



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**“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”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Br. Marita Daniela Huamán Visitación  
Br. Paulo Roberto Alan Maradiegue Domínguez

**Asesor:**

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú  
2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Marita Daniela Huamán Visitación y Paulo Roberto Maradiegue Domínguez**, denominada:

**“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”**

---

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz  
**ASESOR**

---

Lic. Carmen D'Angelo Panizo  
**JURADO**

---

Dr. Henry Ventura Aguilar  
**JURADO**

---

Econ. María Eugenia Alfaro Sánchez  
**JURADO**

## DEDICATORIA

*A mis padres, que con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.*

*Marita Daniela.*

*A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.  
A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.  
A mi esposa e hijos por haber depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos, que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.*

*Paulo Roberto Alan.*

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar, a Dios por haberme guiado por  
el camino de la felicidad hasta ahora;*

*En segundo lugar, a mi familia, por siempre  
haberme dado su fuerza y apoyo incondicional  
que me han ayudado y llevado hasta donde  
estoy ahora.*

*Por último, a mi compañero de tesis porque en  
esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi  
asesora de tesis quién nos ayudó en todo  
momento, Julia Otilia Sagástegui Cruz.*

*Marita Daniela*

*Los resultados de este proyecto, están dedicados  
a nuestras familias por siempre brindarnos su  
apoyo, tanto sentimental, como económico. Pero,  
principalmente nuestros agradecimientos están  
dirigidos hacia la excelentísima asesora de Tesis,  
Julia Otilia Sagástegui Cruz, sin la cual no  
hubiésemos podido salir adelante.  
Gracias Dios, gracias esposa e hijos.*

*Paulo Roberto Alan*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	73
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS .....	78
ANEXOS .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización de las variables .....	38
Tabla N° 2. Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.....	41
Tabla N° 3. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.....	42
Tabla N° 4. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.....	43
Tabla N° 5. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.....	44
Tabla N° 6. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.....	45
Tabla N° 7. Me siento como parte de “la familia” en esta organización.....	46
Tabla N° 8. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.....	47
Tabla N° 9. Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.....	48
Tabla N° 10. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.....	49
Tabla N° 11. Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.....	50
Tabla N° 12. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.....	51
Tabla N° 13. Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.....	52
Tabla N° 14. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.....	53
Tabla N° 15. Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.....	54
Tabla N° 16. Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.....	55
Tabla N° 17. Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.....	56
Tabla N° 18. Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.....	57
Tabla N° 19. Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.....	58
Tabla N° 20. No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.....	59
Tabla N° 21. Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.....	60
Tabla N° 22. Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño.....	61
Tabla N° 23. Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.....	62
Tabla N° 24. Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.....	63
Tabla N° 25. Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.....	64
Tabla N° 26. Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.....	65
Tabla N° 27. En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.....	66
Tabla N° 28. Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.....	67

Tabla N° 29. En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.....	68
Tabla N° 30. El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado. ....	69
Tabla N° 31. Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.....	70
Tabla N° 32. Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones .....	71
Tabla N° 33. Niveles de Estrés Laboral por dimensiones.....	72
Tabla N° 34. Correlación entre el Compromiso organizacional y el Estrés labora.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Modelos de los Tres Componentes del Compromiso Organizacional .....	26
Figura N°2. Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.....	41
Figura N°3. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.....	42
Figura N°4. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras. ....	43
Figura N°5. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.....	44
Figura N°6. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización. ....	45
Figura N°7. Me siento como parte de “la familia” en esta organización. ....	46
Figura N°8. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.....	47
Figura N°9. Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.....	48
Figura N°10. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas. ....	49
Figura N°11. Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad. .	50
Figura N°12. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares. ....	51
Figura N° 13. Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad. .	52
Figura N°14. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar. ....	53
Figura N°15. Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.....	54
Figura N°16. Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.....	55
Figura N°17. Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.....	56
Figura N°18. Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo. ....	57
Figura N°19. Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí. ....	58
Figura N°20. No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada. ....	59
Figura N°21. Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.....	60
Figura N°22. Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño. ....	61
Figura N°23. Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.....	62
Figura N°24. Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.....	63
Figura N°25. Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.....	64
Figura N°26. Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo. ....	65
Figura N°27. En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.	66
Figura N°28. Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias. ....	67



Figura N°29. En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.....	68
Figura N°30. El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado. ....	69
Figura N°31. Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.....	70
Figura N°32. Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones.....	71
Figura N°33. Niveles de Estrés Laboral por dimensiones.....	72
Figura N°34. Correlación entre el Compromiso organizacional y el Estrés labora.....	73

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre el Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y la Unión de una entidad financiera, Trujillo 2017; se realizó con el propósito de determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, Trujillo 2017, para lo cual se realizó una encuesta a sus 44 colaboradores. Con los resultados obtenidos, se determinó el nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 80% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 20% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. El nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 82% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 18% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. Concluyendo que, a correlación es directa ya que el estadístico de Rho Spearman es positivo con un nivel de significancia bilateral del 0,3% lo que se rechaza la hipótesis nula. El estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación entre la variable compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de una Entidad Financiera agencias La Esperanza, El Porvenir y la Unión. Recomendando realizar actividades que reduzcan el estrés laboral con lo cual los colaboradores aumentarán su compromiso con la organización como técnicas de relajación, respiración, cognitivas, gestión de tiempo y mejora de habilidades sociales.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, Estrés laboral, Agencias bancarias.

## ABSTRACT

The present work of investigation on the organizational Commitment and his relation with the labor stress of the collaborators of the agencies the Hope, the Porvenir and the Union of the financial company Trujillo 2017; It was carried out with the purpose of determining the relationship between the Organizational Commitment and the Work Stress of the employees of the La Esperanza, El Porvenir and Union agencies of the financial company, Trujillo 2017, for which a survey was carried out to its 44 employees. With the results obtained, the level of Labor Commitment of the employees of the La Esperanza, El Porvenir and Union agencies of the financial company of the city of Trujillo was found in 80% strongly agree and agree while 20% is indifferent, disagree and strongly disagree. The level of Work Stress of the employees of the agencies La Esperanza, El Porvenir and Union of the financial company of the city of Trujillo is 82% strongly agree and agree while 18% is indifferent, disagree and very in disagreement. Concluding that, the correlation is direct since the Rho Spearman statistic is positive with a level of bilateral significance of 0.3%, which rejects the null hypothesis. The statistic of Rho Spearman is of 0,443 which indicates that there is a correlation between the variable organizational commitment and work stress of the employees of the financial company agencies La Esperanza, El Porvenir and the Union. Recommending activities that reduce work stress, with which employees will increase their commitment to the organization such as relaxation, breathing, cognitive, time management and social skills improvement techniques.

Key words: Organizational commitment, Work stress, Banking agencies.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el mundo moderno, vivimos presionados por el afanoso cumplimiento de deberes, el principio del milenio nos acoge inmersos en un mundo globalizado, agitado y complejo, nos acosa la eficiencia, las metas nos urgen sin tregua. Hay tantos conflictos personales que la mayoría de las veces nos sentimos muy débiles y deprimidos, esto es muy real en las grandes ciudades donde además pasamos inadvertidos, estas son algunas causas externas del estrés. El estrés forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como «el malestar de nuestra civilización», afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva (Albaladejo et al, 2004, p.506).

El estrés laboral es un tema que actualmente en muchos ámbitos del trabajo se escucha hablar, dentro de los cuales se encuentran los empleados de instituciones bancarias que les afectan la salud física y psicológica. Los empleados están expuestos a múltiples situaciones dentro del contexto donde se desempeñan, lo que causa estrés. El estrés es fácilmente identificable pues sus características y síntomas son notorios en la persona, tales como agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión, lo cual trae consigo graves consecuencias (Santizo, 2014, p.1). La tensión o estrés se refiere al estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a la persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se pide y la capacidad de ajustarse a ello, situación que deriva en una respuesta indefinida. En situaciones de tensión, las personas, primero sienten alarma, después resistencia y, por último, cuando han consumido sus recursos, sienten agotamiento (Atalaya, 2001, p.25).

El ser humano está sometido a situaciones de presión que afectan aspectos de su vida personal y laboral, especialmente en los que realizan trabajos rutinarios, como es el caso de los que laboran en las instituciones bancarias debido a que cotidianamente se somete a tareas mentales y además al ambiente de presión de parte de los usuarios. Por otro lado, al enfatizar las secuelas del estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, es decir el distrés y los efectos a largo plazo, se han considerado distintos síntomas, como fisiológico, psicológico y organizacional. A nivel psicológico, se produce una serie de reacciones afectivas que perjudican el estado de humor de manera temporal pero que, a largo plazo afecta el bienestar físico y emocional. Y por último a nivel organizacional podría afectar de gran manera tanto que la propensión al abandono del trabajo aumente (Santizo, 2014, p.2).

En el transcurso de 125 años, la Entidad Financiera ha acompañado la historia comercial, cultural y económica de nuestro país. La entidad financiera ha sido testigo de estos cambios

de manera consistente, con solo 12 presidentes de Directorio; dos cambios de denominación; y una sola línea de acción: entregar a sus clientes el mejor y más innovador servicio, con un manejo prudente y responsable de sus fondos. La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero fue otro aspecto importante de la política de la Entidad Financiera: Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvo: un banco con espíritu moderno. En el 2014, a través de nuestra subsidiaria se adquirió un banco, líder especializada en el financiamiento a micro y pequeña empresa. Al cumplir 125 años en el mercado local, nuestra institución cuenta con más de 800 Agencias y más de 27 500 colaboradores, así como bancos corresponsales en todo el mundo.

Es fácil identificar las situaciones de estrés a partir de síntomas como agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión lo cual afecta al compromiso organizacional de cada colaborador. Cuatro campañas al año en donde se premian a los asesores que destacan con sus habilidades comerciales y de calidad en servicio; tanto en la agencia de La Esperanza, El Porvenir y Unión son evaluados en base a ventas y al nuevo enfoque de atención al cliente sustentado en cuatro ejes fundamentales: Clientes contentos, gestión de riesgo sobresaliente, colaboradores motivados y crecimiento eficiente.

Ante ésta situación el impacto del estrés laboral en esta institución bancaria es de suma importancia, es el interés del estudio, poder determinar el grado de estrés que presentan los empleados debido al compromiso organizacional y brindar herramientas para enfrentar dicho fenómeno, de tal manera que los empleados puedan gozar de bienestar a nivel físico, psicológico y mejor rendimiento en la institución donde se labora.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el Estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera; Trujillo 2017?

## **1.3. Justificación**

La investigación de este proyecto, según el criterio teórico, desea contribuir a la teoría y determinar que existe una relación entre el compromiso organizacional y el aumento del estrés laboral, para que se pueda tomar las medidas necesarias que mejoren las condiciones de trabajo y éstas no afecten la rentabilidad en la empresa. La investigación de este proyecto, según el criterio práctico, tiene como finalidad encontrar soluciones a problemas que generen o aumente el estrés en el trabajo por motivos de compromiso con la organización, para esto se adoptara medidas eficaces que puedan mejorar las condiciones y

organice el trabajo en la empresa. Asimismo, según el criterio valorativo, la investigación del presente se realiza con la finalidad de determinar si existe una relación entre las dos variables, para mejorar las condiciones de trabajo de las agencias del “La Entidad Financiera” dentro de sus diversas áreas de trabajo y de esta manera se logre un ambiente adecuado. Y finalmente según el criterio académico, la aplicación de este proyecto tiene la finalidad de contribuir a los estudiantes y profesionales interesados para que tengan una fuente de investigación sobre los temas relacionados con el estrés en el trabajo.

#### **1.4. Limitaciones**

Para esta investigación no hubo ninguna limitación o dificultad para la recolección de datos, ya que se logró obtener el permiso de la gerencia de las diversas sucursales de la Entidad Financiera sede “La Esperanza, Porvenir y Unión de la ciudad de Trujillo”.

La investigación solo evaluará en un solo momento el cual no podrá demostrarse exactamente el grado de estrés que tengan los colaboradores de las siguientes sucursales de una Entidad Financiera

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, Trujillo 2017.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, en la ciudad de Trujillo en el año 2017.
- Describir el nivel de Estrés de los colaboradores de la Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, en la ciudad de Trujillo en el año 2017.
- Analizar la relación del Compromiso Organizacional y el Estrés Laboral de los colaboradores de la Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, en la ciudad de Trujillo en el año 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

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

Los antecedentes contribuyen a la investigación comprobando que el estrés es un tema importante y que va tomando presencia en las empresas privadas y públicas, y por lo que si no se toma las medidas adecuadas puede generar una baja productividad en el personal.

Trujillo & García (2007) en su estudio “Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI”; donde tiene como objetivo medir el estrés de la institución financiera Cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarias y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos. El estudio realizó un estudio de investigación del tipo empírico analítico de carácter no experimental y de tipo descriptivo evaluativo. Es descriptivo por cuanto se establecen unas variables con las que se caracterizan las condiciones de una organización y es evaluativo porque estas variables son medidas en una situación real y contrastada con los estados ideales de cada uno. Por lo que se aplicó un instrumento (encuesta) que permitió evaluar el clima organizacional y el nivel estrés que tienen las personas que laboran en la institución. Concluye que el estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca en el comportamiento. También el estrés es uno de los causantes directos e indirectos de

las enfermedades coronarias, pulmonares, de la cirrosis, del suicidio, de los accidentes y del malestar interior como el desasosiego.

El antecedente contribuye a reforzar que el estrés no solamente disminuye el desempeño del trabajador, sino también generan enfermedades que a largo plazo afectan el organismo del ser humano dejándolo con enfermedades incurables.

Lynch (2014) en su estudio "Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola ARVECOR S. A."; donde tiene como objetivo Caracterizar cómo influye el estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores del área contable de la empresa Agrícola ARVECOR S. A. El estudio realizó un tipo de investigación descriptiva porque describe las variables factores de estrés y satisfacción laboral y relaciona las mismas. Con un diseño no experimental, transversal porque no se manipulan las variables estudiadas y se analizan en un momento dado, recolectando los datos en un tiempo único. Se utilizaron los instrumentos Escala General de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 que presenta la Subescala de factores intrínsecos que aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea y la Subescala de factores extrínsecos que indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo. Concluye que los principales agentes estresores que están influyendo en los trabajadores del área contable de la empresa Agrícola ARVECOR S. A. son los siguientes: La inadecuada relación jefe-subordinado que propicia relaciones verticalistas, hegemónicas y de dominación. Y también los factores extrínsecos como la inestabilidad laboral, la percepción de un salario bajo así como escasas posibilidades de ascenso a nivel organizacional.

El antecedente contribuye a reforzar que una vez más el estrés laboral afecta directamente a los trabajadores en aspectos intrínsecos y extrínsecos, que generan con el tiempo una disminución en su desempeño laboral.

Camino (2012) en su estudio "Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa"; donde tiene como objetivo principal la investigación determinar la existencia de la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los docentes de esta institución educativa. El estudio realizó un tipo de investigación donde utiliza una metodología de estudio cualitativo o mixto donde se analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría. El presente estudio se realizó con 15 participantes, todos ellos instructores de planta del Centro de Investigación y Promoción Educativa y Cultural. A.C. el grado de



relación que existe entre el estrés y compromiso organizacional. Concluye al analizar y relacionar estos dos constructos: Estrés laboral y Compromiso organizacional a través de los diagramas de dispersión de correlación lineal, se puede establecer que prácticamente no existe o es muy pobre la relación entre ellos. Por lo que, puede decirse que los instructores del CIPEC, presentan un bajo nivel de Estrés Laboral y aunque se tiene un regular Compromiso Normativo y Afectivo con la institución, presentan un bajo Compromiso de Continuidad. Por lo que se puede inferir que el Estrés Laboral no es el causante de la intención de los instructores de dejar el Centro de Capacitación. Se deberá buscar las causas reales que están provocando esta disminución del Compromiso Organizacional

El antecedente contribuye en esta investigación dándonos a entender que el estrés en algunos casos no afecta mucho a los trabajadores por el tipo de trabajo que realiza, pero si nos indica que el trabajador no tiene un compromiso organizacional con la institución. En esta sección, el autor presenta investigaciones precedentes sobre el tema de investigación, que le sirven como referencia para el estudio. Los antecedentes pueden ser teóricos y/o de campo, recomendándose en caso necesario su división en nacionales e internacionales. El texto se redacta narrativamente, por lo tanto, no es necesario colocar subtítulos. Se debe citar las fuentes de acuerdo a las normativas de redacción científica.

### **2.1.2 Nacionales**

Gaviria & Díaz (2013) en su estudio "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013"; donde tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. El estudio realizó un tipo de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cualitativo-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo. Donde se aplicó una encuesta para determinar el estrés laboral y la observación no participativa para evaluar el desempeño profesional. El instrumento utilizado para la técnica de encuesta fue el cuestionario y para la técnica de observación no participativa se utilizó un formato de evaluación y de esta manera se pudo medir de forma efectiva las variables planteadas. Concluye que no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo  $p > 0.005$ , lo cual indica que estos resultados no son significativos y que el 35% de la población de estudio refieren que son los

factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

El antecedente contribuye a reforzar que para lograr disminuir el estrés laboral dentro de cualquier institución el número de personal, debe ser de acuerdo a la demanda que se tiene dentro de la organización para no recargar al personal y tener un ambiente adecuado de trabajo.

Montero (2010) en su estudio, "Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique guzmán y Valle", donde tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A - B en los empleados de la UNE. La presente investigación denominada Como influye el estrés en el personal administrativo de la UNE, predomina el carácter cualitativo, pues persigue comprender e interpretar el fenómeno psicológico que conlleva el stress, para así explicarlo con propiedad además estará apoyado adicionalmente por la investigación bibliográfica y documental para la construcción del marco teórico. Las técnicas y los instrumentos serán aplicados a personas con una edad promedio de 18 a 26 años, en el espacio y momento adecuados de modo que se propicie un ambiente favorable para la obtención de la información. Para establecer el porcentaje de afección del estrés en el rendimiento académico. Concluye que no se encuentran diferencias significativas en el nivel de estrés entre Facultades, Carreras y sexo. Con el anova se puede observar que se encuentran diferencias significativas entre los grupos estudiados, es decir que el estrés afecta en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios.

Los antecedentes contribuyen a la investigación comprobando que el estrés no solo afecta a trabajadores de empresas, sino también a estudiantes que tienen diversos problemas y que de otra manera afectan y generan bajo rendimiento académico.

### **2.1.3 Locales**

Salirrosas & Rodríguez (2015), en su estudio "Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del La Entidad Financiera, Distrito de La Esperanza", la cual tiene por objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del La Entidad Financiera, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo. El estudio realizó una investigación descriptiva correlacional de tipo cuantitativo no experimental, ya que se empleó métodos descriptivos y comparativos en el estudio. Los resultados obtenidos de las dos variables demuestran la relación que existe entre el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral, el estudio tuvo un lapso de tiempo comprendido desde

septiembre a octubre del año 2015 y durante el cual se realizaron las observaciones y colección de datos una sola vez. Esta investigación se clasifica como descriptiva, la cual permite conocer los elementos que forman parte de la investigación: personal, recursos, equipos, y procesos de producción. Concluye que el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto lo cual se prueba mediante la prueba CHI<sup>2</sup>, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño. Entre las estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera al asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como para la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

El antecedente contribuye a la investigación demostrando que existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral por lo que se busca mediante técnicas reducir y mejorar las condiciones de trabajo. Para que estas no aumenten y perjudiquen el ambiente laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Compromiso organizacional**

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común.

Hasta el momento las investigaciones referidas al compromiso organizacional han arrojado diversas aceptaciones del término, las cuales se pueden resumir en dos grandes grupos, por un lado, se encuentra el enfoque unidimensional y por el otro el otro el multidimensional.

#### **2.2.1.1 Enfoque Unidimensional**

Inicialmente se destaca una línea de investigación que divide el compromiso en actitudinal y conductual (Dunham, Grube y Castañeda, 1994)

Con respecto al comportamiento actitudinal, éste “se focaliza en los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización” (Monday, Porter y Steers, 1982 c.p. Meyer y Allen, 1997, p.9). Por su parte Sheldon (1971), Monday (1974) y Salancik y Pfeffer

(1978) plantearon el compromiso organizacional como la fuerza de identificación del individuo con su organización (c.p. Meyer y Allen, 1997)

Se esta manera los estudios realizados –bajo el enfoque del campo actitudinal- van dirigidos a confirmar la relación positiva entre fuerte compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad, otros objetivos de la investigación fue la identificación de los factores personales y situacionales que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional.

En los que respecta a la orientación denominada conductual, este se centra en los mecanismos que favorecen que el trabajador se identifique con la empresa para la cual labora (Monday, Porter y Steers, 1982. c.p. Meyer y Allen, 1997). Se concibe al compromiso como una serie de transacciones entre el individuo y su organización (Alluto y Hrebiniak, 1972 c.p. Meyer y Allen, 1997) por lo que éste aparece en función de los intercambios que ocurren entre el individuo trabajador y la empresa, en consecuencia, se permanece dentro de la organización por las recompensas o beneficios asociados a la membresía.

En el enfoque conductual, el foco del interés investigativo lo construye la determinación de las condiciones en medio de las cuales los individuos se comprometen con una empresa en particular.

Más adelante, Reichers (1985) reúne en tres grupos las diferentes definiciones que en referencia al compromiso organizacional se habían elaborado, cada uno puede ser resumido en los siguientes términos.

- A) Congruencia ante las metas individuales y organizacionales: están contenidas en este grupo aquellos planteamientos orientados dentro del compromiso actitudinal, caracterizadas por considerar que hay compromiso organizacional cuando evidencia “una fuerte creencia y aceptación de los valores de la organización, una disposición a ejercer considerablemente esfuerzo a favor de la organización y un fuerte deseo de permanecer en calidad de miembro de la organización” (Mowday, Porter y Steers. 1982, c.p. Guzley, 1992, p. 381)
- B) Las atribuciones: existe correspondencia con el compromiso conductual, se cree que es el resultado de conductas voluntarias, explícitas e irrevocables, aspectos corroborados empíricamente por O’Reilly y Caldwell (1980 cp. Reichers, 1985), tomando como ejemplo

los actos que llevan a elección voluntaria de empleador, donde una vez hecha la manifestación externa y pública de esta decisión, se le da un matiz irrevocable, pues el individuo tiende a sentirse obligado a ser congruente con su elección.

- C) Las apuestas: se toma la posición de que el compromiso es producto de las recompensas y costos inherentes a la pertenencia a una organización determinada. En este sentido para Becker (1960 cp. Meyer y Allen, 1991) el estar comprometidos implica tomar conciencia de las inversiones que el individuo ha hecho durante su relación de trabajo y la consecuente valoración de las mismas, de manera tal que permanecer o no con la organización es resultado del cálculo e importancia que se le confiera a dichas inversiones.

### **2.2.1.2 Enfoque Multidimensional**

Se destacan las investigaciones de O'Reilly y Chatman (1986, cp. Allen y Meyer, 1990), quienes consideran que el apego psicológico constituye la base del compromiso organizacional, resultando 3 dimensiones:

- A) Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas
- B) Involucramiento basado en la afiliación
- C) Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales

Por su parte, Allen y Meyer (1990), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional de constructo y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O'Reilly y Chatman (1986) y realizan una revisión de la literatura especializada, hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes que se presentan en forma simultánea, difiriendo en intensidad:

- A) Componente Afectivo
- B) Componente de Continuidad
- C) Componente Normativo

De esta manera Meyer y Allen pasan a definir el compromiso organizacional como "un estado psicológico que caracteriza la relación de los empleados con su organización" (Allen y Meyer, 1997, p. 263)

En síntesis, se ha puesto en relieve la existencia de diferentes enfoques del constructo compromiso organizacional y se evidenció como el

acercamiento teórico de los investigadores Meyer y Allen ha sido el resultado de la revisión e interpretación de la literatura existente, resultando el modelo de los tres componentes, basamentos de la presente investigación, por lo cual en la sección siguiente se hará una explicación de la misma.

### **2.2.1.3 Teoría de los Tres Componentes del Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (1997 cp. Allen y Meyer 1990) agruparon en tres grandes temas generales las diferentes definiciones del compromiso organizacional.

A) El compromiso se concibe como un vínculo afectivo que une al trabajador con la organización (componente afectivo). Entre los representantes más destacados en este grupo, tenemos a Buchanan, Porter, y Brulinan; Kanter; Sheldon; Hall, y Cook y Wall (Meyer y Allen, 1997).

Las definiciones que sirven de fundamento para conceptualizar el componente afectivo son:

- “Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción” (Kanter 1968 cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- “Proceso mediante el cual las metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes” (Hall, Schneuer y Nignen 1970, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- “Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la de la organización” (Sheldon 1971, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)

De esta manera se pasa a establecer “el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización (Meyer y Allen, 1987 cp. Allen y Meyer 1990, p.1).

B) El compromiso es visto a través del reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización (componente de continuidad):  
Se hace referencia a las investigaciones de Becker, Kanter; Alluto y Hrebiniac; Wiener y Rusbult y Farell (Meyer y Allen, 1997):

- “El Comportamiento se hace presente cuando una persona tiene más interés exógeno con una línea de actividad consistente” (Becker 1960, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- “La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización” (Kanter 1968, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- “Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones” (Alluto y Hrebiniac 1972, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)

Para Meyer y Allen (1987 cp. Allen y Meyer 1990) el componente continuidad se fundamenta “en los costos que los empleados vinculan a dejar la organización” (p. 1), de ello se desprende que la fuente del componente es la valoración de las inversiones realizadas en la organización y/o la percepción de otras alternativas y por tanto se permanece en la organización porque sería costoso no hacerlo.

C) El compromiso visto como una obligación moral de mantenerse con la organización (componente normativo)

Resaltan en este grupo autores como Marsh y Mennari, Wiener y Wiener y Gekhman (Meyer y Allen, 1997):

- “La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización” (Wiener 1982, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- “Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso” (Wiener y Gekhman 1997, cp. Meyer y Allen, 1997, p. 264)
- Por lo tanto “el componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización” (Meyer y Allen, 1987 cp. Allen y Meyer 1990, p.1). Sus fundamentos son el derecho y la moral (Meyer y Allen, 1997, p.272) por tanto dejar la organización no es considerado correcto por parte del trabajador.

El elemento común, a los tres temas generales arriba descritos, es la concepción del compromiso organizacional como un estado psicológico que refleja la relación que une al individuo con su

organización y el de mantener la membrana, sin embargo, en cada componente la fuente desde donde emerge el estado psicológico, es totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral, según sea el caso.

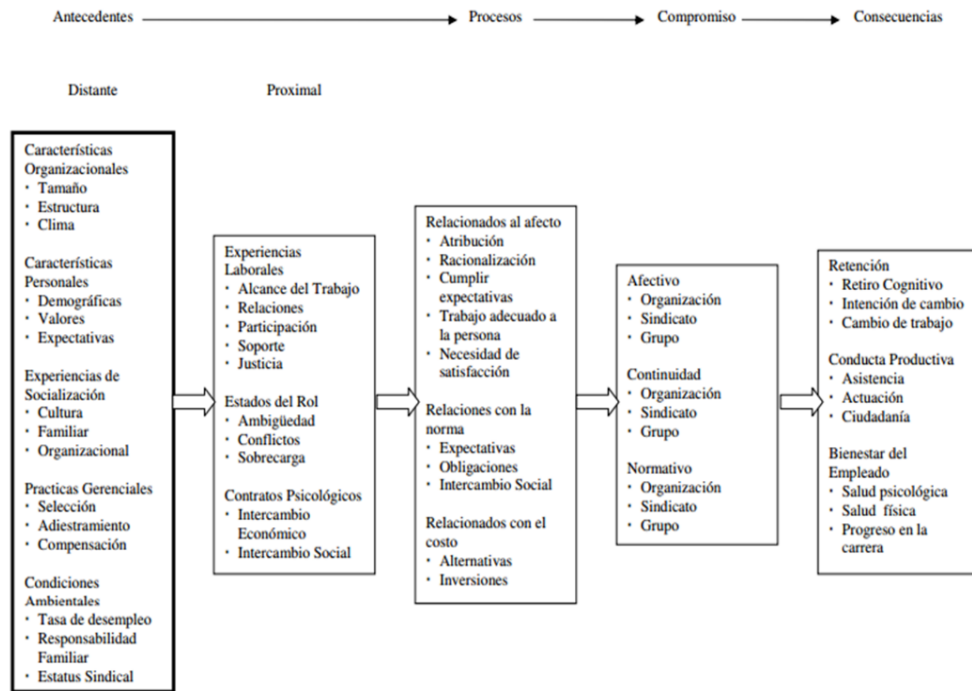
Así mismo, estudios exploratorios (Allen y Meyer, 1990) y confirmatorios (Dunham y Cols, 1984, Meyer, Allen y Gellathy 1990) aportan argumentos lo suficientemente significativos para considerar, cada uno de los 3 componentes del constructo compromiso organizacional como elementos totalmente diferenciables y consecuentemente susceptibles de ser estudiados de manera independiente.

Sin embargo, es importante señalar que se encontró una pequeña correlación entre la dimensión afectiva y la de continuidad (cercana a 0) que, aunque no anula la existencia de los 3 componentes llevó a reflexionar sobre posibles explicaciones de este hecho (Allen y Meyer 1990) por lo tanto y “de acuerdo con la hipótesis del modelo de 3 componentes del compromiso organizacional las dimensiones afectivas y continua deben representarse por una estructura oblicua.

En síntesis, el compromiso organizacional queda esbozado como un constructo multidimensional, cuyo estudio debe tomarse a consideración cada uno de los tres componentes, pues no deben ser confundidos como tipologías que se excluyen unas a otras, ya que los trabajos los presentan en forma natural y simultánea durante su relación laboral, por tanto, si se desea conocer o definir el comportamiento organizacional de un individuo se habrá de tomar en cuenta esta complejidad.



**Figura N°01. Modelos de los Tres Componentes del Compromiso Organizacional**



Fuente: (Meyer y Allen, 1997)

### 2.2.1.4 Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo (Hellriegel, Slocum & Woodman, 1999).

El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que, en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta.

Arciniega (2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador. Además, sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo. A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis y Newstrom, 2001).

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia (Robbins, 2009).

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad (Hellriegel et al, 1999).

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación. Aquí se hace referencia, sin embargo, al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema (Katz y Kahn, 1986).

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claire y Böhr, 2003).

### **2.2.2 Estrés Laboral**

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

Podemos concluir que el estrés es una condición dinámica en que se encuentran las personas ante una exigencia superior a su capacidad para enfrentarlas.

### 2.2.2.1 Síntomas y Causas del estrés

Según Gizar (2013) indica que los síntomas clásicos del estrés, que pudiéramos en alguna oportunidad haber experimentado, son:

- Las personas se tornan nerviosas y se convierten en seres crónicamente preocupados.
- Son propensas a la ira con gran frecuencia y no se relajan o tienen dificultad para ello.
- Muestran escasa cooperatividad y adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales (tabaquismo, alcoholismo, ingestión de barbitúricos, etcétera).
- Padecen desórdenes físicos, por ejemplo: comer en demasía o muy poco, no poder conciliar el sueño, despertarse intempestivamente a las cuatro o cinco de la mañana y no poder dormirse de nuevo, etcétera.

Se debe entender que las tensiones o estrés son temporales o de larga duración, lo que va a depender del tiempo durante el cual se mantengan las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado.

Gizar (2013) manifiesta que los problemas se manifiestan “sobre todo cuando el estrés persiste por un lapso prolongado debido a que el organismo no puede recuperar su capacidad para enfrentarse a él”. Existen varios tipos de causas que generan el estrés: las relativas al trabajo y las ajenas a éste. Por otro lado indica que las condiciones que tienden a provocar tensión reciben el nombre de tensores.

A continuación, mencionamos algunas causas de estrés en el trabajo:

- Sobrecarga de trabajo.
- Presiones de tiempo.
- Supervisión deficiente. Ausencia de programas de coaching.
- Clima político inseguro (amenaza constante de despidos).
- Autoridad insuficiente, no acorde con las responsabilidades.
- Ambigüedad de funciones.
- Diferencias entre los valores personales y los de la compañía.
- Cambios de cualquier tipo, sobre todo cuando por alguna causa son fundamentales o poco usuales.
- Imposibilidad de conseguir los objetivos.

### 2.2.2.2 Fuentes potenciales del estrés

Según Robbins (2009) indican que hay tres categorías de estresores potenciales: los ambientales, los organizacionales y los personales. Factores organizacionales En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante e insensible, y compañeros desagradables. Hemos clasificado esos factores alrededor de las demandas de la tarea, de los roles e interpersonales.

- A) **Las demandas de la tarea** son factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluyen el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo, y distribución física del sitio. Cada vez más, a medida que el servicio al cliente se hace más importante, el trabajo emocional es una fuente de estrés.
- B) **Las demandas del rol** se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas difíciles de reconciliar o satisfacer. La sobrecarga del rol se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. La ambigüedad del rol se crea cuando las expectativas de éste no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que hace.
- C) **Las demandas interpersonales** son presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales ocasionan estrés, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.

Hellriegel et al (2009) indican que los individuos a menudo experimentan estrés tanto en su vida personal como en la laboral. Por lo que es muy importante entender cuáles son dichas fuentes de estrés y su posible interacción. Presentan como estresores laborales los siguientes: carga de trabajo, condiciones laborales, conflicto y ambigüedad de roles, desarrollo de carrera, relaciones interpersonales, agresiones en el lugar de trabajo y conflicto entre los roles de la vida personal y la laboral.

- A) **Carga de trabajo.** Para algunos empleados, el hecho de tener mucho trabajo asignado y no contar con suficiente tiempo o recursos para hacerlo es un elemento estresante importante. La sobrecarga del rol

se presenta cuando las exigencias del puesto exceden la capacidad del gerente o el empleado para cumplirlas todas de forma adecuada.

- B) **Condiciones laborales.** Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son sólo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados. La exigencia de viajar mucho o de trasladarse largas distancias para llegar al trabajo son otros aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes. Las malas condiciones laborales, el exceso de viajes y las jornadas de trabajo prolongadas se suman para aumentar el estrés y disminuir el desempeño.
- C) **Conflicto y ambigüedad de roles.** El conflicto de roles se refiere a las distintas expectativas o exigencias impuestas a una persona en el trabajo que llegan a ser excesivas. La ambigüedad de roles se presenta cuando un empleado no está seguro de cuáles son las obligaciones y responsabilidades del trabajo asignado. El conflicto y la ambigüedad de roles son fuentes particularmente importantes de estrés laboral. Muchos empleados sufren el conflicto y la ambigüedad de roles, pero las expectativas encontradas y la incertidumbre afectan en particular a los gerentes. Otros aspectos de los roles de los empleados que pueden ser estresantes son el tener la responsabilidad del comportamiento de terceros y la falta de oportunidades para participar en decisiones importantes que afectan su trabajo.
- D) **Desarrollo de carrera.** Los principales estresores que se derivan de la planeación y el desarrollo de carrera incluyen la seguridad en el empleo, las promociones o ascensos, las transferencias y las oportunidades de desarrollo. Un empleado tal vez sienta estrés si es sobrepromovido (no puede avanzar tan rápido como desea) o es sobrepromovido (promoción a un puesto que excede sus competencias individuales). La oleada actual de reorganizaciones y reducciones de personal puede representar una seria amenaza para las carreras y provocar estrés.
- E) **Relaciones interpersonales.** Los equipos y los grupos tienen un enorme efecto en el comportamiento de los empleados. Las buenas relaciones en el trabajo y las interacciones con compañeros, subordinados y superiores son aspectos cruciales de la vida en la organización y ayudan a los empleados a alcanzar las metas

personales y las organizacionales. Cuando las relaciones son malas, éstas se pueden convertir en fuentes de incivilidad en el trabajo. La incivilidad implica ser brusco con otros y la falta de consideración de los empleados por los demás. Incluye la violación de las normas del lugar de trabajo respecto al respeto recíproco.

- F) **Agresión en el lugar de trabajo.** Las agresiones en el lugar de trabajo son una fuente inquietante de estresores. Estos tipos de agresiones son: el bullying, el acoso sexual, la violencia en el lugar de trabajo y la agresión contra la organización.
- G) **Conflicto entre los roles de vida familiar y laboral.** Una persona tiene varios roles en la vida, pero sólo uno suele estar asociado con el trabajo (aun cuando algunas personas pueden tener más de un empleo al mismo tiempo). Estos roles pueden imponer exigencias que interfieren entre sí y se convierten en fuentes de estrés. Es más, el trabajo por lo general sólo satisface algunas necesidades y lleva a lograr algunas metas de las personas. Otras metas y necesidades tal vez entren en conflicto con las metas de la carrera y presenten una fuente adicional de estrés.

Werther & Davis (2008) indican que en la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

**A) Desempeño profesional:**

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias

- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

**B) Dirección:**

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes
- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Promociones laborales aleatorias

**C) Organización y función:**

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

**D) Tareas y actividades:**

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción laboral

**E) Ambiente de trabajo:**

- Condiciones físicas laborales inadecuadas
- Espacio físico restringido



- Exposición a riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

**F) Jornada laboral:**

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

**G) Empresa y entorno social:**

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral

### 2.2.2.3 Efectos del Estrés

Según Hellriegel et al (2009) los altos niveles de estrés tienen efectos positivos y negativos. Nuestro interés en los altos niveles de estrés se enfoca en los efectos negativos, porque éstos no sólo tienen repercusiones probables en la efectividad individual y organizacional, sino también en la salud personal. Los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales: el fisiológico, el emocional y el conductual. Algunos ejemplos de los efectos de un grave malestar en estas áreas son:

- Los efectos fisiológicos del estrés incluyen presión arterial alta, ritmo cardíaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico.
- Los efectos emocionales del estrés incluyen ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual (inclusive incapacidad para concentrarse y tomar decisiones), nerviosismo, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral.

- Los efectos conductuales del estrés incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, de rotación, consumo excesivo de alcohol y drogas, comportamiento impulsivo y dificultad para comunicarse.

Estos efectos del estrés laboral tienen implicaciones importantes para el comportamiento y la efectividad de la organización. En seguida se analizarán algunos de estos efectos en términos de salud, desempeño y burnout laboral.

#### **2.2.2.4 Como reducir el estrés en el trabajo**

Existen varias maneras de aliviar el estrés, desde más horas de sueño hasta remedios exóticos, como la bioalimentación y la meditación. Albrecht (1979) citado por Chiavenato (2009) sugiere las siguientes medidas para reducir el estrés.

1. Relaciones de cooperación, gratificantes y agradables con los compañeros.
2. No trate de esforzarse más de lo que puede hacer.
3. Relaciones constructivas y eficaces con el gerente.
4. Comprenda los problemas del jefe y ayúdele a que él comprenda los suyos.
5. Negocie con el gerente metas realistas para el trabajo. Esté preparado para proporcionar metas, aun cuando algunas le sean impuestas.
6. Estudie el futuro y aprenda a enfrentarse a los posibles eventos.
7. Encuentre tiempo para desconectarse de las preocupaciones y relajarse.
8. Camine por la oficina para mantener la mente tranquila y alerta.
9. Fíjese en los ruidos que hay en su trabajo y busque medios para reducirlos.
10. Salga de su despacho varias veces para cambiar de escena y enfriar la tensión.
11. Reduzca el tiempo en que concentra la atención. Delegue la rutina y el papeleo.
12. Limite las interrupciones; programe periodos de aislamiento y para reuniones.
13. No se quede mucho tiempo lidiando con problemas desagradables.

14. Haga una lista de asuntos preocupantes. Anote los prioritarios y las medidas para cada uno de ellos a efecto de que no queden rondando en su memoria.

### **2.3 Hipótesis**

Hi: El compromiso organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera – Trujillo 2017.

Ho: El compromiso organizacional no se relaciona directamente con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera – Trujillo 2017.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1 Operacionalización de variables

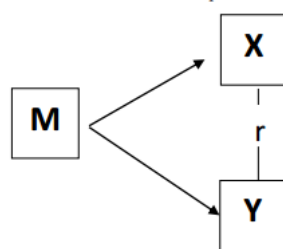
(Ver Tabla N°1).

### 3.2 Diseño de investigación

No Experimental, porque lo que se hizo es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, no se manipula deliberadamente ninguna variable.

Transaccional se recolecto datos en un único momento, describiendo las variables y analizando su incidencia en un momento dado.

Correlacional, permitió describir la relación que existe entre el compromiso organizacional y estrés laboral.



Dónde:

M: Representa la muestra.

X: Nivel de Compromiso Organizacional

r: Relación.

Y: Nivel de estrés laboral

### 3.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio fueron los colaboradores de las Agencias del La Entidad Financiera de El Porvenir, La Esperanza y Unión.

### 3.4 Población

Los 49 colaboradores del La Entidad Financiera de las Agencias de El Porvenir, La Esperanza y Unión.

**Tabla N° 1. Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Indicadores	Items
Compromiso Organizacional	Es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella (Hellriegel et al, 2009, p.57).	Compromiso afectivo (Deseo)	Nivel de Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción	1. Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.
			Nivel de vinculación de la identidad de la persona a la de la organización	2. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.
				3. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.
				4. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.
			Grado de metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes	5. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.
				6. Me siento como parte de "la familia" en esta organización.
			Compromiso de continuación (Necesidad)	Relación entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones
		8. Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.		
		Nivel de ganancia del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización		9. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.
				10. Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.
		Grado de interés exógeno con una línea de actividad consistente		11. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.
				12. Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.
		Compromiso normativo (Deber)	Nivel de obligación de permanencia en la organización	13. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.
				14. Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.
				15. Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.
Estrés laboral	Es el nerviosismo, la sensación de	Estresores potenciales	La demanda de la tarea	16. Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con

ansiedad o la tensión física que se presentan cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas (Hellriegel et al, 2009, 189).			mis responsabilidades.
			17. Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.
			18. Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.
		Las demandas del rol	19. No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.
			20. Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.
			21. Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mi y cómo evalúa mi desempeño.
			22. Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.
			23. Siento que soy apreciado y aceptado por mis compañeros de trabajo.
		Las demandas interpersonales	24. Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.
			25. Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.
			26. En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.
			27. Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.
			28. En mi trabajo diario no tengo que tomar decisiones que afecten a mis compañeros de trabajo.
			29. El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.
	30. Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.		

Elaboración propia.

### 3.5 Muestra

Los 44 colaboradores de la Entidad Financiera de las Agencias de El Porvenir, La Esperanza y Unión, para lo cual se utilizó la fórmula de tamaño de muestra para población finita como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = Variable estandariza de distribución normal

N = Población finita

p = probabilidad favorable

q = probabilidad no favorable

E = porcentaje de error.

### 3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta y revisión documentaria. La primera se hizo encuestando al personal de la empresa a través de un cuestionario (Ver Anexo 1) y asimismo se hizo un análisis documental de la información bibliográfica sobre las variables de estudio.

El Instrumento respectivo para la presente investigación fue validado por un especialista (Ver Anexo 4).

### 3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó haciendo uso de la estadística descriptiva y el SPSS. Recogido los datos de los colaboradores a través de la encuesta, se tabulo en la hoja de cálculo Excel y luego se trasladó al software SPSS para el proceso. Obtenido la información en tablas de frecuencia y gráficos de barras, se hizo el análisis de correlación entre las preguntas de la encuesta de compromiso organizacional y el de estrés laboral, utilizando el SPSS a través del coeficiente de correlación de Pearson para validar los datos y determinar la relación entre las variables (Ver Anexo 5).

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

**Tabla N° 2.**

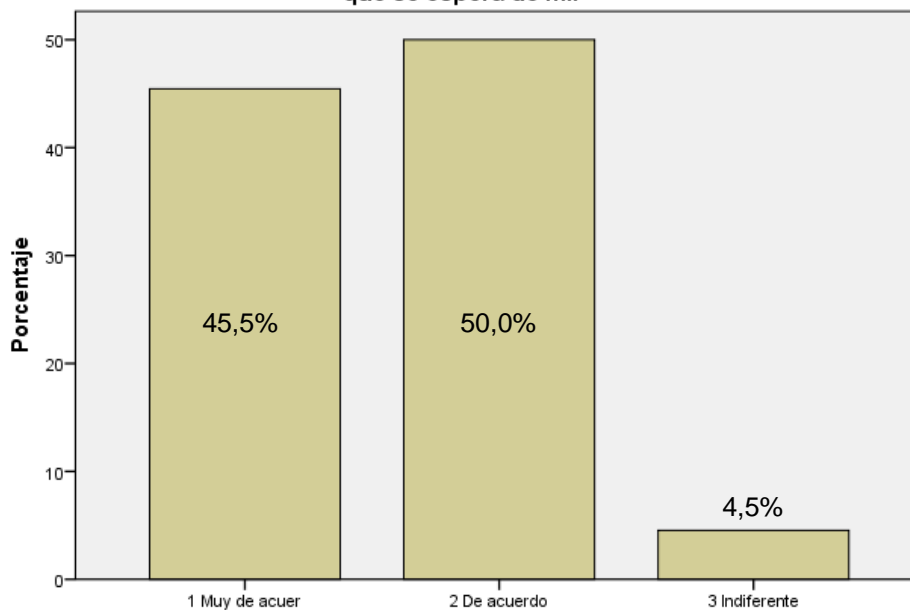
**Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	20	45,5	45,5	45,5
2 De acuerdo	22	50,0	50,0	95,5
3 Indiferente	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°2 se pudo observar que 20 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con estar dispuestos a esforzarse por el éxito de la empresa mucho más de lo que esperan de él, lo que corresponde al 45,5% de la muestra, así mismo 22 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 50,0% de la muestra, y 2 de ellos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que corresponde al 4,5% de la muestra.

**Figura N°2.**

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





**Tabla N° 3.**

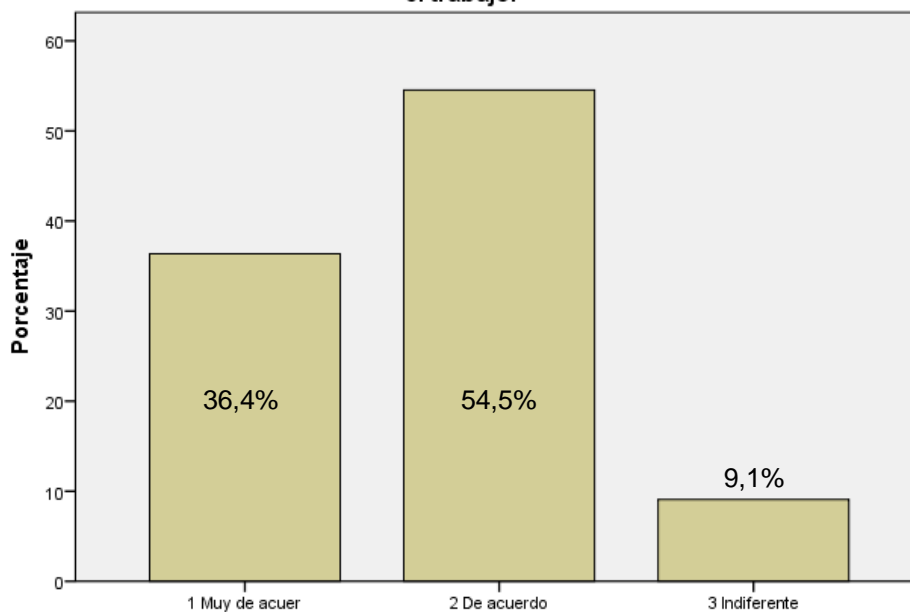
**Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	16	36,4	36,4	36,4
2 De acuerdo	24	54,5	54,5	90,9
3 Indiferente	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°3 se pudo observar que 16 de los 44 encuestados respondieron que la Organización les inspira y consigue lo mejor de ellos en términos de desempeño en el trabajo, lo que corresponde al 36,4% de la muestra, así mismo 24 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, y 4 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni desacuerdo lo que corresponde al 9,1% de la muestra.

**Figura N°3.**

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



**Tabla N° 4.**

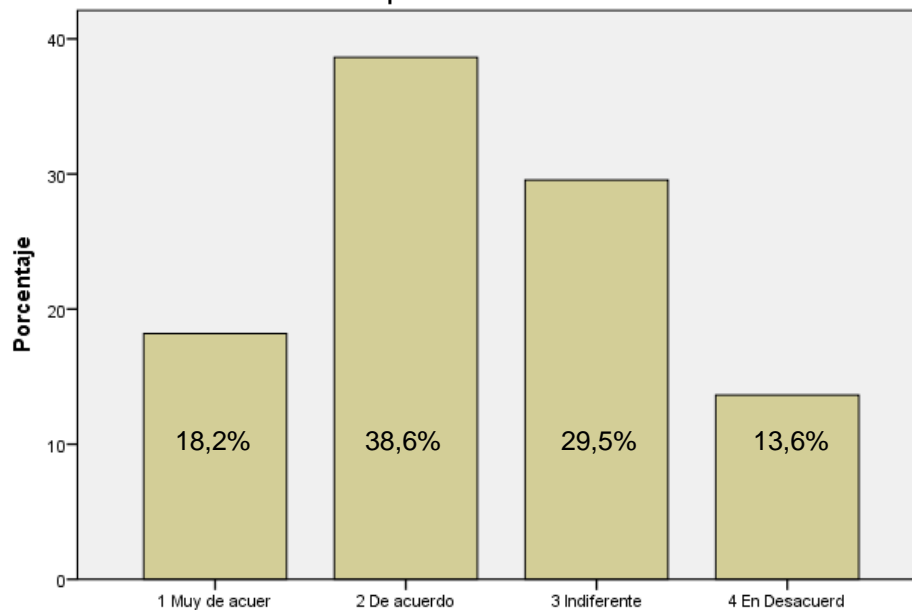
**Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	8	18,2	18,2	18,2
2 De acuerdo	17	38,6	38,6	56,8
3 Indiferente	13	29,5	29,5	86,4
4 En Desacuerd	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°4 se pudo observar que 8 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con lo contenidos que están porque los seleccionaron para trabajar en esta organización comparada con otras, lo que corresponde al 18,2% de la muestra; 17 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 38,6% de la muestra, así mismo 13 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo contenido por ser seleccionados para trabajar en esta empresa, lo que corresponde al 29,5% de la muestra, y 6 de ellos en desacuerdo lo que corresponde al 13,6% de la muestra.

**Figura N°4.**

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



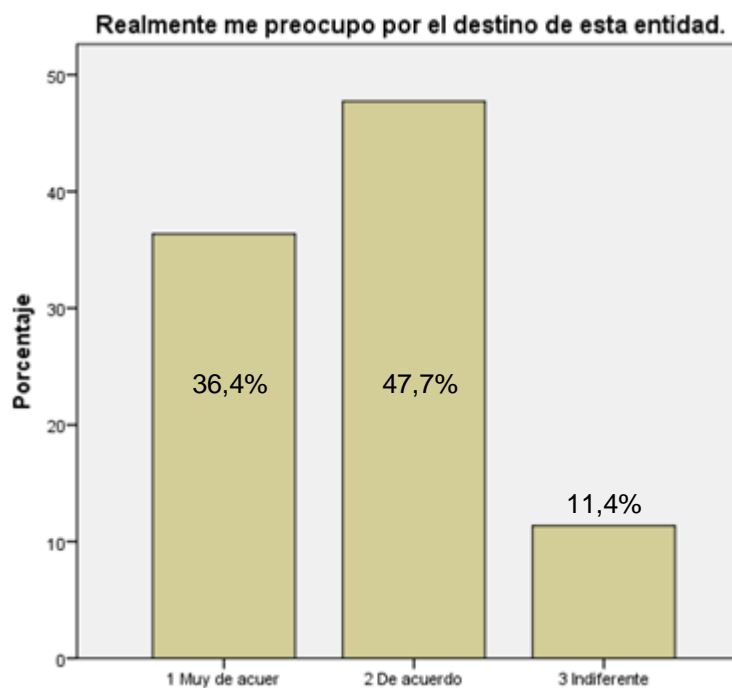
**Tabla N° 5.**

**Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	16	36,4	36,4	40,9
	2 De acuerdo	21	47,7	47,7	88,6
	3 Indiferente	5	11,4	11,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

En la tabla N°5 se puede observar que 16 de los 42 encuestados respondieron estar de muy de acuerdo que realmente se preocupan por el destino de esta entidad, lo que corresponde al 36,4% de la muestra; 21 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 47,7% de la muestra, así mismo 5 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 11,4% de la muestra.

**Figura N°5.**



**Tabla N° 6.**

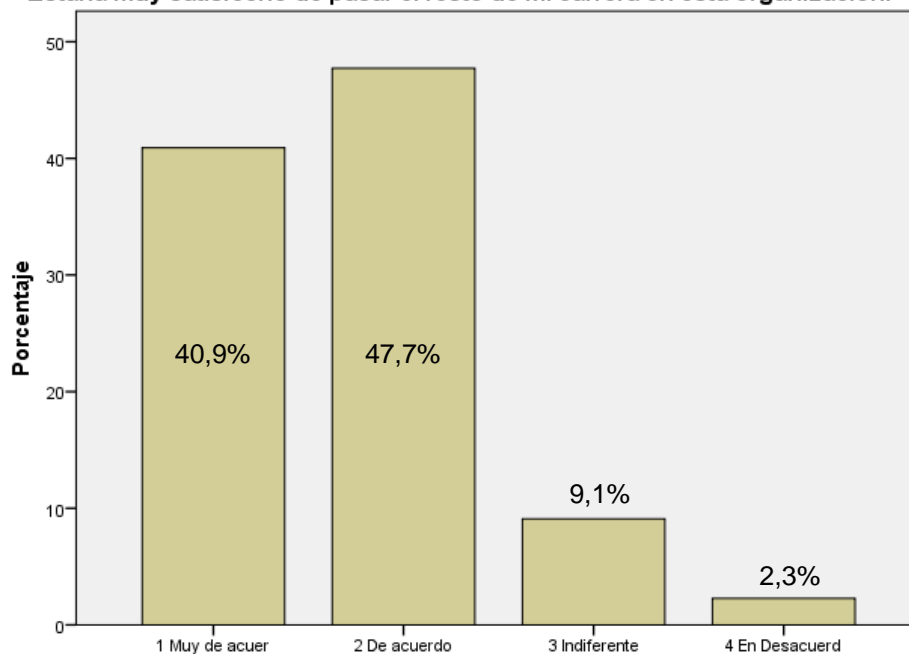
**Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	18	40,9	40,9	40,9
2 De acuerdo	21	47,7	47,7	88,6
3 Indiferente	4	9,1	9,1	97,7
4 En Desacuerd	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°6 se puede observar que 18 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con pasar el resto de sus carreras en esta organización, lo que corresponde al 40,9% de la muestra; 21 respondieron estar de acuerdo con hacerlo, lo que corresponde al 47,7% de la muestra, así mismo 4 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con pasar el resto de su carrera en esta empresa, lo que corresponde al 9,1% de la muestra, y 1 de ellos respondió estar en desacuerdo, lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°6.**

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



**Tabla N° 7.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	15	34,1	34,1	34,1
	2 De acuerdo	24	54,5	54,5	88,6
	3 Indiferente	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°7 se pudo observar que 15 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo de sentirse como parte de la familia de la organización, lo que corresponde al 34,1% de la muestra, así mismo 24 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, y 5 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sentirse parte de la familia de la organización, lo que corresponde al 11,4% de la muestra.

**Figura N°7.**



**Tabla N° 8.**

**Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	16	36,4	36,4	36,4
2 De acuerdo	27	61,4	61,4	97,7
4 En Desacuerd	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°8 se puede observar que 16 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con tener un gran sentido de pertenencia con la organización, lo que corresponde al 36,4% de la muestra, así mismo 27 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 61,4% de la muestra, y 1 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo tener un gran sentido de pertenencia a la organización lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°8.**



**Tabla N° 9.**

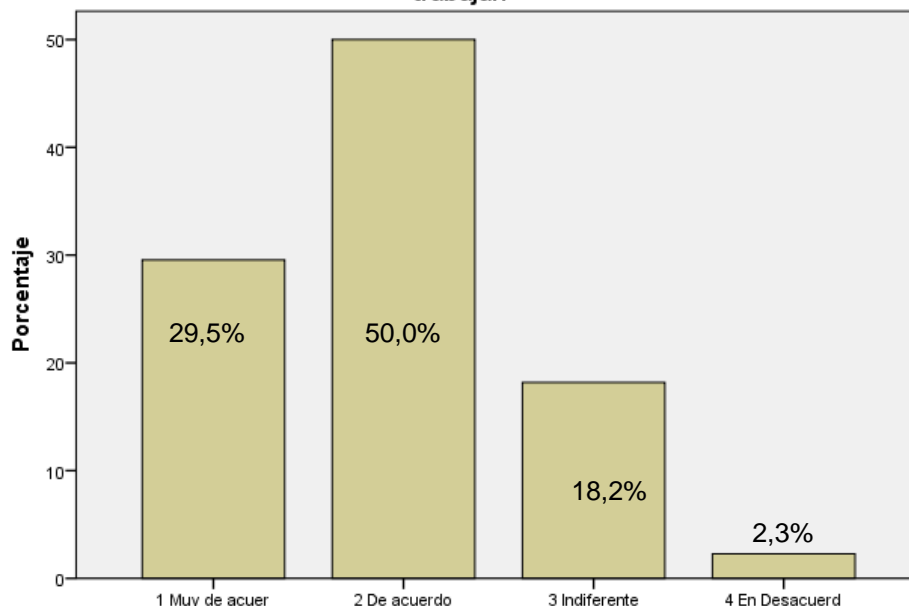
**Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	13	29,5	29,5	29,5
2 De acuerdo	22	50,0	50,0	79,5
3 Indiferente	8	18,2	18,2	97,7
4 En Desacuerd	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°9 se pudo observar que 13 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en hablar de su entidad a sus conocidos como una gran organización donde trabajar, lo que corresponde al 29,5% de la muestra; 22 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 50,0% de la muestra, así mismo 8 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de hablar de su entidad a sus conocidos como una gran organización donde trabajar, lo que corresponde al 18,2% de la muestra, y 2 de ellos estar en desacuerdo lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°9.**

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



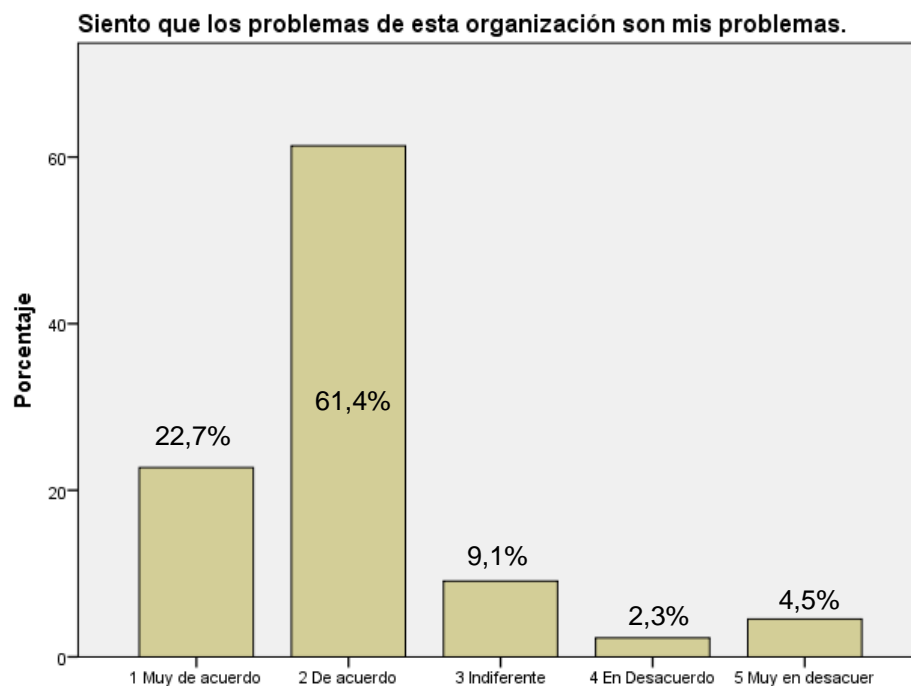
**Tabla N° 10.**

**Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	10	22,7	22,7	22,7
2 De acuerdo	27	61,4	61,4	84,1
3 Indiferente	4	9,1	9,1	93,2
4 En Desacuerdo	1	2,3	2,3	95,5
5 Muy en desacuer	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°10 se puede observar que 10 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en que los problemas de esta organización son sus problemas, lo que corresponde al 22,7% de la muestra; 27 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 61,4% de la muestra, así mismo 4 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 9,1% de la muestra, 1 de ellos estar en desacuerdo que los problemas de su organización son sus problemas lo que corresponde al 2,3% de la muestra y 2 manifestaron estar muy en desacuerdo, lo que representa un 4,5% de la muestra.

**Figura N°10.**





**Tabla N° 11.**

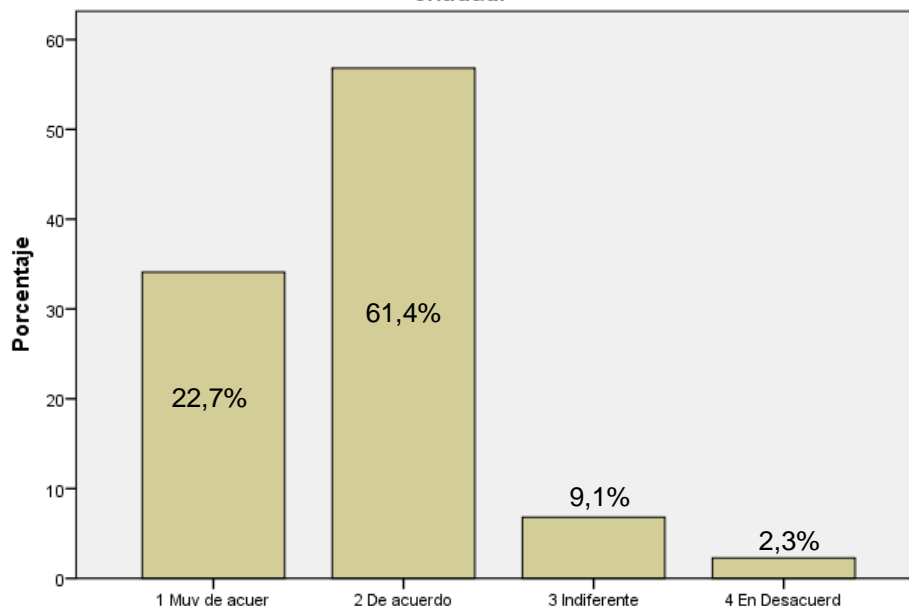
**Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	15	34,1	34,1	34,1
2 De acuerdo	25	56,8	56,8	90,9
3 Indiferente	3	6,8	6,8	97,7
4 En Desacuerd	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°11 se puede observar que 15 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en que aceptarían casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en la organización, lo que corresponde al 34,1% de la muestra; 25 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 56,8% de la muestra, así mismo 3 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 6,8% de la muestra, y 1 de ellos estar en desacuerdo de aceptar casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°11.**

**Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.**



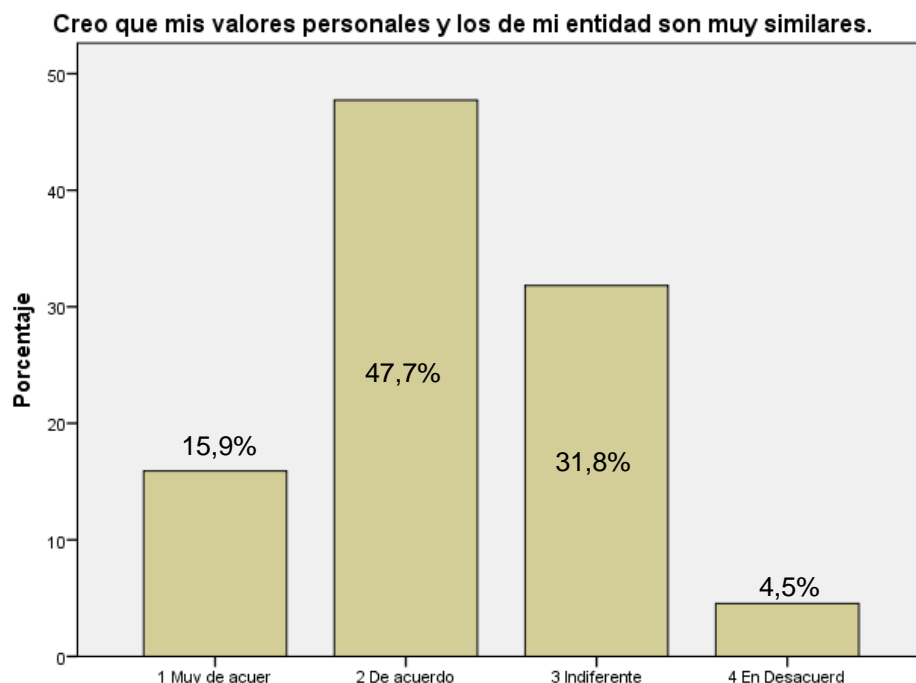
**Tabla N° 12.**

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	7	15,9	15,9	15,9
2 De acuerdo	21	47,7	47,7	63,6
3 Indiferente	14	31,8	31,8	95,5
4 En Desacuerd	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°12 se puede observar que 1 de los 30 encuestados respondieron ser indiferentes a lo que le ¿Informaron cuando concluirá el servicio?, lo que corresponde al 3,3% de la muestra; 4 respondieron estar satisfechos con lo que le ¿Informaron cuando concluirá el servicio?, lo que corresponde al 13,3% de la muestra, así mismo 23 de ellos dijeron estar parcialmente satisfechos, lo que corresponde al 76,6% de la muestra, y 2 de ellos estar muy satisfechos con que ¿Informaron cuando concluirá el servicio? lo que corresponde al 6,7% de la muestra.

**Figura N°12.**



**Tabla N° 13.**

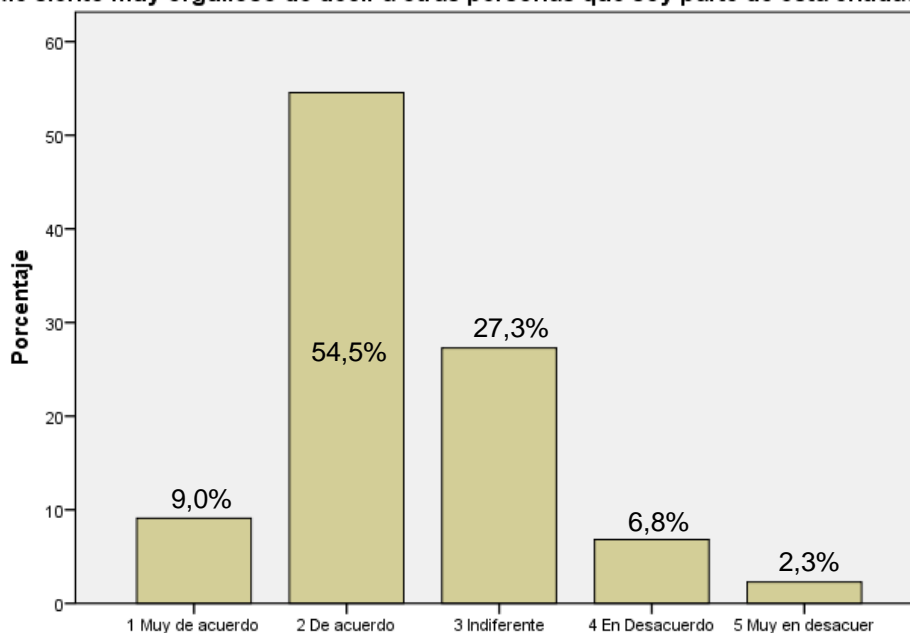
**Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	4	9,1	9,1	9,1
2 De acuerdo	24	54,5	54,5	63,6
3 Indiferente	12	27,3	27,3	90,9
4 En Desacuerdo	3	6,8	6,8	97,7
5 Muy en desacuer	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°13 se puede observar que 4 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo de sentirse orgullosos de decir a otras personas que son parte de esta organización, lo que corresponde al 9,1% de la muestra; 24 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, así mismo 12 de ellos dijeron estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo el sentirse orgullosos de decir que son parte de esta organización, lo que corresponde al 27,3% de la muestra; 3 de ellos están en desacuerdo con sentir orgullosos de decir a otras personas que son parte de esa entidad lo que corresponde al 6,8% de la muestra y 1 indicó estar muy en desacuerdo lo que representa un 2,3% de la muestra.

**Figura N°13.**

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



**Tabla N° 14.**

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	15	34,1	34,1	34,1
2 De acuerdo	19	43,2	43,2	77,3
3 Indiferente	7	15,9	15,9	93,2
4 En Desacuerd	3	6,8	6,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°14 se puede observar que 15 de los 44 encuestados respondieron estar de muy de acuerdo en que la empresa donde trabajar es la mejor de todas para ellos, lo que corresponde al 34,1% de la muestra; 19 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 43,2% de la muestra, así mismo 7 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de que la empresa donde trabajan es la mejor, lo que corresponde al 15,9% de la muestra, y 3 de ellos estar en desacuerdo con que la empresa donde trabajan es la mejor de todas las organizaciones lo que corresponde al 6,8% de la muestra.

**Figura N°14.**



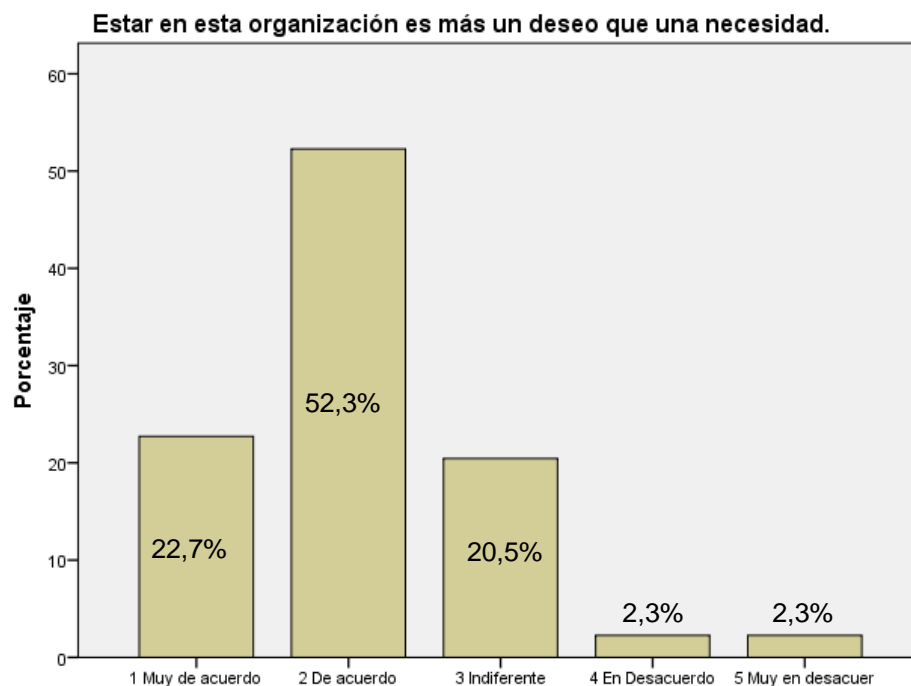
**Tabla N° 15.**

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	10	22,7	22,7	22,7
2 De acuerdo	23	52,3	52,3	75,0
3 Indiferente	9	20,5	20,5	95,5
4 En Desacuerdo	1	2,3	2,3	97,7
5 Muy en desacuer	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°15 se puede observar que 10 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en que encuentran en esta organización más que por necesidad por un deseo, lo que corresponde al 22,7% de la muestra; 23 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 52,3% de la muestra, así mismo 9 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que encuentran en esta organización más que por necesidad por un deseo, lo que corresponde al 20,5% de la muestra; 1 de ellos estar en desacuerdo lo que corresponde al 2,3% de la muestra y 1 de ellos muy en desacuerdo lo que corresponde a un 2,3% de la muestra.

**Figura N°15.**



**Tabla N° 16.**

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	10	22,7	22,7	22,7
2 De acuerdo	24	54,5	54,5	77,3
3 Indiferente	6	13,6	13,6	90,9
4 En Desacuerdo	3	6,8	6,8	97,7
5 Muy en desacuer	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°16 se puede observar que 10 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo que ir cambiando de organización en organización, no es nada del todo ético, lo que corresponde al 22,7% de la muestra; 24 respondieron estar de acuerdo con ir cambiando de organización en organización, no es nada del todo ético, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, así mismo 6 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 13,6% de la muestra; 3 respondieron estar en desacuerdo ir cambiando de organización en organización, no es nada del todo ético lo que corresponde al 6,8%, y 1 de ellos estar muy en desacuerdo lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°16.**



**Tabla N° 17.**

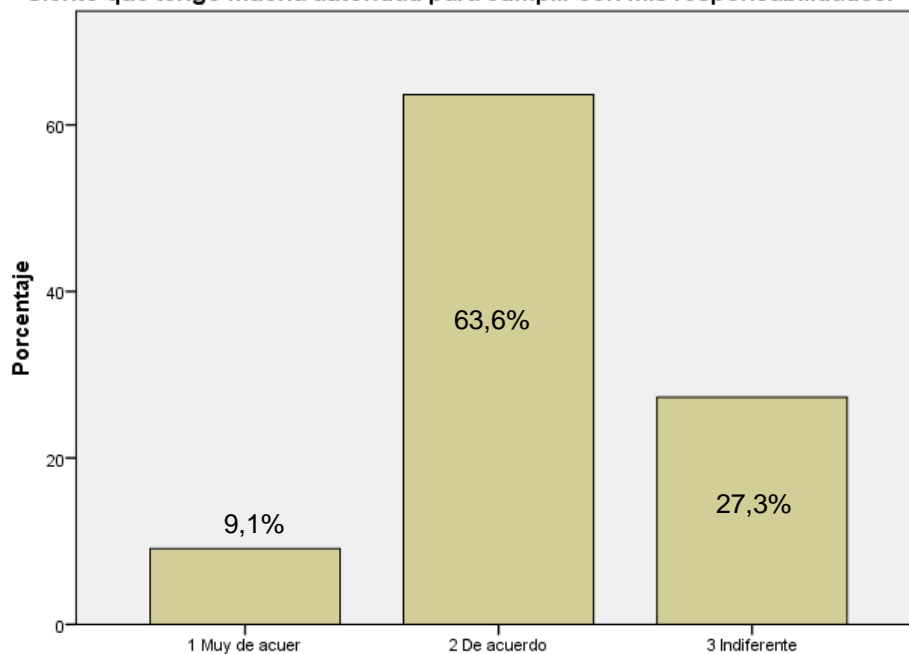
**Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	4	9,1	9,1	9,1
	2 De acuerdo	28	63,6	63,6	72,7
	3 Indiferente	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°17 se puede observar que 4 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con sentir que tienen mucha autoridad para cumplir con sus responsabilidades, lo que corresponde al 9,1% de la muestra, así mismo 28 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 63,6% de la muestra, y 12 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentir que tienen mucha autoridad para cumplir con sus responsabilidades lo que corresponde al 27,3% de la muestra.

**Figura N°17.**

**Siento que tengo mucha autoridad para cumplir con mis responsabilidades.**



**Tabla N° 18.**

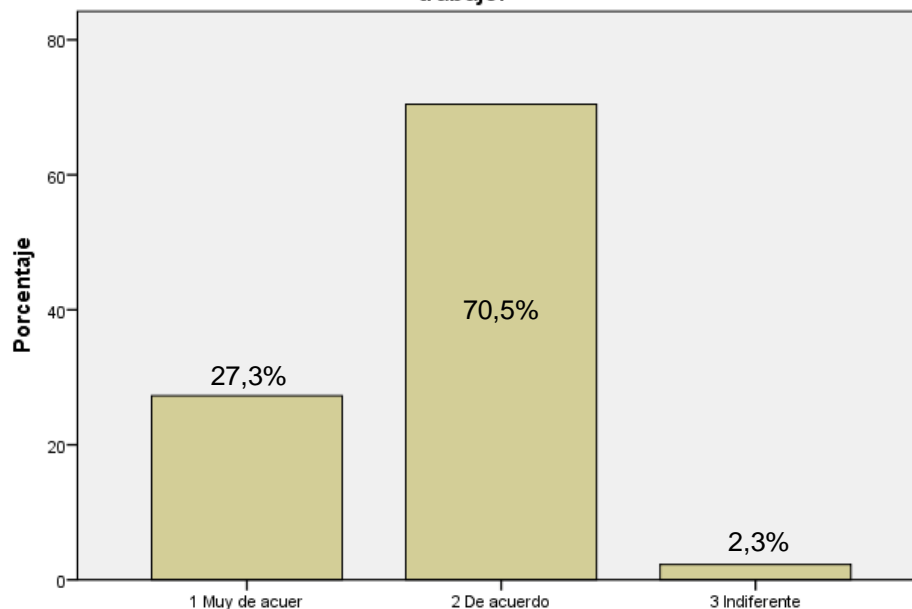
**Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	12	27,3	27,3	27,3
2 De acuerdo	31	70,5	70,5	97,7
3 Indiferente	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°18 se puede observar que 12 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con ver con claridad hasta donde pueden llegar y asumen las responsabilidades de su trabajo, lo que corresponde al 27,3% de la muestra, así mismo 31 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 70,5% de la muestra, y 1 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con ver con claridad hasta donde pueden llegar y asumen las responsabilidades de su trabajo lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°18.**

**Veo con claridad hasta dónde puedo llegar y asumo las responsabilidades de mi trabajo.**





**Tabla N° 19.**

**Conozco las oportunidades de promoción que existen para mí.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	13	29,5	29,5	29,5
2 De acuerdo	27	61,4	61,4	90,9
3 Indiferente	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°19 se puede observar que 13 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en conocer las oportunidades de promoción que existen para mí, lo que corresponde al 29,5% de la muestra, así mismo 27 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 61,4% de la muestra, y 4 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en conocer las oportunidades de promoción que existen para mí lo que corresponde al 9,1% de la muestra.

**Figura N°19.**



**Tabla N° 20.**

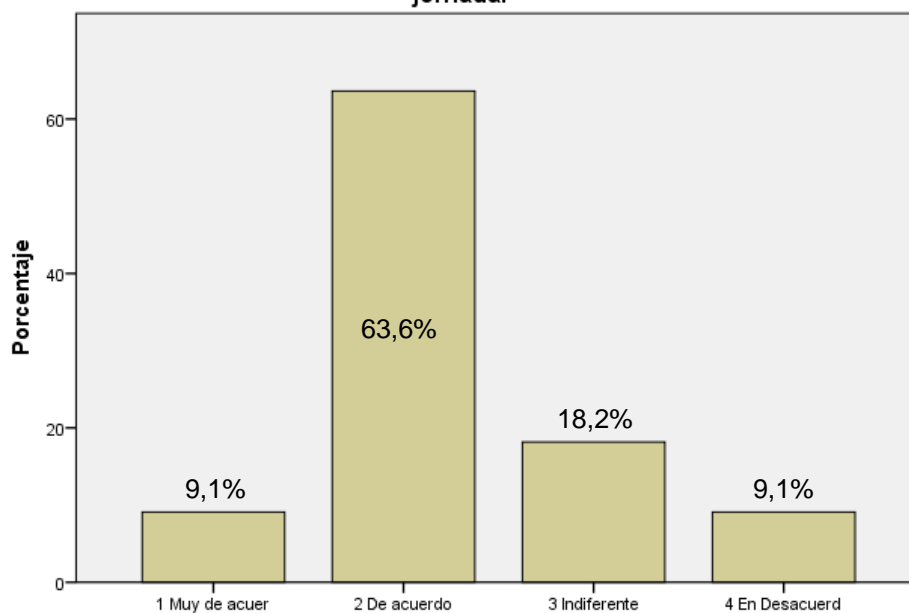
**No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	4	9,1	9,1	9,1
2 De acuerdo	28	63,6	63,6	72,7
3 Indiferente	8	18,2	18,2	90,9
4 En Desacuerd	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°20 se puede observar que 4 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo no sentir recargo de trabajo y suelen terminar sus tareas del día durante su jornada, lo que corresponde al 9,1% de la muestra; 28 respondieron estar de acuerdo lo que corresponde al 63,6% de la muestra, así mismo 8 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 18,2% de la muestra, y 4 de ellos estar en desacuerdo el no sentir recargo de trabajo y suelen terminar sus tareas del día durante su jornada lo que corresponde al 9,1% de la muestra.

**Figura N°20.**

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



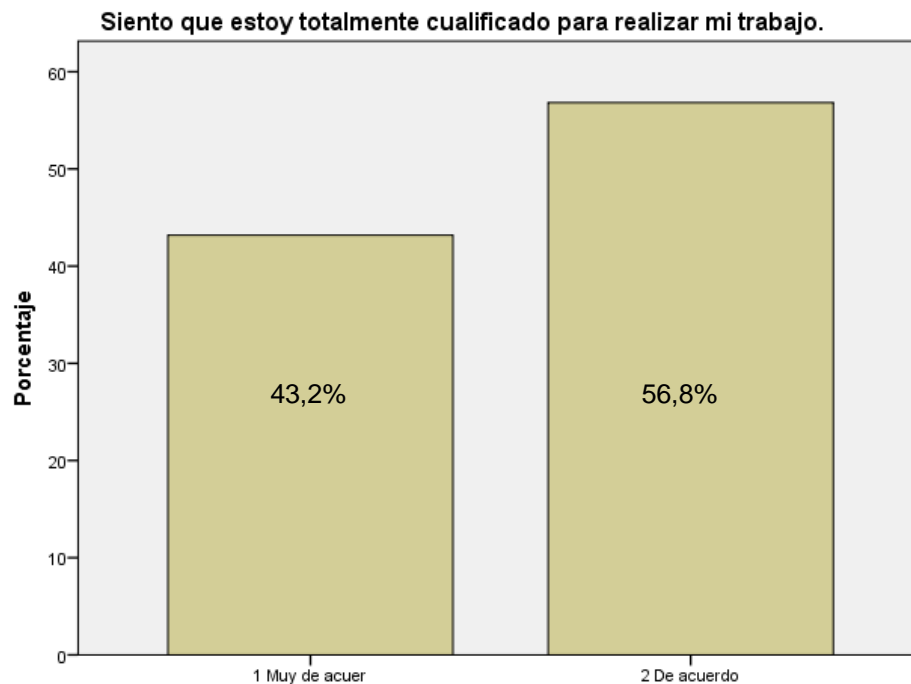
**Tabla N° 21.**

**Siento que estoy totalmente cualificado para realizar mi trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	19	43,2	43,2	43,2
	2 De acuerdo	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°21 se puede observar que 19 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo sentir que está totalmente cualificado para realizar su trabajo, lo que corresponde al 43,2% de la muestra, así mismo 25 de ellos dijeron estar de acuerdo sentir que está totalmente cualificado para realizar su trabajo lo que corresponde al 56,8% de la muestra.

**Figura N°21.**



**Tabla N° 22.**

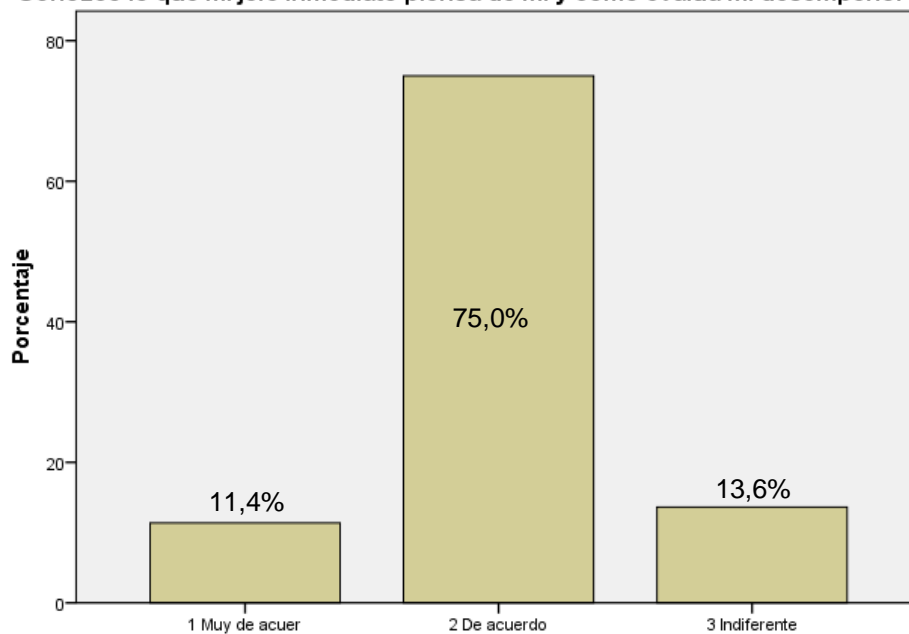
**Conozco lo que mi jefe inmediato piensa de mí y cómo evalúa mi desempeño.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	5	11,4	11,4	11,4
	2 De acuerdo	33	75,0	75,0	86,4
	3 Indiferente	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°22 se puede observar que 5 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con conocer lo que su jefe inmediato piensa de él y cómo evalúa su desempeño, lo que corresponde al 11,4% de la muestra, así mismo 33 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 75,0% de la muestra, y 6 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con conocer lo que su jefe inmediato piensa de él y cómo evalúa su desempeño lo que corresponde al 13,6% de la muestra.

**Figura N°22.**

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



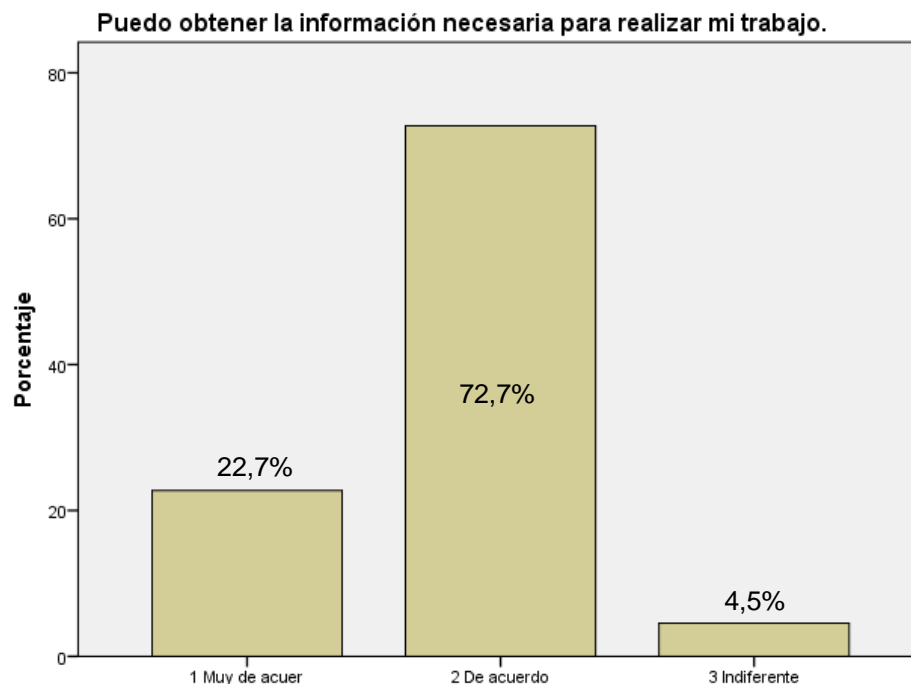
**Tabla N° 23.**

**Puedo obtener la información necesaria para realizar mi trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	10	22,7	22,7	22,7
2 De acuerdo	32	72,7	72,7	95,5
3 Indiferente	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°23 se puede observar que 10 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en poder obtener la información necesaria para realizar mi trabajo, lo que corresponde al 22,7% de la muestra, así mismo 32 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 72,7% de la muestra, y 2 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en poder obtener la información necesaria para realizar mi trabajo lo que corresponde al 4,5% de la muestra.

**Figura N°23.**



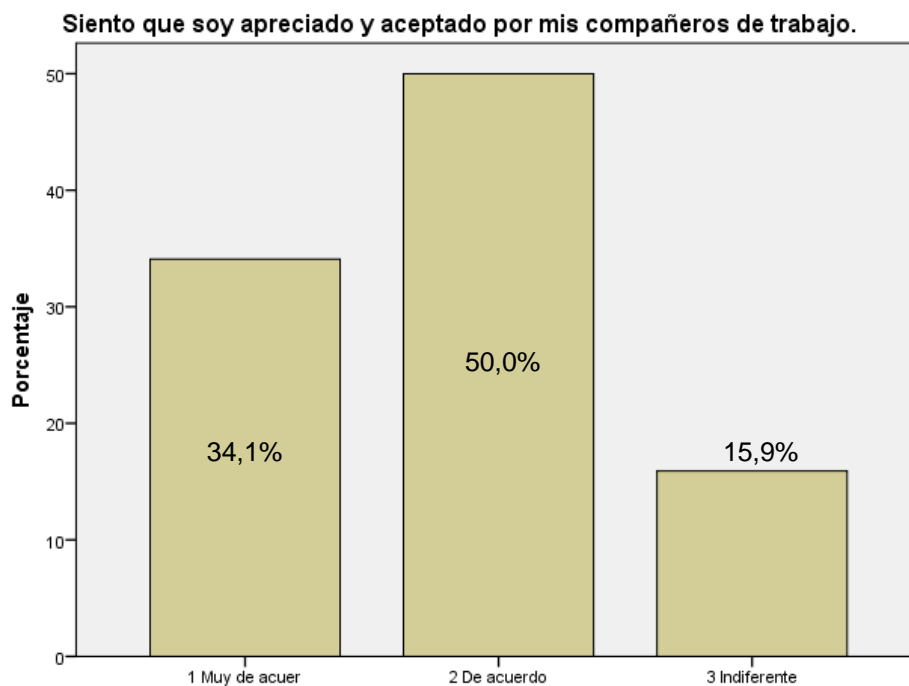
**Tabla N° 24.**

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	15	34,1	34,1	34,1
	2 De acuerdo	22	50,0	50,0	84,1
	3 Indiferente	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°24 se puede observar que 15 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con sentirse que son apreciados y aceptados por sus compañeros de trabajo, lo que corresponde al 34,1% de la muestra, así mismo 22 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 50,0% de la muestra, y 7 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentirse que son apreciados y aceptados por sus compañeros de trabajo lo que corresponde al 15,9% de la muestra.

**Figura N°24.**



**Tabla N° 25.**

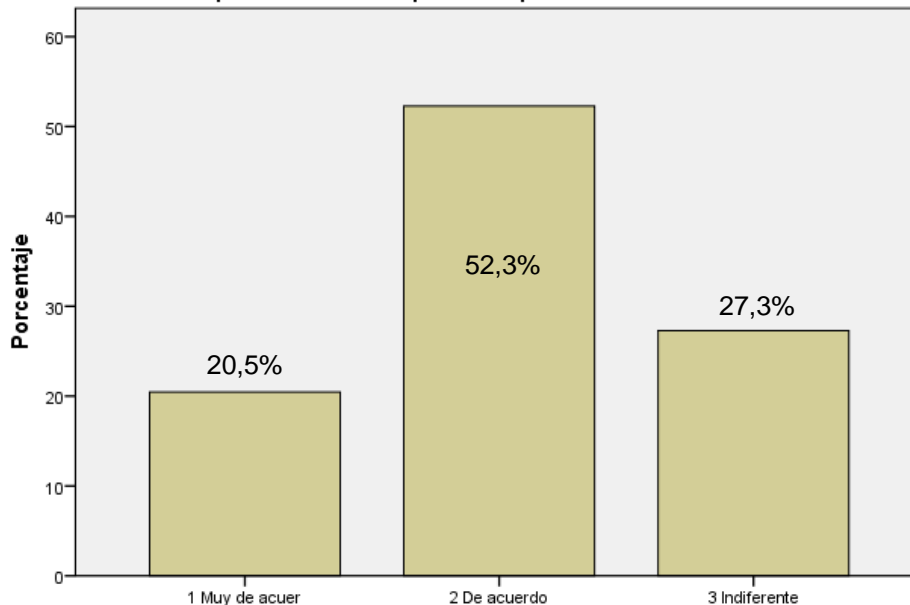
**Siento que tengo cierto grado de influencia en las decisiones que me afectan, y que son tomadas por mi superior inmediato.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	9	20,5	20,5	20,5
2 De acuerdo	23	52,3	52,3	72,7
3 Indiferente	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°25 se puede observar que 9 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en sentir que tienen cierto grado de influencia en las decisiones que le afectan y que son tomadas por mi superior inmediato, lo que corresponde al 20,5% de la muestra, así mismo 23 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 52,3% de la muestra, y 12 de ellos están ni de acuerdo ni en desacuerdo en sentir que tienen cierto grado de influencia en las decisiones que le afectan y que son tomadas por mi superior inmediato lo que corresponde al 27,3% de la muestra.

**Figura N°25.**

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



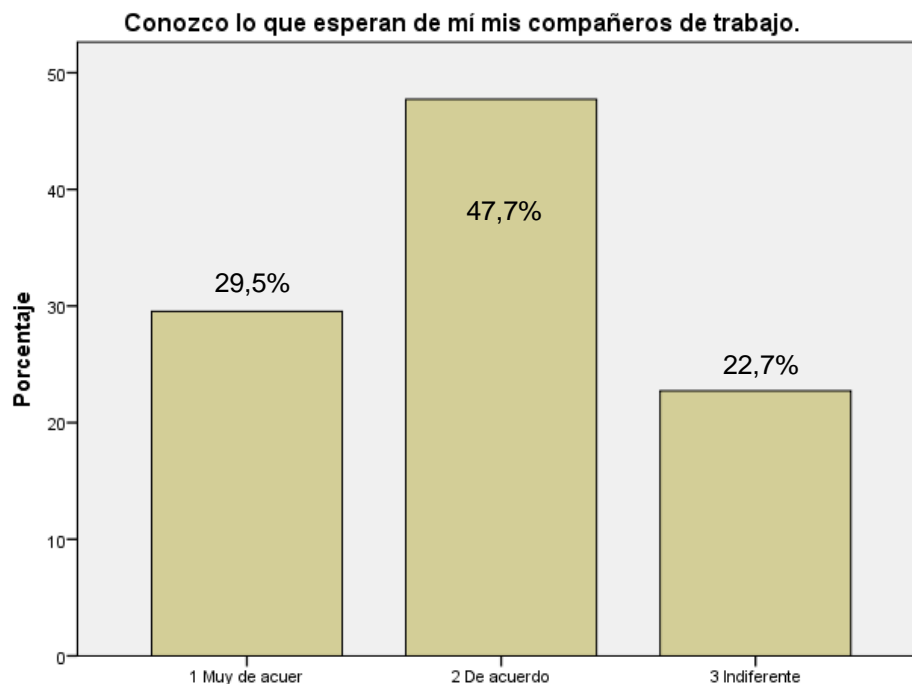
**Tabla N° 26.**

**Conozco lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 Muy de acuer	13	29,5	29,5	29,5
	2 De acuerdo	21	47,7	47,7	77,3
	3 Indiferente	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°26 se puede observar que 13 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con conocer lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo, lo que corresponde al 29,5% de la muestra, así mismo 21 de ellos dijeron estar de acuerdo, lo que corresponde al 47,7% de la muestra, y 10 de ellos estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con conocer lo que esperan de mí mis compañeros de trabajo lo que corresponde al 22,7% de la muestra.

**Figura N°26.**





**Tabla N° 27.**

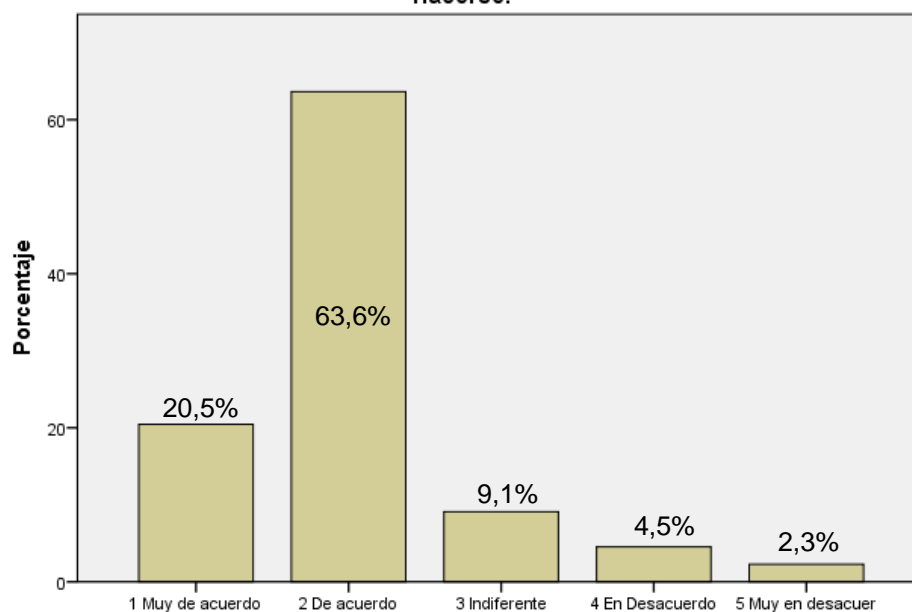
**En el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según yo, debería hacerse.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	9	20,5	20,5	20,5
2 De acuerdo	28	63,6	63,6	84,1
3 Indiferente	4	9,1	9,1	93,2
4 En Desacuerdo	2	4,5	4,5	97,7
5 Muy en desacuer	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°27 se puede observar que 9 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo que en el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según él, debería hacerse, lo que corresponde al 20,5% de la muestra; 28 respondieron estar de acuerdo con que en el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según él, debería hacerse, lo que corresponde al 63,6% de la muestra, así mismo 4 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 9,1% de la muestra; 2 respondieron estar en desacuerdo que en el trabajo no tengo que hacer nada contrario a lo que, según él, debería hacerse lo que corresponde al 4,5%, y 1 de ellos estar muy en desacuerdo lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°27.**

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



**Tabla N° 28.**

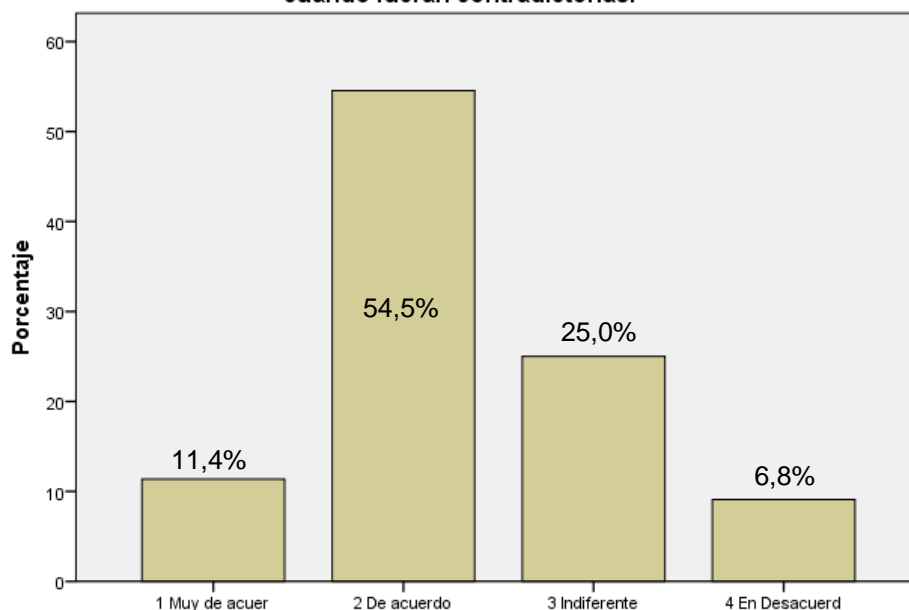
**Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	5	11,4	11,4	11,4
2 De acuerdo	24	54,5	54,5	65,9
3 Indiferente	11	25,0	25,0	90,9
4 En Desacuerd	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°28 se puede observar que 5 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en pensar que son capaces de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias, lo que corresponde al 11,4% de la muestra; 24 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, así mismo 11 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que corresponde al 25,0% de la muestra y 4 respondieron estar en desacuerdo en pensar que son capaces de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias lo que corresponde al 6,8%.

**Figura N°28.**

**Pienso que soy capaz de atender diferentes tareas de jefes distintos, incluso cuando fueran contradictorias.**



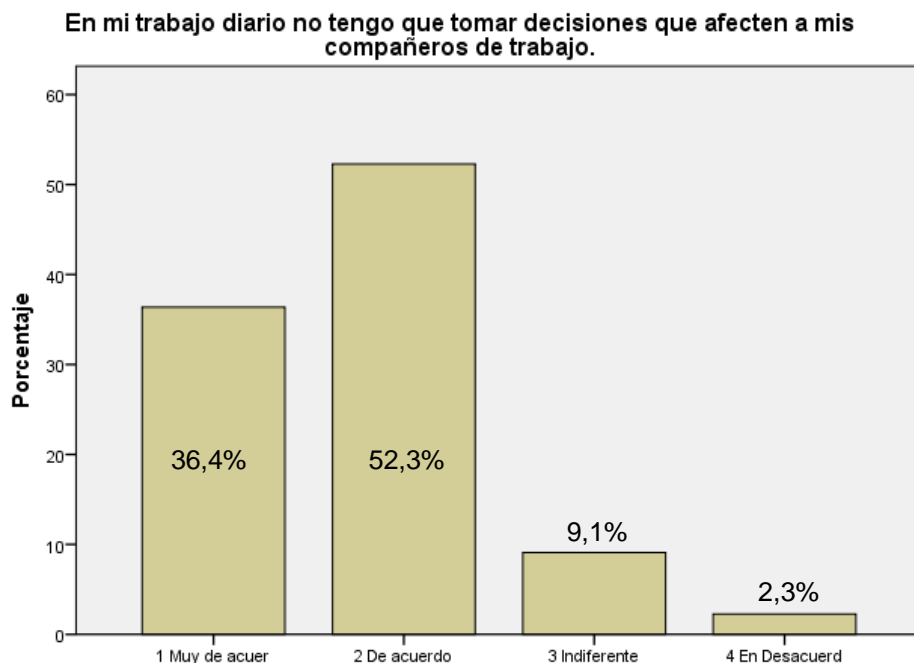
**Tabla N° 29.**

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	16	36,4	36,4	36,4
2 De acuerdo	23	52,3	52,3	88,6
3 Indiferente	4	9,1	9,1	97,7
4 En Desacuerd	1	2,3	2,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°29 se puede observar que 16 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo en que en su trabajo no tienen que tomar decisiones que afecten a sus compañeros de trabajo, lo que corresponde al 36,4% de la muestra; 23 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 52,3% de la muestra, así mismo 4 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en su trabajo no tienen que tomar decisiones que afecten a sus compañeros de trabajo, lo que corresponde al 9,1% de la muestra y 1 respondió estar en desacuerdo lo que corresponde al 2,3% de la muestra.

**Figura N°29.**



**Tabla N° 30.**

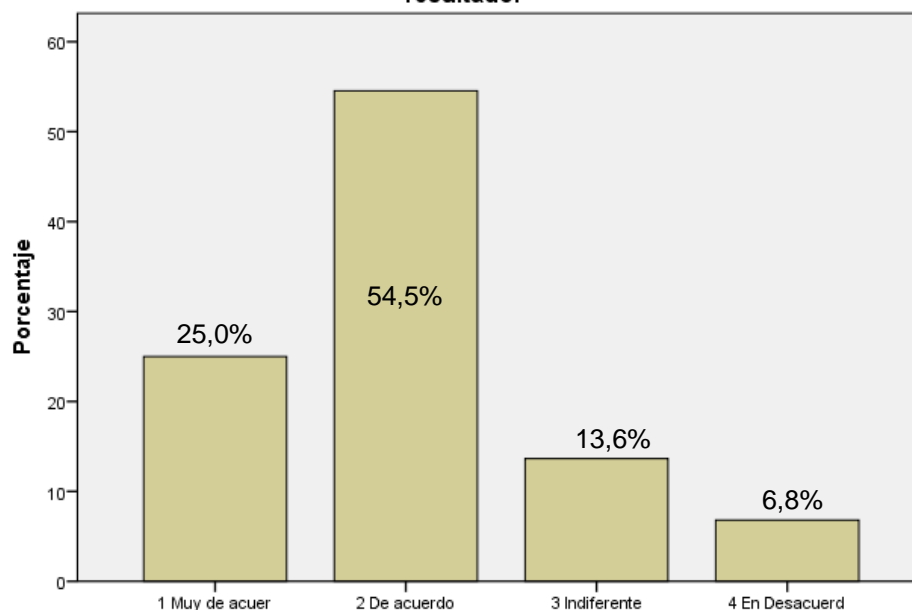
**El volumen de trabajo que asumo no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuer	11	25,0	25,0	25,0
2 De acuerdo	24	54,5	54,5	79,5
3 Indiferente	6	13,6	13,6	93,2
4 En Desacuerd	3	6,8	6,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°30 se puede observar que 11 de los 44 encuestados respondieron estar muy de acuerdo que el volumen de trabajo que asume no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado, lo que corresponde al 25,0% de la muestra; 24 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 54,5% de la muestra, así mismo 6 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que el volumen de trabajo que asume no interfiere en el cumplimiento y la calidad del resultado, lo que corresponde al 13,6% de la muestra y 3 respondieron estar en desacuerdo lo que corresponde al 6,8% de la muestra.

**Figura N°30.**

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



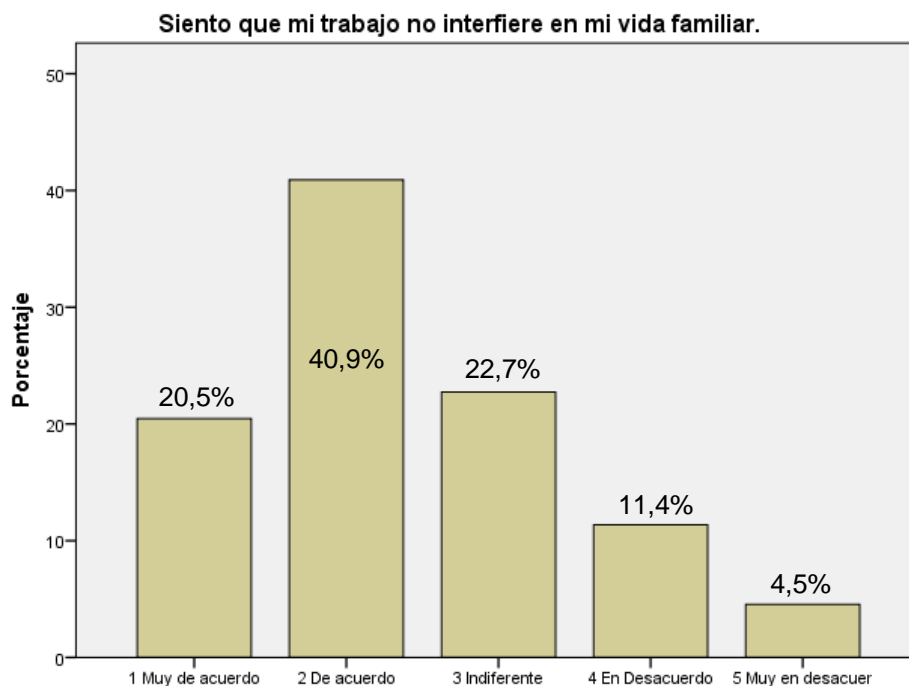
**Tabla N° 31.**

**Siento que mi trabajo no interfiere en mi vida familiar.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 Muy de acuerdo	9	20,5	20,5	20,5
2 De acuerdo	18	40,9	40,9	61,4
3 Indiferente	10	22,7	22,7	84,1
4 En Desacuerdo	5	11,4	11,4	95,5
5 Muy en desacuer	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

En la tabla N°31 se pudo observar que 9 de los 30 encuestados respondieron estar muy de acuerdo con sentir que su trabajo no interfiere en su vida familiar, lo que corresponde al 20,5% de la muestra; 18 respondieron estar de acuerdo, lo que corresponde al 40,9% de la muestra, así mismo 10 de ellos dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentir que su trabajo no interfiere en su vida familiar, lo que corresponde al 22,7% de la muestra, 5 respondieron estar en desacuerdo, lo que corresponde al 11,4% y 2 de ellos estar muy en desacuerdo lo que corresponde al 4,5% de la muestra.

**Figura N°31.**



**Tabla N° 32.**

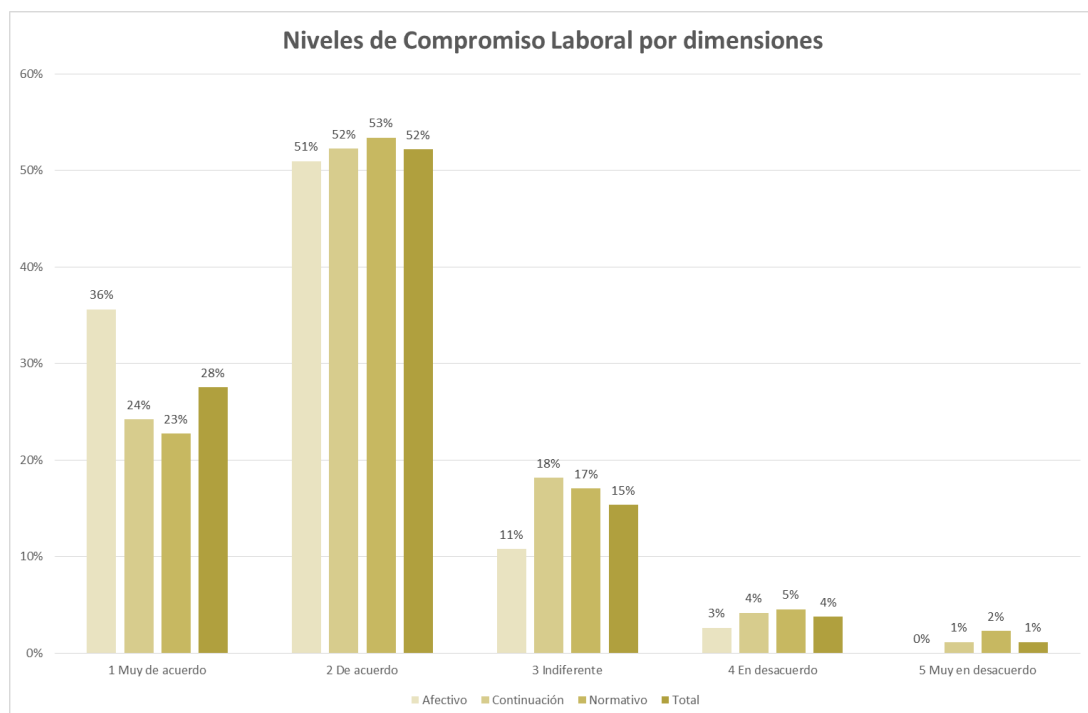
**Niveles de Compromiso organizacional por dimensiones**

Respuesta	Compromiso organizacional			Total
	Afectivo	Continuación	Normativo	
1 Muy de acuerdo	36%	24%	23%	28%
2 De acuerdo	51%	52%	53%	52%
3 Indiferente	11%	18%	17%	15%
4 En desacuerdo	3%	4%	5%	4%
5 Muy en desacuerdo	0%	1%	2%	1%

En la tabla N°32 se pudo observar que del total de encuestados el 28% respondieron estar muy de acuerdo y el 52% de acuerdo, lo que hace que el 80% considera importante su compromiso con la organización, de los cuales el 36% y 51% correspondía al compromiso afectivo, 24% y 52% al compromiso de continuación y el 23% y 53% al compromiso normativo.

Asimismo del total de encuestados el 15% respondieron ser indiferentes, el 4% estar en desacuerdo y el 1% estar muy en desacuerdo con el compromiso organizacional, de los cuales el 11% y 3% correspondía al compromiso afectivo, 18%; 4% y 1% al compromiso de continuación y el 17%; 5% y 2% al compromiso normativo.

**Figura N°32.**



**Tabla N° 33.**

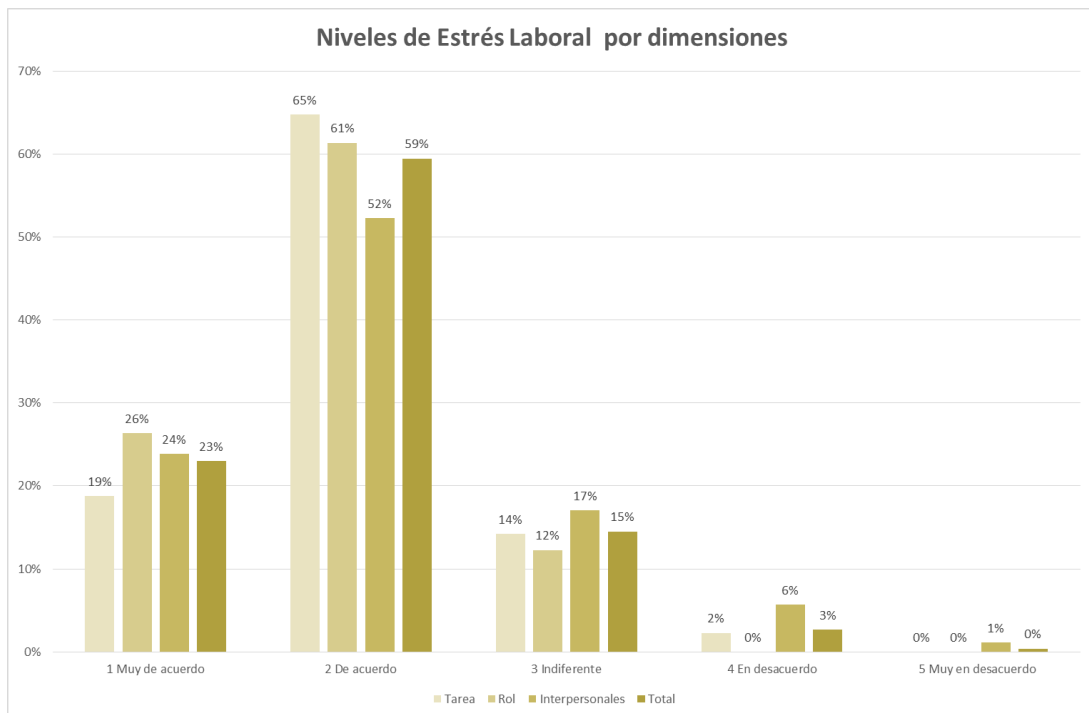
**Niveles de Estrés Laboral por dimensiones**

Respuesta	Estrés Laboral			Total
	Tarea	Rol	Interpersonales	
1 Muy de acuerdo	19%	26%	24%	23%
2 De acuerdo	65%	61%	52%	59%
3 Indiferente	14%	12%	17%	15%
4 En desacuerdo	2%	0%	6%	3%
5 Muy en desacuerdo	0%	0%	1%	0%

En la tabla N°33 se puede observar que del total de encuestados el 23% respondieron estar muy de acuerdo y el 59% de acuerdo, lo que hace que el 82% considera que el estrés laboral no afecta su desempeño en la organización, de los cuales el 19%; y 65% correspondía al estrés tarea, 26% y 61% al estrés rol y el 24% y 52% al estrés interpersonal.

Asimismo del total de encuestados el 15% respondieron ser indiferentes y el 3% estar en desacuerdo que el estrés laboral no afecta su desempeño, de los cuales el 14% y 2% correspondía al estrés tarea, 12% al estrés rol y el 17%; 6% y 1% al estrés interpersonales.

**Figura N°33.**



**Tabla N° 34.**

**Correlación entre el Compromiso organizacional y el Estrés labora**

			Compromiso	Estrés
Rho de Spearman	Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,443
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	44	44
	Estrés	Coeficiente de correlación	,443	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	44	44

Fuente: SPSS v.23

En la tabla N°34 se puede observar que el estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral.

La correlación es directa ya que el estadístico de Rho Spearman es positivo, lo que quiere decir que a mayor compromiso organizacional mayor aceptación que el estrés laboral no afecta su desempeño. Con un nivel de significancia bilateral del 0,3% se rechaza la hipótesis nula concluyendo que el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral en los colaboradores de las agencias de La Esperanza, El Porvenir y la Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo 2017.



## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El compromiso organizacional de los colaboradores en las agencias de La Esperanza, El Porvenir y la Unión de una Entidad Financiera en el resumen total se encuentran en el 80% (Tabla N°32), el cual indica que existe un buen compromiso por parte de los trabajadores con la Institución, por ejemplo la pregunta N°7 de la encuesta “Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización” (Anexo N°1), indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo el 97,73. Por otro lado sólo el 5% indicaron lo contrario, en desacuerdo y muy en desacuerdo, y un 15% ni está de acuerdo ni en desacuerdo. De las tres dimensiones consideradas para el compromiso: el correspondiente al afectivo tuvo el 87% de aprobación (Muy de acuerdo y de acuerdo), el 76% al compromiso de continuación (Muy de acuerdo y de acuerdo), y el 76% al compromiso normativo (Muy de acuerdo y de acuerdo).

El estrés laboral de los colaboradores en las agencias de La Esperanza, El Porvenir y la Unión de una Entidad Financiera en el resumen total se encuentran en el 82% (Tabla N°33), el cual indica que existe una buena disposición de los trabajadores con su trabajo en la Institución el cual no les ocasiona estrés, por ejemplo, la pregunta N°19 de la encuesta “No suelo sentir recargo de trabajo, y suelo terminar las tareas del día durante mi jornada.” (Anexo N°2), indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo el 72,73. Por otro lado sólo el 9% indicaron lo contrario, en desacuerdo y muy en desacuerdo, y un 18,18% ni está de acuerdo ni en desacuerdo. De las tres dimensiones consideradas para el estrés: el correspondiente a la tarea tuvo el 84% de aprobación (Muy de acuerdo y de acuerdo), el 87% al estrés del rol (Muy de acuerdo y de acuerdo), y el 76% al estrés interpersonal (Muy de acuerdo y de acuerdo).

Como se puede apreciar en la tabla N°34 el estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral.

La correlación es directa ya que el estadístico de Rho Spearman es positivo, lo que quiere decir que a mayor compromiso organizacional mayor aceptación que el estrés laboral no afecta su desempeño. Con un nivel de significancia bilateral del 0,3% se rechaza la hipótesis nula concluyendo que el compromiso organizacional se relaciona con el estrés laboral en los colaboradores de las agencias de La Esperanza, El Porvenir y la Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo 2017. Lo que contradice Camino (2012) en su estudio de estrés laboral y compromiso organizacional donde establece que prácticamente no existe o es muy pobre la relación entre ellos. Por lo que, puede decirse que los instructores del CIPEC, presentan un bajo nivel de Estrés Laboral y aunque se tiene un regular Compromiso Normativo y Afectivo con la institución, presentan un bajo Compromiso de Continuidad dada las condiciones del sector educativo, esto no ocurre en el sector financiero. Por otro lado, Lynch (2014) indica que una inadecuada relación jefe-subordinado que propicia relaciones verticalistas, hegemónicas y de

dominación. Y también los factores extrínsecos como la inestabilidad laboral, la percepción de un salario bajo, así como escasas posibilidades de ascenso a nivel organizacional. Todo lo contrario, en el sector financiero donde existe una línea de carrera y los sueldos se encuentran sobre el promedio.

## CONCLUSIONES

1. El nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 80% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 20% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones del compromiso organizacional afectivo el 87% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 13% es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo; en cuanto al compromiso organizacional continuación el 77% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 23% le es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo y finalmente en la dimensión de compromiso organizacional normativo el 76% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 24% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo.
2. El nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 82% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 18% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones de estrés laboral tarea el 84% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 16% es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo; en cuanto al estrés laboral rol el 88% está muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 12% le es indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo y finalmente en la dimensión de estrés laboral interpersonales el 76% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 24% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo.
3. El estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación positiva moderada fuerte según lo indican diversos autores en escalas de interpretación entre la variable Compromiso organizacional y Estrés Laboral. La correlación entre Compromiso organizacional y estrés laboral es directa, como lo indica el estadístico de Rho Spearman que tiene un signo positivo, esto es que un cambio positivo en el compromiso organizacional, tendrá un cambio positivo en el estrés laboral, esto demuestra que existe una relación con un nivel de significancia bilateral del 0,3% lo que permite rechazar la hipótesis nula.
4. Con lo anterior queda demostrada la hipótesis de que el compromiso laboral se relaciona directamente con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo 2017.

## RECOMENDACIONES

1. Se debe implementar un sistema de monitoreo del compromiso organizacional y motivar a los trabajadores para que se comprometan con la Organización.
2. Se debe realizar un monitoreo constante para detectar los factores estresantes en las agencias y lograr reducirlos o eliminarlos.
3. Realizar actividades que reduzcan el estrés laboral con lo cual los colaboradores aumentaran su compromiso con la organización como técnicas de relajación, respiración, cognitivas, gestión de tiempo y mejora de habilidades sociales.
4. Se debe implementar mejoras estratégicas que tienen que ver con el reconocimiento personal y buen ambiente laboral, a través de técnicas para mejorar la motivación y disminuir el nivel de estrés laboral en los colaboradores en la entidad financiera, entre los cuales:

a. Reconocimiento:

Se trata del conjunto de técnicas orientadas a garantizar la satisfacción de las personas tanto en el desempeño de sus funciones como en el logro de sus propias expectativas y abarcan aspectos como:

- Premiar los logros en el trabajo tanto económicamente como a través de reconocimientos e incentivos como viajes, actividades lúdicas, regalos, etc.
- Facilitar la promoción. Los empleados debe estar convencidos de que si se esfuerzan y trabajan con calidad acabarán logrando mejoras y ascensos en la empresa.
- Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores supone múltiples ventajas: se consigue una mayor calidad del trabajo, la empresa cuenta con profesionales más capaces y los empleados ven aumentada su autoestima y satisfacción.

b. Búsqueda de la la ubicación ideal:

No todas las personas somos válidas para todos los trabajos pero lo que sí es cierto es que todos tenemos un perfil determinado que encaja mucho mejor en unos tareas o puestos que en otros. Si la dirección de una empresa o el departamento de recursos humanos es capaz de ubicar a cada empleado en el lugar más acorde con sus capacidades y aptitudes, todos salen ganando: el empleado estará más satisfecho y dará lo mejor de sí, lo que redundará en un mejor funcionamiento de la compañía.

c. Asignación de responsabilidades:

La organización es vital para la tranquilidad y motivación del empleado. Todos tienen que saber cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad.

d. Promover la participación:

Se debe buscar el consenso en todas las decisiones de la empresa, involucrando intensamente a los empleados mediante reuniones, talleres y todo tipo de dinámicas participativas. Es la única forma de conseguir la fidelidad del trabajador y su identificación con la organización.

El trabajo configura una parte fundamental del proyecto vital de la mayoría de personas y para su realización dedican una gran cantidad de tiempo, esfuerzo, energía y muchas veces también años de estudio y preparación. Por este motivo, los individuos suelen depositar en su experiencia laboral muchas expectativas y deseos: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles, interactuar con los demás.

5. Festejar los cumpleaños, cuando llegue el día de algún cumpleaños promueve la realización de una pequeña celebración durante un break, salida a comer en grupo o la compra de un pastel.
6. Celebra los avances profesionales de cada empleado, festeja las promociones y ascensos, así como los logros de los demás, establece costumbres de festejo cuando un colaborador alcance una meta. Esto hará que tenga un valor sentimental no solo monetario.
7. Implementar una cafetería en cada agencia, donde se pueda encontrar comida saludable para cada breack que puedan tener los colaboradores.
8. Tener un ámbito de relajación, ya sea un cuarto de lectura con sillones cómodos, con música relajante o un área de diversión ( videojuegos, cartas, billar) para la hora después del cierre de agencia donde puedan esperar mientras se realizan los cuadros necesarios.
9. Tener tarjetas para masajes, los empleados pueden acceder a unos masajes en el momento que crean que están demasiado estresados, puede ser de unos 10 a 15 minutos. Las tarjetas se intercambian por una hora de masajes que se pueden dar en la oficina en diferentes momentos.

## REFERENCIAS

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & Domínguez, V. (2004). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid*. Revista Española de Salud Pública, 78(4), 505-516. Recuperado en 04 de diciembre de 2017, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008&lng=es&tlng=es).
- Allen, N. & Meyer, J. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational Psychology, 63: 1–18. doi:10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.
- Allen, N. & Meyer, J. (1997). *Affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Vocational Behavior, Vol. 49, pp. 252-276. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2734826.pdf>
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Consultado el 13 de julio de 2005 en el world wide web: <http://direccionestrategica.itam.mx/Administrador/Uploader/material/ArticuloLuisArciniegaCOMPROMISOORGANIZACIONAL.pdf>
- Atalaya P., M. (2014). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. Industrial Data, 4(2), 25-36. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>.
- Camino, L. (2012). *Relación entre el estrés laboral que sufren los Instructores y su compromiso organizacional en una institución educativa*. (Tesis de Maestría). Tecnológico de Monterrey, Escuela de Graduados, León, México. Recuperado de <file:///C:/Users/UTSA302/Downloads/TESIS%20Leticia%20Camino%20M.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2ª. Ed. México: McGraw Hill. Educación.
- Claire, M. y Böhr, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. Universidad Católica boliviana San Pablo. (1). Consultado el 14 de julio de 2005 en el world wide web: [http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO\(Articulo%20Completo\).htm](http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO(Articulo%20Completo).htm)
- Davis, K. y Newstrom J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Díaz, I. & Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril - Julio 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Dunham, R., Grube, J. & Castañeda, M. (1994). *Organizational Commitment: A proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment*. Journal of Business Ethics, Vol 78, pp 401-404.
- García, C. & Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones*. 4ª. Ed. México: McGraw Hill Educación.
- Guzley R. (1992). *Organizational climate and communication climate: Predictors of commitment to the organization* Managerial Communication Quarterly May, 5 (4) 379-402
- Hellriegel D., Slocum, J., Woodman R. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Katz D. y Kahn R. (1986). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Lynch, U. (2014). *Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa Agrícola Arvecor S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6293/1/TESIS%20DE%20GRADO%20ULYSES%20XAVIER%20LYNCH%20SANCHEZ.pdf>.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resources Management Review, 1, 61-89.
- Meyer J. y Allen & Gellathly I. (1990) *Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations*. Journal of applied psychology, 75 (6) 710-720
- Meyer J. y Allen N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California; Sage Publications
- Montero, G. (2010). *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). *Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior*. Journal of Applied Psychology, 71(3), 492-499.
- Reichers, A. (1985) *A review and reconceptualization of organizational commitment*. Academy of Management Review, Vol 10, pp 465-476.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

- Rodríguez, C. & Salirrosas, E. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono de la Entidad Financiera, distrito de La Esperanza, Año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desempe%C3%B1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf).
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill



## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Encuesta de Indicadores del compromiso organizacional.

Edad: ..... Sexo: ..... Estado Civil: .....

Agencia: .....

Estimado participante, le solicitamos responder la siguiente encuesta, marcando su respuesta considerando (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo.

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

## Anexo N°2. Indicadores del estrés laboral

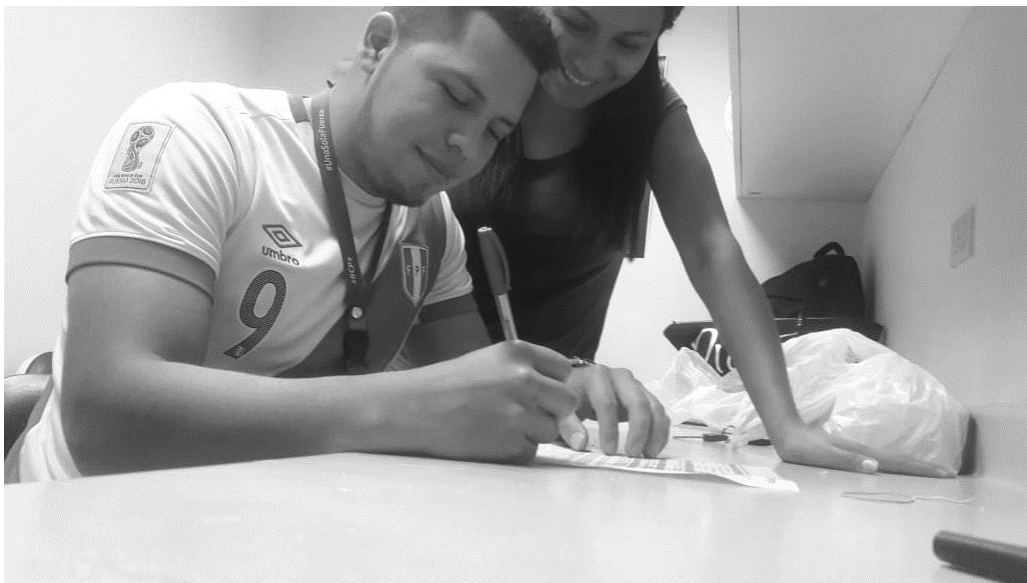
Estimado participante, le solicitamos responder la siguiente encuesta, marcando su respuesta considerando (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo.

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

### Anexo N°3. Toma de encuestas









## Anexo N°4. Validación de la encuesta

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

- Encuesta de Indicadores del compromiso laboral
- Indicadores del estrés laboral

**OBJETIVO:**

- Determinar e identificar los niveles de compromiso laboral de los colaboradores de la entidad financiera agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión.
- Determinar el estrés laboral de los colaboradores de la entidad financiera agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión.

**DIRIGIDO A:**

Colaboradores de la Entidad Financiera de las agencias de La Esperanza, El Porvenir y Unión.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Dr. Eduardo Javier Yache|Cuenca

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctor

**VALORACIÓN:**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	------------------------------------	---------------	--------------------------

  
ING. YACHE YENICA EDUARDO JAVIER  
COESPPE 426  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma del Evaluador

## Anexo N°5. Corrida de la correlación entre las variables de estudio

### Correlación entre el Compromiso organizacional y el Estrés labora

			Compromiso	Estrés
Rho de Spearman	Compromiso1	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	44	44
	Estrés	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	44	44