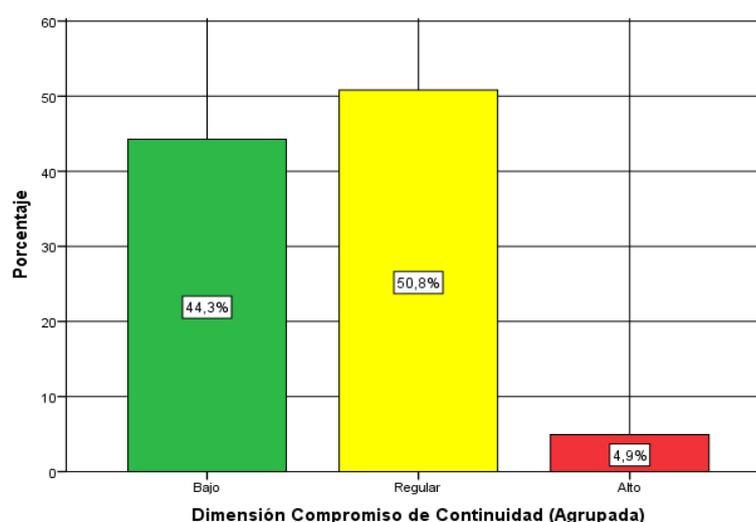


Figura 3: Dimensión compromiso de continuidad (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Respecto a la dimensión del compromiso de continuidad se puede observar en la tabla 17 y figura 3, que el 4,9% de los encuestados se ubican en la categoría de compromiso normativo alto hacia su institución, en cambio, el 50,8% se ubican en la categoría regular y finalmente el 44,3% se ubican en la categoría bajo. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL, sienten un compromiso de continuidad regular, lo que nos indica que los trabajadores sienten una cierta necesidad de continuar laborando en su institución.

Dimensión compromiso normativo (Agrupada)

Tabla 18:

Dimensión compromiso normativo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	57,4	57,4	57,4
	Regular	24	39,3	39,3	96,7
	Alto	2	3,3	3,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

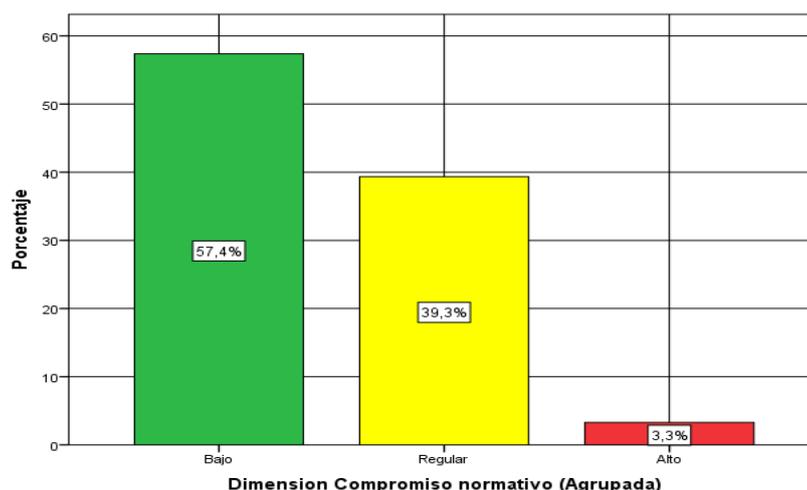


Figura 4: Dimensión compromiso normativo (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Respecto a la dimensión de compromiso normativo se puede observar en la tabla 18 y figura 4, que el 3,3% de los encuestados se ubican en la categoría de compromiso afectivo alto, en cambio, el 39,3% se ubican en la categoría de compromiso afectivo regular y finalmente el 57,4% se ubican en la categoría de compromiso afectivo bajo. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Mocho presentan un compromiso normativo bajo, lo que nos indica que los trabajadores consideran que no tienen obligación moral de permanecer en su institución.

Variable estrés laboral (Agrupada)

Tablas 19:

Variable estrés laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,9	4,9	4,9
	Promedio	21	34,4	34,4	39,3
	Alto	36	59,0	59,0	98,4
	Muy alto	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

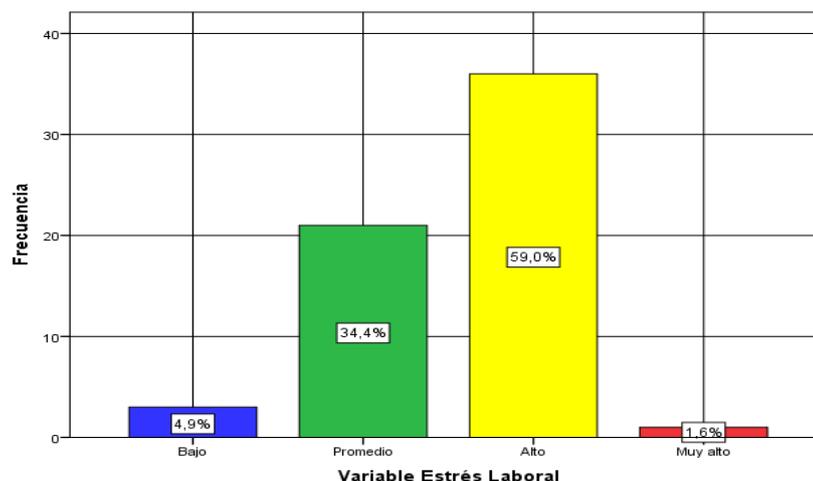


Figura 5: Variable estrés laboral (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: De la tabla 19 y figura 5, se puede observar que el 1,6% de los encuestados presentan un nivel muy alto de estrés laboral, por tanto, el 59,0% presenta un nivel alto, el 34,4% presenta un nivel promedio y finalmente el 4,9% presenta un nivel bajo de estrés laboral. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho tienen un nivel alto de estrés Laboral, lo que nos indica que los trabajadores están sufriendo alteraciones físicas y psicológicas lo que interfiere con su adecuado desempeño.

Dimensión Clima organizacional (Agrupada)

Tabla 20:

Dimensión clima organizacional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	1	1,6	1,6	1,6
	Alto	35	57,4	57,4	59,0
	Muy alto	25	41,0	41,0	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

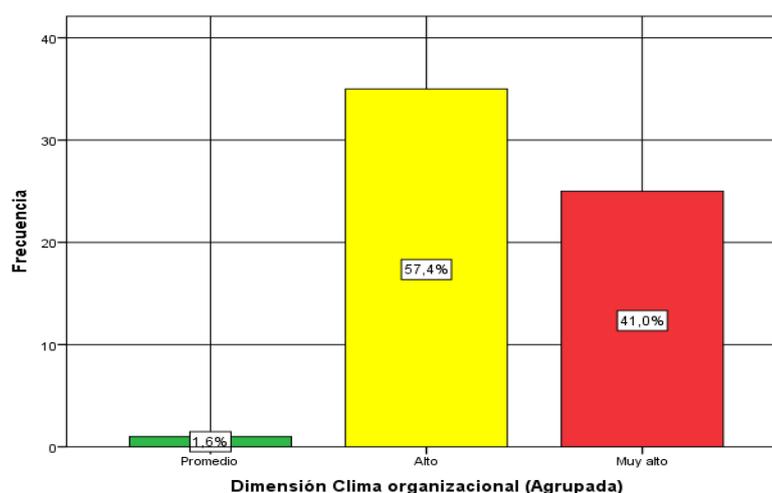


Figura 6: Dimensión clima organizacional (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión de clima organizacional se puede observar en la tabla 20 y figura 6, que el 41,0% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés, por tanto, el 57,4% lo percibe como fuente alta de estrés, el 1,6% lo percibe como fuente de estrés promedio. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben al clima organizacional como fuente de un nivel alto de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador percibe el clima de la institución como tensa.

Dimensión estructura organizacional (Agrupada)

Tabla 21:

Dimensión estructura organizacional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	4	6,6	6,6	6,6
	Alto	46	75,4	75,4	82,0
	Muy alto	11	18,0	18,0	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

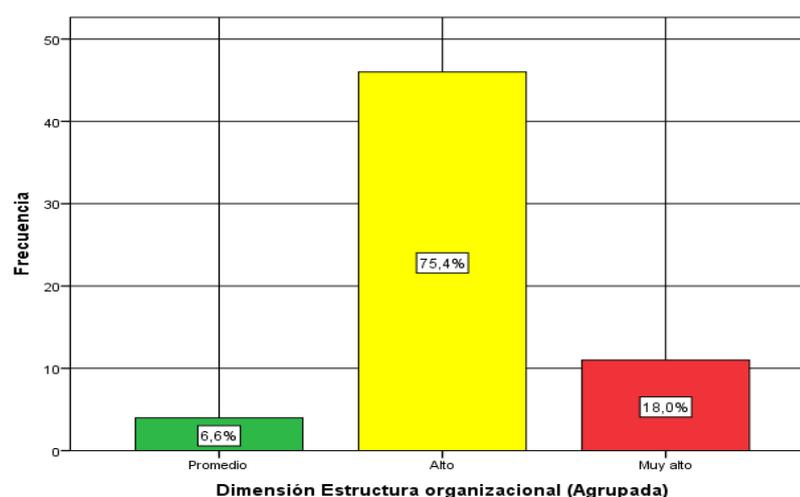


Figura 7: Dimensión estructura organizacional (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión estructura organizacional se puede observar en la tabla 21 y figura 7, que el 18,0% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés laboral, por tanto, el 75,4% lo percibe como fuente alta de estrés, el 6,6% lo percibe como fuente de estrés promedio. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben la estructura organizacional como fuente de un nivel alto de estrés Laboral.

Dimensión territorio organizacional (Agrupada)

Tabla 22:

Dimensión territorio organizacional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	21	34,4	34,4	34,4
	Alto	36	59,0	59,0	93,4
	Muy alto	4	6,6	6,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

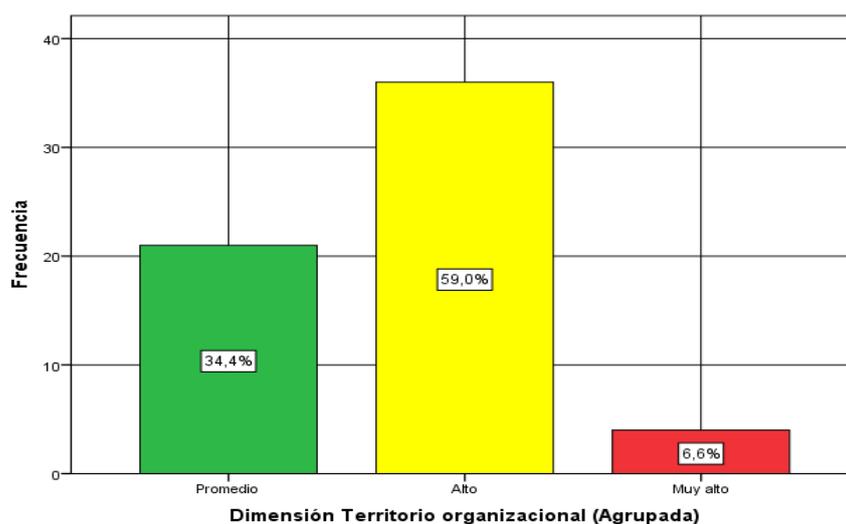


Figura 8: Dimensión territorio organizacional (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión territorio organizacional se puede observar en la tabla 22 y figura 8, que el 6,6% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés laboral, por tanto, el 59,0% lo percibe como fuente alta de estrés, el 34,4% lo percibe como fuente de estrés promedio. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben al territorio organizacional como fuente de un nivel alto de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador no siente que tenga una espacio o lugar de trabajo personal dentro de la institución.

Dimensión tecnología (Agrupada)

Tabla 23:

Dimensión tecnología (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	4	6,6	6,6	6,6
	Alto	46	75,4	75,4	82,0
	Muy alto	11	18,0	18,0	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

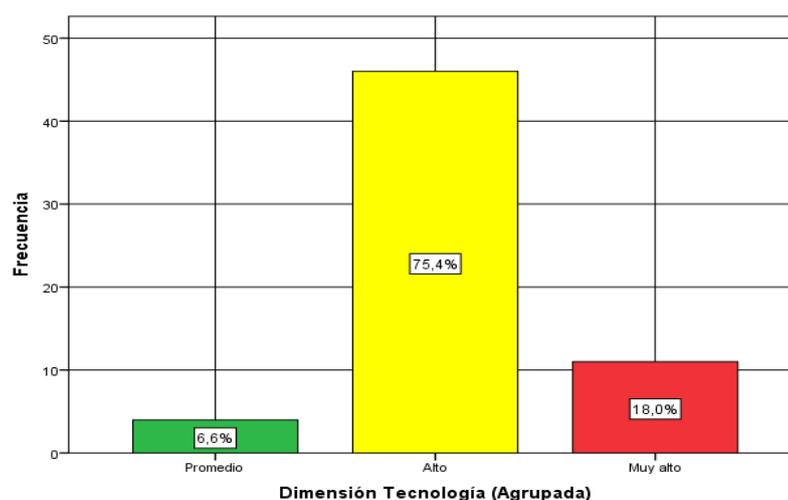


Figura 9: Dimensión tecnología (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión de tecnología se puede observar en la tabla 23 y figura 9, que el 18,0% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés, por tanto, el 75,4% lo percibe como una fuente alta de estrés, el 6,6% lo percibe como fuente promedio de estrés. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Mocho perciben la tecnología como fuente de un nivel alto de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador percibe que la institución no le brinda los recursos tecnológicos necesarios.

Dimensión influencia del líder (Agrupada)

Tabla 24:

Dimensión influencia del líder (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	6	9,8	9,8	9,8
	Alto	42	68,9	68,9	78,7
	Muy alto	13	21,3	21,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

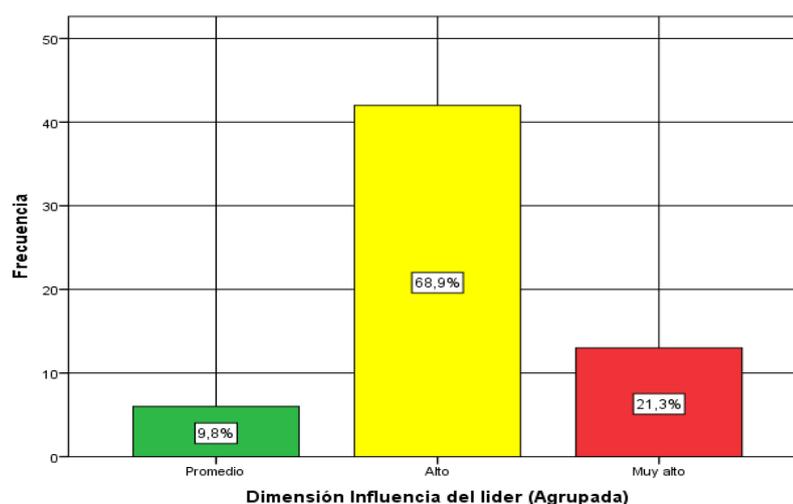


Figura 10: Dimensión influencia del líder (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión influencia del líder se puede observar en la tabla 24 y figura 10, que el 21,3% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés, por tanto, el 68,9% lo percibe como una fuente alta de estrés, el 9,8% lo percibe como una fuente promedio de estrés. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben la influencia del líder como fuente de un nivel alto de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador percibe un liderazgo inadecuado de los directivos.

Dimensión Falta de cohesión (Agrupada)

Tabla 25:

Dimensión falta de cohesión (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	6	9,8	9,8	9,8
	Alto	42	68,9	68,9	78,7
	Muy alto	13	21,3	21,3	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

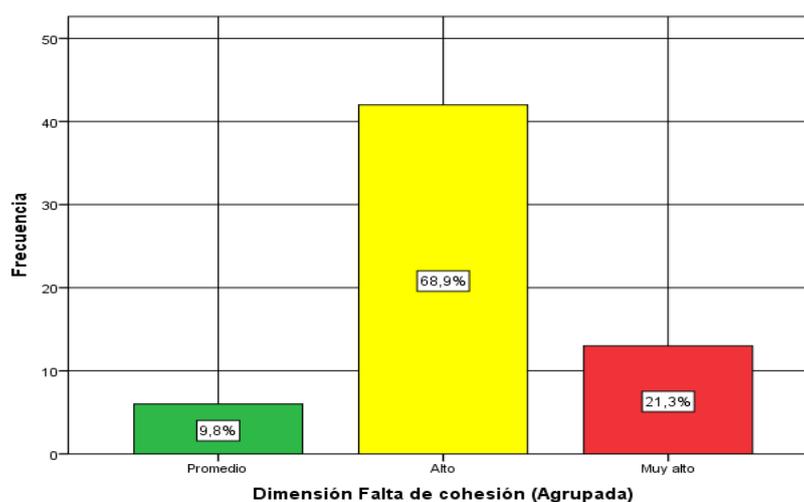


Figura 11: Dimensión falta de cohesión (Agrupada)

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión falta de cohesión se puede observar en la tabla 25 y figura 11, que el 21,3% de los encuestados lo perciben como una fuente muy alta de estrés laboral, por tanto, el 68,9% lo percibe como fuente alta de estrés, el 9,8% lo percibe como una fuente de promedio de estrés. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben a la falta de cohesión como fuente alta de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador siente que la relación entre compañeros de trabajo es inadecuada y principalmente se trabaja de manera individualista.

Dimensión respaldo de grupo (Agrupada)

Tabla 26:

Dimensión respaldo de grupo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	43	70,5	70,5	70,5
	Muy alto	18	29,5	29,5	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: SSPS vs 23

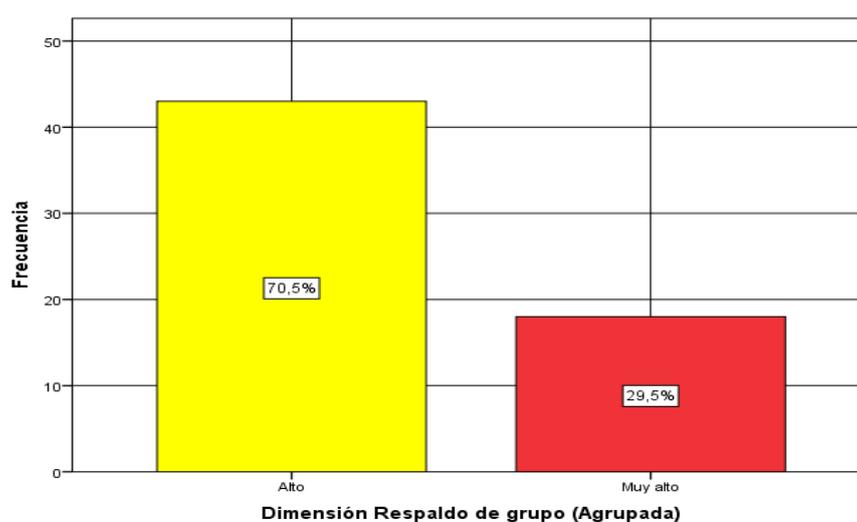


Figura 12: *Dimensión respaldo de grupo (Agrupada)*

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: En relación a la dimensión falta de cohesión se puede observar en la tabla 26 y figura 12, que el 29,5% de los encuestados lo perciben como fuente muy alta de estrés laboral, por tanto, el 70,5% lo percibe como una fuente alta de estrés. De los resultados se puede concluir que los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho perciben al respaldo de grupo como fuente alta de estrés Laboral, lo que indica que el trabajador percibe una falta de apoyo hacia los directivos y al alcance de los objetivos institucionales.

5.2 Interpretación de Resultados

Análisis de tablas cruzadas

Tabla 27:

Tabla cruzada variable compromiso organizacional (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

		Variable Estrés Laboral				Total	
		Bajo	Promedio	Alto	Muy alto		
Variable	Bajo	Recuento	1	8	13	1	23
		% del total	1,6%	13,1%	21,3%	1,6%	37,7%
Compromiso	Regular	Recuento	2	12	20	0	34
		% del total	3,3%	19,7%	32,8%	0,0%	55,7%
Organiza	Alto	Recuento	0	1	3	0	4
		% del total	0,0%	1,6%	4,9%	0,0%	6,6%
Total		Recuento	3	21	36	1	61
		% del total	4,9%	34,4%	59,0%	1,6%	100,0%

Fuente: SSPS Vs. 23

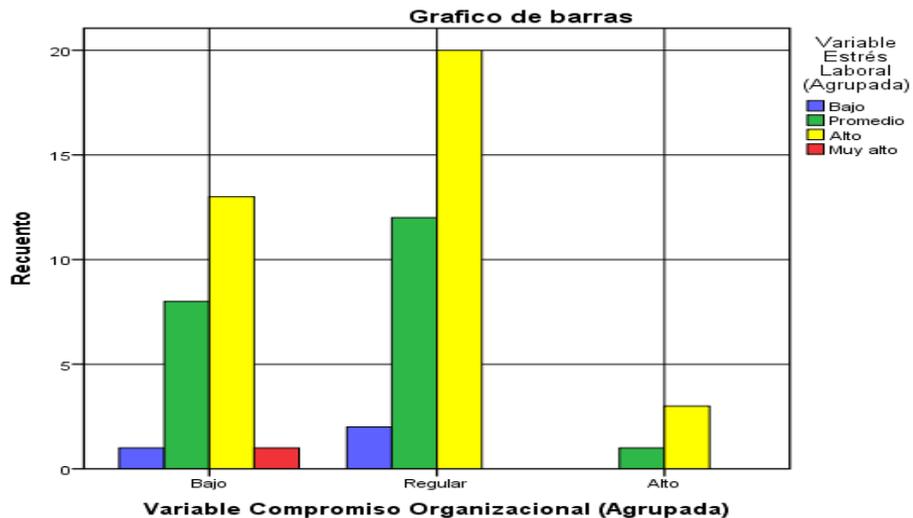


Figura 13: Tabla cruzada variable compromiso organizacional (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Según la tabla 27 y la figura 13, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 3 personas que representan al (4,9%) presentan un estrés bajo de los cuales; 1 (1,6%) siente un compromiso bajo y 2(3,3%) sienten un compromiso regular, 21 personas que representan el (34,4%) presentan estrés promedio de los cuales; 8(13,1%) sienten un compromiso bajo, 12(19,7%) sienten un compromiso regular y 1(1,6%) siente un compromiso alto, 36 personas que representa al 59,0% presentan estrés alto de los cuales; 13 (21,3%) sienten un compromiso bajo, 20 (32,8%) sienten un compromiso regular y 3(4,9%) sienten un compromiso alto, y de 1 persona que representa al 1,6% presenta estrés muy alto con un compromiso bajo.

Según la tabla 27 y la figura 13, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 23 personas que representan al 37,7% tienen un compromiso bajo de los cuales; 1(1,6%) presentan estrés bajo, 8(13,1%) presentan estrés moderado, 13(21,3%) presentan estrés alto, 1 (1,6%) presenta estrés muy alto, 24 personas que representan 55,7% tienen un compromiso regular de los cuales; 2(3,3%) presentan estrés bajo, 12(19,7%) presentan estrés promedio,

20(32,8%) presentan estrés alto, y 4 personas que representan al 6,6% tienen un compromiso alto de los cuales; 1(1,6%) presenta estrés promedio y 3(4,9%) presenta estrés alto.

Tabla 28:

Tabla cruzada dimensión compromiso afectivo (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

		Variable Estrés Laboral				Total	
		Bajo	Promedio	Alto	Muy alto		
Variable	Bajo	Recuento	0	3	9	0	12
		% del total	0,0%	4,9%	14,8%	0,0%	19,7%
Compromiso de afectivo	Regular	Recuento	2	18	22	1	43
		% del total	3,3%	29,5%	36,1%	1,6%	70,5%
	Alto	Recuento	1	0	5	0	6
		% del total	1,6%	0,0%	8,2%	0,0%	9,8%
Total		Recuento	3	21	36	1	61
		% del total	4,9%	34,4%	59,0%	1,6%	100,0%

Fuente: SSPS vs 23

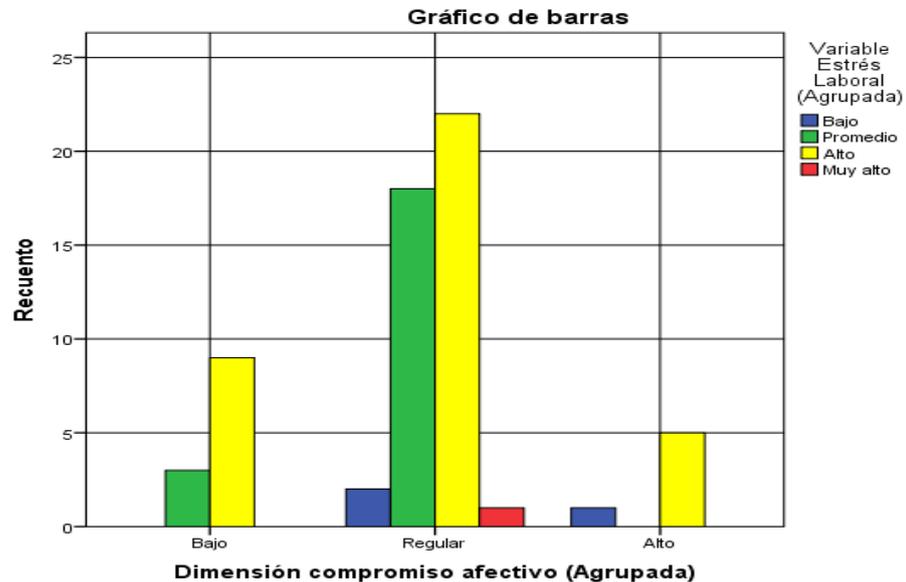


Figura 14: Tabla cruzada dimensión compromiso afectivo (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Según la tabla 28 y la figura 14, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 3 personas que representan al (4,9%) presentan un estrés bajo de los cuales; 2 (3,3%) sienten un compromiso afectivo regular y 1(1,6%) sienten un compromiso alto, 21 personas que representan el (34,4%) presentan estrés promedio de los cuales; 3(4,9%) sienten un compromiso afectivo bajo, 18(29,5%) sienten un compromiso regular, 36 personas que representa al 59,0% presentan estrés alto de los cuales; 9(14,8%) sienten un compromiso afectivo bajo, 22 (36,1%) sienten un compromiso afectivo regular y 5(8,2%) sienten un compromiso afectivo alto, y de 1 persona que representa al 1,6% presenta estrés muy alto con un compromiso afectivo regular.

Según la tabla 27 y la figura 13, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 23 personas que representan al 37,7% tienen un compromiso bajo de los cuales; 1(1,6%) presentan estrés bajo, 8(13,1%) presentan estrés promedio, 13(21,3%) presentan estrés alto, 1 (1,6%) presenta estrés muy alto, 24 personas que representan 55,7% tienen un compromiso regular de los cuales; 2(3,3%) presentan estrés bajo, 12(19,7%) presentan estrés promedio, 20(32,8%) presentan estrés alto, y 4 personas que representan al 6,6% tienen un compromiso alto de los cuales; 1(1,6%) presenta estrés promedio y 3(4,9%) presenta estrés alto.

Tabla 29:

Tabla cruzada dimensión compromiso de continuidad (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

		Variable Estrés Laboral				Total	
		Bajo	Promedio	Alto	Muy alto		
Variable de compromiso de continuidad	Bajo	Recuento	1	10	15	1	27
		% del total	1,6%	16,4%	24,6%	1,6%	44,3%
	Regular	Recuento	2	9	20	0	31
		% del total	3,3%	14,8%	32,8%	0,0%	50,8%
	Alto	Recuento	0	2	1	0	3
		% del total	0,0%	3,3%	1,6%	0,0%	4,9%
Total		Recuento	3	21	36	1	61
		% del total	4,9%	34,4%	59,0%	1,6%	100,0%

Fuente: SSPS vs 23

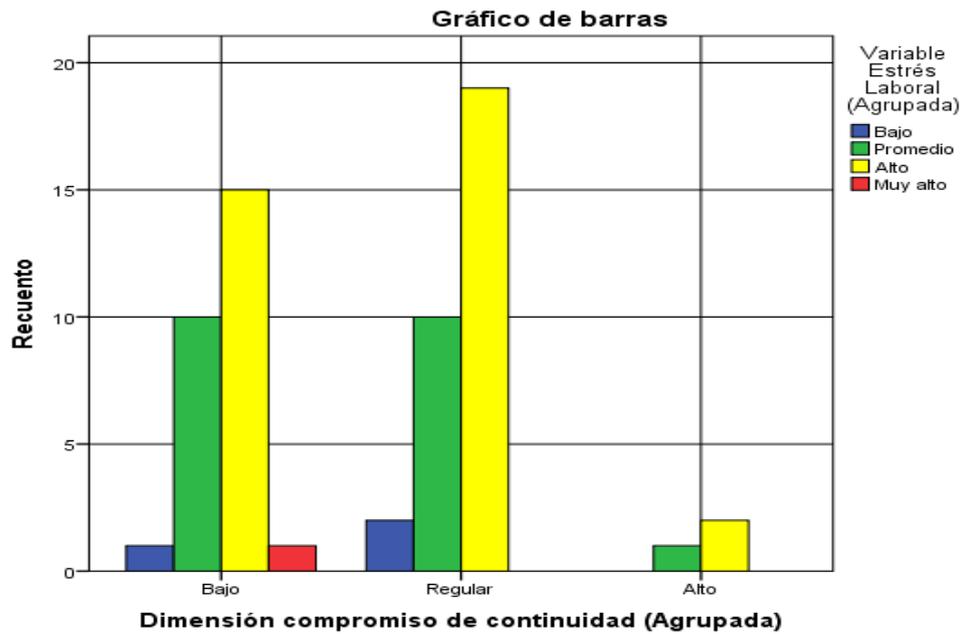


Figura 15: Tabla cruzada dimensión compromiso de continuidad (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Según la tabla 29 y la figura 15, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 3 personas que representan al (4,9%) presentan un estrés bajo de los cuales; 1 (1,6%) siente un compromiso de continuidad bajo y 2(3,3%) sienten un compromiso de continuidad regular, 21 personas que representan el (34,4%) presentan estrés promedio de los cuales; 10(16,4%) sienten un compromiso de continuidad bajo, 9(14,8%) sienten un compromiso de continuidad regular y 2(3,3%) sienten un compromiso de continuidad alto, 36 personas que representan al 59,0% presentan estrés alto de los cuales; 15(24,6%) sienten un compromiso de continuidad bajo, 20(32,8%) sienten un compromiso de continuidad regular y 1(1,6%) sienten un compromiso de continuidad alto, y de 1 persona que representa al 1,6% presenta estrés muy alto con un compromiso de continuidad bajo.

Según la tabla 29 y la figura 15, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 27 personas que representan al 44,3% tienen un compromiso de continuidad bajo de los cuales; 1(1,6%) presentan estrés bajo, 10(16,4%) presentan estrés promedio, 15(24,6%) presentan estrés alto, 1 (1,6%) presenta estrés muy alto, 31 personas que representan 50,8% tienen un compromiso de continuidad regular de los cuales; 2(3,3%) presentan estrés bajo, 9(14,8%) presentan estrés promedio, 20(32,8%) presentan estrés alto, y 3 personas que representan al 4,9% tienen un compromiso de continuidad alto de los cuales; 2(3,3%) presenta estrés promedio y 1(1,6%) presenta estrés alto.

Tabla 30:

Tabla cruzada dimensión compromiso normativo (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

		Variable Estrés Laboral				Total	
		Bajo	Promedio	Alto	Muy alto		
Variable	Bajo	Recuento	2	12	20	1	35
		% del total	3,3%	19,6%	32,8%	1,6%	57,4%
	Compromiso normativo	Regular	Recuento	1	7	16	0
		% del total	1,6%	11,5%	26,2%	0,0%	39,3%
	Alto	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total		Recuento	3	21	36	1	61
		% del total	4,9%	34,4%	59,0	1,6%	100,0%

Fuente: SSPS vs 23

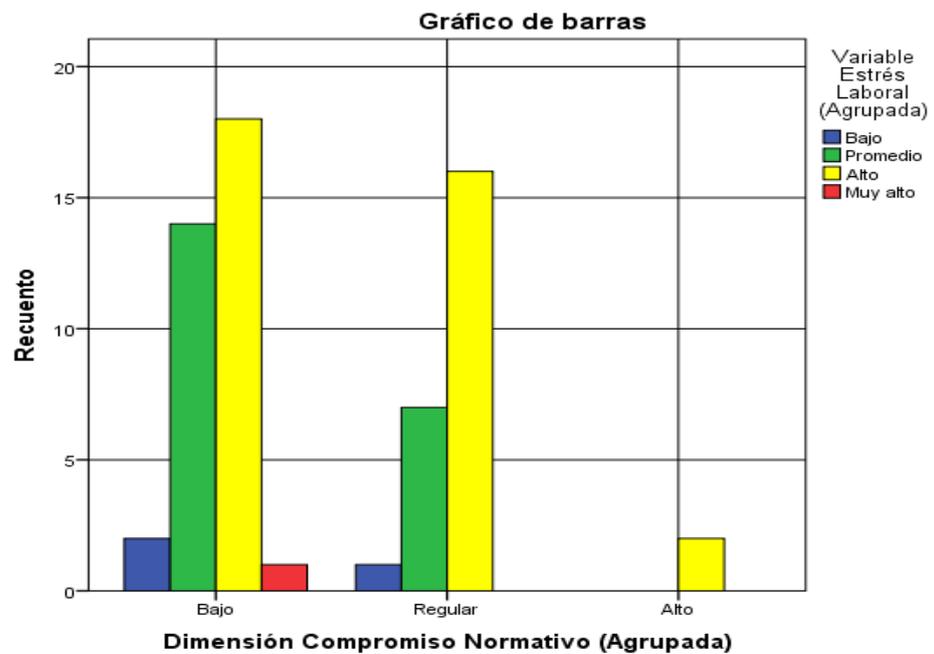


Figura 16: Tabla cruzada dimensión compromiso de continuidad (Agrupada) y variable estrés laboral (Agrupada).

Fuente: SSPS vs 23

Interpretación: Según la tabla 30 y la figura 16, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 3 personas que representan al (4,9%) presentan un estrés bajo de los cuales; 2 (3,3%) sienten un compromiso normativo bajo y 1(1,6%) sienten un compromiso normativo regular, 21 personas que representan el (34,4%) presentan estrés promedio de los cuales; 12(19,6%) sienten un compromiso normativo bajo, 7(11,5%) sienten un compromiso normativo regular y 2(3,3%) sienten un compromiso normativo alto, 36 personas que representa al 59,0% presentan estrés alto de los cuales; 20(32,8%) sienten un compromiso normativo bajo y 16(26,2%) sienten un compromiso normativo regular, y de 1 persona que representa al 1,6% presenta estrés muy alto con un compromiso normativo bajo.

Según la tabla 30 y la figura 16, de un total de 61 equivalente al 100% de los encuestados, 35 personas que representan al 57,4% tienen un compromiso normativo bajo de los cuales; 2(3,3%) presentan estrés bajo, 12(19,6%) presentan estrés promedio, 20(32,8%) presentan estrés alto, 1 (1,6%) presenta estrés muy alto, 24 personas que representan 39,3% tienen un compromiso normativo regular de los cuales; 1(1,6%) presentan estrés bajo, 7(11,5%) presentan estrés promedio, 16(26,2%) presentan estrés alto, y 2 personas que representan al 3,3% tienen un compromiso de normativo alto y presentan estrés promedio.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Presentación de resultados

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad según Saldaña (2016), nos da a conocer y nos permite verificar que tipo de distribución presentan nuestros datos, con la finalidad de identificar las pruebas estadísticas (paramétricas o no paramétricas) que podemos utilizar para el contraste de hipótesis. Entre las pruebas de normalidad se eligió la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**, ideal para muestras mayores a 50.

Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Hipótesis nula:

H_0 : Los datos tiene distribución normal

Hipótesis alterna:

H_a : Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 31:

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Compromiso						
Organizacional (Agrupada)	,323	61	,000	,747	61	,000
Variable Estrés Laboral (Agrupada)	,361	61	,000	,745	61	,000

Fuente: SSPS Vs. 23

Interpretación: De la tabla 31, se puede observar que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable estrés laboral, arroja como resultado una sig. de 0.000 y para la variable compromiso organizacional, arroja como resultado una sig. de 0.000 siendo menores a $p < 0,05$.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis H_a que nos indica que los datos de ambas variables no tienen una distribución normal, a consecuencia para la prueba de hipótesis se utilizara la prueba no paramétricos de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Hipótesis Alterna (Ha):

Existe una relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Criterio: Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 32:

Prueba de correlación compromiso organizacional y estrés laboral

			Variable Compromiso Organizacional	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Variable Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,431
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	61	61
	Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,431	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	61	61

Fuente: SSPS Vs. 23

Interpretación: En la tabla 32, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,016$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la variable compromiso organizacional y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale -0.431 , es decir, que la correlación entre las variables es negativa media.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Hipótesis Alterna (Ha):

Existe una relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Criterio: Regla de decisión

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 33:*Prueba de correlación compromiso afectivo y estrés laboral*

			Dimensión Compromiso Afectivo	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación	1,000	-,114
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	61	61
	Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,114	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	61	61

Fuente: *SSPS Vs. 23*

Interpretación: En la tabla 33, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,035$ y siendo este menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión compromiso afectivo y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale $-,114$, es decir, que la correlación entre las variables es negativa débil.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación significativa entre compromiso de continuidad y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020.

Hipótesis Alterna (Ha):

Existe una relación significativa entre compromiso de continuidad y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020.

Regla de decisión:

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 34:

Prueba de correlación compromiso de continuidad y estrés laboral

		Dimensión Compromiso de continuidad	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,008
		N	61
	Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,393
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	61	

Fuente: SSPS Vs. 23

Interpretación: En la tabla 34, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,008$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale $-,393$ es decir, que la correlación entre las variables es negativa media.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (Ho):

No existe una relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Hipótesis Alterna (Ha):

Existe una relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en los trabajadores administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho - 2020

Regla de decisión:

Si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 35:

Prueba de correlación compromiso normativo y estrés laboral

		Dimensión Compromiso normativo	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Compromiso normativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 61
	Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,423 , 61

Fuente: SSPS Vs. 23

Interpretación: En la tabla 35, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,015$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión compromiso normativo y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale $-,423$ es decir, que la correlación entre las variables es negativa media.

6.2 Comparación de los resultados con los antecedentes

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis general, según el análisis estadístico, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,016$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la variable compromiso organizacional y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale -0.431 , es decir, que la correlación entre las variables es negativa media. Estos resultados coinciden con los que obtuvo Triveño (2017), en su investigación titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho”, quien encontró la existencia de una relación negativa, significativa y de nivel bajo entre las variables de estudio, señalando que, cuando los niveles de estrés laboral son bajos, el compromiso Organizacional se incrementa, por el contrario, cuando los niveles de estrés laboral son elevados, el compromiso organizacional es bajo. También se encontró similitud con la investigación de Alarcón (2017), en su tesis: “Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Lima” donde logró obtener como resultado que existe una relación inversa de intensidad media y significativa entre ambas variables, es decir el compromiso organizacional tiene un efecto positivo sobre el estrés laboral. Sin embargo, la investigación de Pompilla (2017) nos muestra resultados distintos, en su estudio sobre “Estrés laboral y Compromiso organizacional en

colaboradores de un Contact Center en lima metropolitana”, mostrando como resultado una correlación positiva, significativa y de nivel bajo, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. Así mismo, estos resultados se apoyan en la afirmación que realizó Kobasa (1987, citado por Reza 2018), mencionando que el compromiso organizacional actúa como un mediador sobre el estrés, protegiendo a los trabajadores de las consecuencias negativas que podría ocasionar, ya que les permite mantener la dirección y el significado en su trabajo.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 1, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,035$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión compromiso afectivo y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale -0.114 , es decir, que la correlación entre las variables es negativa débil. Estos resultados coinciden con los de Alarcón (2017), en su tesis: “Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Lima”, ya que sus resultados reflejan la existencia de una relación significativa e inversa entre el compromiso de afectivo y el estrés laboral, concluyendo que, los trabajadores al sentirse identificados con la institución realizaran un mayor esfuerzo para lograr alcanzar los objetivos institucionales, adoptando estrategias para manejar el estrés laboral. También se encontró semejanza con Triveño (2017), en su investigación titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho”, donde determino la existencia de una relación significativa y negativa con un nivel bajo según rho de Spearman $= - ,245$ entre la variable estrés y el compromiso afectivo, es decir, los niveles de estrés podrían ser regulados por la presencia de este compromiso. De igual manera, este resultado está apoyado por Chiavenato (2004) quien confirma que el componente afectivo es el

vínculo emocional que se origina entre la persona y la organización lo cual generara una alta lealtad.

En relación a la comprobación de la hipótesis específica 2, nos muestra que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,008$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable estrés laboral. Así mismo, se observa que el coeficiente de correlación sale $-0,393$ es decir, que la correlación entre las variables es negativa media. Estos resultados coinciden con los de Alarcón (2017), en su tesis: "Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Lima", ya que sus resultados reflejan la existencia de una relación significativa e inversa entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral, de modo que el trabajador que no esté de acuerdo con los beneficios otorgados por parte de la organización posiblemente no podrá afrontar adecuadamente las situaciones de estrés. También se encontró semejanza con Triveño (2017), en su investigación titulada "Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho", donde determino la existencia de una relación significativa y negativa con un nivel bajo según rho de Spearman $= -0,210$ entre la variable estrés y el compromiso de continuidad, es decir, los niveles de estrés podrían ser regulados por la presencia del compromiso de continuidad. De igual manera, este resultado está apoyado por Meyer y Allen (1991) quienes mencionan que el factor económico y de conveniencia pueden ser fundamentales para que el trabajador se sienta comprometido con la organización y logre afrontar situaciones de sobrecarga.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 3, se puede observar que rho de Spearman tiene una significancia de $=0,015$ y siendo este menor a 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que nos permite afirmar que existe una relación

significativa entre la dimensión compromiso normativo y la variable estrés laboral. Así mismo, nos muestra que el coeficiente de correlación sale $-0,423$ es decir, que la correlación entre las variables es negativa media. Estos resultados son similares a los de Angulo (2016) con su estudio titulado “Compromiso organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Hospital Regional docente de Cajamarca”, quien aplicó la correlación de Spearman, teniendo como resultado una relación negativa muy baja con un valor de significancia $=-0,024$ entre la dimensión compromiso normativo y el variable estrés laboral, por ende, el compromiso normativo mejora la variable estrés; es decir, mayores niveles de compromiso normativo causan disminución de los niveles de estrés. También está Alarcón (2017), con su estudio “Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de Lima” logró obtener como resultado que, existe una relación inversa débil y significativa, entre el compromiso normativo y la variable estrés, haciendo referencia que al potenciar el componente normativo podría disminuirse el índice de estrés que los trabajadores están pasando, en caso contrario un índice de estrés elevado, demostraría posiblemente una falta de compromiso normativo. Los resultados obtenidos se apoyan en lo mencionado por Meyer y Allen (1991), los trabajadores se sienten más comprometidos cuando se sienten que su trabajo es valorado y recompensado por la organización, lo que les ayuda a afrontar de manera positiva las situaciones estresantes.

CONCLUSIONES

- Primera:** Respecto a la relación entre el compromiso organizacional y estrés laboral se determina que existe una relación significativa y negativa media entre las variables en el personal administrativo, es decir, el compromiso organizacional puede estar afectado por los altos índices de estrés de los trabajadores, de tal modo que, a mayor compromiso organizacional, menor de estrés laboral.
- Segunda:** Se ha identificado que la relación entre la dimensión de compromiso afectivo y estrés laboral es significativa y negativa débil, es decir, los índices de compromiso afectivo podrían estar afectados por la presencia de estrés laboral del personal administrativo, de tal modo que, a mayor compromiso afectivo menor estrés laboral.
- Tercera:** En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad y la variable estrés laboral se concluyó que entre ellas existe una relación significativa y negativa media, es decir, el compromiso de continuidad puede estar afectado por los índices de estrés laboral del personal administrativo, de tal modo que, a mayor compromiso de continuidad, menor de estrés laboral.
- Cuarta:** En cuanto a la dimensión compromiso normativo y la variable estrés laboral se concluyó que entre ellas existe una relación significativa y negativa media, es decir, el compromiso de continuidad puede estar afectado por los niveles de estrés laboral del personal administrativo, de tal modo que, a mayor compromiso normativo, menor de estrés laboral.

RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda al personal administrativo solicitar la implementación de programas para la prevención y disminución del estrés que incluyan sesiones de terapia individual, charlas, actividades recreativas, talleres donde se liberen las tensiones ocasionadas por el trabajo diario y se les brinden estrategias de afrontamiento para el adecuado manejo del estrés, acompañado de actividades que incrementen compromiso organizacional para así fortaleciendo su vínculo con la institución.
- Segundo:** Se sugiere al personal administrativo participar de actividades extra laborales al menos una vez al mes, programadas por las instituciones y enfocadas en la realización de dinámicas grupales, que tengan como objetivos la integración y mejora de la comunicación, y role-playing para así fortalecer sus lazos y generar un vínculo con la institución.
- Tercero:** Se recomienda establecer un sistema de recompensa y reconocimiento de logros alcanzados por el personal administrativo tanto personales y como equipo, este reconocimiento se puede dar a través de; palabras de felicitación, diplomas, certificados, etc.
- Cuarto:** Se recomienda brindar capacitación constante al personal administrativo para fomentar su crecimiento profesional y hacerles sentir que son parte fundamental para el logro de objetivos.
- Quinto:** Se sugiere promover la continuidad de la investigación en una muestra más amplia, que incluya al personal docente y equipo directivo que laboran en las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho, para así generalizar los resultados,

obteniendo conclusiones más certeras y brindar un soporte empírico a las decisiones que se vayan a adoptar.

Sexto: Con la finalidad de profundizar y monitorear los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda realizar el mismo estudio cada cierto tiempo, por lo menos una vez al año, para analizar la evolución de los resultados y así tomar decisiones acordes a la realidad actual.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agüero, M. y Ortiz, R. (2012). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal docente y administrativo (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú.

Alarcón T. (2017) Compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

Álvarez H. (2015) El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (Tesis de Maestría) Universidad de Carabobo.

Romeo, A. (2020) 74% de trabajadores sufre de estrés laboral. Observatorio de recursos humanos. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>.

Angulo C. (2016) Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del hospital regional docente de Cajamarca (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Revista de Negocios del ITAM*, 2, 21

Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia*. Ponencia presentada en el V Foro Nacional de Investigación, organizado por la División de Investigación de la FCA, UNAM, el 25 de octubre de 2000.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*.

Azcúenaga (2011). El estrés laboral. Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes: Riesgos psicosociales, acoso laboral, carga mental, burnout, estrés laboral, riesgos biológicos.

Cabrera, J. y Urbiola, A. (2013). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*. 1(41), 15-28. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2965>

Camino (2012) Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa (Tesis de Posgrado) Universidad Tecvirtual – Ecuador.

Cañarte (2018) Incidencia del estrés laboral en el compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa Pertenecientes a la empresa Oleana durante el periodo 2018 (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica, Quito –Ecuador.

Chacín, B., Rojas, L., Rodríguez, E., Corzo, G., & Corzo-Ríos, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 271-289.

Chiavenato, I. (2009). "Comportamiento organizacional, *La dinámica del éxito en las organizaciones*". (2ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.

Del hoyo, D. (2004) Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CI Torre laguna, 73 - 28027 MADRID.

Flores (2016) Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en el personal del ministerio público (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada de Tacna.

García A. (2016) Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. (Tesis de Maestría) Universidad de Cuenca – Ecuador.

Helrrieguel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Artgraph.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta edición*. México: The McGraw HillM companies/ Interamericana Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. Quinta edición*. México: The McGraw HillM companies/ Interamericana Editores S.A.

Huamán V. y Maradiegue D. (2018) Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias la esperanza, el porvenir y unión de una entidad financiera (Tesis de licenciatura) Universidad Privada del Norte.

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.

Llosa, T. (2011). *Manual para evaluar el estrés en los ejecutivos*. Lima.

Martin, M. (2008). Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26, 13-44.

Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.

Moreno, J., y Báez, L. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Lizama, N. (2020) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? El comercio: Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill/ Interamericana Editores.

OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT. Recuperado

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.

Paredes (2016) estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral (tesis de posgrado) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador.

Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas (Tesis de posgrado) Universidad Autónoma de Coahuila-México

Pompilla H. (2017) Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Reza (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 Pregrado) Pontificia Universidad Católica, Quito – Ecuador.

Rivas Y. (2019) Compromiso organizacional y estrés laboral en la Gerencia Central de Gestión Financiera en Essalud, Jesús María (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

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. Escuela de Graduados. Lima.

Robbins S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México DF: Pearson Education.

Ruiz, I y Vega, K (2016) Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.

Sánchez, H. (2013) Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas (Tesis de pregrado). Universidad de Extremadura.

Soriano, C., Guillazo, G., Redolar, D., Torres, M. y Vale, A. (2007). *Fundamentos de Neurociencias*. España: Ediciones UOC.

Suarez T. (2013) Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar vallejo, Lima-Perú.

Tantaruna (2018) estrés y desempeño laboral en el personal del colegio profesional de odontólogos (tesis de pregrado) Universidad cesar vallejo, Lima – Perú.

Triveño G. (2017) Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho (Tesis de Licenciatura) Universidad cesar vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Compromiso organizacional y Estrés laboral y del personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho, 2020				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PREGUNTA GENERAL: ¿Existe relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020?</p> <p>PREGUNTAS ESPECIFICAS:</p> <p>P.E.1 ¿Qué relación existe entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?</p> <p>P.E.2 ¿Qué relación existe entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?</p> <p>P.E.3 ¿Qué relación existe entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O.E.1 Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020.</p> <p>O.E.2 Identificar la relación que existe entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020</p> <p>O.E.3 Establecer la relación que existe entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H.E.1 Existe una relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.</p> <p>H.E.2 Existe una relación significativa entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.</p> <p>H.E.3 Existe una relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas de JEC de la UGEL Moho – 2020.</p>	<p>VARIABLE 1: Compromiso organizacional</p> <p>DIMENSIONES: D.1: Compromiso afectivo D.2: Compromiso de continuidad D.3: Compromiso normativo</p> <p>VARIABLE 2: Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES: D.1: Clima organizacional D.2: Estructura organizacional D.3: Territorio organizacional D.4: Tecnología D.5: Influencia del líder D.6: Falta de cohesión D.7: Respaldo de grupo</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptivo y correlacional Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN: La población de estudio estuvo conformada por 61 administrativos de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho.</p> <p>MUESTRA: Para el presente estudio la muestra es de tipo censal, ya que se consideró a la totalidad de la población.</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS: Técnica: Encuesta Instrumentos: V1: Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. V2: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS</p>

				ANÁLISIS DE DATOS Estadística descriptiva: Tablas y gráficos Estadística inferencial: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ^a para la distribución de la muestra Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis
--	--	--	--	--

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Basándose en su percepción de los servicios que le brinda la institución, usted debe mostrar su acuerdo o desacuerdo con cada uno de los enunciados, utilizando la siguiente escala:

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

N	ITEMS					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5
2.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	2	3	4	5
3.	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
4.	Me siento como parte de una familia en esta institución.	1	2	3	4	5
5.	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
6.	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5
7.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo	1	2	3	4	5
8.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
9.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	1	2	3	4	5
10.	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	1	2	3	4	5
11.	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
12.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	2	3	4	5
13.	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
14.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.	1	2	3	4	5
15.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5
16.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5
17.	La institución donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
18.	Creo que le debo mucho a esta institución.	1	2	3	4	5

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

A continuación, va a encontrar una serie de afirmaciones las cuales usted debe contestar con sinceridad, para cada afirmación indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés. Marque el número con una (X):

- 1 si la condición, NUNCA es fuente de estrés.
 2 si la condición, RARAS VECES es fuente de estrés.
 3 si la condición, OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 4 si la condición, ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 5 si la condición, FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 6 si la condición, GENERALMENTE es fuente de estrés.
 7 si la condición, SIEMPRE es fuente de estrés.

		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Ocasionalmente	Siempre
1.	Que no comprendan la misión y metas de la institución, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
2.	El rendirle informes al equipo directivo y a mis subordinados, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
3.	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Que mi jefe inmediato no dé la cara por mí ante el director, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Que el equipo directivo no me respete, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
10.	El que la forma en que trabaja la institución no sea clara, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Que las políticas generales de la dirección impidan mi buen desempeño, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Que el director no se preocupe por mi bienestar, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
16.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	1	2	3	4	5	6	7
19.	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace el director, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Que la institución carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas, me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
23.	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Que no me respetan, ni a los que están debajo de mí, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.



INFORME DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

Título de la investigación: Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020.

Nombre del experto: Dr. Marco Edgardo Deza Guzmán (Psicólogo educativa)

II. Aspectos a validar en el cuestionario:

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación		Preguntas a corregir
		Cumple	No cumple	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	X		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	X		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	X		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	X		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	X		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	X		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	X		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	X		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	X		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	X		

III. Observaciones generales:

NINGUNA

IV. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Nombre: Dr. Marco Edgardo Deza Guzmán
DNI: 02406446



INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

Título de la investigación: Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Moho – 2020.

Nombre del experto: Psi. Maritza Rodríguez Pineda (Psicóloga educativa)

II. Aspectos a validar en el cuestionario:

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación		Preguntas a corregir
		Cumple	No cumple	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	X		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	X		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	X		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	X		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	X		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	X		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	X		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	X		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	X		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	X		

III. Observaciones generales:

NINGUNA

IV. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Nombre: Psi. Maritza Rodríguez pineda

DNI: 02433258

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos generales:

Título de la investigación: Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de las instituciones educativas JEC de la UGEL Mocho – 2020.

Nombre del experto: Psi. Viviana Blanca Llamoca Gonzales (Psicóloga organizacional)

II. Aspectos a validar en el cuestionario:

Aspectos a Evaluar	Descripción	Evaluación		Preguntas a corregir
		Cumple	No cumple	
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	X		
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	X		
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	X		
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	X		
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	X		
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	X		
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	X		
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	X		
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	X		
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	X		

III. Observaciones generales:

NINGUNA

IV. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()



Nombre: Psi. Viviana Blanca Llamoca
Gonzales

DNI: 40441688

ANEXO 4: BASE DE DATOS: ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS LABORAL																										
N	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3			DIMENSION 4			DIMENSION 5			DIMENSION 6				DIMENSION 7		TOTAL		
	P1	P10	P11	P20	P2	P12	P16	P24	P3	P15	P22	P4	P14	P25	P5	P6	P13	P17	P7	P9	P18	P21	P8		P19	P23
1	6	5	6	5	4	6	3	4	4	4	6	5	4	4	5	6	4	4	7	4	4	4	7	4	4	113
2	4	7	6	4	4	7	5	4	2	3	2	4	4	6	7	3	4	7	4	2	5	2	7	7	7	117
3	4	5	5	4	5	6	6	5	4	6	4	5	5	6	5	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4	121
4	6	5	6	5	6	2	7	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	4	5	5	5	4	6	5	5	116
5	1	5	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	97
6	4	3	5	5	4	4	4	6	2	6	2	4	6	2	1	5	1	4	4	1	4	4	3	4	4	92
7	6	5	6	5	4	1	6	4	7	7	4	4	3	7	4	4	7	5	4	6	6	4	4	7	4	124
8	4	5	6	5	4	2	6	4	2	4	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4	103
9	6	5	6	5	4	4	7	5	5	5	4	4	6	6	5	6	6	5	6	4	5	4	5	4	5	127
10	6	5	6	5	4	2	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	88
11	5	6	5	6	5	5	6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	7	7	5	5	5	6	125
12	4	4	5	3	2	1	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6	4	4	93
13	4	5	6	6	5	6	6	4	5	4	3	5	6	5	6	4	5	6	6	4	5	4	5	5	5	125
14	4	4	6	5	6	4	5	4	4	4	5	4	5	4	6	4	6	4	5	4	6	6	4	6	4	113
15	4	4	5	6	4	4	6	4	3	4	6	6	5	4	5	5	7	4	5	6	5	4	6	4	4	120
16	4	4	6	7	4	4	6	4	5	4	4	4	5	6	5	4	6	4	5	5	4	4	6	4	4	118
17	5	4	5	4	4	2	6	4	2	5	2	4	4	4	3	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4	101
18	2	5	4	5	4	2	6	4	2	4	2	4	5	4	4	4	6	4	4	3	4	4	5	4	4	93
19	4	6	6	4	5	6	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	6	5	6	4	5	4	6	4	5	113
20	6	4	5	6	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	6	4	6	5	5	4	7	5	6	121
21	5	6	5	6	4	3	6	4	2	4	4	5	5	5	6	5	6	5	4	4	5	4	6	4	4	117
22	4	5	6	4	4	5	5	6	3	4	5	4	4	5	4	3	6	4	5	4	5	5	7	6	6	113
23	6	5	6	7	6	4	5	7	7	5	7	6	6	6	6	7	6	7	5	7	7	5	6	7	7	153
24	4	4	5	5	7	4	6	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	7	4	4	107
25	6	6	6	7	4	6	6	4	5	4	4	5	4	4	4	5	6	4	5	5	4	6	6	4	4	124
26	6	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	6	5	5	4	5	5	6	111
27	4	4	6	6	4	3	6	4	2	4	2	4	4	5	4	3	6	4	4	4	4	4	4	5	4	104
28	4	6	5	6	4	3	6	5	3	4	5	4	6	6	5	4	6	4	6	4	4	5	6	5	4	120
29	4	4	4	5	3	6	5	5	5	4	5	4	6	4	6	4	5	4	5	5	4	6	4	6	6	113
30	4	5	6	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	6	4	6	4	4	5	6	4	6	5	5	118
31	4	4	5	5	4	5	7	4	4	5	4	5	4	5	4	6	4	6	4	4	5	4	6	6	5	113
32	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	3	5	4	2	95

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
34	31	4	4	5	5	4	5	7	4	4	5	4	5	4	5	4	6	4	6	4	4	5	4	6	6	5	119
35	32	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	3	5	4	2	95
36	33	4	5	6	6	6	7	4	7	6	5	4	5	4	5	6	4	6	4	4	7	6	5	6	5	6	129
37	34	5	6	6	5	4	3	6	4	4	4	5	4	6	6	4	5	4	4	6	6	6	4	6	5	4	122
38	35	4	5	5	5	4	2	6	4	2	4	2	4	4	5	4	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4	103
39	36	4	4	6	4	4	2	6	4	4	4	2	4	4	4	3	3	6	4	2	2	4	4	6	4	4	98
40	37	4	4	5	5	4	4	6	7	4	6	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	6	5	4	118
41	38	5	5	5	5	4	5	5	4	4	6	4	5	5	6	4	4	6	4	5	5	6	5	6	4	5	122
42	39	4	6	6	4	5	4	6	5	4	5	4	5	4	6	4	4	6	5	5	5	4	4	6	4	4	119
43	40	4	4	4	4	4	3	6	4	2	4	2	4	4	4	4	3	6	4	4	2	4	4	6	4	4	98
44	41	4	5	4	5	4	5	5	6	4	3	4	4	5	5	7	7	6	7	6	5	5	5	6	4	4	125
45	42	4	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	2	3	4	7	7	6	7	2	5	1	3	7	3	2	86
46	43	4	7	6	4	4	7	5	4	2	3	2	4	4	6	4	5	6	4	3	6	4	2	4	4	4	108
47	44	4	7	5	4	5	3	6	5	4	4	4	5	5	5	4	7	6	4	5	5	4	4	5	5	4	119
48	45	6	5	6	5	6	2	7	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	4	5	5	5	4	6	5	5	118
49	46	1	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	92
50	47	4	6	5	5	4	4	4	6	7	6	6	4	6	4	5	5	5	4	4	7	4	5	4	5	4	123
51	48	6	5	6	5	4	6	5	5	7	7	4	5	5	7	4	4	7	5	4	6	6	5	5	7	5	135
52	49	4	5	6	5	4	2	6	4	2	3	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4	102
53	50	6	5	6	5	4	4	7	2	2	5	4	4	4	2	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5	114
54	51	4	5	5	6	4	4	6	4	5	4	6	6	5	4	5	5	7	4	5	6	5	4	6	4	4	123
55	52	4	5	6	7	4	4	6	4	5	4	4	4	5	6	5	4	6	4	5	5	4	4	6	4	4	119
56	53	4	4	6	5	6	6	6	4	4	4	5	4	5	4	6	4	6	4	5	7	6	6	4	6	4	125
57	54	4	4	6	4	4	3	6	4	5	4	2	4	5	4	3	3	6	4	3	3	4	4	6	4	4	103
58	55	5	5	6	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	6	4	6	5	4	4	4	6	6	5	5	119
59	56	4	6	5	6	4	6	6	7	6	4	5	4	4	4	3	4	6	6	6	5	6	4	6	6	4	127
60	57	4	4	6	4	4	2	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	1	4	2	2	4	4	3	4	4	90
61	58	6	5	6	5	7	6	7	6	4	5	4	5	5	6	2	4	2	6	5	5	7	7	6	5	5	131
62	59	5	6	5	5	4	4	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	4	4	4	4	117
63	60	4	4	6	5	6	6	5	4	4	4	5	4	5	4	6	4	6	4	5	6	6	6	6	6	4	125
64	61	4	5	6	5	6	6	6	4	4	4	5	4	5	4	6	4	6	4	5	4	6	6	6	6	5	126
65																											
66																											
67																											
68																											
69																											
70																											
71																											

ESTRES LABORAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CONFIABILIDAD COMPROMISO

CONFIAB ...



BASE DE DATOS: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																						
N	COMPROMISO AFECTIVO							COMPROMISO DE CONTINUIDAD					COMPROMISO NORMATIVO					D1	D2	D3	TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17					P18
1	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	1	3	1	19	17	12	48
2	2	2	1	3	1	2	2	4	2	3	4	2	3	2	1	3	1	2	13	15	12	40
3	3	2	3	2	4	2	5	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	21	18	15	54
4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	25	11	15	51
5	3	2	1	2	1	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	2	1	15	17	9	41
6	2	3	1	2	1	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	1	2	2	13	15	11	39
7	2	2	3	1	4	3	1	3	2	3	4	2	1	2	1	1	1	2	16	14	8	38
8	2	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	4	2	3	2	2	3	3	21	19	15	55
9	2	2	1	3	2	4	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	17	10	9	36
10	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	12	12	10	34
11	1	2	3	1	1	3	1	5	3	4	4	3	2	1	1	2	1	3	12	19	10	41
12	2	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	4	2	3	2	4	2	2	17	17	15	49
13	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	10	12	13	35
14	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	1	15	11	11	37
15	3	2	1	3	3	2	2	3	2	4	1	3	1	2	1	3	3	1	16	13	11	40
16	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2	14	12	10	36
17	2	1	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	1	2	1	1	3	1	15	15	9	39
18	2	2	3	1	2	3	4	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	17	10	11	38
19	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	4	2	1	1	3	1	2	2	13	14	10	37
20	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	16	12	13	41
21	1	2	1	1	1	1	1	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	8	13	14	38
22	3	1	2	3	1	2	3	4	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	15	13	13	41
23	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2	1	17	12	11	40
24	2	2	3	1	4	3	1	3	2	3	4	2	1	2	1	1	1	2	16	14	8	38
25	1	2	3	1	1	3	1	5	3	4	4	3	2	1	1	2	1	3	12	19	10	41
26	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	10	12	13	35
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	18	54
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	1	3	21	17	13	51
29	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	19	13	13	57
30	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	1	3	3	1	2	3	22	18	13	57
31	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1	3	1	3	1	26	18	11	55

ESTRES LABORAL

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

CONFIABILIDAD COMPROMISO

CONFIAB ... (+)

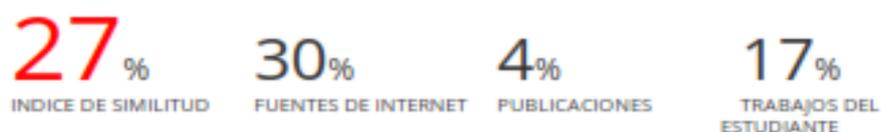
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
32	29	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	19	13	13	57	
33	30	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	1	3	3	1	2	3	22	18	13	57	
34	31	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	1	3	1	3	1	26	18	11	55	
35	32	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	2	17	14	12	43	
36	33	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	15	17	21	53	
37	34	3	2	1	3	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	16	16	22	54	
38	35	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	15	14	18	47	
39	36	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	16	12	14	42	
40	37	3	2	1	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	16	17	22	55	
41	38	2	2	1	3	1	2	2	4	2	3	4	2	3	4	1	3	4	3	13	15	18	46	
42	39	1	3	1	1	1	2	1	2	3	4	4	3	1	3	2	4	3	3	10	16	16	42	
43	40	1	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	9	17	18	44	
44	41	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	14	15	19	48	
45	42	2	2	3	1	4	3	1	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	16	15	14	45	
46	43	2	2	1	3	1	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	13	14	15	42	
47	44	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	16	18	22	56	
48	45	2	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4	1	4	16	16	16	48	
49	46	1	2	1	3	2	2	3	4	4	5	3	4	3	2	4	2	2	4	14	20	17	51	
50	47	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	24	16	19	59	
51	48	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	23	15	22	60	
52	49	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	19	13	16	48	
53	50	3	5	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	25	16	21	63	
54	51	4	2	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	4	24	11	18	53	
55	52	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	18	11	15	44	
56	53	2	3	3	2	3	3	4	3	1	2	2	2	4	2	3	2	2	3	20	10	16	46	
57	54	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	4	3	16	11	18	45	
58	55	4	3	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	18	10	16	44	
59	56	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	1	15	11	11	37	
60	57	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	13	10	15	38	
61	58	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	23	21	25	69	
62	59	5	4	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	26	18	24	68	
63	60	4	5	3	4	5	3	5	2	3	1	2	3	5	4	5	3	5	4	29	11	26	66	
64	61	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	28	21	22	71	
65																								

ANEXO 5

INFORME DE TURNITIN

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS JEC DE LA UGEL MOHO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	11%
2	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	5%
3	repositorio.upt.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3%
4	repositorio.puce.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	3%
5	repositorio.autonmadeica.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
6	tesis.usat.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
7	repositorio.unamad.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
8	repositorio.upao.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
9	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo <small>Trabajo del estudiante</small>	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía Activo