



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE
OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Silva Vázquez Floribel
ORCID 0000-0002-8797-6182**

Asesor:

**Dr. García Yovera Abraham José
ORCID 0000-0002-5851-1239.**

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel - Perú
2021**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Valera Aredo Julio Cesar
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre Completo Firma

RESUMEN

En la presente investigación, se tiene como objetivo determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, y con un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 35 colaboradores. Teniendo en cuenta que se utilizó como instrumento al cuestionario del estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y del compromiso organizacional del autor Meyer y Allen, con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25, mediante la recolección de la información.

Los resultados mostraron que existe una correlación directa, significativa y positiva media, según el análisis que se realizó de la variable independiente y dependiente en la investigación.

Palabras claves: estrés laboral, compromiso organizacional, colaboradores, motivación.

ABSTRACT

In the present investigation, the objective is to determine the relationship of work stress and organizational commitment in the employees of OPECOVI S.A.C - Chepen 2020.

The type of research was descriptive correlational, and with a non-experimental transversal design. The sample consisted of 35 collaborators. Bearing in mind that the work stress questionnaire of the International Labor Organization and the organizational commitment of the author Meyer and Allen was used as an instrument, with the help of the statistical software SPSS version 25, through the collection of information.

The results showed that there is a direct, significant and positive average correlation, according to the analysis performed on the independent and dependent variable in the investigation.

Keywords: work stress, organizational commitment, collaborators, motivation.

INDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. El problema de investigación	9
1.2. Antecedentes.....	10
1.3. Formulación del problema	15
1.4. Aspectos teóricos	15
1.4.1. Estrés Laboral	15
1.4.1.1. Causas del estrés laboral	16
1.4.1.2. Tipos de estrés	16
1.4.1.3. Dimensiones del estrés laboral	17
1.4.1.4. Factores del estrés laboral.....	17
1.4.1.5. Sintomatología del estrés laboral	18
1.4.1.6. Consecuencias del estrés laboral	18
1.4.1.7. Consecuencias del estrés	19
1.4.2. Compromiso organizacional	20
1.4.2.1. Importancia	20
1.4.2.2. Teorías psicológicas del compromiso organizacional	21
1.4.2.3. Determinantes del compromiso organizacional.....	21
1.4.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional	22
1.4.2.5. Técnicas para mejorar el Compromiso Organizacional	22
1.5. Objetivos	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Justificación.....	25
II. MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Población y muestra	26
2.3. Variables	27
2.4. Operacionalización de variables	28
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	30
III. RESULTADOS	31
3.1. Tablas y gráficos	31
IV. Discusión	40

4.1. Discusión de resultados.....	40
V. CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores OPECOVI S.A.C. – Chepen.....	27
Tabla 2 Operacionalización de la variable – Estrés Laboral	28
Tabla 3 Operacionalización de la variable – Comportamiento organizacional	29
Tabla 4 Clima organizacional	31
Tabla 5 Estructura organizacional	32
Tabla 6 Tecnología.....	33
Tabla 7 Influencia del Líder.....	34
Tabla 8 Compromiso Afectivo	35
Tabla 9 Compromiso continuidad	36
Tabla 10 Comportamiento Normativo	37
Tabla 11 Relación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional	38
Tabla 12 Grado de correlación entre el estrés y comportamiento afectivo	38
Tabla 13 Grado de correlación entre el estrés y comportamiento de continuidad	39
Tabla 14 Grado de correlación entre el estrés y comportamiento normativo.....	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clima organizacional	31
Figura 2: Estructura organizacional	32
Figura 3: Tecnología	33
Figura 4: Influencia del Líder	34
Figura 5: Compromiso Afectivo	35
Figura 6: Compromiso continuidad.....	36
Figura 7: Comportamiento Normativo	37

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

En la actualidad las empresas se están involucrando en conocer y saber cómo están sus trabajadores, puesto que la misma rutina del trabajo ha hecho que el personal presente problemas de comportamiento que se deduce en el rendimiento en el trabajo de cada colaborador, en donde los colaboradores muestran ciertos trastornos psicológicos afectando su salud.

Organización Internacional de Trabajo (2016) manifiesta que en su investigación que se realizó en México, ha mostrado que el 75.5% de su personal se encuentra con estrés, puesto que están desmotivados, sin incentivos, seguidamente China con 73 % y Estados Unidos con 59 %. Frente a esta situación las empresas están planteando alternativas de solución para tener ciudadanos con una adecuada atención a los usuarios así como un aumento en la economía de los países.

Ministerio de Salud (2015) considera que en la actualidad , la gran mayoría de su personal se encuentra estresado , puesto que la misma rutina, la carencia de beneficios , la falta de oportunidades de seguir creciendo profesionalmente y personal y el clima laboral adecuado ha hecho que los trabajadores muestren consecuencias de salud en bajas defensas, puesto que la misma presión en el trabajo ha ido aumentando en el bajo rendimiento del personal por ello la administradora se ha puesto al tanto de la información y en reuniones está estableciendo planes de contingencia que debe revertir la situación dada para mejorar la atenciones a los usuarios.

Tal como se menciona , en la actual investigación , se desarrolla en la empresa conocida como servís de Covisol , donde se ha observado la problemática que los trabajadores , estamos refiriéndonos a los cajeros y a los administrativos , han mostrado síntomas que están afectando su estado emocional , psicológico causando estrés en el trabajo y que esto ha repercutido en el compromiso que tienen con la empresa, puesto que la atención a los usuarios día a día es escuchar muchas veces sus malcriadeces en personas sin valores , y que alteran al personal con sus gritos y

que como trabajadores muchas veces tenemos que quedarnos callados no respondiéndoles sino nos llaman la atención, y los factores se debe a que a veces no hay sencillez para darles de acuerdo al monto que cancelan en el peaje , y cuando empezamos el día con un usuario que nos ha maltratado psicológicamente , prácticamente vemos como nos afecta en el comportamiento ocasionando un mal día por actitudes de otras personas causando dolores de cabeza, fastidio en el área de trabajo, frente a esta problemática nace la manera de cómo manejar nuestras actitudes para no estresarnos ya que nos causa efectos negativos al organismo con horarios de trabajo que no nos permite estar con la familia, todos estos criterios están aumentando y repercutiendo en el rendimiento de la organización.

1.2. Antecedentes

A nivel Internacional

Romero (2017) en su estudio titulado “*Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*”, en donde se planteó el propósito de evaluar el desarrollo de los funcionarios en el gobierno local , cuya metodología fue un estudio analítico, descriptivo con diseño no experimental, aplicando un focus groups y entrevistas, sin lugar a duda como conclusión se ha analizado la estrecha relación que existe de dichos trabajadores en el cumplimiento de los fines institucionales, lamentablemente no existe la identificación de ellos con el cumplimiento de metas esto ha ocasionado un descontento en la población referente a la gestión actual

Burbano (2017), es su estudio sobre “*El estrés laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.*”, teniendo como propósito que fue analizar la influencia del Estrés Laboral con la rentabilidad de los trabajadores de la empresa en estudio. Como método es de tipo descriptiva – Relacional, con diseño no experimental, constituida por 50 colaboradores, con la aplicación de una encuesta como técnica, con su cuestionario como instrumento. Donde se concluyó que el estrés laboral en la empresa es baja ya que gran parte de los colaboradores cuentan con una excelente salud tanto psicológica,

física y conductual, respondiendo de forma adecuada a las exigencias de su labor.

García (2016) en su investigación titulada “*Estrés Laboral del personal administrativo de la Universidad de Cuenca en Ecuador*”, donde el propósito fue analizar las variables de estudio , teniendo a 240 empleados . Se aplicó un cuestionario, se llegó como resultados que los colaboradores administrativos poseen elevados niveles de estrés laboral manifestando en un 68% del estereotipo laboral y la elevada presión en el trabajo, por ello genera que los trabajadores presentes síntomas críticos afectando la salud, ante esto la empresa debe actuar inmediatamente tomando estrategias en la que reinvierta este accionar y no siga aumentando los casos de colaboradores con cuadros críticos de esta enfermedad.

Crespo (2016) plantea en el trabajo denominado “*El clima y compromiso organizacional en una fábrica de bebidas*”, teniendo como propósito analizar la relación de las variable independiente y dependiente, con una muestra de 80. Se aplicó un cuestionario sobre Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, cuya conclusión llego a tener una correlación positiva de pertenencia y compromiso, donde los usuarios internos manifiestan en su mayoría que el ambiente de trabajo influye en su accionar de sus actividades y funciones asignadas por sus jefes inmediato , asimismo genera un valor agregado que le den la participación a cada uno de ellos en las reuniones con los directivos para que puedan conocer los hechos que suceden en la organización y s e identifiquen con el cumplimiento de los objetivos de cada ítems especificado en sus documentos de gestión.

Hidrovo y Naranjo (2016) en su trabajo denominado “*Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito*”, con el propósito de medir la correlación de las variables en estudio, cuyo método fue aplicada , correlacional , cuantitativo , no experimental , con una entrevista y encuesta, como instrumentos fueron la guía de entrevista y cuestionario correspondientemente , cuyos resultados fueron que los profesores están descontentos con el accionar de los administrativos en relación a la educación que se brinda en dicha institución, por ello se deben mejorar los canales de

comunicación que ayude a mejorar la situación problemática y se planten alternativas de solución

A nivel Nacional

Melgarejo (2018) En su investigación "*Compromiso organizacional de los servidores CAS y nombrados de la Oficina General de Recursos Humanos del Minedu-2018*", cuya finalidad fue comparar el compromiso organizacional entre los servidores CAS y nombrados de la oficina general de recursos humanos del Minedu. La metodología de investigación fue hipotética deductiva, con enfoque cuantitativo, no experimental, con corte transversal. Aplicado a 80 servidores. Se aplicó un instrumento denominado cuestionario, donde se concluyó que existen barreras entre las variables del personal en investigación de la oficina general de recursos humanos del Minedu ($p=0,753>0,05$). Además, no se existe diferencias en las dimensiones de compromiso organizacional entre los servidores CAS y nombrados, donde se obtuvieron los siguientes resultados compromiso normativo ($p=0,099>0,05$), compromiso de continuidad ($p=0,950>0,05$) y Compromiso afectivo ($p=0,690>0,05$).

García (2016) En su investigación "*Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016*" cuya finalidad tuvo de conocer la relación que existen entre las variables de estudio. Se utilizó una investigación con enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional no experimental y transversal, teniendo una muestra de 80 trabajadores, aplicado a un instrumento un cuestionario. Como resultados que el 25% posee un nivel Bajo; mientras que un 50% mostro un nivel Alto de estrés laboral. Con ello se concluyó que un nivel alto de estrés Laboral comprobado con la correlación significativa. rho de Sperrman = 0,000 entre las variables estrés y ausentismo laborales, mostrando una positiva relación, con un nivel de significancia de rho = 0.000 < α , $\alpha = 0.01$.

Angulo (2016) sostiene con una investigación "*Compromiso Organizacional y Estrés laboral en colaboradores de un Call center de Cajamarca*", cuya finalidad fue determinar la relación de la variable independiente y dependiente, con una población

de 273 colaboradores. Cuyo instrumento fue el cuestionario , con un tipo de investigación descriptiva no experimental, concluyendo que la vinculación es baja entre las variables del trabajo, ante estos resultados observamos que no son aquellos que se esperan puesto que la empresa está invirtiendo en posicionar la marca en el mercado en la atención de calidad hacia los clientes, sin embargo se ha descuidado la atención hacia los colaboradores que son clientes tiene relación directa con los clientes y exponen la atención idónea tratándose de escuchar sus reclamos y vemos que la empresa no considera ni mejora los criterios en bien del usuario interno ya que ha venido afectando su estado psicológico y anímico de ellos, por ende la gran mayoría de ellos están renunciando.

Chávez (2016) con base al estudio “*Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electro sur S.A*”, con el propósito de evaluar la reacción de la variable dependiente sobre la independiente , se ha planificado en evaluar a los 32 colaboradores , aplicando un cuestionario en base a las teorías existentes , con una investigación correlacional transversal , en donde se llegó como resultado que el estrés se correlaciona con el rendimiento de cada personal afectando la rentabilidad laboral que se ve afectada en la organización, teniendo en cuenta que el personal que labora en la organización ha presentado descontentos, han realizado huelgas perjudicando la atención hacia el público y dando una imagen errónea hacia la ciudad, eso podemos entender que los administradores no se están involucrando con el desarrollo de las actividades de cada personal en lo que afecta el desarrollo personal, profesional , afectando directamente la capacidad de desarrollo de los empleados.

A nivel Local

Zapata y Chancafe (2018) En su investigación “*Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017*”, teniendo como propósito analizar las variables de estudio de acuerdo a las dimensiones y factores sociodemográficos. Se empleó una metodología no experimental, descriptivo La

población conformada por 72 colaboradores de ventas y 270 usuarios, con una técnica una encuesta, y como instrumento un cuestionario. Donde concluyó la gran parte de los encuestados presenta un nivel medio a la variable estrés laboral, ya que no dependen de manera directa del tipo de vendedor.

De la Puente (2017) agrega con la investigación “*Compromiso organizacional y motivación en el personal administrativo de la municipalidad de Trujillo*”, cuyo propósito fue evaluar la correlación de las variables de estudio de los administrativo del gobierno local, con una población de 150 trabajadores, donde utilizó como instrumentos al Cuestionario de Compromiso Organizacional de Betanzos y Paz, y la Escala de Motivación M-L1996., obteniendo como conclusiones que el 53% de colaboradores tienen una percepción de nivel medio de compromiso organizacional. Debido a que el colaborador está identificado y tiene un deseo de permanecer en la empresa consiguiendo así lograr que el 71% en la motivación con una tendencia elevada, es decir, que los trabajadores están identificados e incentivados por parte de la misma organización, ante esta situación observamos a los trabajadores que necesitan ser motivados incentivados económicamente o con bien no monetarios donde ellos sientan que realmente son recursos que la empresa necesita y que deben ser tratados e identificados con valor para poder generar ventaja competitiva frente a las otras empresas, que están buscando a estos trabajadores para poder llevarlos a empresas de la competencia, es ahí donde la municipalidad al analizar la situación realiza actividades de entretenimiento para que los mismo se identifiquen con el gobierno local.

Anampa (2016) manifiesta cuya investigación denominada “*Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral en trabajadores de una constructora de la ciudad de Trujillo*”, cuyo propósito fue medir la relación de las variables , con una muestra que corresponde a 35 trabajadores, empleando como técnica una encuesta , en la que llegó como resultado que existe una relación baja en el estudio, mediante la correlación de Pearson igual a .627, si bien es cierto los resultados expresan que los colaboradores no se sienten identificados con la institución ya que no les brinda las

facilidades ni capacidades para que desarrollen sus actividades obteniendo resultados negativos que perjudica a la entidad, ante esto la empresa debe actuar inteligentemente y mejorar las acciones que mejoren las condiciones laborales y psicológicos del personal.

Mori (2018) En su investigación *“Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail - ciudad de Chiclayo 2016”*, cuya finalidad fue establecer los estándares de variables en el estudio. en la ciudad de Chiclayo, el diseño empleado fue descriptivo. Con una población de 230 empleados de las cuales se obtuvo una muestra censal de 50, se les aplico como instrumento un cuestionario, donde se concluyó que el personal no contaba con un compromiso afectivo, debido a que existe poco apego emocional, ya que la empresa no ha realizado actividades que permitan que el personal sienta que forma parte de la empresa y sobre todo que les genere valor agregado a cada uno de ellos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI SA.C – Chepén 2020?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?

¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Estrés Laboral

Selye (1926, citado por Soriano, 2007, p.230) es un anticuerpo que se expresa

en el comportamiento psicológico del personal y que afecta en la salud de este causando estímulos negativos para el organismo.

OIT (2016) considera que es un desequilibrio que tiene el individuo afectando su salud mental y que se manifiesta en el desempeño laboral en la institución donde labora.

Iniesta, Azcona, Guillén, Meléndez y Pastrana (2016) se refiere al estado de ánimo de los trabajadores en la que presentan síntomas en su estado de salud originado por la presión laboral que ejercen en sus instituciones y que ha llegado al extremo del cansancio, mal humor del personal frente a los usuarios.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009) considera como una implicación del estado de ánimos donde las personas se sienten oprimidas por situaciones que les causan agobio, que proviene de ámbito laboral, mostrando síntomas físicos afectando el buen estado de su salud, como psicológicos que van empeorando.

1.4.1.1. Causas del estrés laboral

La OIT (2016) publica que los intercambios de las personas con el ambiente del trabajo , las actividades que desarrollan, los horarios, remuneraciones , motivaciones, trato de los jefes entre otros criterios dependen como el individuo afronta esta situación y se evalúa el grado de nivel del estrés , por ello es importante que las empresas evalúen y promuevan el desarrollo profesional de su personal y darles los tiempos requeridos para evitar la fatiga en el trabajo repercutiendo en la productividad de cada uno de ellos

1.4.1.2. Tipos de estrés

Gómez, Pérez y Corral (2009) consideran lo siguiente:

Eustrés (positivo), considera que las personas afrontan este tipo de estrés, teniendo en cuenta que sea moderado y fácil de manejar en el horario de trabajo.

Distrés (negativo), ocasiona malestar en el organismo, afectando la integridad física y mental de las personas ante esto si se deben tomar acciones para evitar la

deficiencia organizacional.

1.4.1.3. Dimensiones del estrés laboral

De acuerdo a la OIT (2016), son:

Clima organizacional; es el área laboral en donde los colaboradores desarrollan sus actividades y que debe ser lo mejor posible para mejorar los niveles de productividad.

Estructura organizacional; conformada por los diferentes cargos que está compuesta la organización desde los cargos de nivel operativo hasta los directivos, donde mantenga la línea de jerarquía y comunicación entre toda la organización.

Tecnología; considerada como los recursos que le permita al trabajador efectuar su actividad sin ningún problema siendo eficaces y eficientes en el desenvolvimiento de sus actividades.

Influencia del líder; considera que es la persona que los guía, orienta ante alguna situación imprevista y que los reúne y todas las decisiones escuchando a su personal para elegir la alternativa correcta en beneficio de esta, cabe recalcar que, si el jefe cumple con las características de un buen líder, será un ejemplo para seguir.

1.4.1.4. Factores del estrés laboral

Keith (1999) señala que es la percepción y experiencia que posee cada persona ya sean psicosociales de manera individuales, económicas, emocionales

Rendimiento, falta de un plan de vida en su centro de trabajo debido a las demandas de alto grado de problemas, falta de atención, tareas de demasiada responsabilidad.

Dirección, no tener una adecuada delegación de responsabilidades y además poseer de liderazgo que brinde un mejor grado de motivación y desarrollo por parte de los colaboradores.

Organización y función, falta de información, planeaciones y administración no apropiadas y poseer una autoridad conflictiva.

Actividades laborales, regularidad en el trabajo, mayor exigencia del

desempeño laboral y sobrecargas de trabajo.

Ambiente laboral, deficiencias en las condiciones físicas, las cuales ponen en riesgo la salud del colaborador.

Faena laboral, horarios extensos de trabajo, frecuente rotación en sus turnos.

Organización y sociedad, el no cumplir con las políticas y normas de la ley o régimen laboral.

1.4.1.5. Sintomatología del estrés laboral

Brunet (1999) plantea:

Dificultades psicósomáticas: diversos síntomas físicos; que en varios temas que están relacionadas a malestares físicos.

Acciones no positivas hacia uno mismo: Se evidencia una actitud mala no positiva hacia su persona, lo que desarrolla una depresión.

Ansiedad: es otro de los síntomas que son evidentes con gran frecuencia en las personas estresadas.

Cólera: una de las emociones que manifiestan las personas al no tener un control de su ambiente.

Aburrimiento: se genera en consecuencia a la monotonía en la que lleva a cabo su labor.

Poca tolerancia a la frustración: las personas van a presentar frustraciones debido a los resultados inesperados de su labor.

1.4.1.6. Consecuencias del estrés laboral

Hernández (S/F) señala los efectos y consecuencias negativos del estrés laboral.

Fisiológicos: Puede presentar taquicardia, incremento de la tensión arterial, sudar constantemente, incremento de tensión muscular, ritmo respiratorio alterado, incremento de glucemia en sangre, colesterol alto, incremento del metabolismo basal, inhabilitación del sistema inmunológico, dilatación de pupilar, tener la sensación de un nudo en la gargantea, etc.

Cognitivo: Indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, sensación de

preocupación, etc.

Motor: Temblores, tartamudeo, voz entre cortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, bastante apetito, poco apetito, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos, hablar rápido, etc.

1.4.1.7. Consecuencias del estrés

Robbins (2005) manifiesta que un individuo con estos síntomas genera mal estado en salud, contesta de una forma equivocada, ausencia de amigos, amistades, familiares, hipertensión arterial, entre otros. Dichos síntomas son resumidos en tres categorías, fisiológico, psicológico y conductuales.

Fisiológicos: El estrés puede producir severos cambios en el metabolismo del individuo, acelerando su ritmo cardiorrespiratorio, incrementando su tensión arterial, provocando jaquecas y presentar ataques al corazón. Pero se debe tener en cuenta que no está bien definido los síntomas fisiológicos presentados.

Psicológicos: El estrés se puede dar por la falta de satisfacción, por ello sí hay estrés laboral causara una disminución de interés en su centro de labor, por ello, cuando un colaborador está insatisfecho con lo que ejerce y como consecuencia disminuye su desempeño dentro de la organización, causando aburrimiento, irritabilidad, ansiedad, tensión y tardanzas por parte del colaborador. Se evidencia que si los colaboradores están en puestos donde se les impone altas demandas y contradictorias o con poca claridad con respecto a los deberes, autoridades y responsabilidades en su puesto laboral, incrementarán su estrés y no estarán satisfechos. De la misma manera, si los colaboradores poseen menos control sobre su ritmo laboral, aumentara su insatisfacción y estrés.

Conductuales. Robbins (2004), señala que gran parte sabe el problema que genera el estrés en las empresas. Asociado con demandas y restricciones. La primera se refiere a la falta de algo que se quiere y la segunda impiden lograr lo planeado. Debe ser percibido con incertidumbre sobre los resultados siendo importantes. Sin importar cuales sean los criterios, solo es manifestado el estrés si existe incertidumbre

donde se analiza las oportunidades, y poder vencer las restricciones evitando carencias. Ya que para algunos el resultado si es ganador o perdedor no es tan importante, por ello no habría estrés. Siempre y cuando no les importe conservar el puesto o lograr un ascenso, no habría razones para sentir estrés.

1.4.2. Compromiso organizacional

Díaz (2013) argumenta que es el impulso de las personas con una institución, es decir, es el valor establecido para realizar un trabajo eficiente para el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Díaz y Montalbán (2002) señala que es la identificación psicológica de colaborador con la empresa para la que labora. Además, el autor también considera como una identificación moral por los principios en los que se desarrolla la participación del colaborador en la empresa.

Davis (2000) lo define como el grado de lealtad del personal identificándose con la empresa y el deseo de seguir aportando de manera activa en ella. Donde el compromiso es más fuerte entre el personal con mayor antigüedad en la empresa ya que han experimentado su éxito personal dentro de la misma, y quienes laboran en un grupo comprometidos.

Meyer y Allen (1991) citados por Montoya (2014) es el estado de ánimo que tienen los individuos de pertenecer a la institución, de formar parte de ella y dar los mejores resultados para elevar a la institución como una de las mejores en el desenvolvimiento en el mercado.

1.4.2.1. Importancia

Eder, García y Casiano (2007) expresa que es la manera como el trabajador se relaciona con los fines que la empresa espera alcanzar con la contribución de los mismos colaboradores, mostrando respeto, lealtad, fidelidad, así como la identificación de ellos con su organización para alcanzar los resultados óptimos esperados.

Robbins (2004), argumenta que se muestra la manera de comportarse el personal de acuerdo a la satisfacción que tenga este de la empresa, con sus funciones, actividades de forma general, sin embargo, si sucede lo contrario se tendrá trabajadores que vean la manera de buscar otras oportunidades en otras instituciones donde se les valore como personas.

1.4.2.2. Teorías psicológicas del compromiso organizacional

Adeyinka, (2010) menciona que existen diversos factores del comportamiento para crear un colaborador comprometido. Ello es la diversidad de trabajo, la ambigüedad laborando, la actitud frente a sus compañeros y amistades, la alternativa de la empresa y, la diversidad de habilidades en su puesto laboral. (p.10)

Adeyinka, (2010) señala que la identidad social es un factor simple que mantiene a todas personas que quieren incrementar su autoestima al sentir una conexión con la empresa. Ello no niega el enfoque de conducta, en cambio, intenta ponerse detrás de los componentes específicos para dicho tipo de compromiso. (p. 11)

Teoría de la autocategorización Adeyinka, (2010) afirma que el yo se construye mediante vínculos dentro de la empresa y que los colaboradores pueden verse a sí mismos en diferentes niveles.

1.4.2.3. Determinantes del compromiso organizacional

Jordan (2013) mencionó a Álvarez (2008), hay tres, uno dirigido a las características individuales demográficas de las personas, el siguiente señalan la especificación del puesto y la condición de trabajo y, por último, la experiencia y apreciación del ambiente laboral. Con respecto al referido a las características personales demográficas del individuo, Jordan (2013) menciona a Álvarez (2008) quien demuestra por medio de diferentes análisis que la variable edad influye en el grado de compromiso e incluso lo correlaciona de modo significativo con la antigüedad en la empresa. Con respecto a la edad, la autora declara que existe relación con la dimensión afectiva, pues frente al transcurrir de los años, los colaboradores perciben disminuido sus posibilidades de empleo, es allí donde se acrecienta el costo de

abandonar la institución. De manera similar, los colaboradores mayores se comprometen de manera efectiva con la organización, debido a que llegan a desarrollar óptimos indicadores de compromiso.

1.4.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1999) enfatiza en:

Compromiso Afectivo: considerado como el vínculo que tienen los colaboradores con la empresa de forma positiva, en la que se siente parte de la empresa y por ella hace todo lo posible para el cumplimiento de metas establecidas.

Compromiso Continuidad: es la decisión que tiene el colaborador en permanecer en dicha institución, ya que si piensa en dejar la actividad laboral quizás le sea difícil encontrar otro nuevo con los beneficios que le ofrecen, nace la incertidumbre de mirar hacia atrás y empezar de nuevo.

Compromiso Normativo: es el sentimiento que tiene el personal de acuerdo a los beneficios, confianza, tolerancia que le ha brindado la empresa y que estos tienen un criterio de agradecimiento y fidelidad a la organización en seguir laborando para ellos.

1.4.2.5. Técnicas para mejorar el Compromiso Organizacional

Navarro y Carmona (2010) señalan que cuando hay una relación buena entre el colaborador y líder es mejor el compromiso del colaborador con la empresa, Además ayuda a percibir un mejor clima de comunicación y el bienestar existente en la organización, lo cual ocasiona que exista un fuerte compromiso con la misma.

Luthans (2008) menciona las siguientes técnicas para incrementar el Compromiso Organizacional:

Compromiso en base a valores que den más prioridad al colaborador. Colocándolos por escrito, y a la vez contratar a adecuados administradores que sean el ejemplo para seguir.

Tener una misión clara y que sea comunicada. Asimismo, aclarar su ideología, para que sea más carismática.

Orientar y capacitar en base a valores, y de esa manera poder fomentar la tradición.

La justicia organizacional se garantizada. Contando con un extenso procedimiento para las quejas y sugerencias, y de esa forma poder brindarle la solución más adecuada a cada dificultad que tengas los colaboradores, proporcionando medios de comunicación amplios tanto en la empresa como el colaborador

Creación de una comunidad. Generando homogeneidad con base a los valores, compartiendo por igual, sin destacar el apoyo, el intercambio de colaboradores y el trabajo en equipo.

Apoyo en el desarrollo de los colaboradores. Compromiso con actualizar, y brindar desafíos laborales en el transcurso primer año, asimismo ofrecer el enriquecimiento en su centro laboral y delegación de autoridad, promoviendo dentro, ofreciendo tareas de desarrollo, proporcionando a los colaboradores seguridad con garantías.

Por lo general se tenemos cuatro categorías de respuestas en este sentido (Colquitt et al, 2007): “a) Elegir evitar el contexto laboral, abandonando con frecuencia su puesto de trabajo o hasta renunciando. También conocido como salida. b) Pretender modificar las situaciones reuniéndose con otros colaboradores para mejorar la situación. También conocido como la voz. c) Sonreír y soportar, conservando el esfuerzo sin importar la desdicha. También conocido como lealtad. d) continuar los movimientos, ocasionando que su rendimiento se deteriore poco a poco También conocido como negligencia”.

1.5. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Objetivos Específicos

Conocer la relación de estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Medir la relación del estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

Existe relación significativa entre estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.

1.7. Justificación

Bernal (2010) manifiesta que en dicho estudio es teórico, cuando busca las referencias de autores de acuerdo a las teorías de investigación, por ello en el presente trabajo las variables independiente es estrés laboral y la dependiente compromiso organizacional en la empresa OPECOVI S.A.C ubicado en la ciudad de Chepen, ante esta justificación como investigadora se basará en acertijos fundamentados de diferentes autores con relevante información que será empleada para el trabajo a desarrollar y que enriquecerá las variables de investigación, teniendo la gran importancia de dar alternativas de solución a la problemática dada, mediante la contrastación de diferentes teorías actualizadas.

Así como se menciona a la justificación metodológico, en donde se tiene en vista el desarrollo de la metodología que ampliara la investigación, ante esto se tiene que el estudio es de tipo correlación, ya que describirá , analizara la situación problemática de las variables de estudio , siguiendo un diseño no experimental transversal, ya que se tomara la recolección de la información en un momento dado sin alterar las variables, en la que se puede observar la metodología de la investigación analizando las variables de estudio, con técnica e instrumento relacionado al cumplimiento del objetivo y a la comprobación de la hipótesis, con la validación de expertos que dan fe del trabajo, conllevando a mejorar la investigación para ser indicio de otros paradigmas. También considero que el diseño estadístico (descriptivo correlacional) es el más apto para determinar el nivel de asociación entre las variables consideradas. La naturaleza de la investigación, demandó el diseño y aplicación de un instrumento propio para la recolección de datos, que permita obtenerlos con eficiencia en función al contexto de aplicación.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Carrasco (2014), argumenta que es descriptivo puesto que se van a describir las características, atribuciones de las variables que son objeto de estudio. Y correlacional puesto que se ha medido el nivel de correlación existe entre los constructos. Por ello en el trabajo se aplicará una investigación descriptiva de las variables de estudio y la comparación de dichas variables para buscar su relación.

Diseño de investigación

Soto (2014) deduce que en la investigación no se manipulara las variables, puesto que se observara de acuerdo a los hechos naturales encontrados en la recolección de información aplicando la metodología adecuada. Ante lo mencionado en el presente informe se utilizará dicho diseño puesto que al momento de recolectar la información que se aplicará a los colaboradores no habría ninguna intervención para favorecer los resultados.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) enfatizan que es transeccional, ya que la recopilación de la información se hace en un momento estipulado sin ninguna alteración, teniendo en cuenta que la aplicación de los instrumentos será en una fecha mencionada sin alterar los resultados.

2.2. Población y muestra

Población

Bernal (2014) alude que es el conjunto total de personas involucradas en la investigación, generalizando un total de toda la población, por ello en el trabajo se ha considerado a los 5 administrativos y 29 cajeros, 1 administrador dando un total de 35 colaboradores de la empresa OPECOVI S.A.C.

Tabla 1
Colaboradores OPECOVI S.A.C. – Chepen

Cargo	N°
Cajeros	29
Personal Administrativo	5
Administrador	1
Total	35

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Guillen y Valderrama (2015) señala como una proporción pequeña de la totalidad a investigar, en el caso de OPECOVI S.A.C. se trabajará con todo el personal puesto que por ser pequeña y finita se expresa como una muestra censal.

2.3. Variables

Estrés laboral

Iniesta, Azcona, Guillén, Meléndez y Pastrana (2016), refleja el estado anímico del colaborador con su institución, en la que le ha generado una descomposición de sus labores afectando la productividad en sus actividades diarias.

Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) citados por Montoya (2014), considerada como la identificación con la organización, de dar el máximo de los esfuerzos para llegar el cumplimiento de los objetivos.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable – Estrés Laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Estrés Laboral	Clima Organizacional	Metas - Misión	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	Escala de Likert
		Ambiente	El ambiente de trabajo es idóneo para desarrollar las funciones asignadas	
	Estructura organizacional	Condiciones	Si no se controla las actividades en el área , causa estrés en la empresa	
		Organigrama	Los niveles jerárquicos no confraternizan entre si	
	Tecnología	Equipo	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	
		Materiales	Se cuenta con los materiales idóneos para el desarrollo de las funciones	
	Influencia del Líder	Informales	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinado , me genera estrés	
		Jerarquía	El que mi superior no dé la cara por mi antes los jefes , me estresa	
		Equipo de trabajo	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente , me genera estrés	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización de la variable – Comportamiento organizacional*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Comportamiento organizacional	Afectivo	Afecto	Esta organización significa mucho para mi	Escala de Likert
		Identificación	Me identifico con el cumplimiento de los objetivos organizacionales	
	Continuidad	Inversión	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización consideraría trabajar en otra parte	
		Renuncia	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	
		Pertenencia	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	
	Normativo	Felicidad	Sería muy feliz si trabajar el resto de mi vida en esta organización	
		Lealtad	Esta organización merece mi lealtad	
		Empatía	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnica de recolección de información

Carrasco (2014) expresa que la técnica es un conjunto de ítems que se desarrollan para analizar las variables de estudio, ante esto en la empresa en estudio que se va a emplear en el trabajo es la encuesta, que es un conjunto de interrogantes sobre los constructos a investigar para generar un valor agregado.

Instrumento de recolección de datos

Gómez (2006) de acuerdo al autor es la relación de ítems que se hará con alternativas cerradas utilizando la escala de Likert para medir las variables, de acuerdo a las dimensiones agrupando la información primaria y secundaria obtenida. En el estudio se aplicará un cuestionario a los colaboradores para conocer su criterio de evaluación de acuerdo a los ítems planteados.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 4

Clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	62.86
Alto	10	28.57
Muy Alto	3	8.57
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

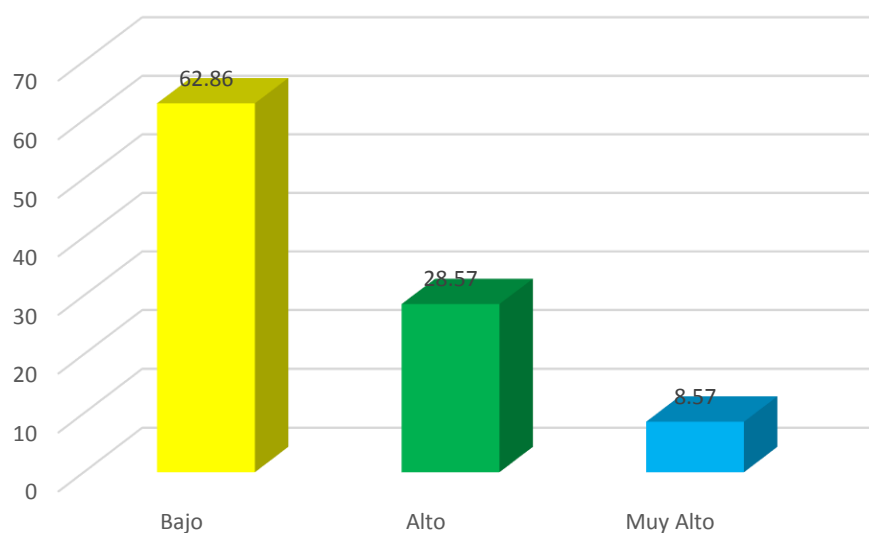


Figura 1: Del total de encuestados, el 62.86% manifestó el nivel bajo, mientras que el 28.57% Alto y el 8.57% Muy alto, referente a la interrogante se puede observar que la mayoría de los colaboradores muestran un nivel disminuido respecto a la dimensión clima organizacional, puesto que no brindan el ambiente adecuado de trabajo para el cumplimiento de sus metas.

Tabla 5
Estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	71.43
Alto	7	20.00
Muy Alto	3	8.57
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

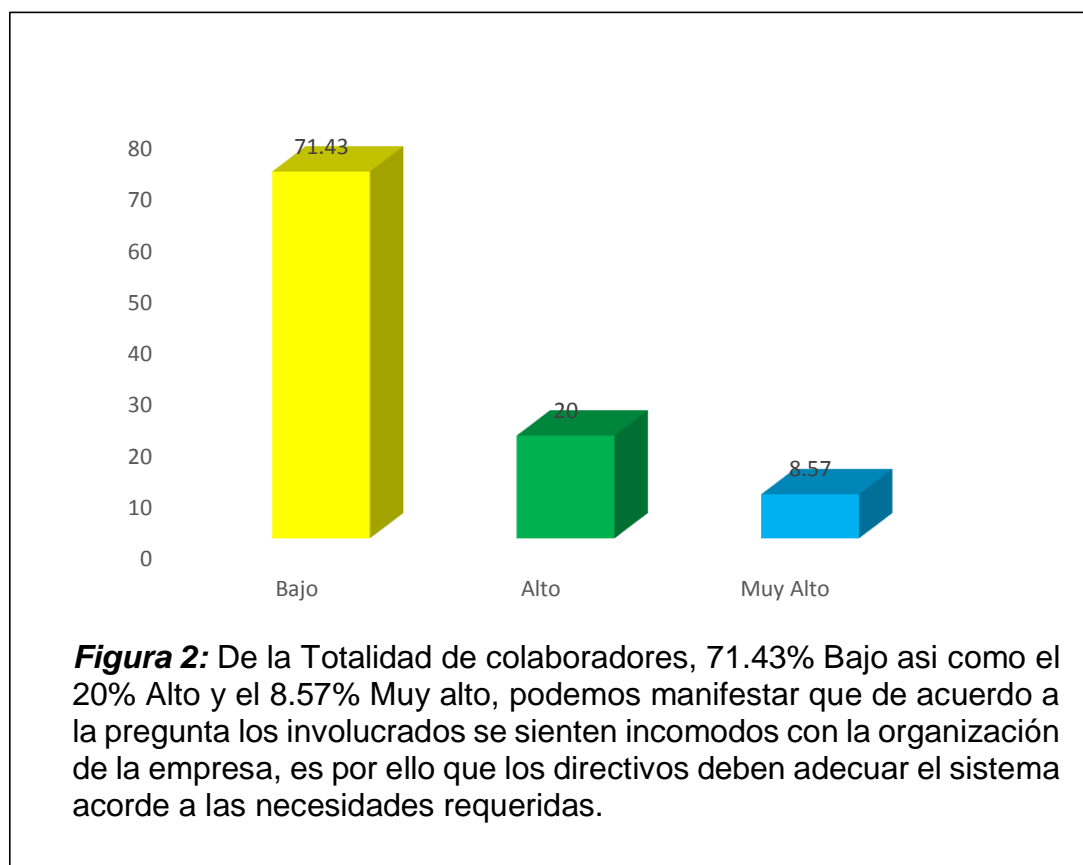


Tabla 6
Tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	80.00
Promedio	4	11.43
Muy Alto	3	8.57
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

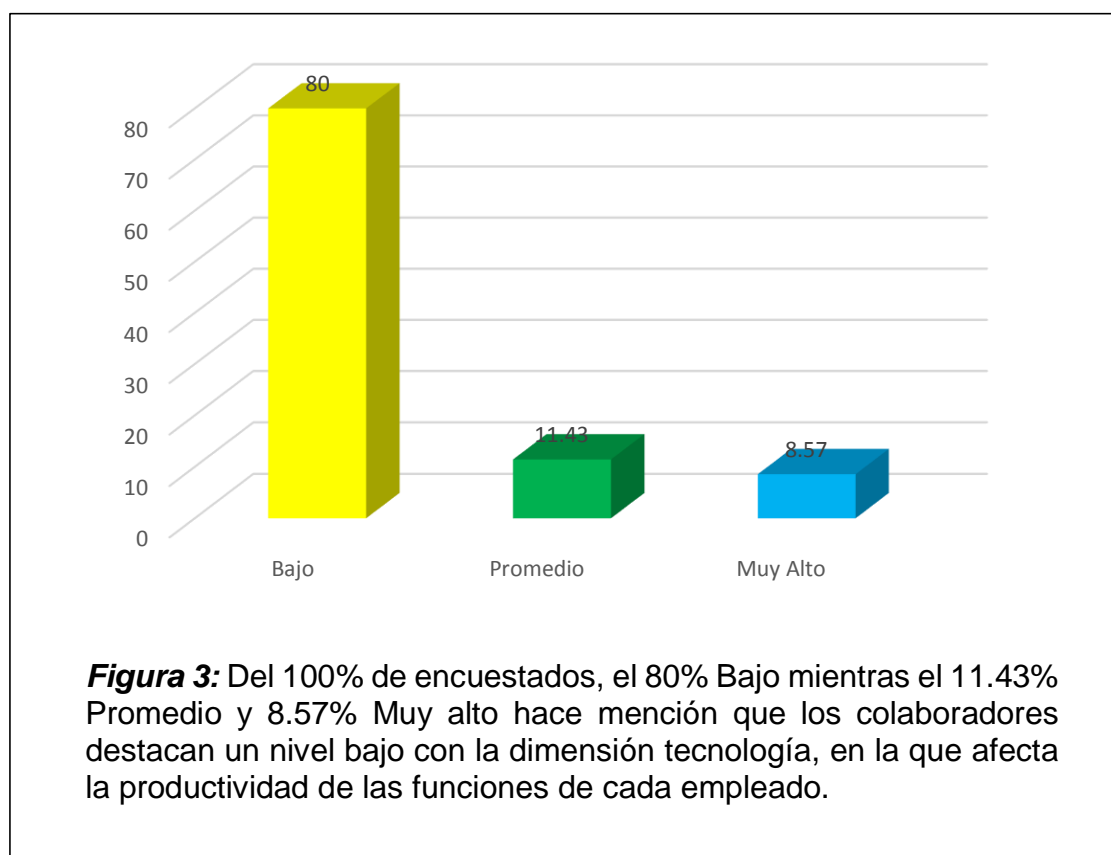


Tabla 7
Influencia del Líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	65.71
Promedio	5	14.29
Muy Alto	7	20.00
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

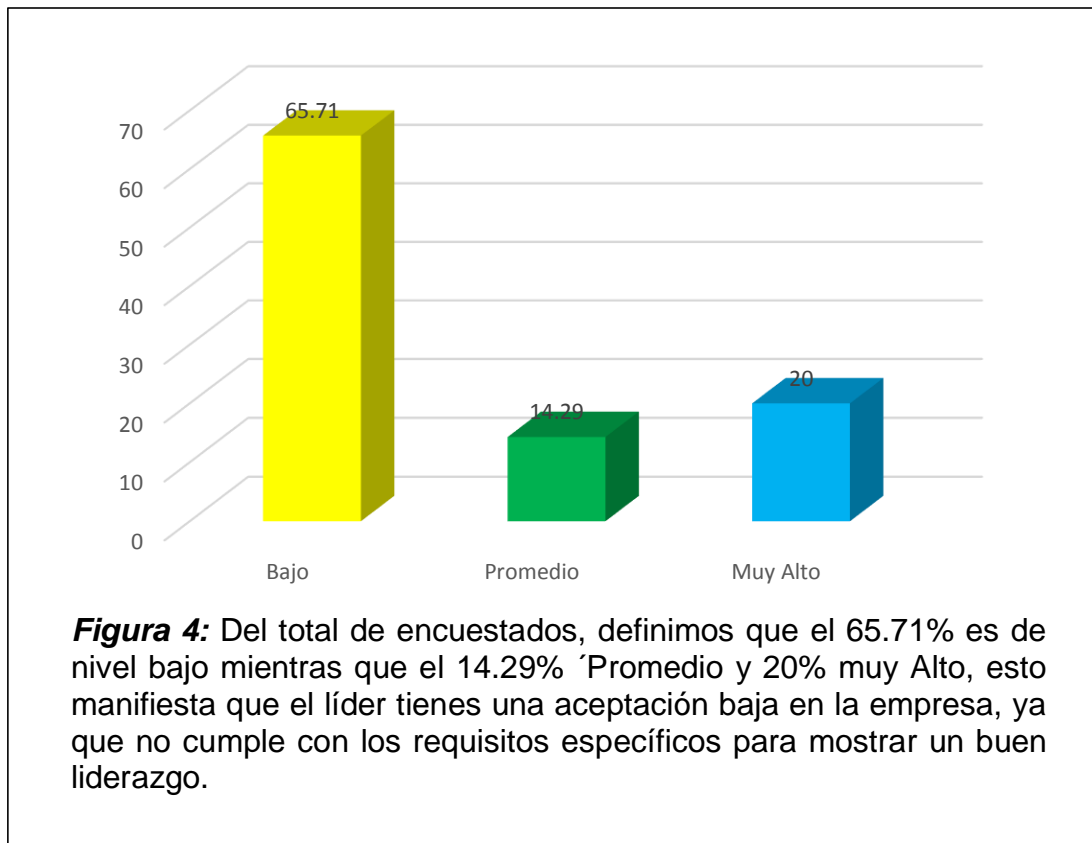


Tabla 8
Compromiso Afectivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	62.86
Alto	10	28.57
Muy Alto	3	8.57
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

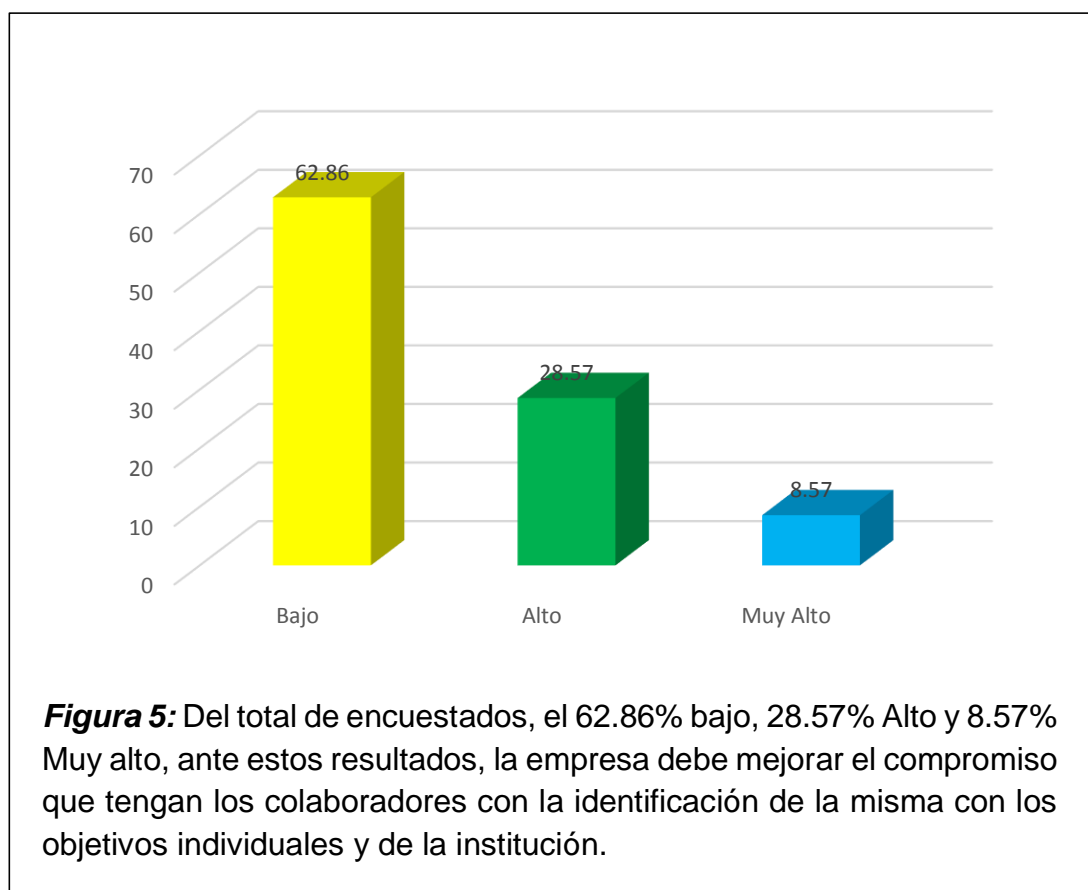


Tabla 9
Compromiso continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	65.71
Promedio	5	14.29
Muy Alto	7	20.00
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

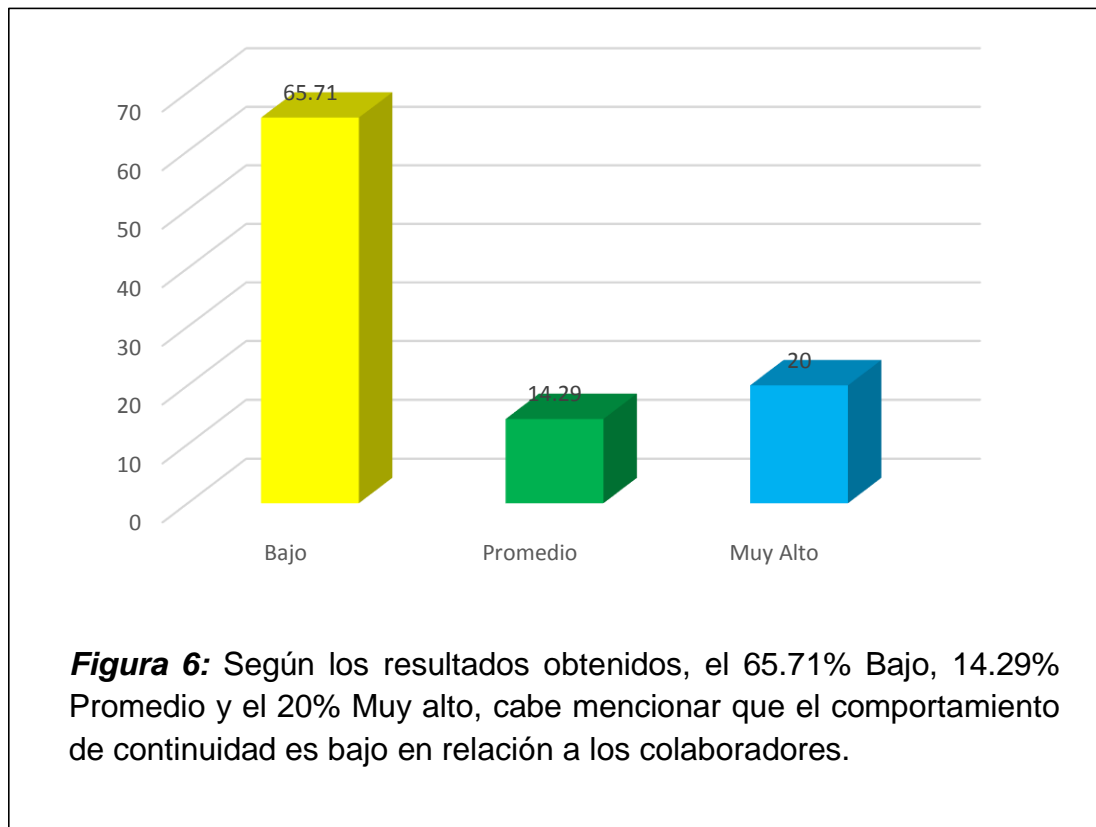


Tabla 10
Comportamiento Normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	65.71
Promedio	5	14.29
Muy Alto	7	20.00
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

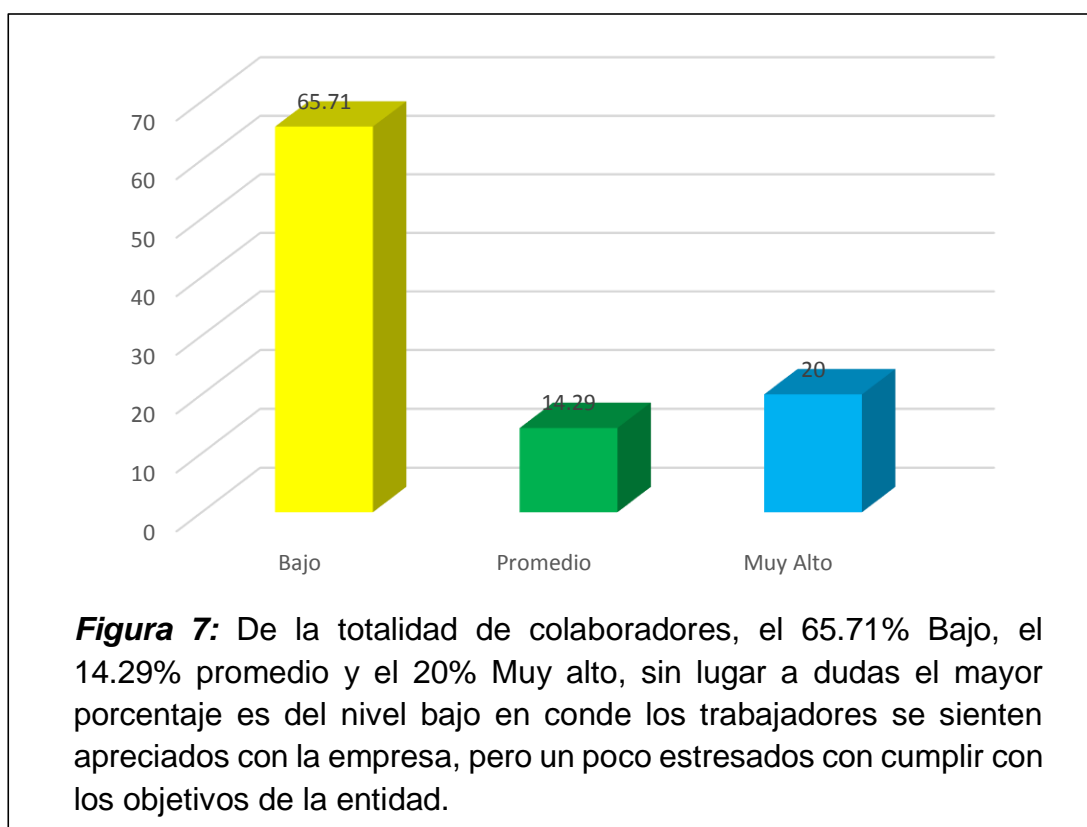


Tabla 11*Relación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional*

		Compromiso organizacional
<i>Estrés</i>	Coefficiente de correlación de Spearman	, 472
	Sig. (bilateral)	.017

Fuente: SPSS. Vr 25

Mediante esta Tabla, se obtuvo que existe una correlación significativa y positiva baja entre las variables de estudio

Tabla 12*Grado de correlación entre el estrés y comportamiento afectivo*

		Estrés Laboral	Compromiso organizacional
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1000
		Sig. (bilateral)	, 472
		N	000
		N	35
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1000
		Sig. (bilateral)	, 472
		N	000
		N	35

Fuente: SPSS .Vr 25

Tabla 13*Grado de correlación entre el estrés y comportamiento de continuidad*

			Estrés Laboral	Compromiso organizacional
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1000	, 346
		Sig. (bilateral)		000
		N	35	35
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	, 346	1000
Sig. (bilateral)		000		
		N	35	35

Fuente: SPSS .Vr 25**Tabla 14***Grado de correlación entre el estrés y comportamiento normativo*

			Estrés Laboral	Compromiso organizacional
<i>Rho de Spearman</i>	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1000	, 445
		Sig. (bilateral)		000
		N	35	35
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	, 445	1000
Sig. (bilateral)		000		
		N	35	35

Fuente: SPSS. Vr 25

IV. Discusión

4.1. Discusión de resultados

En el presente trabajo, se manifiesta que los trabajadores de la empresa OPECOVI S.A.C – CHEPEN, han presentado un grado bajo de estrés laboral frente a los propósitos obtenidos y esto se relaciona con Angulo (2016), en donde se define la relación que tiene la variable dependiente con la independiente en el center de Cajamarca, puesto que los trabajadores si muestran aspectos de trastornos psicológicos en el desarrollo de sus funciones al ejecutar sus actividades cotidianas en la empresa, ante esto se acepta la hipótesis de investigación Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020 rechazando la nula.

De acuerdo a la Hipótesis Especifica 1, según los resultados obtenidos si existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020, puesto que el colaborador se identifica con los objetivos, metas de la empresa el cual forma parte de ella para ayudar a salir adelante y ser competitiva en el mercado de la competencia siendo productivos y se corrobora con la investigación de Anampa (2016) que el compromiso en la empresa se relaciona con el estrés y esto se debe a las actividades y funciones que son asignadas al trabajador y que este debe cumplir de acuerdo al establecimiento de metas.

Con la Hipótesis 2 , si existe una relación baja entre el estrés y la segunda dimensión de la variable dependiente , puesto que los colaboradores se aferran a seguir trabajando en la organización a pesar de tener algunas alternativas para elegir, pero ellos prefieren ser fieles a su entidad donde ellos laboran y esto coincide con Chávez (2016) donde se evalúa la relación directa entre ambas variables de estudio afectando el estado de ánimo de los colaboradores siendo influenciados por factores propios de la entidad.

Y respecto a la Hipótesis 3, el estrés si se relaciona positivamente con el

compromiso normativo, puesto que los colaboradores a pesar del nivel de estrés bajo que existen, se muestran descontentos con el ambiente laboral, comportamiento de los clientes y eso hace que afecte el desarrollo de las actividades, se hace mención a García (2016) en su investigación donde buscaba analizar el grado de relación de las variables y recapacitar como empresa en mejoras al personal.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Mediante el desarrollo de este trabajo, se concluye que existe correlación media positiva entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional, obteniéndose un coeficiente de Spearman de 0.472. De los resultados se concluye que el estrés laboral afecta el compromiso organizacional, pero no de una manera crítica.

Con respecto a la relación que existe entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamiento efectivo de la variable comportamiento organizacional, se evidencia un coeficiente de Spearman de 0.472 el cual es interpretado como una correlación moderada ya que cajeros están agradecidos por la oportunidad de trabajo pero piden a la empresa sea más flexible con los horarios con los cuidados y protocolos de cuidado personal para su salud diaria frente al usuario .

Con respecto a la relación que existe entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamiento de continuidad de la variable comportamiento organizacional, se evidencia un coeficiente de Spearman de 0.346 el cual es interpretado como una correlación baja se debe de trabajar en ella brindándoles los equipos de trabajo adecuado y actualizado a los cajeros y así puedan seguir laborando en la empresa.

Finalmente, la relación que existe entre la variable estrés laboral y la dimensión comportamiento normativo de la variable comportamiento organizacional, se evidencia un coeficiente de Spearman de 0.445 el cual es interpretado como una correlación moderada ya que los trabajadores si respetan las normas , reglas y horarios pero la empresa muchas veces no les respalda frente algún problema con los usuarios o algunas tardanzas por motivos de los paros y de la pandemia que estamos viviendo .

Recomendaciones

Seguir realizando estudios sobre el estrés laboral, para que los nuevos investigadores aporten teoría y práctica en la solución de la problemática.

Mostrar respaldo a los cajeros en algún problema con los usuarios y así tener personal contento haciendo sus tareas.

Contratar a un especialista en coaching para desarrollar habilidades, destrezas del personal y hacerlos sentir importante para la organización y por todo el aporte que ellos hacen en beneficio de esta.

Brindar equipos de trabajo arreglados actualizados a los cajeros para que puedan realizar bien su trabajo y evitar confrontaciones con los usuarios por las demoras.

Realizar una evaluación después para ver que tanto impacto tuvo el trabajo en mejora de la población en estudio.

REFERENCIAS

- Adeyinka, T. (2010). Motivación y satisfacción laboral, Compromiso Organizacional. Recuperado de: Bibliotecarios académicos e investigación. Oyo, Nigeria. http://www.ehowenespanol.com/teorias-delcompromiso-organizacional-info_501253/
- Anampa, M. (2016) “*Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral en trabajadores de una constructora de la ciudad de Trujillo*”.
- Angulo, C. (2016) “*Relación de compromiso organizacional y compromiso Organizacional en colaboradores de call center de Cajamarca*” (Tesis de Licenciatura).
- Álvarez, A. (2008) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/presentacion_introd.ht
- Bernal, M. (2014). *Metodología de la investigación* (2 ed.). México D.F.: Pearson.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México. Editorial Trillas
- Burbano, A. (2017). *El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. (Tesis de Grado)*, Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12859>
- Carrasco, K. (2014) *Metodología de la investigación científica* (7a ed.). Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Covisol (2017) *Concesionaria*. <https://www.covisol.com.pe/>
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Crespo, L. (2016) *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis, México.
- Chávez, M. (2016) *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis, México.

- De la Puente, R. (2017) *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/298/1/delapuerta_rl.pdf.
- Davis, L. (2000). Whetten, Desarrollo de habilidades directivas 6ta. Edición. México: Pearson.
- Díaz, M. (2013) *Nuevos desafíos de la educación superior*. Perú. New Challenges in Higher Education.
- Díaz, B. y Montalbán, I. (2002) Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Eder, A. García, G. y Casiano, C. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol 1, Versión electrónica gratuita. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- García, F. (2016). Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016 (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo; Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15068>
- García, F. Gelpi, A. Cano, C. y Romero, R. (2009) *Diagnostico de la relación clima organizacional y sistema de gestión de la calidad: caso un órgano interno del control para estatal*. Universidad Veracruzana.
- Gómez, C. Pérez, R. y Corral, G. (2009) *Técnico en emergencias sanitarias. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid, España: Ediciones Arán.
- Guillen, M. y Valderrama, A. (2015) *Guía para elaborar una tesis*. Recuperado de https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>
- Hernández, R. (2006) *Metodología de la Investigación*. (3era.ed) México, D.F: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hidrovo, G. y Naranjo, F. (2016) en su trabajo denominado “*Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito*”.
- Iniesta, A. Azcona, I. Guillén, M. Meléndez, E. y Pastrana, J. (2016) *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*, Editorial Sans Growing Brands.

- Jordan, M. (2013) Aprendizaje organizacional y la gestión administrativa en las instituciones educativas estatales de educación primaria.(tesis de maestría), Universidad César Vallejo.Lima
- Keith, D. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. 8va edición. (3era en español).
- Garcia, F (2016). Estrés laboral y el Ausentismo laboral de los colaboradores de una planta industrial, 2016 (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo; Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15068>
- Meyer, A. y Allen, B. (1991) *three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1, 61–89.
- Ministerio de Salud (2015) *Manual de Salud Ocupacional*. PERUGRAF IMPRESORES
- Mori, A. (2018). Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail - ciudad de Chiclayo 2016 (Tesis de pregrado),Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1775>
- Montoya, A. (2014) *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*, (tesis de licenciatura), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf
- Navarro, C. y Carmona, B. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*.
- Organización Internacional de Trabajo (2016) *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*". Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Robbins, R. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education.
- Robbins, R. (2005) *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall Interamericana
- Romero (2017) en su estudio titulado "*Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*".
- Selye, C. (1926) "*The stress of life*". Edit. McGraw-Hill.
- Soriano, F. (2007) *Fundamentos de Neurociencias*. España: Ediciones UOC.

Soto, A. (2014) *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: DIOGRAF.

Zapata; V y Chancafe; V (2018) Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017 (Tesis de Grado) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1486/1/TL_ZapataVidarteKevin_ChancafeValenciaAlberto.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
	<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	Tipo de Investigación:
	¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?	Determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	H ₁ : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	Descriptivo – Correlacional Diseño de Investigación: de experimental No transversal – cuantitativo –
Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – chepen 2020	<u>Problemas Específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Hipótesis Específicas</u>	Población: 35 Muestra: 35 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?	Conocer la relación de estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	H ₀ : No existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
	¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?	Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
	¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepén 2020?	Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad	

Medir la relación del estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Existe relación significativa entre estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.
---	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Apellidos y Nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Escuela académico profesional

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:


1. Soy autor del trabajo de investigación titulado:

ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020

La misma que presento para optar el grado de Bachiller en Administración.

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Silva Vasquez Floribel
DNI N° 77481149



Anexo 3. Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 9 de marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

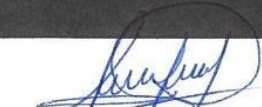
EL suscrito:
SILVA VASQUEZ FLORIBEL, con DNI 77481149

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado **ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN ADMINISTRACION, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACION, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

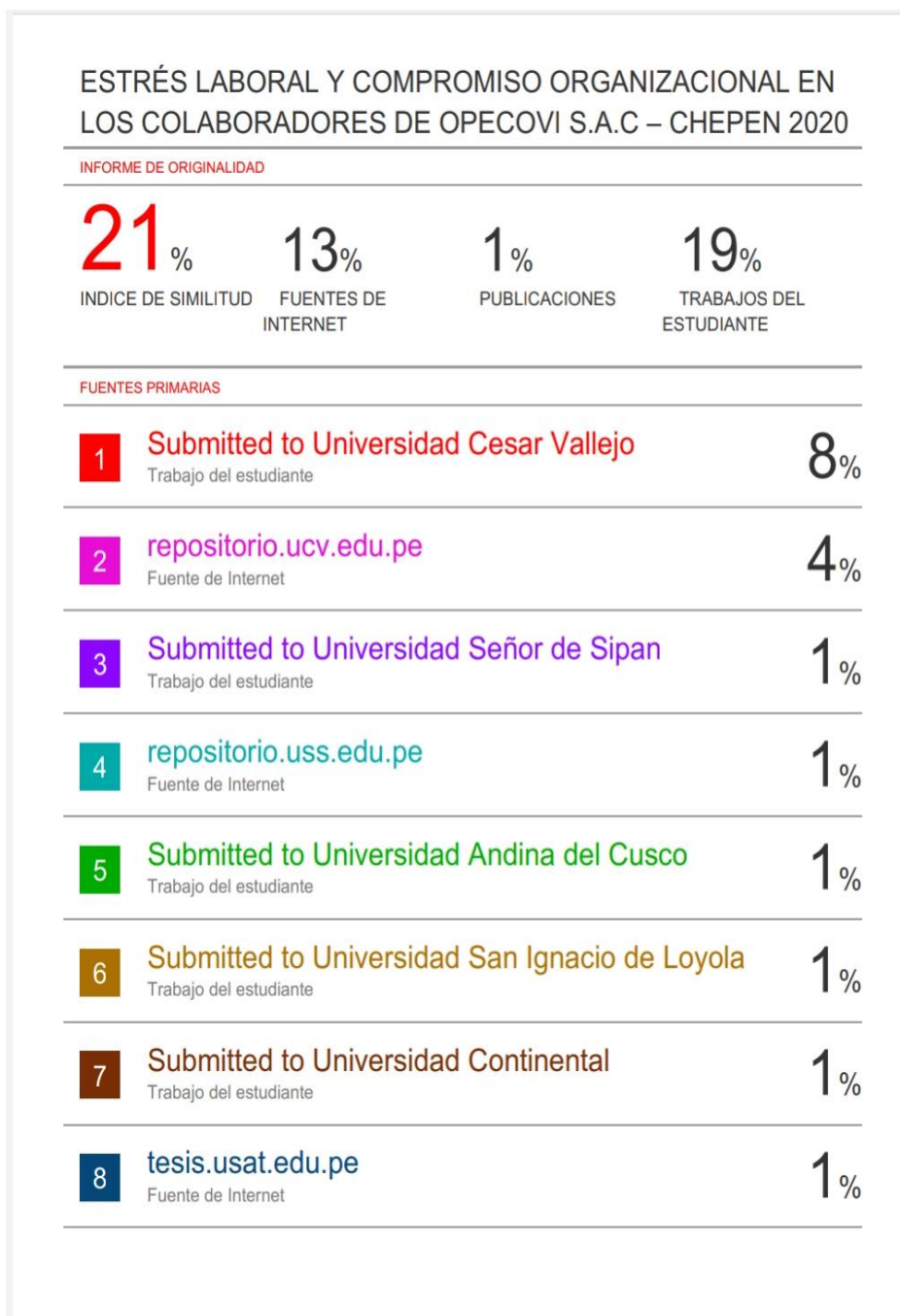
Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SILVA VASQUEZ FLORIBEL	77481149	

Anexo 4. Reporte de Turnitin



Anexo 5. Acta de Aprobación e originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° N°1147-FACEM_USS_2020, presentado por el / la Egresado(a), Floribel Silva Vásquez, Titulada: ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de noviembre de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 6. Autorización de la Empresa

Chepén 09 de marzo del 2020

Sres.
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Presente.

CARTA DE ACEPTACION

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y manifestarle que la Srta. FLORIBEL SILVA VASQUEZ con DNI 77481149, egresada de la carrera profesional de Administración de empresas, ha sido aceptada para realizar su trabajo de investigación en nuestra empresa en el área de cobranza, quien estará supervisada por una persona asignada.

Sin más a que hacer referencia

Atentamente



Lic. Carlos Victorio Blas
OPÉCOVI S.A.C.
ADMINISTRADOR DE PROYECTO

Anexo 7: Encuesta

A continuación, se le solicita que marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente en la presente investigación denominada: **ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020**, desarrollada para obtener el Grado de Bachiller en la especialidad de Administración.

Sexo: F _____ M _____

Tiempo que labora: _____

Área que labora: _____

N°	Ítems	Muy alto	Alto	Promedio	Bajo	Muy Bajo
		5	4	3	2	1
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL						
01	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.					
02	El ambiente de trabajo es idóneo para desarrollar las funciones asignadas					
03	Si no se controla las actividades en el área , causa estrés en la empresa					
04	Los niveles jerárquicos no confraternizan entre sí					
05	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.					
06	Se cuenta con los materiales idóneos para el desarrollo de las funciones					
07	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.					
08	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.					

09	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés					
VARIABLE DEPENDIENTE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
10	Esta organización significa mucho para mí.					
11	Me identifico con el cumplimiento de los objetivos organizacionales					
12	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
13	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento					
14	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
15	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
16	Esta organización merece mi lealtad.					
17	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Fotografías

CASETAS



OFICINA ADM



ENCUESTA



Anexo 09: Instrumento de Validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DTC
ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SILVA VÁSQUEZ FLORIBEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Conocer la relación de estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Medir la relación del estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ		

TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. El ambiente de trabajo es idóneo para desarrollar las funciones asignadas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Si no se controla las actividades en el área , causa estrés en la empresa	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los niveles jerárquicos no confraternizan entre sí	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se cuenta con los materiales idóneos para el desarrollo de las funciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Esta organización significa mucho para mí.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Me identifico con el cumplimiento de los objetivos organizacionales	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

necesidad como de deseo.	
15. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Esta organización merece mi lealtad.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 17 N° TD _____
COMENTARIO GENERALES: Producto confiable	
OBSERVACIONES: sin observaciones	


Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 19951

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRA EN MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	11 AÑOS
	CARGO	DTC
ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020		
DATOS DE LOS TESISITAS		
NOMBRES	SILVA VÁSQUEZ FLORIBEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Conocer la relación de estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Medir la relación del estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. El ambiente de trabajo es idóneo para desarrollar las funciones asignadas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Si no se controla las actividades en el área , causa estrés en la empresa	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los niveles jerárquicos no confraternizan entre sí	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se cuenta con los materiales idóneos para el desarrollo de las funciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>7. El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. Esta organización significa mucho para mí.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. Me identifico con el cumplimiento de los objetivos organizacionales</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

15. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Esta organización merece mi lealtad.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 17 N° TD _____
COMENTARIO GENERALES: Producto confiable	
OBSERVACIONES: sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE
ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE OPECOVI S.A.C – CHEPEN 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	SILVA VÁSQUEZ FLORIBEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la relación del estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Conocer la relación de estrés laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Evaluar la relación del estrés laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020. Medir la relación del estrés laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de OPECOVI S.A.C – Chepen 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. El ambiente de trabajo es idóneo para desarrollar las funciones asignadas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Si no se controla las actividades en el área , causa estrés en la empresa	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Los niveles jerárquicos no confraternizan entre sí	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Se cuenta con los materiales idóneos para el desarrollo de las funciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. El rendirle informes y/o reportes a mis	TA(X) TD()

superiores y subordinados, me genera estrés.	SUGERENCIAS: _____ _____
8. El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Esta organización significa mucho para mí.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Me identifico con el cumplimiento de los objetivos organizacionales	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Sería muy feliz si trabajara el resto de	TA(X) TD()

mi vida en esta organización	SUGERENCIAS: _____ _____
16. Esta organización merece mi lealtad.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 17 N° TD _____
COMENTARIO GENERALES: Producto confiable	
OBSERVACIONES: sin observaciones	


COMCREAT SRL

RAFAEL ZOUJARDO E.
 Firmante del experto