

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES**
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Yuri HUAMANTOMA HUAMANI

ASESOR:

Lic. Adm. Edith PAUCAR RUIZ

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo tributo a mis padres Víctor Huamantoma Solís y Fidela Huamani Palomino por ser baluarte e inspiración para motivarme en momentos de debilidad que encaminado en el cumplimiento de mis metas se ha realizado un hito para lograr mis objetivos.

Yuri Huamantoma

AGRADECIMIENTO

Pretendo corresponder a Dios por permitirme ser un hombre soñador y a la vida porque en algún tiempo idealicé conseguir el anhelado título de Licenciado en Administración. Estoy hondamente agradecido por la oportunidad de encaminar en este proceso de aprendizaje y enseñanzas que he adquirido en esta vida académica.

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, mi primera casa de estudios superiores y alma máter por darme la oportunidad de transformarme durante la vida universitaria en un hombre del bien, profesional comprometido con el desarrollo de la región y la nación.

En definitiva, agradezco a los maestros jurados, familiares y la asesora Mg. Edith Paucar Ruiz por brindarme sus instrucciones, preocupación y apoyo incondicional por inculcarme los valores y experiencias en la realización durante el desarrollo de la investigación científica de mi presente trabajo.

Yuri Huamantoma

RESUMEN

La presente investigación se centró en poder determinar la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental - transversal; con una capacidad muestral de 82 trabajadores administrativos pertenecientes al Gobierno Regional de Ayacucho, empleándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos revelaron que el 62.20% de los participantes mostraron un compromiso organizacional en el nivel bajo, mientras que el estrés laboral se ubicó en el nivel alto con 59.79%. Sobre los hallazgos inferenciales, la estadística de Spearman, corroboró vínculos significativos e inversos entre el compromiso organizacional y el estrés laboral ($Rho = -0.774$). Esta relación inversa sugiere que un mayor compromiso con la organización está asociado con menores niveles de estrés, lo cual puede implicar que mejorar el compromiso organizacional podría ser una estrategia efectiva para reducir el estrés laboral entre el personal administrativo.

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

ABSTRACT

The present research focused on determining the relationship between organizational commitment and work stress in the administrative staff of the Regional Government of Ayacucho, 2022. Methodologically, it was of a quantitative approach, basic type, correlational level and cross-sectional non-experimental design; with a sample capacity of 82 administrative workers belonging to the regional government of Ayacucho, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument. The descriptive results revealed that 62.20% of the participants showed a low level of organizational commitment, while work stress was at a high level with 59.79%. Regarding the inferential findings, Spearman's statistic corroborated significant and inverse links between organizational commitment and work stress ($Rho = -0.774$). This inverse relationship suggests that greater commitment to the organization is associated with lower levels of stress, which may imply that improving organizational commitment could be an effective strategy to reduce work stress among administrative staff.

Keywords: organizational commitment, job stress, affective commitment, continuity commitment and normative commitment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
INTRODUCCIÓN	15
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	24
1.1. Marco histórico.....	24
1.2. Sistema teórico	27
1.3. Marco conceptual	31
1.4. Marco referencial	45
II. MATERIALES Y MÉTODOS	53
2.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación	53
2.1.1. Enfoque	53
2.1.2. Tipo	53
2.1.3. Nivel.....	53
2.2. Población y muestra	53
2.2.1. Población.....	53
2.2.2. Muestra	56
2.3. Diseño de investigación.....	56
2.4. Técnicas e Instrumentos	57

2.4.1. Técnica.....	57
2.4.2. Instrumento	57
2.4.3. Validez del instrumento	57
2.4.4. Confiabilidad del instrumento.....	60
2.4.5. Fuentes de información.....	62
III. RESULTADOS.....	64
3.1. Resultados descriptivos	64
3.1.1. Resultados de la variable compromiso organizacional.....	65
3.1.2. Resultados de la variable estrés laboral	94
3.1.3. Análisis descriptivo de las variables	116
3.2. Resultado a nivel correlacional	118
3.3. Análisis correlativo por hipótesis	122
3.3.1. Contrastación de hipótesis general.....	123
3.3.2. Comprobación de hipótesis específica 3.....	125
3.3.3. Comprobación de hipótesis específica 4.....	126
3.3.4. Comprobación de hipótesis específica 5.....	127
IV. DISCUSIÓN	129
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES.....	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	141
ANEXOS	157
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	158
Anexo 2. Matriz de operacionalización	160
Anexo 3. Modelo de consentimiento informado.....	162

Anexo 4. Carta de Autorización.....	163
Anexo 5. Instrumento de recolección de datos	164
Anexo 6. Análisis de confiabilidad de instrumento	168
Anexo 7. Validez de instrumento.....	169
Anexo 8. Base de datos.....	184
Anexo 9. Evidencia fotográfica	190

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población	54
Tabla 2 Validez del cuestionario de compromiso organizacional	58
Tabla 3 Validez del cuestionario de estrés laboral.....	59
Tabla 4 Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional.....	61
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario de estrés laboral	61
Tabla 6 Capacidad de comprender problemas	65
Tabla 7 Identificación de problemas.....	66
Tabla 8 Capacidad de retención.....	67
Tabla 9 Acciones oportunas.....	68
Tabla 10 Capacidad para avanzar	69
Tabla 11 Eficiencia de recursos	70
Tabla 12 Empeño del trabajador	71
Tabla 13 Habilidades del trabajador	72
Tabla 14 Resultados del trabajador.....	73
Tabla 15 Resultados óptimos del trabajador.....	74
Tabla 16 Exigencias del trabajador.....	75
Tabla 17 Asistencia hacia los compañeros	76
Tabla 18 Colaboración de los trabajadores.....	77
Tabla 19 Servicio adecuado del trabajador	78
Tabla 20 Responsabilidades del trabajador.....	79
Tabla 21 Desempeño del trabajador	80
Tabla 22 Disposición a contribuir.....	81
Tabla 23 Disposición para resolver problemas	82
Tabla 24 Conocimiento del trabajador.....	83

Tabla 25	Conocimiento para resolver problemas	84
Tabla 26	Búsqueda de apoyo	85
Tabla 27	Solución de problemas.....	86
Tabla 28	Solución de problemas óptimos	87
Tabla 29	Capacidad de solución de problemas.....	88
Tabla 30	Frecuencia de solución de problemas	89
Tabla 31	Cumplimiento de labores	90
Tabla 32	Labores extras	91
Tabla 33	Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable compromiso organizacional	92
Tabla 34	Problemas de la vista	94
Tabla 35	Temperaturas bajas	95
Tabla 36	Concentración	96
Tabla 37	Olores desagradables	97
Tabla 38	Limpieza de oficina	98
Tabla 39	Frecuencia de horas extras	99
Tabla 40	Demoras en el trabajo	100
Tabla 41	Apoyo en el trabajo.....	101
Tabla 42	Apoyo en la suplencia de trabajo	102
Tabla 43	Labores y riesgo de salud.....	103
Tabla 44	Capacitaciones de trabajo	104
Tabla 45	Control de actividades	105
Tabla 46	Control excesivo	106
Tabla 47	Implementos necesarios.....	107
Tabla 48	Funciones claras.....	108

Tabla 49 Rencillas entre compañeros	109
Tabla 50 Reunión ante un problema	110
Tabla 51 A gusto con el trabajo	111
Tabla 52 Libre expresión	112
Tabla 53 Trabajo en equipo	113
Tabla 54 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable estrés laboral.....	114
Tabla 55 Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional	116
Tabla 56 Análisis descriptivo de la variable estrés laboral	117
Tabla 57 Prueba de normalidad	118
Tabla 58 Interpretación del coeficiente de correlación Spearman.....	123
Tabla 59 Prueba de Spearman en hipótesis general.....	124
Tabla 60 Prueba de Spearman en hipótesis específica 3.....	125
Tabla 60 Prueba de Spearman en hipótesis específica 4.....	126
Tabla 61 Prueba de Spearman en hipótesis específica 5.....	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa conceptual del marco histórico.....	27
Figura 2 Mapa conceptual de teorías	30
Figura 3 Mapa conceptual de dimensiones de compromiso organizacional.....	37
Figura 4 Mapa conceptual de dimensiones de estrés laboral.....	45
Figura 5 Mapa conceptual de los trabajos previos internacionales.....	47
Figura 6 Mapa conceptual de los trabajos previos nacionales.....	50
Figura 7 Mapa conceptual de los trabajos previos locales.....	52
Figura 8 Capacidad de comprender problemas.....	65
Figura 9 Identificación de problemas	66
Figura 10 Capacidad de retención.....	67
Figura 11 Acciones oportunas	68
Figura 12 Capacidad para avanzar	69
Figura 13 Eficiencia de recursos.....	70
Figura 14 Empeño del trabajador.....	71
Figura 15 Habilidades del trabajador	72
Figura 16 Resultados del trabajador	73
Figura 17 Resultados óptimos del trabajador.....	74
Figura 18 Exigencias del trabajador	75
Figura 19 Asistencia hacia los compañeros	76
Figura 20 Colaboración de los trabajadores.....	77
Figura 21 Servicio adecuado del trabajador.....	78
Figura 22 Responsabilidades del trabajador	79
Figura 23 Desempeño del trabajador	80
Figura 24 Disposición a contribuir	81

Figura 25 Disposición para resolver problemas.....	82
Figura 26 Conocimiento del trabajador	83
Figura 27 Conocimiento para resolver problemas	84
Figura 28 Búsqueda de apoyo.....	85
Figura 29 Solución de problemas	86
Figura 30 Solución de problemas óptimos.....	87
Figura 31 Capacidad de solución de problemas	88
Figura 32 Frecuencia de solución de problemas.....	89
Figura 33 Cumplimiento de labores.....	90
Figura 34 Labores extras.....	91
Figura 35 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable compromiso organizacional	93
Figura 36 Problemas de la vista.....	94
Figura 37 Temperaturas bajas.....	95
Figura 38 Concentración.....	96
Figura 39 Olores desagradables	97
Figura 40 Limpieza de oficina	98
Figura 41 Frecuencia de horas extras.....	99
Figura 42 Demoras en el trabajo.....	100
Figura 43 Apoyo en el trabajo	101
Figura 44 Apoyo en la suplencia de trabajo.....	102
Figura 45 Labores y riesgo de salud	103
Figura 46 Capacitaciones de trabajo	104
Figura 47 Control de actividades	105
Figura 48 Control excesivo.....	106

Figura 49 Implementos necesarios.....	107
Figura 50 Funciones claras	108
Figura 51 Rencillas entre compañeros.....	109
Figura 52 Reunión ante un problema.....	110
Figura 53 A gusto con el trabajo.....	111
Figura 54 Libre expresión.....	112
Figura 55 Trabajo en equipo.....	113
Figura 56 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable estrés laboral	115
Figura 57 Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional	116
Figura 58 Análisis descriptivo de la variable estrés laboral	117
Figura 59 Histograma de normalidad de la variable compromiso laboral.....	119
Figura 60 Gráfico Q-Q de la variable compromiso organizacional.....	120
Figura 61 Histograma de normalidad de la variable estrés laboral.....	121
Figura 62 Gráfico Q-Q de la variable estrés laboral	122

INTRODUCCIÓN

La organización, en la situación actual, se enfrenta a diversos desafíos relacionados con la gestión de su capital humano, entre ellos, el compromiso organizacional y el estrés laboral. Estas dos variables son fundamentales para comprender el funcionamiento y la salud de una organización, ya que tiene un impacto directo en cómo los empleados son productivos, cómo se sienten con su trabajo y su bienestar.

Es así que se buscó analizar cómo se relacionan los constructos referidos, dos conceptos fundamentales en el ámbito laboral. El compromiso organizacional, que se define como la preocupación mutua entre el empleado y la empresa, implica un vínculo emocional y psicológico que va más allá de las obligaciones contractuales. Este concepto ha sido cuidadosamente estudiado y se pudo demostrar que está asociado con resultados positivos para los trabajadores y empresas por igual (Coronado et al., 2020).

Por otro lado, el estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a las respuestas fisiológicas que surgen debido a la presión y las demandas del trabajo. Estas respuestas pueden manifestarse de diversas formas, como ansiedad, fatiga, irritabilidad o dificultades relacionadas a la salud física y mental. El estrés laboral ocurre cuando las exigencias laborales exceden la capacidad de hacer frente a la situación de un individuo y no están alineadas con su conocimiento y habilidades, lo que puede afectar negativamente su desempeño y bienestar (Maulik, 2018).

La conexión entre los constructos referidos es compleja y multidimensional. Por un lado, un elevado grado de compromiso organizacional puede actuar como un factor protector contra el estrés laboral, ya que los empleados comprometidos pueden percibir las demandas laborales como desafiantes en lugar de abrumadoras, lo que les permite enfrentarlas de manera más efectiva. Por otro lado, el estrés laboral crónico o excesivo puede socavar el compromiso

organizacional al agotar los recursos físicos y emocionales de los empleados, lo que dificulta su capacidad para sostener una conexión saludable con la organización u entidad donde se labora.

Tanto el compromiso organizacional y el estrés laboral son temas de real interés en el personal administrativo de Ayacucho es importante, ya que estos trabajadores realizan un rol crucial en la operatividad de la institución, y su bienestar influye de forma directa en la solvencia de los servicios que se ofrecen a la población. Identificar los factores que pueden influir en el compromiso y el estrés laboral de este grupo de trabajadores permitirá implementar medidas para promover un ambiente laboral saludable, mejorar el bienestar de los colaboradores y elevar la eficiencia y efectividad de la empresa.

Además, un ambiente laboral que fomente el compromiso y reduzca el estrés contribuye a mejorar la imagen institucional y a atraer y retener talento humano calificado. Los empleados que perciben que su bienestar es una prioridad para la organización tienden a estar más satisfechos con su trabajo y a sentirse más identificados con el mismo, esto ayuda a disminuir la rotación de empleados y los gastos relacionados con la contratación y formación de nuevos trabajadores. En esencia, abordar el tema del compromiso organizacional y el estrés laboral en trabajadores del área administrativa del Gobierno Regional de Ayacucho no solo beneficia a los colaboradores, sino que, inclusive aporta a la consumación de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de la entidad en su conjunto.

Por lo mencionado, dichos constructos son dos aspectos intrínsecamente ligados al ambiente laboral contemporáneo, que afectan tanto a la salud emocional de los empleados, desempeño y rendimiento de las organizaciones. Por ello, a nivel internacional, en México, las entidades estatales como las de educación enfrentan un desafío respecto al compromiso organizacional óptimo, porque este no supera el 60%. Es importante resaltar que la dimensión de continuidad, en particular, es la que muestra el nivel más bajo de compromiso entre los

empleados del sistema judicial. Ello tiene consecuencias para la organización, incluyendo una alta rotación de personal, desmotivación, falta de lealtad hacia la institución, ya que están menos propensos a seguir los objetivos y líneas de la organización, disminución en la productividad, por una deficiente ejecución de tareas (Frescas et al., 2024).

En esa línea, en Brasil, se ha identificado que a partir de aspectos organizacionales se presenta una problemática significativa relacionada con el estrés laboral, afectando al 36.5% de los trabajadores, quienes experimentan niveles significativos de estrés y sufrimiento psicológico. Este problema impacta de manera uniforme en todas las jerarquías del personal dentro de las organizaciones. Es crucial considerar que la percepción del estrés está influenciada por diversos factores individuales, profesionales y contextuales, incluyendo género, estado civil, nivel profesional y tiempo de servicio en el equipo laboral. Estos hallazgos evidencian la necesidad de abordar y acrecentar las condiciones de labores para disminuir el estrés y fomentar un ambiente laboral más sano y productivo (Larentes, 2022).

A nivel nacional, se identificó, en relación al estudio del grado de compromiso organizacional de los que laboran con su lugar de trabajo, en ese sentido, se identifica que los trabajadores perciben una especie de obligación moral de permanecer en la entidad, esto no deslinda de diferentes acontecimientos o eventos que pueden surgir en las actividades cotidianas de los servidores públicos que bien pueden ser positivos como negativos, pero que de alguna manera se encuentran vinculados al cumplimiento de normas (56%), la identificación hacia la institución (50.1%) y el compromiso por mantenerse a largo plazo (41.8%) (Armes, 2021).

Sobre el estrés, los diferentes aspectos y/o eventos positivos y negativos pueden ser una carga emocional para el servidor público, fungiendo como estresores, por ello, en Lima, en diferentes servidores, se ha identificado un alto nivel de estrés (13.5%), seguido por trabajadores un nivel regular (15.8%), y con un nivel bajo de estrés del 33.3%. Si bien el nivel

de estrés bajo es el de mayor porcentaje en relación a los demás, cabe señalar que no alcanza ni a la mitad de la muestra, demostrando que el ambiente laboral no garantiza el buen estado de sus colaboradores y puede tener implicancias en el desenvolvimiento del personal; así también, se menciona que el estrés laboral afecta de forma diferenciada según el régimen laboral y edad. Ante las cifras reveladas, se muestra un escenario que necesita implementar medidas para incrementar el porcentaje de bajo estrés y reducir las otras falencias (Salazar, 2022).

En el Gobierno Regional de Ayacucho, se ha identificado una problemática significativa relacionada con el compromiso organizacional y el estrés laboral entre el personal administrativo. Cárdenas y Ccaccro (2023) señalan que los empleados muestran una evidente falta de identificación con los valores y la misión institucional, manifestándose en baja motivación, desapego emocional y reducida productividad. Esta situación no solo afecta el rendimiento individual, sino que también impacta negativamente en la cohesión del equipo y el desempeño general de la organización.

Las causas de esta problemática son multifacéticas, según Ventura (2024). Destacan la ausencia de reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional, deficiencias en la comunicación interna, y una carga de trabajo excesiva. Estos factores contribuyen a la creación de un ambiente laboral tenso y poco productivo, exacerbando los niveles de estrés entre los empleados. Como consecuencia, se observan síntomas como irritabilidad, ansiedad y dificultades para completar tareas, indicativos de un deterioro en el bienestar físico y emocional del personal administrativo.

De persistir esta situación, Ventura (2024) advierte sobre las potenciales consecuencias a nivel organizacional. Se prevé un aumento en la rotación del personal, una disminución significativa en la productividad y calidad del trabajo, así como un impacto negativo en la reputación y efectividad del Gobierno Regional. Estas repercusiones podrían comprometer

seriamente la capacidad de la institución para enfrentar sus desafíos y cumplir con sus responsabilidades hacia la comunidad ayacuchana. La urgencia de abordar esta problemática se hace evidente, requiriendo estrategias integrales que fortalezcan el compromiso organizacional y mitiguen el estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho.

Por ende, se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? Y como problemas específicos se puntualizó: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? ¿Cuál es la relación entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? ¿Cuál es la relación entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? y ¿Cuál es la relación entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022?

Por otro lado, como objetivo general: Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022 y como objetivos específicos: Determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022; identificar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022; determinar la relación entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022; determinar la relación entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno

Regional de Ayacucho, 2022 y determinar la relación entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

En tanto la justificación se ha constatado en justificación teórica, es decir se basó en la aplicación de teorías fundamentales que arrojan luz sobre el compromiso organizacional y el estrés laboral. Específicamente, nos apoyamos en la Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, la cual ofreció un marco conceptual valioso para analizar las diversas sub categorías del compromiso en el ámbito laboral. Este enfoque permitió explorar las facetas afectivas, de continuidad y normativas del compromiso, proporcionando una comprensión más completa de cómo los empleados se relacionan y se comprometen con la organización. Adicionalmente, se incorporaron teorías relacionadas con el estrés laboral, como el Modelo Demandas-Control-Apoyo y la Teoría de las Demandas y los Recursos laborales.

Dichas teorías permitieron examinar de manera detallada los factores estresores presentes en el entorno laboral, identificando tanto las demandas como los recursos disponibles para los empleados. La combinación de estas perspectivas ofreció una visión integral de los desafíos a los que se enfrentan los laborantes del área administrativa. Al aplicar estas teorías, se buscó no solo comprender la situación actual, sino también proponer estrategias efectivas para acrecentar el compromiso y mitigar el estrés en el trabajo. Este enfoque integral permitió abordar las complejidades del entorno laboral y proporcionar recomendaciones específicas basadas en una comprensión sólida de las dinámicas organizacionales y las experiencias individuales de los empleados.

Ahora bien, como justificación práctica, la investigación se ha centrado en una problemática de gran importancia en el ámbito laboral del Gobierno Regional de Ayacucho, enfocándose en la identificación y análisis de los niveles de compromiso organizacional y estrés laboral entre los trabajadores del área administrativa. Estos dos aspectos son cruciales para comprender la dinámica laboral y la salud emocional de los empleados en este sector

específico. Los resultados de esta investigación no solo arrojaron luz sobre la situación actual, sino que también ofrecieron información valiosa que puede ser utilizada estratégicamente. Estos hallazgos sirvieron como base para la implementación de políticas y programas específicos de gestión de recursos humanos (RRHH) en la organización.

Al comprender a fondo los niveles de compromiso y estrés laboral, la dirección estuvo mejor equipada para diseñar intervenciones y medidas que mejoren tanto el bienestar como la eficacia de los laborantes en el ámbito administrativo. En última instancia, esta investigación no solo contribuyó al cuerpo de conocimientos sobre la dinámica laboral en contextos gubernamentales, sino que también proporcionó herramientas prácticas para la toma de decisiones responsables en la gestión de RRHH. Los hallazgos tuvieron un impacto positivo significativo en la calidad de vida laboral de los empleados, promoviendo un entorno más saludable y productivo.

Luego como justificación metodológica, la presente se fundamentó en la creación y desarrollo de instrumentos de recolección de datos diseñados específicamente para ambos constructos. Dichos instrumentos no solo facilitaron el recaudo de información necesaria, sino que también fueron diseñados para ser utilizados en investigaciones futuras que aborden problemáticas similares. Este enfoque aseguró la adaptabilidad y la validez de los instrumentos en contextos diversos, promoviendo así la continuidad y la robustez de la investigación en el área administrativa. Como ejemplo, este estudio radica en la innovación y adaptabilidad de los instrumentos de recolección de datos, asegurando su aplicabilidad y validez en diversos contextos de investigación. Este enfoque no solo fortalece la presente investigación, sino que también sienta las bases para investigaciones futuras en el campo administrativo.

La ventaja de este enfoque radica en la capacidad de generalizar los resultados a partir de una muestra representativa, brindando una visión más completa de las dinámicas entre los constructos investigados. Asimismo, el diseño no experimental proporcionó flexibilidad para

explorar correlaciones entre variables sin manipular activamente las condiciones del entorno laboral, lo cual fue apropiado para entender la relación existente de manera natural. En conjunto, esta metodología cuantitativa y no experimental proporcionó datos cuantificables y objetivos que respaldaron de manera sólida la finalidad de la investigación y ofreció una base firme para las futuras decisiones y acciones en la gestión de RRHH.

Por último, la justificación social, se concibe como una valiosa contribución al desarrollo y bienestar de los colaboradores administrativos, al profundizar en el conocimiento de los factores que influyen en el compromiso organizacional y los niveles de estrés laboral, se proporcionó una perspectiva informada que puede traducirse en mejoras significativas para el personal. Los hallazgos obtenidos fueron utilizados estratégicamente para diseñar e implementar intervenciones y políticas específicas. Estas medidas se orientaron a promover un entorno laboral saludable y satisfactorio.

El impacto potencial de estas intervenciones va más allá de los beneficios individuales para los empleados; también se reflejó en la eficiencia y eficacia general de la organización. Un entorno laboral saludable y colaboradores comprometidos no solo aumentó la satisfacción y retención del personal, sino que también pudo potenciar la productividad y la calidad del trabajo. En última instancia, la investigación aspiró a ser un catalizador para el cambio positivo en el ámbito laboral, generando resultados que respalden la toma de decisiones informadas y la implementación de políticas centradas en el bienestar de los laborantes y el éxito organizacional a largo plazo.

A continuación, se realizó la referencia a las hipótesis planteadas definiendo la hipótesis general: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022; en tanto como hipótesis específicas: El nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022, es bajo; el nivel de estrés laboral en el personal administrativo

del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022, es alto; existe relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022; existe relación significativa entre compromiso continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022 y existe relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

El desarrollo de este estudio se encuentra estructurado en cuatro partes: revisión literaria, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. De igual forma, se incluyen como anexos la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, carta de autorización, instrumento de recolección de datos, análisis de confiabilidad del instrumento, validez del instrumento y base de datos.

I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Marco histórico

1.1.1. *Compromiso organizacional*

El compromiso organizacional se percibe como una conexión entre la empresa y sus empleados, y su investigación se inició en la década de 1960, por Howard Becker, centrándose en la lealtad y trabajo en grupo, incrementándose con el tiempo y generando diversos modelos para su comprensión. Su análisis es intrincado y diverso, y es de atracción para muchas organizaciones que requieren aumentar la productividad y la eficacia, ya que ven en él un respaldo para consumir los resultados esperados. Por lo cual, es crucial estudiarlo y entenderlo (Coronado et al.,2020).

La gran cantidad de literatura y esquemas sobre el compromiso organizacional, y su vínculo con una variedad de variables, lo hacen tan complejo que no está claro cómo obtener los niveles de compromiso deseados en una organización. Además, el compromiso organizacional es atractivo para los empleados, ya que les brinda una sensación de estabilidad laboral y les permite percibir beneficios por su permanencia en la empresa. Esto motiva a los trabajadores a contribuir con su desempeño para poseer beneficios a plazo extendido, lo que también tiene ventajas para ellos, sus familias y la economía en general (Lambert et al., 2020).

A pesar de que el enfoque de la apuesta paralela se ha establecido como una teoría líder en el compromiso organizacional, su influencia en la Escala de Meyer y Allen (1991) es notable, siendo esta reconocida como la escala de compromiso de continuidad. Dicha escala fue creada con el propósito de validar de manera más efectiva el enfoque de la apuesta paralela. En un enfoque bidimensional, desarrollado en 2007 por Cohen, el tiempo se segmentó en dos fases: una previa al compromiso, que se refiere a la predisposición al compromiso antes de unirse a la organización, y otra posterior al compromiso, que implica el compromiso organizacional una vez que se pertenece a la institución. La esencia del compromiso se

desglosará en dos aspectos: compromiso instrumental y compromiso afectivo, además del compromiso normativo.

Para 2012, el modelo unidimensional del compromiso, desarrollado por Klein, Molloy y Brinsfield, concebido como un vínculo psicológico, sugiere que es un estado mental susceptible de cambiar con el tiempo. La voluntad implica que comprometerse es una elección personal, independientemente de los factores que condujeron a ese compromiso percibido. Sin embargo, esta definición carece de objetivos predefinidos y, según la medición, involucra que los elementos de la escala deben ser aplicables a cualquier objetivo. En síntesis, el compromiso organizacional, investigado desde la década de 1960 por Howard Becker, ha evolucionado a lo largo del tiempo generando diversos modelos para su comprensión. Este análisis complejo y multidimensional es crucial para las entidades que requieran acrecentar la productividad y la eficacia (Jaiswal et al., 2020).

1.1.2. Estrés laboral

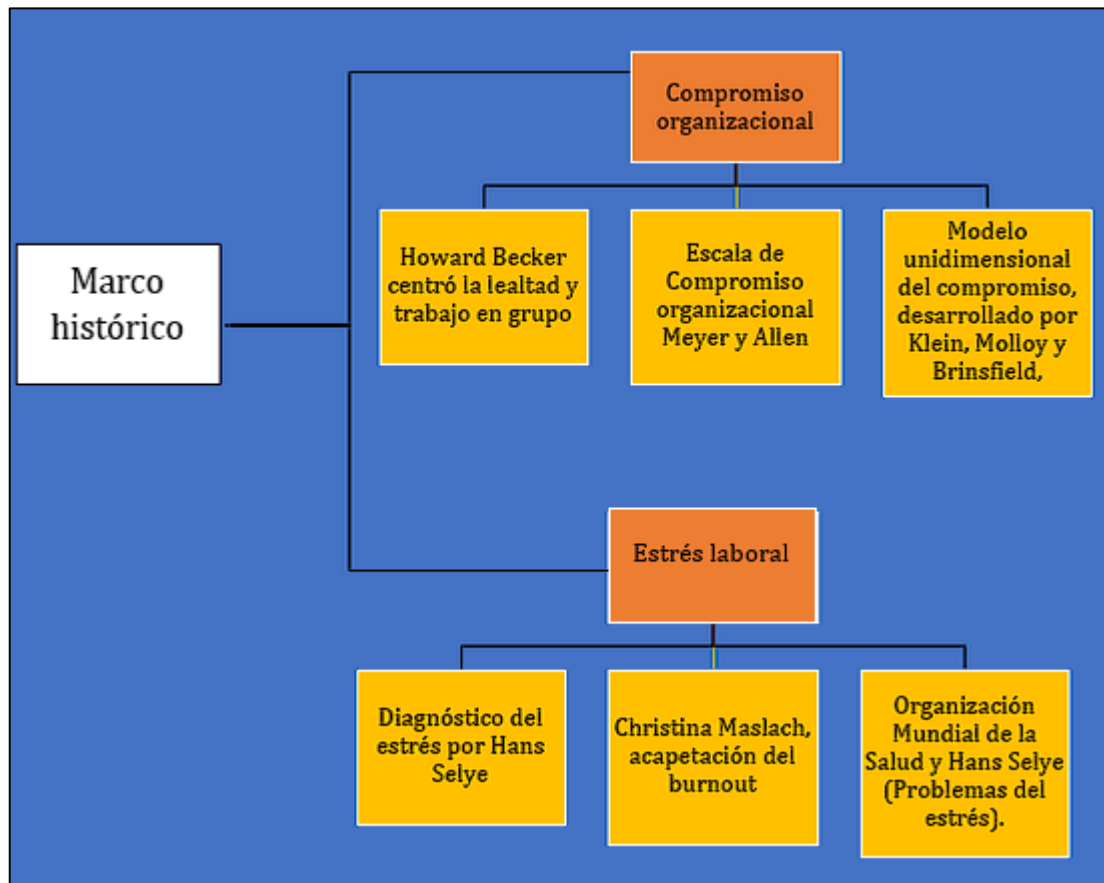
El origen del diagnóstico del estrés laboral se remonta a 1926, cuando Hans Selye, un estudiante de medicina, identificó signos comunes, como fatiga, debilidad, pérdida de apetito y bajo peso. Esta observación lo motivó a investigar más a fondo, nombrando estas señales físicas como "síndrome de estar enfermo". Posteriormente, siguió su investigación con ratas de laboratorio y descubrió un incremento en las hormonas suprarrenales, lo que lo llevó a cambiar el término por "estrés biológico", el cual puede ser provocado por demandas sociales. Ante la OMS, lo definió como "la reacción global del cuerpo ante cualquier estímulo estresante o situación estresante" (Buitrago et al., 2021).

En ese sentido, se comenzó a debatir sobre la definición de estrés laboral, entendiendo que los estímulos tanto internos como externos en las instituciones pueden causar molestia en el empleado a nivel psíquico y fisiológico. El estrés laboral se plantea como un conflicto de tipo social y económico. De forma social, afecta la salud del trabajador, crucial para la

consumación del logro, y económicamente, erosiona la productividad y competitividad de las entidades en el mercado. Es esencial dar importancia a este fenómeno, ya que su detección temprana puede prevenirlo, promoviendo la buena salud psicofisiológica de los empleados y mejorando su desempeño laboral, lo cual conduce a una mayor eficiencia, efectividad y productividad para la organización (Valencia et al., 2023).

Dentro del estudio del estrés laboral, surge un término que se relaciona con la variable de estudio, que es el burnout, el cual puede presentarse como sinónimo o antónimo, todo depende del enfoque que se emplee. Algunas investigaciones ven el burnout como un tipo particular de tensión en trabajos de ayuda, mientras que, para otros autores, esta distinción es clara: el estrés laboral puede tener connotaciones positivas o negativas, pero el burnout siempre se percibe negativamente. Sin embargo, la opinión más generalizada es que el burnout surge como resultado del estrés laboral crónico. Más adelante, gracias a los estudios de Christina Maslach, se ha aceptado que el burnout está más relacionado con las condiciones laborales que con las características individuales del trabajador, y afecta a diversos profesionales. A pesar de décadas de investigación, el burnout aún no es ampliamente reconocido como una enfermedad por derecho propio (Quintero et al., 2020).

Sin embargo, con la consideración del síndrome de desgaste ocupacional por parte de la OMS, podría haber cambios en su reconocimiento y clasificación como trastorno mental en el futuro. El estudio del estrés laboral, iniciado por Hans Selye en 1926, reveló la influencia de las demandas sociales en la salud y la productividad laboral. La detección temprana es vital para prevenir este fenómeno y acrecentar el bienestar de los laborantes y la eficiencia organizacional. Además, el burnout, vinculado al estrés laboral, continúa siendo objeto de investigación, subrayando la importancia de considerar las condiciones donde se labora para su prevención. La aceptación del síndrome de desgaste ocupacional por parte de la OMS puede tener implicaciones en su reconocimiento futuro como trastorno mental (Quintero et al., 2020).

Figura 1*Mapa conceptual del marco histórico*

Nota. Resumen del marco histórico. Fuente: Elaboración propia.

1.2. Sistema teórico

1.2.1. *Compromiso organizacional*

Teoría del Reforzamiento

También conocida como teoría del refuerzo, es una teoría psicológica que se centra en cómo las repercusiones de un comportamiento erosionan la probabilidad de que se vuelva a suscitar en el futuro. Concerniente a esta teoría, el comportamiento humano está determinado por sus consecuencias, es decir, las recompensas o castigos que resultan de ese comportamiento. Si una conducta es recompensada, es posible que se vuelva a suscitar en el futuro. Por otro lado, si la conducta va seguida de un castigo, es menos probable que se repita. En el contexto del compromiso organizacional, esta teoría sugiere que el comportamiento de

una organización hacia sus empleados puede influir en su nivel de compromiso con la organización. Por ejemplo, si una organización reconoce y recompensa a los empleados por su desempeño sobresaliente, los empleados pueden sentirse dedicados y valorados por la organización (Duriez et al., 2023; Tang et al., 2019).

Teoría del intercambio psicológico

Se centra en las expectativas mutuas entre los empleados y la organización y cómo estas expectativas afectan el compromiso organizacional. Según esta teoría, existe un contrato psicológico implícito entre los que laboran y la entidad que establece las expectativas de ambas partes sobre lo que se espera de ellos y lo que recibirán a cambio. Estas expectativas pueden incluir aspectos como la seguridad laboral, el desarrollo profesional, el reconocimiento, la compensación y la armonía entre lo laboral y lo privado. El compromiso organizacional se ve influenciado por la percepción de los empleados sobre si la organización está cumpliendo con las promesas implícitas en el contrato psicológico. Cuando los empleados sienten que la organización está cumpliendo sus expectativas, es más probable que desarrollen niveles más altos de compromiso organizacional (Meira & Hancer, 2021).

1.2.2. Estrés laboral

Teoría de Desgaste Profesional (Burnout)

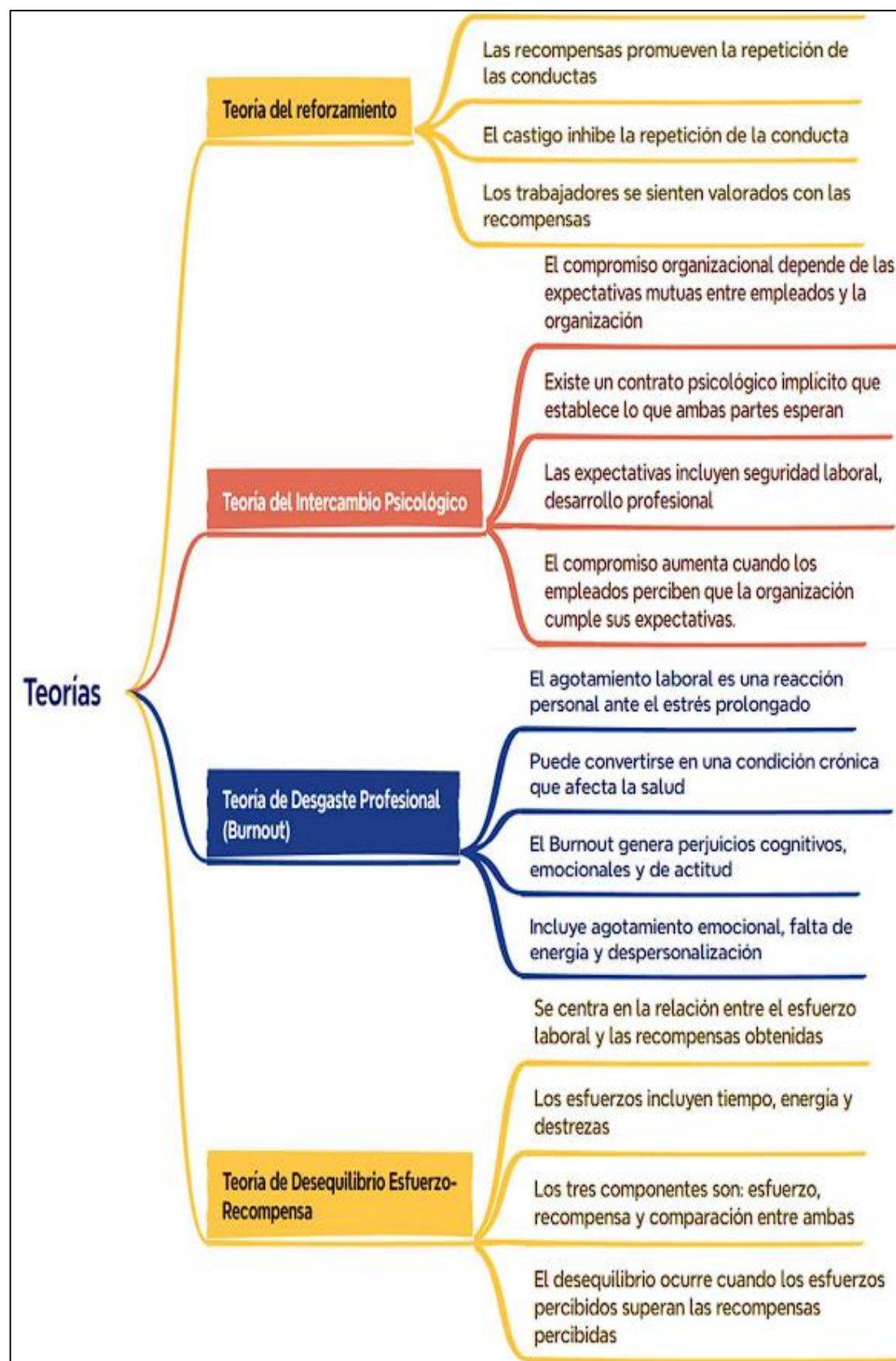
Esta teoría nos habla del agotamiento laboral como una reacción personal ante un estrés prolongado en el trabajo que se manifiesta gradualmente y con el tiempo puede convertirse en una condición crónica, generando afectaciones en la salud. Desde una perspectiva psicológica, este síndrome resulta en perjuicios a nivel cognitivo, emocional y de actitud, lo que se refleja en actitudes desfavorables hacia el trabajo, los compañeros, los clientes y el propio papel profesional. También conocida como Burnout, describe un estado de agotamiento emocional, cansado y sobrecargado, sin energía ni los recursos emocionales necesarios para hacer frente a las exigencias laborales y la despersonalización, que implica el desarrollo de actitudes cínicas,

distantes y negativas hacia los demás, incluidos los compañeros de trabajo, clientes o paciente (Edú et al., 2022).

El Burnout se considera una reacción al estrés laboral crónico, especialmente en entornos donde hay altas demandas emocionales y expectativas elevadas de rendimiento, con consecuencias graves para la salud psicofisiológica de los individuos; es por ello que, la identificación temprana del Burnout y la instauración de estrategias de prevención y manejo son importantes para resguardar la salud y el bienestar de los laborantes, así como para promover entornos laborales más saludables y productivos, a fin de potenciar no solo las capacidades organizativas de la empresa sino también cuidar y promover el desarrollo del talento humano (Johnson, 2020).

Teoría de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

La propuesta de Johannes Siegrist se enfoca en la relación entre el esfuerzo dedicado al trabajo y las recompensas obtenidas a cambio. Según este modelo los esfuerzos pueden abarcar aspectos como el tiempo, la energía y las destrezas requeridas para desarrollar las tareas laborales, mientras que las recompensas pueden ser tangibles (salario, beneficios, reconocimiento) e intangibles (seguridad laboral, oportunidades de ascenso, apoyo social). Esta teoría consta de tres componentes: el esfuerzo, que se refiere a la carga de trabajo percibida y la exigencia física y mental requerida; la recompensa, que incluye todas las formas de compensación y satisfacción que los trabajadores esperan recibir; y la comparación esfuerzo-recompensa, donde el desequilibrio ocurre cuando los esfuerzos percibidos superan las recompensas percibidas (Wang et al., 2023).

Figura 2*Mapa conceptual de teorías**Nota.* Resumen del sistema teórico. Fuente: Elaboración propia.

1.3. Marco conceptual

1.3.1. Compromiso organizacional

1.3.1.1. Definición.

Se conceptualiza como el vínculo emocional y psicológico que un empleado desarrolla con su lugar de trabajo, trascendiendo la mera relación laboral. Engloba la identificación del trabajador con los valores, metas y objetivos de la empresa, interiorizándolos hasta hacerlos propios. Se manifiesta en una disposición genuina para esforzarse más allá de lo requerido, invirtiendo tiempo y energías adicionales para contribuir al éxito de la organización. Los empleados comprometidos no solo buscan superar obstáculos y encontrar soluciones innovadoras, sino que también visualizan su carrera a largo plazo dentro de la misma empresa, lo que resulta en una menor rotación de personal y mayor estabilidad organizacional (Tang et al., 2019).

Asimismo, se conceptualiza como la medida en que un colaborador se encuentra emocional, cognitivo y conductualmente conectado con su organización. Esto implica que los empleados se identifican con los objetivos y valores de la entidad, están dispuestos a trabajar hacia sus metas y se sienten motivados para contribuir a su éxito. Para comprender mejor este concepto, es crucial considerar los tres tipos de compromiso: afectivo (que refleja el apego emocional del empleado hacia la organización), continuo (que se refiere a la disposición del empleado para seguir trabajando en la organización en el futuro) y normativo, el cual implica un sentido de obligación con la organización (Lambert et al., 2020).

En la misma línea, juega un papel crucial en el ámbito laboral y conlleva una serie de ventajas ya sea para los laborantes como para las entidades. Existen varias maneras en las que el compromiso organizacional beneficia el entorno laboral. Por ejemplo, contribuye a una mayor eficiencia, ya que los empleados comprometidos suelen estar más motivados y entregados a sus labores, lo que se muestra en una mejora de la productividad y calidad en sus

proyectos y tareas. También es crucial destacar el impacto positivo en el ambiente laboral, donde los empleados comprometidos suelen establecer relaciones más sólidas con sus compañeros, lo que facilita la colaboración, el trabajo en equipo y el compañerismo en el lugar de trabajo (Herrera y De las Heras, 2021).

1.3.1.2. Importancia del compromiso organizacional

Dicha importancia radica en varios aspectos clave. Por un lado, está la productividad, que se ve impulsada cuando los empleados están motivados para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, lo que contribuye al éxito global de la organización. Además, dicho compromiso está estrechamente ligado a la retención del talento, debido a que los laborantes comprometidos son más proclives a mantenerse en la entidad a plazo extendido, lo que a su vez ayuda a retener el talento y reducir los costos vinculados con la contratación y adecuación de nuevos colaboradores. Este compromiso también puede tener un impacto considerable en el desempeño global de la corporación. Los equipos y departamentos con altos niveles de compromiso suelen ser más eficientes, innovadores y enfocados en alcanzar los objetivos organizacionales (Stewart et al., 2020).

1.3.1.3. Dimensiones de compromiso organizacional

Para evaluar adecuadamente esta variable se consideró lo mencionado por Sajami y Gonzales (2022) y Soto et al., (2021), quienes postulan tres aspectos importantes para esta variable: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, mismos que son definidos de la siguiente manera:

a. Compromiso afectivo

Conceptualizado como el apego emocional que un colaborador desarrolla hacia la organización donde trabaja, siendo una fuerza interna que crea una identificación profunda del individuo con la entidad. Este vínculo influye en su nivel de compromiso y se manifiesta en su deseo de involucrarse de forma activa en las decisiones de la entidad, así como en cómo la

experiencia laboral del empleado se alinea con la misión y visión de la organización (Atencio et al., 2020).

- **Comprensión de los problemas.** Se refiere a la habilidad de los integrantes de una organización para comprender y resolver de manera efectiva los problemas que enfrenta la organización, ya sea en su totalidad o en sus distintas áreas de funcionamiento. Esto implica identificar los desafíos, evaluar cómo afecta a la organización y encontrar soluciones apropiadas (Archibald, 2020)
- **Retención de saberes.** Es el proceso mediante el cual una organización retiene y transfiere conocimiento y experiencia a sus empleados clave o expertos a lo largo del tiempo, siendo crucial para garantizar la continuidad y la eficacia operativa de la organización, especialmente cuando los empleados con habilidades y conocimientos específicos se jubilan, dejan la organización o cambian de roles (Enakrire y Smuts, 2023).
- **Capacidad.** Se trata de la capacidad de una entidad para establecer un ambiente laboral que estimule e impulse la implicación de sus trabajadores. Esto implica una variedad de elementos, como un liderazgo eficaz, una comunicación abierta, una cultura organizacional positiva, el desarrollo tanto profesional como personal, así como una gestión de RRHH que reconoce y aprecia las contribuciones de los empleados (Anchelia et al., 2021).
- **Eficiencia.** Se describe como la habilidad de una entidad para consumir sus metas y alcanzar sus obligaciones de manera eficiente, utilizando de forma óptima los recursos disponibles, como el tiempo, el dinero, el personal y los materiales. Cuando los trabajadores están familiarizados con sus labores y con los objetivos de la entidad, suelen desempeñarse de forma más efectiva y hacer uso de los recursos de forma eficiente y controlada (Burches y Burches, 2020).

- **Motivación.** Se refiere al impulso interno que motiva a los empleados a comportarse de cierta manera, buscar metas y esforzarse por alcanzar el éxito en su trabajo dentro de una organización. Este compromiso está íntimamente ligado a la motivación, ya que los empleados comprometidos suelen estar muy motivados en su desempeño laboral (Schunk y DiBenedetto, 2020).
- **Resultados esperados.** Son los logros o efectos que una organización anticipa o espera alcanzar como resultado de fomentar y mantener altos niveles de compromiso entre sus empleados. Estos resultados pueden variar dependiendo de los objetivos específicos de la organización, pero generalmente incluyen aspectos como la mejora del desempeño laboral, reducción del ausentismo, mayor retención de talento y mejora del clima laboral (Suhardi et al., 2020).

b. Compromiso de continuidad

Entendido como la percepción que posee el empleado sobre los costos financieros, tangibles y psicológicos que conllevaría dejar la organización y buscar otro trabajo. Esta percepción surge del sentimiento de estar comprometido con la empresa, además de la inversión de tiempo, dinero y sacrificio que ha realizado en ella. Por tanto, dejar la organización significaría perder mucho para el laborante. Antes de ejecutar la decisión de marcharse, el empleado espera mejorar sus oportunidades externas (Atencio et al., 2020).

- **Realización de labores.** Se describe como la acción de realizar de manera constante y eficaz las responsabilidades y trabajos asignados en una organización. El propósito es asegurar la continuidad de las operaciones y la consumación de los objetivos a largo plazo de la entidad (Aktar, 2022).
- **Apoyo a los demás.** Es la disposición y acción de los empleados para ayudar y respaldar a sus colegas, equipos de trabajo o la organización en su conjunto con la finalidad de

asegurar la continuidad operacional y el éxito a largo plazo, incluso en situaciones desafiantes o cambiantes (Hatteberg, 2021).

- **Amabilidad.** Se refiere a la disposición y acción de los empleados para demostrar consideración, empatía y respeto hacia sus compañeros de trabajo, superiores, subordinados y otros miembros de la organización. El objetivo es fortalecer los vínculos laborales y fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo que contribuya a la continuidad de las operaciones y al éxito a largo plazo de la organización (Putranto et al., 2021).
- **Facilidad de funciones.** Se trata de la habilidad de los trabajadores para desempeñar sus responsabilidades y tareas asignadas de manera eficaz y eficiente, incluso cuando se enfrenta a situaciones difíciles o desafiantes. El objetivo es asegurar la continuidad de las operaciones y el éxito a plazo extendido de la entidad (Alcázar, 2020).
- **Disposición.** Se describe como la mentalidad y predisposición de los colaboradores hacia quedarse en la entidad y participar de forma sustancial en su funcionamiento y éxito a largo plazo, incluso cuando se enfrentan a situaciones difíciles o cambiantes (Nahak y Ellitan, 2022).

c. Compromiso normativo

Entendido como el grado en que un individuo se siente moralmente obligada a permanecer en la organización. Esta obligación implica una presión ética en la que el individuo reflexiona sobre si dejar la institución sería lo correcto tanto para él como para la organización. La decisión se fundamenta en lo que se considera moralmente adecuado, más allá de los deseos personales (Atencio et al., 2020).

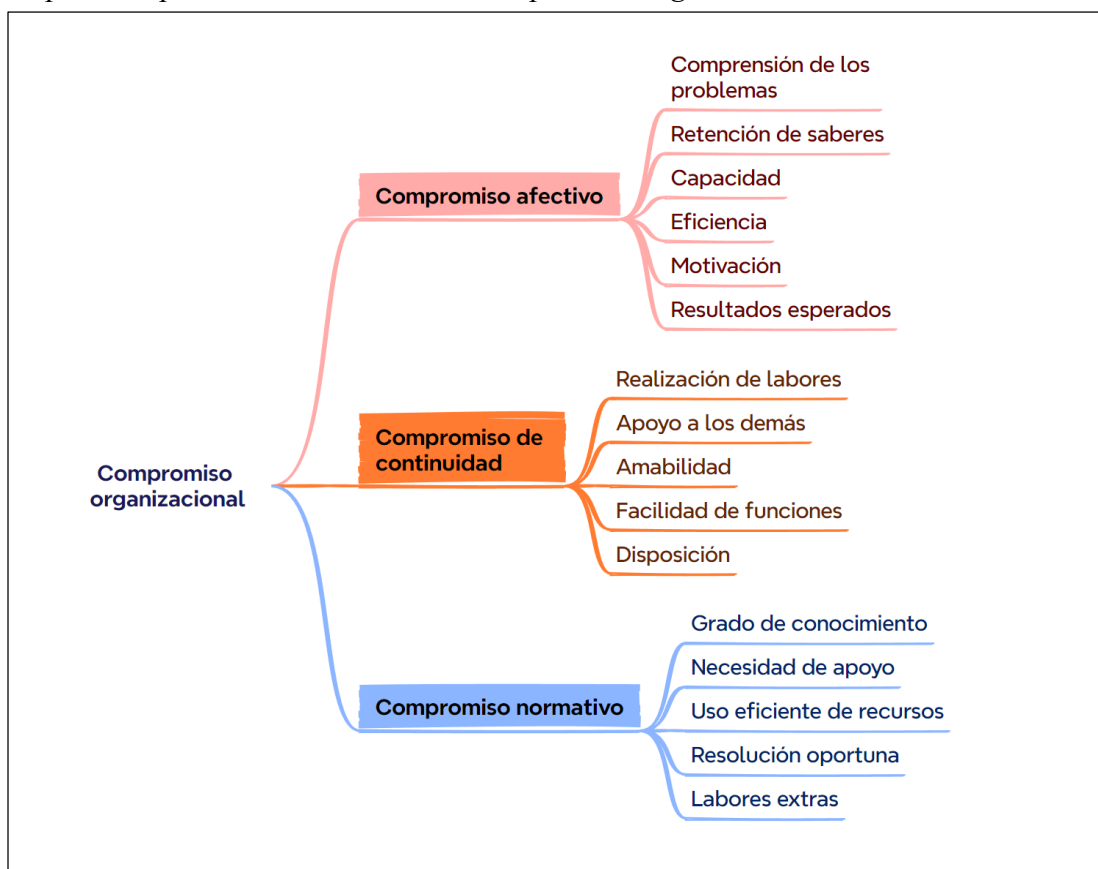
- **Grado de conocimiento.** Es el nivel de comprensión y conciencia que tienen los laborantes sobre las normas, políticas, procedimientos y valores de la entidad, así como

sobre las expectativas y responsabilidades asociadas con su rol dentro de la misma (Elayan et al., 2023).

- **Necesidad de apoyo.** Se refiere a la demanda o requerimiento que sienten los empleados de recibir respaldo, asistencia o ayuda por parte de la organización para cumplir con las expectativas, normas o responsabilidades asociadas con su rol dentro de la misma (Angellika y Masman, 2023).
- **Uso eficiente de recursos.** Es la capacidad de los colaboradores y la organización en su conjunto para utilizar los recursos disponibles de manera efectiva y responsable, de acuerdo con las normas, políticas y valores de la organización (Krajcsák, 2020).
- **Resolución oportuna.** Se trata de detectar problemas en una etapa temprana, mantener una comunicación abierta y transparente, colaborar con colegas y superiores para encontrar soluciones, y tomar decisiones que estén en línea con los valores y objetivos de la organización. Los empleados comprometidos normativamente comprenden la importancia de abordar los problemas rápidamente, ya que esto ayuda a mantener la estabilidad y la eficacia operativa de la organización (Kipman et al., 2022).
- **Labores extras.** Se refieren a las responsabilidades, tareas o actividades extras que los empleados eligen realizar más allá de lo que se les requiere en su descripción de puesto o función específica dentro de la organización. Esto puede incluir trabajar horas adicionales para finalizar proyectos importantes, participar en iniciativas de voluntariado corporativo, asumir funciones de liderazgo en equipos de trabajo o comités internos, o buscar oportunidades de aprendizaje autodidacta para adquirir habilidades relevantes para su trabajo (Narisada et al., 2021).

Figura 3

Mapa conceptual de dimensiones de compromiso organizacional



Nota. Resumen de la variable compromiso organizacional. Fuente: Elaboración propia.

1.3.2. Estrés laboral

1.3.2.1. Definición.

El estrés laboral es una respuesta compleja del organismo que surge cuando un trabajador se enfrenta a demandas profesionales que sobrepasan su capacidad percibida para manejarlas eficazmente. Este fenómeno se manifiesta a través de una amplia gama de reacciones tanto físicas como emocionales, que pueden incluir sensaciones de ansiedad persistente, irritabilidad frecuente, agotamiento crónico y una notable disminución en la capacidad de concentración. A nivel psicológico, puede conducir a una disminución de la autoestima, sentimientos de incompetencia y, en casos severos, al desarrollo de cuadros depresivos. Este estado no solo compromete el bienestar y la calidad de vida del individuo,

sino que también puede afectar negativamente su desempeño laboral, las relaciones interpersonales en el trabajo (Charuplakkal y Kumaramkandath, 2021).

Además, abarca la reacción física, emocional y mental que una persona experimenta cuando las exigencias del trabajo exceden sus habilidades, recursos o capacidad para hacerles frente. Este fenómeno puede tener diversas causas, como plazos ajustados, una carga de trabajo abrumadora, falta de control sobre las tareas, conflictos interpersonales, entre otros factores. Algunas de sus causas pueden incluir presión por cumplir con plazos, falta de apoyo o recursos, conflictos interpersonales o inseguridad laboral, lo que puede manifestarse en una variedad de síntomas, desde problemas físicos como dolores de cabeza, tensión muscular, fatiga y trastornos gastrointestinales. hasta síntomas emocionales y mentales como ansiedad, irritabilidad, cambios de humor, dificultad para concentrarse, desmotivación y desesperanza, e incluso depresión (Pandey, 2020; Charuplakkal y Kumaramkandath, 2021).

El estrés laboral puede tener tanto factores individuales como factores relacionados con la estructura socio-laboral. Los factores individuales incluyen las características personales, la capacidad de afrontamiento, las habilidades para manejar el estrés, la personalidad, las experiencias previas, entre otros. Algunas personas pueden manejar mejor el estrés que otras debido a diferencias individuales en la forma en que perciben y responden a las demandas laborales. Y en relación con los factores socio-laborales, estos se refieren a las condiciones y el entorno de trabajo que pueden contribuir al estrés de manera más amplia. Un entorno laboral con plazos ajustados, carencia de respaldo, conflictos interpersonales, inseguridad laboral o puede causar estrés, sin importar sus características individuales (Davies, 2022).

1.3.2.2. Importancia de la evaluación del estrés laboral.

La investigación sobre el estrés laboral es fundamental debido a su impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores. Como se ha mencionado, el estrés laboral puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los empleados, incluyendo problemas como la ansiedad,

la depresión, enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos. Comprender las causas y consecuencias del estrés laboral es esencial para proteger la salud y el bienestar de los empleados. Además, es importante estudiar su impacto en el rendimiento laboral, ya que puede afectar la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Analizar los efectos del estrés laboral permite a las organizaciones identificar áreas problemáticas y tomar medidas para mejorar el desempeño y la eficiencia en el trabajo (Suwoko et al., 2024).

Asimismo, se deben considerar los costos económicos asociados al estrés laboral, ya que puede generar gastos significativos para las organizaciones debido al ausentismo, la rotación de personal, los gastos médicos y la disminución de la productividad. Comprender el estrés laboral ayuda a las empresas a implementar estrategias preventivas que pueden reducir estos costos, lo que contribuye a una responsabilidad social corporativa. Las empresas tienen la responsabilidad de proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable para sus empleados, y estudiar el estrés laboral y tomar medidas para abordarlo es parte de esta responsabilidad social corporativa (Nihayati et al., 2021).

1.3.2.3. Dimensiones del estrés laboral

Para evaluar este constructo, se tomó en cuenta lo mencionado por Hernández et al. (2020) y Rojas et al. (2021) quienes sostienen que este constructo posee cuatro aspectos importantes: estresores de ambiente físico, demandas del propio trabajo, contenidos del trabajo y características de las tareas y relaciones interpersonales grupales; mismos que son definidos de la siguiente manera:

a. Estresores de ambiente físico

Se refieren a elementos o circunstancias presentes en el entorno físico de trabajo que pueden desencadenar o contribuir al estrés experimentado por los empleados. Estos factores estresantes pueden variar según el lugar de trabajo y las características específicas del entorno físico, pero generalmente incluyen aspectos como: condiciones laborales poco saludables,

diseño ergonómico, espacios de trabajo congestionados o mal distribuidos, y falta de comodidades o servicios adecuados. Por consiguiente, resulta fundamental que las organizaciones identifiquen y aborden estos factores estresantes para crear un entorno físico más saludable y propicio para el bienestar de los empleados. De esta manera, se podría contribuir a la reducción del estrés laboral y la mejora de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores (Jiang et al., 2021).

- **Baja iluminación.** Se hace referencia a la falta de iluminación adecuada en el lugar de trabajo, lo cual puede ser un factor contribuyente al estrés laboral y tener efectos negativos en la salud y el bienestar de los empleados. Una iluminación insuficiente puede ocasionar diversos problemas, como fatiga visual, disminución en la productividad, aumento del estrés y repercusiones en el estado de ánimo de los trabajadores (Jiang et al., 2021).
- **Temperatura del ambiente.** Es el nivel de calor o frío presente en el entorno de trabajo, y de ser inadecuada puede ser un estresor de ambiente físico si está por encima o por debajo del rango de confort para la mayoría de las personas. Un ambiente demasiado caluroso puede causar incomodidad, sudoración excesiva, fatiga y dificultad para concentrarse, mientras que un ambiente demasiado frío puede causar sensación de entumecimiento, rigidez muscular y distracción (Jiang et al., 2021).
- **Ruido.** Se refiere al nivel de sonido presente en el entorno de trabajo, el cual puede ser un estresor significativo si es excesivo o perturbador. El ruido constante o repentino puede interferir con la concentración, dificultar la comunicación, aumentar la fatiga y provocar irritabilidad y estrés en los empleados. Esto puede ser especialmente problemático en entornos de trabajo como fábricas, oficinas abiertas o áreas cercanas a equipos ruidosos (Jiang et al., 2021).

- **Limpieza.** Se refiere al nivel de higiene y orden presentes en el entorno de trabajo. Un ambiente de trabajo sucio, desordenado o mal mantenido puede ser un estresor de ambiente físico, ya que puede provocar sentimientos de incomodidad, ansiedad y malestar en los empleados. Además, la falta de limpieza puede aumentar el riesgo de enfermedades y lesiones, así como contribuir a una mala imagen de la empresa (Jiang et al., 2021).

b. Demandas del propio trabajo

Se trata de las presiones, cargas y responsabilidades asociadas con las tareas y funciones que los empleados deben llevar a cabo en el entorno laboral. Estas exigencias pueden presentarse de diversas maneras e incluir aspectos como una alta carga de trabajo, plazos de entrega ajustados, complejidad en las tareas, falta de claridad en las expectativas y situaciones sociales difíciles. Las demandas inherentes al trabajo son elementos que generan presión y tensión en los empleados mientras cumplen con sus responsabilidades laborales, y si no se gestionan adecuadamente, pueden contribuir significativamente al estrés laboral. Esto puede tener efectos negativos en el bienestar y la salud mental de los empleados, así como en su rendimiento y satisfacción laboral (Komlenac et al., 2022).

- **Realización de horas extras.** Hace referencia al tiempo adicional que un empleado dedica a sus responsabilidades laborales más allá de su horario regular de trabajo establecido por la organización. Esto puede implicar trabajar antes o después de las horas habituales de trabajo, así como trabajar durante días libres o festivos (Yu y Leka, 2022).
- **Apoyo en labores de compañeros.** Se describe como la colaboración y apoyo mutuo entre empleados para hacer frente a las responsabilidades y demandas laborales. Esto implica ayudar a los compañeros a completar tareas, superar obstáculos o resolver problemas relacionados con sus funciones laborales (Dutta y Rangnekar, 2023).

- **Riesgos en la labor.** Se refiere a los posibles peligros o amenazas para la salud, seguridad o bienestar de los empleados que surgen debido a las responsabilidades laborales que deben cumplir. Estos riesgos pueden ser diversos según el tipo de trabajo y el entorno laboral, e incluyen riesgos físicos, ergonómicos, psicosociales, biológicos y químicos (Guerrero, 2022).

c. Contenidos del trabajo y características de las tareas

Se refieren a los aspectos específicos de las responsabilidades laborales y las funciones que los empleados deben realizar en su trabajo. Esto incluye la naturaleza de las tareas, como su complejidad, variedad y demanda cognitiva, así como también la autonomía y control que los empleados tienen sobre su trabajo. Estos aspectos pueden influir en la percepción de los empleados sobre su carga laboral y su capacidad para manejarla, lo que a su vez puede afectar su nivel de estrés. Por ejemplo, las tareas repetitivas, monótonas o de alta presión pueden contribuir al estrés laboral, mientras que las tareas desafiantes pero controlables pueden promover un ambiente laboral más saludable (Samašonok et al., 2023).

- **Capacitación.** Se trata del proceso mediante el cual se proporciona a los empleados de las habilidades, conocimientos y recursos requeridos para desempeñar sus funciones laborales y hacer frente a los aspectos estresantes de su trabajo. La capacitación puede incluir el desarrollo de habilidades técnicas y profesionales, el aprendizaje de procedimientos operativos, el dominio de tecnologías específicas, la mejora de la comunicación interpersonal y el fortalecimiento de las habilidades para resolver problemas (Kim et al., 2021).
- **Control.** Se refiere al grado de autonomía y autoridad que tienen los empleados sobre cómo realizan sus tareas y cómo manejan su entorno laboral. Un alto nivel de control implica que los empleados tienen la capacidad de tomar decisiones sobre cómo abordar sus responsabilidades y pueden influir en su ambiente laboral. Por otro lado, un bajo

nivel de control significa que los empleados tienen limitaciones en su capacidad para tomar decisiones y pueden sentirse más restringidos en su trabajo (Kim et al., 2021).

- ***Materiales.*** Se refiere a los elementos esenciales para llevar a cabo las labores laborales, a empaquetar equipos, tecnología, suministros y cualquier otro recurso material necesario para completar las responsabilidades laborales de forma efectiva. La disponibilidad y accesibilidad de estos elementos pueden impactar en el estrés laboral. La ausencia de acceso a los recursos adecuados o su funcionamiento deficiente puede complicar la ejecución de las tareas, incrementar la frustración de los empleados y contribuir al estrés laboral (Kim et al., 2021).
- ***Claridad de funciones.*** Este término se refiere a la comprensión clara y precisa que tienen los empleados sobre sus responsabilidades y expectativas laborales. Una falta de claridad en cuanto a las funciones y roles puede generar confusión, ambigüedad y ansiedad entre los empleados, lo que contribuye al estrés laboral. Por otro lado, una comprensión clara y bien definida de las funciones puede proporcionar a los empleados un sentido de propósito y dirección en su trabajo, lo que puede ayudar a reducir el estrés y mejorar el desempeño laboral (Kim et al., 2021).

d. Relaciones interpersonales grupales

Se describe como la calidad y naturaleza de las interacciones entre los integrantes de un grupo o equipo de trabajo en el ámbito laboral, y cómo estas relaciones pueden afectar los niveles de estrés que experimentan los empleados. En este sentido, las relaciones interpersonales dentro del grupo pueden incidir en el nivel de estrés laboral de diversas formas, como a través del apoyo social, la resolución de conflictos, el ambiente laboral y la comunicación eficaz (Agata, 2022).

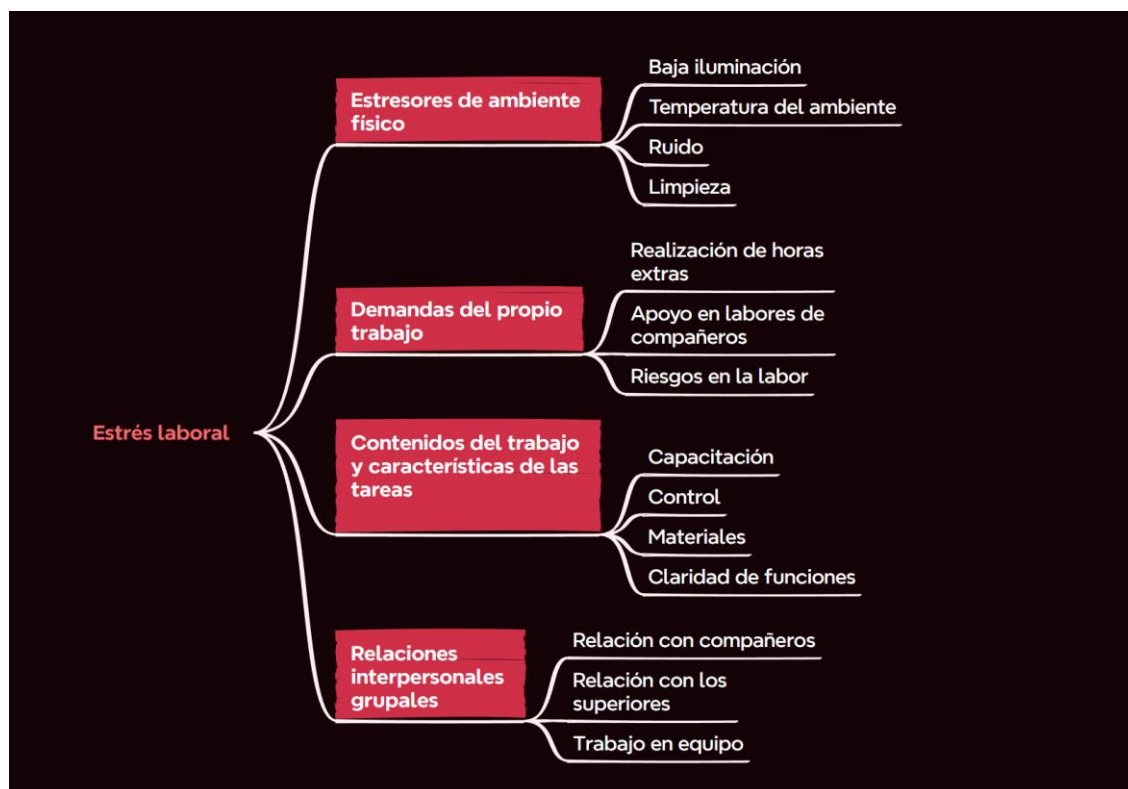
- ***Relación con compañeros.*** Se describe como la calidad de las interacciones y relaciones que un trabajador establece con sus compañeros en el ambiente laboral. Una

relación positiva con los colegas implica colaboración, apoyo recíproco, camaradería y comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Estas relaciones pueden afectar la satisfacción laboral, el sentido de pertenencia y el bienestar emocional de los empleados, así como la eficacia del trabajo en equipo y la productividad general del grupo (Agata, 2022)..

- ***Relación con los superiores.*** Se refiere a la calidad de la relación entre un empleado y sus superiores o gerentes en el entorno laboral. Una relación efectiva con los superiores se define por la confianza, el respeto mutuo, la comunicación abierta, la retroalimentación constructiva y el respaldo en el crecimiento profesional. Estas relaciones tienen impacto en el ambiente laboral, la motivación de los empleados, la percepción de equidad organizacional y la efectividad del liderazgo en la empresa (Agata, 2022)..
- ***Trabajo en equipo.*** Se refiere a la sinergia y la colaboración entre los integrantes de un equipo o grupo de trabajo para alcanzar metas compartidas. El trabajo en equipo implica la combinación de habilidades, conocimientos y recursos individuales para resolver problemas, tomar decisiones y llevar a cabo tareas de manera efectiva y eficiente. La fortaleza de las relaciones interpersonales en el grupo es crucial para el éxito del trabajo en equipo, ya que facilita la comunicación, la coordinación, la confianza y la cohesión dentro del equipo, lo que contribuye a alcanzar los objetivos y obtener resultados exitosos (Agata, 2022).

Figura 4

Mapa conceptual de dimensiones de compromiso organizacional



Nota. Resumen de la variable estrés laboral. Fuente: Elaboración propia.

1.4. Marco referencial

1.4.1. Antecedentes internacionales

Nathania et al. (2023) llevaron a cabo un estudio en Indonesia, titulado *El efecto del entorno laboral y el equilibrio entre vida laboral y personal en la satisfacción laboral: el estrés laboral como mediador*, con el objetivo de identificar cómo el entorno laboral y el equilibrio entre trabajo y vida personal afectan la satisfacción laboral, considerando el estrés como un mediador. Este estudio explicativo se realizó entre octubre y noviembre de 2022, utilizando un enfoque cuantitativo con un cuestionario aplicado a una muestra intencional de 206 participantes (80 hombres y 126 mujeres) de entre 20 y 35 años. Los hallazgos mostraron que tanto el entorno laboral como el equilibrio trabajo-vida tienen un efecto negativo y significativo sobre el estrés laboral, pero positivo y significativo sobre la satisfacción laboral. Además, se evidenció que el estrés laboral tiene una relación negativa significativa con la satisfacción

laboral cuando actúa como mediador, subrayando la importancia de gestionar adecuadamente el estrés para mejorar la satisfacción de los empleados.

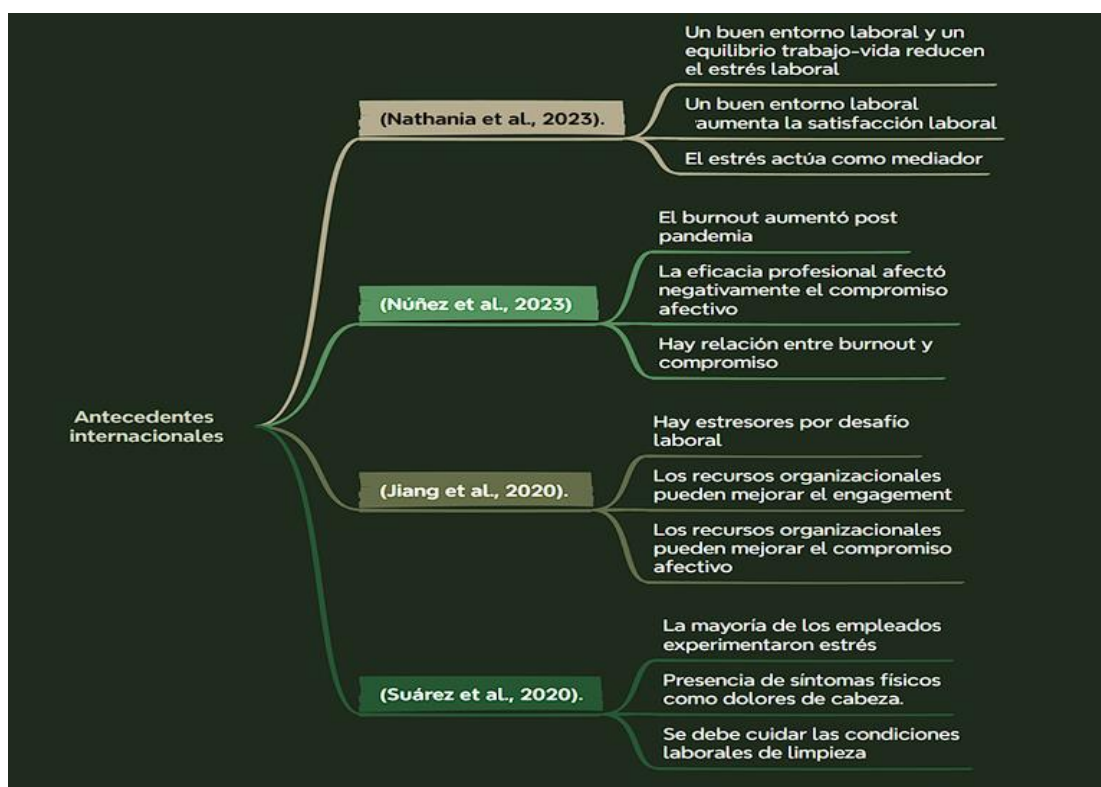
Núñez et al. (2023) en su artículo desarrollado en México titulado *Burnout y compromiso antes y en el confinamiento del COVID-19*, tuvieron como propósito comparar el burnout y el compromiso afectivo en trabajadores de una universidad pública, ($n=111$) y durante ($n=125$) la pandemia por COVID-19, así como analizar la asociación entre estas variables. Los hallazgos indicaron un incremento tanto en el agotamiento como en el compromiso afectivo durante la pandemia. Adicionalmente, se encontró que la eficacia profesional tuvo una influencia significativa y negativa en el compromiso afectivo ($Q2 = .095$). En conclusión, se aporta evidencia significativa sobre el impacto de la pandemia por COVID-19 en el ámbito laboral universitario del noroeste de México, con un incremento tanto en el burnout como en el compromiso afectivo durante la crisis sanitaria, lo que sugiere una compleja dinámica psicológica entre los trabajadores.

Jiang et al. (2020) en su estudio realizado en China, titulado *Factores estresantes, compromiso laboral y compromiso afectivo entre los funcionarios públicos chinos*, la finalidad fue examinar cómo los estresores de desafío se relacionan con el compromiso afectivo a través del engagement laboral, y cómo este efecto es moderado por las autoevaluaciones centrales y el apoyo organizacional percibido. El método responde al enfoque cuantitativo, predictivo y no experimental con una muestra de 226 participantes. Los hallazgos revelan que los estresores de desafío tienen un efecto positivo significativo sobre el engagement laboral, el cual a su vez influye positivamente en el compromiso afectivo. El compromiso laboral medió significativamente la relación entre los estresores de desafío y el compromiso afectivo ($\beta = 0.45$, $p < 0.01$). Las conclusiones sugieren que los estresores de desafío, cuando se apoyan adecuadamente con recursos organizacionales y una percepción positiva de las propias capacidades, pueden fomentar un mayor compromiso afectivo entre los empleados públicos.

Suárez et al. (2020) llevó a cabo un estudio realizado en Nicaragua titulado *Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo*, con el propósito de determinar el nivel de estrés laboral y explorar su relación con las condiciones laborales de los empleados. La investigación se realizó utilizando un enfoque mixto, concluyente explicativo, que combinó entrevistas y encuestas aplicadas a una muestra de 20 colaboradores. Los hallazgos revelaron que el 55% de los participantes experimentaron estrés siempre o casi siempre, mientras que el 45% lo experimentó en algunas ocasiones. Se observó que el 95% de los síntomas de estrés reportados eran de naturaleza física, destacando la presencia frecuente de jaquecas y dolores de cabeza. Además, las condiciones laborales como la limpieza del área, la iluminación y el ruido no parecen ser factores determinantes en el estrés laboral según los resultados de la investigación; los hallazgos subrayan la importancia de entender la naturaleza del estrés laboral y sus implicaciones en el bienestar de los empleados.

Figura 5

Mapa conceptual de los trabajos previos internacionales



Nota. Resumen de antecedentes internacionales. Fuente: Elaboración propia.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Castillo et al., (2022) en su artículo realizado en la región La Libertad titulado *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú*, el propósito fue examinar la asociación entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en un hospital público. Empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, se evaluó a 153 trabajadores de salud. Los hallazgos mostraron que el 77% de los participantes presentaron un nivel alto de Burnout, 21% un nivel medio y 2% un nivel bajo. En cuanto al compromiso organizacional, el 23% de los trabajadores evidenciaron un nivel bajo, 66% medio y 11% alto. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación $\rho = -0.135$ y un valor de significancia $p = 0.007$ ($p < 0.05$), indicando una relación inversa y débil pero significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional. En conclusión, se determinó que existe una correlación inversa significativa, aunque débil, entre ambos fenómenos.

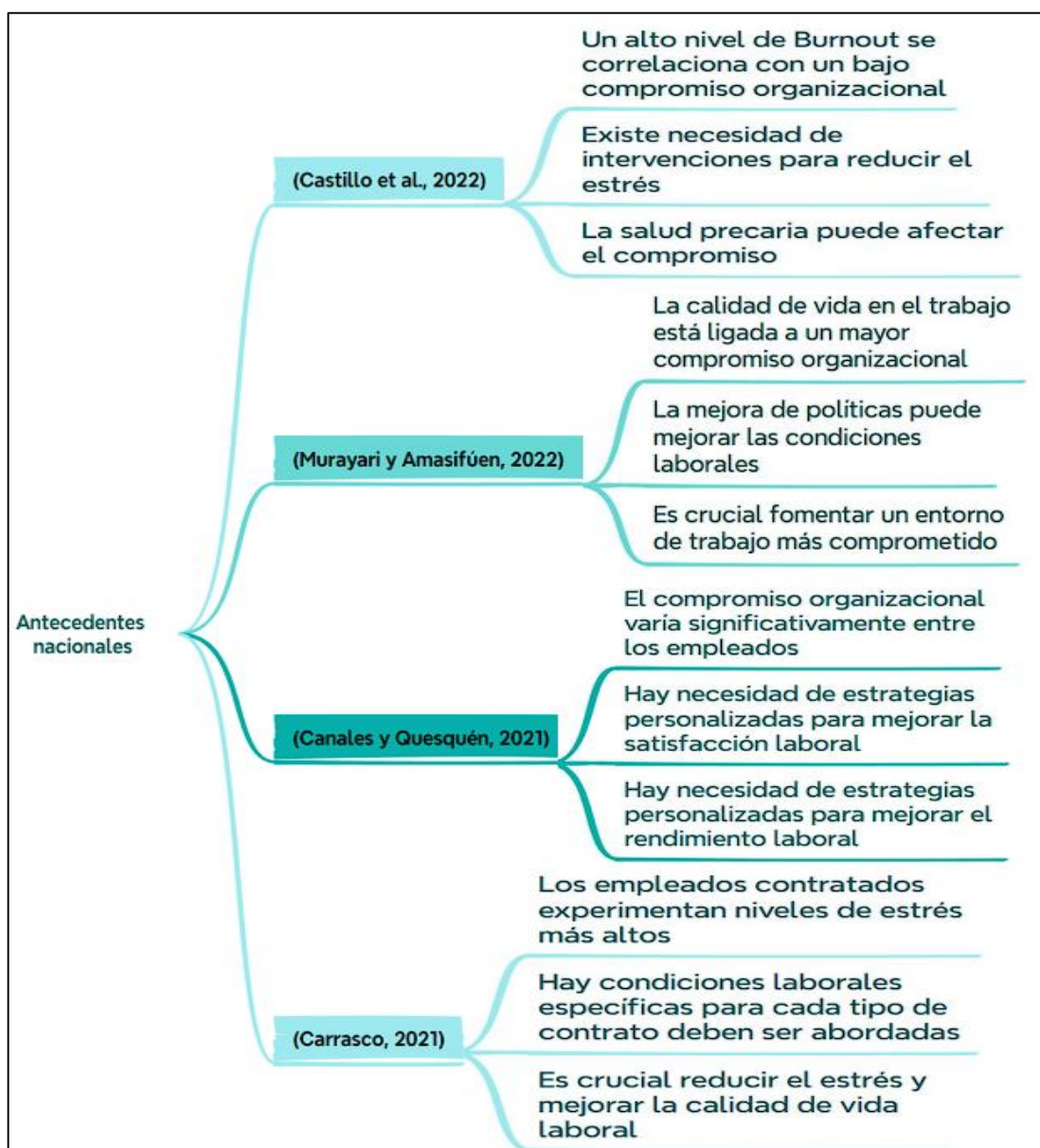
Murayari y Amasifúen (2022) en su artículo realizado en la región San Martín titulado *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una Institución Pública - peruana 2022*, tuvieron por finalidad determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional en el ámbito de la administración pública. Se empleó una metodología cuantitativa, transversal, correlacional y una muestra de 100 participantes. Los hallazgos, revelaron una asociación estadísticamente significativa de intensidad media y dirección positiva ($\rho = 0.330$, $p < 0.05$) entre ambos constructos. Se concluye que existe una vinculación sustancial entre la calidad de vida laboral experimentada por los funcionarios y su nivel de compromiso hacia la organización. El cual sugiere que las entidades públicas, al aspirar al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, deben priorizar la implementación de políticas y prácticas que fomenten un entorno laboral de alta calidad, como estrategia para potenciar el compromiso de su capital humano.

Canales y Quesquén (2021) llevaron a cabo un estudio en Lima titulado *Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el Personal Administrativo de una Entidad Pública de Lima Metropolitana, 2020*, con el objetivo de determinar la evaluación entre estas variables. La metodología responde al enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, con un tamaño de muestra de 130 trabajadores administrativos. Los hallazgos obtenidos del proceso de recolección y análisis de datos revelaron que el 55.7% de los colaboradores administrativos mostraron un compromiso organizacional en un nivel medio, mientras que el 25.2% indicaron un nivel bajo y el 19.1% manifestaron un alto nivel de compromiso. En consecuencia, se concluye que existe una diversidad en la percepción del compromiso entre los colaboradores administrativos, lo cual puede tener implicaciones significativas en la gestión de RRHH y en el diseño de estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño organizacional de forma integral.

Carrasco (2021) realizó un estudio realizado en Lima titulado *Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima, 2021*, con el propósito de determinar el nivel diferenciado de estrés en trabajadores administrativos. La metodología utilizada fue de tipo comparativo, con un diseño no experimental y transversal, que incluyó a 201 empleados del área mencionada, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. A través del instrumento aplicado, se analizó el nivel de estrés en relación con el estado de trabajador contratado o nombrado, y los resultados indicaron que el personal contratado experimentaba niveles más altos de estrés en comparación con el personal nombrado. En conclusión, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el régimen de contrato, lo que sugiere la existencia de condiciones organizacionales que influyen en los niveles diferenciados de estrés entre los colaboradores administrativos.

Figura 6

Mapa conceptual de los trabajos previos nacionales



Nota. Resumen de antecedentes nacionales. Fuente: Elaboración propia.

1.4.3. Antecedentes locales

Vásquez y Reinaga (2023) en su trabajo realizado en Ayacucho titulado *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2019*, se propusieron evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores administrativos. Utilizando un enfoque cuantitativo,

descriptivo, no experimental transversal y una muestra de 164 trabajadores. Los hallazgos revelan una prevalencia de estrés laboral medio (49.39%) y un desempeño laboral predominantemente medio (51.83%). El análisis inferencial, confirmó una influencia estadísticamente significativa e inversa del estrés sobre el desempeño ($\beta_1 = -0.564$, $p = 0.00$). Se concluye que la mitigación del estrés laboral podría conducir a una optimización del rendimiento profesional, proporcionando así una base empírica para el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas a la gestión del estrés y la mejora del desempeño.

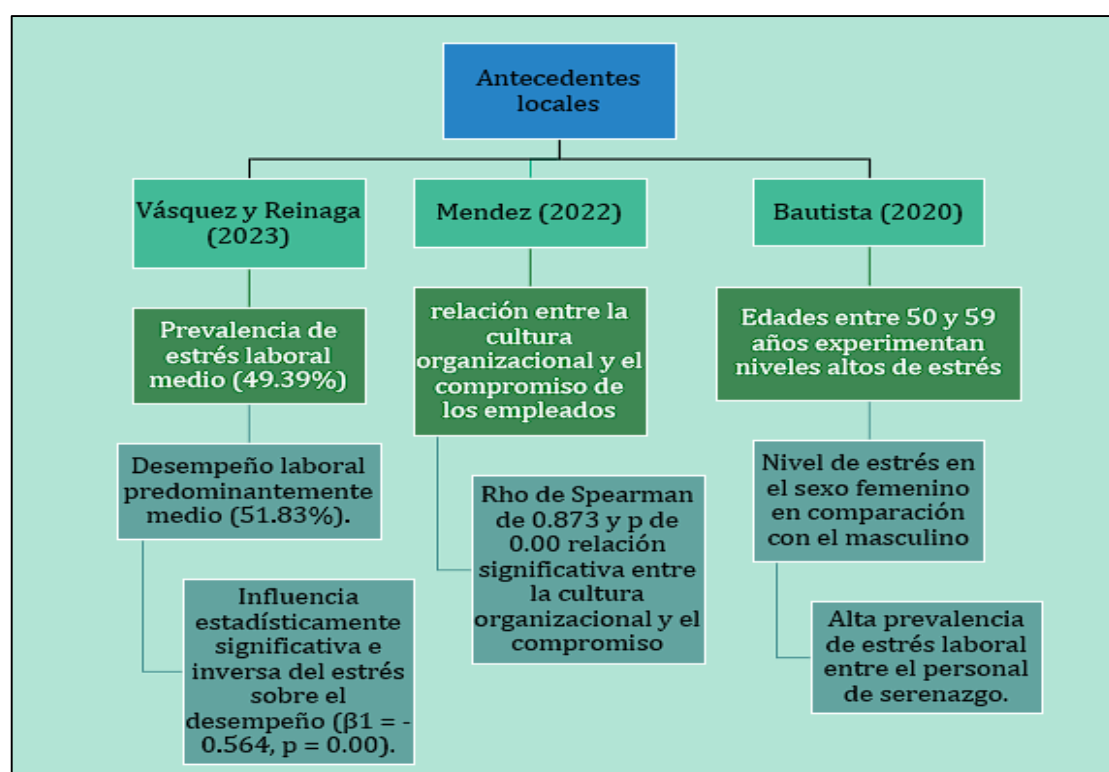
Mendez (2022) en su trabajo realizado en Ayacucho titulado *Análisis de la cultura y el compromiso organizacional en los empleados del Gobierno Regional de Ayacucho – 2019*. El objetivo fue examinar la relación entre la cultura organizacional y el compromiso de los empleados. El estudio fue de enfoque cualitativo y cuantitativo de evaluación en un diseño no experimental, con una muestra de 219 empleados seleccionados de manera no aleatoria. Se empleó una encuesta como el principal instrumento de recolección de datos, utilizando un cuestionario tipo Likert para evaluar la percepción de los empleados. Los hallazgos mostraron un coeficiente de calificación Rho de Spearman de 0.873, con un nivel de significancia de 0.00, lo que indica una calificación altamente significativa entre la cultura organizacional y el compromiso de los empleados en el Gobierno Regional de Ayacucho en el año 2019. Estos resultados resaltan la relevancia de la cultura organizacional en la promoción del compromiso laboral entre los empleados de esta institución.

Bautista (2020) en su estudio titulado *Estrés Laboral en el Personal de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019*, con el objetivo de evaluar los niveles de estrés en este grupo. El método responde al enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental con una muestra de 100 serenos del lugar. Los hallazgos indican que el 41% de los serenos experimenta estrés en un nivel moderado, lo que sugiere la presencia de manifestaciones psicosomáticas que pueden afectar su salud física y mental. Se identificó

también que los serenos de edades entre 50 y 59 años experimentan niveles altos de estrés, mientras que aquellos de 40 a 49 años muestran estrés en un nivel moderado, lo que sugiere que la edad podría ser un factor de riesgo para el estrés laboral. Por último, se observará un mayor nivel de estrés en el sexo femenino en comparación con el masculino, según los resultados obtenidos en esta investigación. En conclusión, estos resultados resaltan la alta prevalencia de estrés laboral entre el personal de serenazgo.

Figura 7

Mapa conceptual de los trabajos previos locales



Nota. Resumen de antecedentes locales. Fuente: Elaboración propia.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación

2.1.1. Enfoque

En la presente se utilizó una metodología cuantitativa, caracterizada por su estricta objetividad y precisión en la recopilación de datos (Arispe et al., 2020). Por lo tanto, la presente poseyó un enfoque cuantitativo debido a que la data con la que se trabajó fue numérica.

2.1.2. Tipo

La presente fue de tipo básica, comúnmente asociada a la investigación pura, está centrada en la generación de conocimiento (Arispe et al., 2020). La presente fue de tipo básica debido a que se buscó promover y acrecentar la sapiencia científica sobre las variables estudiados.

2.1.3. Nivel

El estudio de nivel relacional se centra en encontrar la conexión entre dos variables o más, medir con la estadística para cuantificar la relación significativa, con el propósito principal de buscar si existe asociaciones, correlaciones o diferencias significativas entre ambas, (Guevara, 2023). El nivel de investigación fue relacional porque se buscó determinar el grado de relación entre las variables del estudio y con ella dar respuesta a los objetivos de estudio.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población hace referencia al conjunto integral de elementos o personas que poseen las características particulares (Arispe et al., 2020). Para este estudio se incluyó a 82 colaboradores exclusivamente del área administrativa, es decir, aquellos que son nombrados y contratados activamente bajo el decreto legislativo N°. 276.

Tabla 1*Distribución de la población*

Áreas administrativas	Nº	Funciones
Gobernación regional	3	Dirigir las políticas públicas establecidas por el gobierno nacional.
Vice gobernación regional	3	Coordinar las funciones para cumplir actividades asignadas por el gobernador regional.
Gerencia general regional	3	Hacer cumplir la normatividad de los sistemas administrativos y funcionales.
Procuraduría pública Regional	3	Defender los derechos e intereses institucionales.
Secretaría general	5	Emitir informes internos de índole administrativo y técnico.
Oficina de comunicaciones e imagen institucional	2	Difundir y mantener informados sobre las diferentes actividades del Gobierno Regional.
Oficina de tecnologías de la información y comunicación	4	Garantizar la operación de infraestructura de datos tecnológicos informáticos y de comunicación.
Oficina de atención al ciudadano y gestión documentaria	5	Recepción de documentos administrativos para su registro y derivación a las áreas correspondientes.
Gerencia regional de planeamiento, presupuesto y organización territorial	2	Gestionar el proceso de modernización institucional de acuerdo a las normativas técnicas y lineamientos sobre el componente.
Subgerencia de planeamiento estratégico	1	Actualizar la justificación del plan estratégico para elevar el acervo documentario al titular del pliego.
Subgerencia de programación multianual e inversiones	2	Evaluar los resultados y el impacto de los estudios y proyectos ejecutados.
Subgerencia de presupuesto institucional	1	Emitir opinión técnica de acuerdo al sistema administrativo nacional del presupuesto público.
Subgerencia de modernización institucional	1	Formular el plan operativo institucional de la subgerencia conforme a la directiva interna aprobado, asimismo monitorear y evaluar su ejecución.
Subgerencia de demarcación y organización territorial	2	Participar en acciones técnicas de su competencia en materia de demarcación y organización territorial.
Gerencia regional de asesoría jurídica	3	Evaluar las opiniones y notas legales en el marco legal jurídico de su competencia.

Oficina regional de supervisión y liquidación de inversiones y programas	12	Velar por el cumplimiento de los términos y plazos en la ejecución de las inversiones y programas.
Oficina regional de formulación de estudios y estadística	1	Declarar la viabilidad de los proyectos de inversión.
Gerencia regional de Administración	2	Suscribir contratos y/o convenios relacionados a la adquisición de bienes, servicios.
Subgerencia de abastecimiento	4	Organizar y prever la provisión oportuna de bienes y servicios, para las distintas dependencias del Gobierno Regional de Ayacucho.
Subgerencia de control patrimonial	3	Efectuar la valorización de bienes muebles y realizar el inventariado de bienes inmuebles según normativa de su competencia vigente.
Subgerencia de contabilidad	6	Generar los estados financieros e integrar la consolidación informativa contable del pliego regional.
Subgerencia de tesorería	5	Expedir documentos de pagos y certificaciones de transferencias a la CCI.
Gerencia regional de gestión de recursos humanos	1	Gestionar y asesoramiento a la alta dirección referidos al desarrollo de recursos humanos en la entidad.
Subgerencia de gestión de políticas y organización del trabajo	2	Organizar el proceso de dotación y atención de necesidades de personal en la entidad.
Subgerencia de gestión del empleo, compensación y rendimiento	3	Determinar el reconocimiento de pensiones y administrar los legajos del personal activo.
Gerencia regional de Infraestructura	1	Realizar el seguimiento de las inversiones para efectuar el registro correspondiente en el banco de inversiones.
Subgerencia de estudios definitivos y expedientes técnicos	1	Participar en la formulación del plan anual de adquisición de bienes y servicios de los proyectos y/o metas a su cargo.
Subgerencia de ejecución de inversiones	1	Monitorear las inversiones ejecutadas bajo la modalidad de administración directa e indirecta.
Total	82	

Nota. Elaboración en base a los datos obtenidos del Gobierno Regional de Ayacucho (2022).

Criterios de inclusión:

- a. Trabajadores que se encontraron ejerciendo sus labores actualmente.

- b. Trabajadores que accedieron a participar de forma voluntaria.
- c. Colaboradores de la región Ayacucho peruana.

Criterios de exclusión:

- a. Colaboradores que estuvieron ejerciendo sus labores.
- b. Trabajadores que no aceptaron participar de forma voluntaria.
- c. Trabajadores de sectores privados.

2.2.2. Muestra

La investigación no requirió la utilización de un muestreo, ya que se consideró como muestra representativa con el total del tamaño reducido de la población (sede central), es decir, se considera una pequeña población de todas las unidades de estudio disponibles dentro de la institución. Por lo mencionado, la muestra se constituyó por 82 laborantes públicos del Gobierno Regional de Ayacucho 2022.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental – transversal ya que se distingue por su enfoque observacional en entornos naturales (Ortiz et al., 2022). Es así que la investigación fue no experimental ya que no se manipularon ninguna de las variables de estudio bajo ninguna modalidad. Cabe mencionar que también fue de corte transversal donde el recaudo de información se realiza en un solo momento.

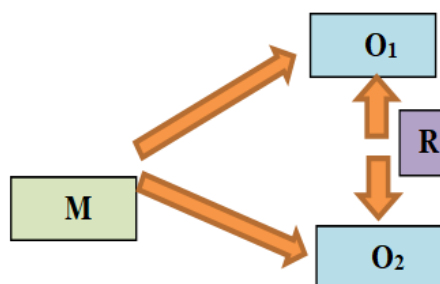
Donde:

M: Población

O₁: Compromiso Organizacional

O₂: Estrés Laboral

R: Relación



2.4. Técnicas e Instrumentos

2.4.1. Técnica

La investigación hizo uso de la técnica de encuesta, el cual es un método cuantitativo reconocido para la recolección sistemática de datos (Guillén, 2020). Se optó por esta técnica ya que se buscó obtener información concisa y relevante que permita una comprensión profunda de los fenómenos de investigación, contextualizados en el marco específico del estudio.

2.4.2. Instrumento

El cuestionario se entiende como una herramienta fundamental en la investigación científica, diseñada para el recojo sistemático de datos de una población. Cada pregunta se encuentra acompañada de opciones de respuesta predefinidas, permitiendo a los participantes seleccionar aquella que mejor se alinee su perspectiva, vivencia o circunstancia particular (Arias y Covinos, 2021).

2.4.3. Validez del instrumento

La validez se refiere a la medida en que un instrumento de medición realmente evalúa lo que pretende medir, lo cual se traduce en la precisión con la que el instrumento captura la variable o constructo de interés en la investigación. Se considera que un instrumento es válido cuando produce resultados precisos y exactos que representan fielmente la realidad del fenómeno estudiado. La validez puede evaluarse a través de distintos enfoques, como la validez de contenido, que se refiere a la adecuación y representatividad de los ítems del instrumento; la validez de criterio, que compara los resultados del instrumento con los de otra medida considerada estándar; y la validez de constructo, que evalúa si el instrumento mide el constructo teórico que pretende medir (Arispe et al., 2020). En este caso fueron evaluados ambos cuestionarios por juicios de expertos y se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2*Validez del cuestionario de compromiso organizacional*

Criterios	Experto 01	Experto 02	Experto 03	Experto 04	Experto 05
Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	1	1	1	0	1
Están expresados en conductas observables, medibles.	1	1	1	1	1
Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	1	1	1	1	1
Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	1	1	1	1	1
Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	1	1	1	1	1
Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	1	1	1	1	1
Suma Total	6.00	6.00	6.00	5.00	6.00
Promedio Total	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00
Coefficiente V de Aiken	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00

Nota. Promedio retenido de productos de validación de parte de los jueces.

El cuestionario de compromiso organizacional posee en total 27 preguntas distribuidas en 3 dimensiones el cual posee una escala de opciones de tipo Likert donde 1 = Nunca y 5 = Siempre. En cuanto a su validez, se observó que el coeficiente V de Aiken en las categorías de claridad,

objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia de los 27 ítems presentaron validez de contenido óptimo, pues los valores fueron superiores a 0,80 en todos los casos.

Tabla 3

Validez del cuestionario de estrés laboral

Criterios	Experto 01	Experto 02	Experto 03	Experto 04	Experto 05
Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	1	1	1	0	1
Están expresados en conductas observables, medibles.	1	1	1	1	1
Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	1	1	1	1	1
Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	1	1	1	1	1
Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	1	1	1	1	1
Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	1	1	1	1	1
Suma Total	6.00	6.00	6.00	5.00	6.00
Promedio Total	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00
Coeficiente V de Aiken	1.00	1.00	1.00	0.83	1.00

Nota. Promedio retenido de productos de validación de parte de los jueces.

El cuestionario de estrés laboral posee en total 20 preguntas distribuidas en 3 dimensiones el cual posee una escala de opciones de tipo Likert donde 1 = Nunca y 5 = Siempre. En cuanto a

su validez, se observó que el coeficiente V de Aiken en las categorías de claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia de los 20 ítems presentaron validez de contenido óptimo, pues los valores fueron superiores a 0,80 en todos los casos.

2.4.4. *Confiabilidad del instrumento*

La confiabilidad se define como la capacidad de un instrumento de medición para proporcionar resultados consistentes y estables en diversas circunstancias y momentos. Es decir, se refiere a la capacidad del instrumento para producir resultados confiables y reproducibles cuando se utiliza en condiciones similares. Un instrumento de medición confiable debe arrojar resultados consistentes cada vez que se utiliza, independientemente de quién lo administre o cuándo se administre. La confiabilidad puede evaluarse a través de diferentes métodos, como el coeficiente de correlación, la consistencia interna y la estabilidad temporal (Arispe et al., 2020).

Antes de aplicar los instrumentos a la muestra completa, se realizó una prueba piloto para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios. Esta prueba piloto se llevó a cabo con 30 participantes, seleccionados de manera aleatoria entre el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho que no formaban parte de la muestra final del estudio.

Los datos recolectados en la prueba piloto se ingresaron manualmente en el software IBM SPSS Statistics versión 27. Para llevar a cabo el análisis de confiabilidad en SPSS, se siguió el siguiente procedimiento: primero, se creó una base de datos con las respuestas de los 30 participantes para cada ítem del cuestionario. Luego, se etiquetaron las variables correspondientes a cada ítem. A continuación, se accedió al menú "Analizar" > "Escala" > "Análisis de fiabilidad", donde se seleccionaron todos los ítems y se trasladaron al cuadro de "Elementos". En la pestaña "Estadísticos", se activó la opción "Escala si se elimina el elemento" para obtener información detallada sobre el rendimiento de cada ítem. Finalmente, se eligió el modelo "Alfa de Cronbach"

como medida de confiabilidad y, tras ejecutar el análisis de prueba piloto, se generaron los resultados con valores de (α) Cronbach de 0.975 y 0.977 correspondientes a cada variable.

Este proceso se realizó de manera independiente para cada uno de los cuestionarios: el de compromiso organizacional y el de estrés laboral. Los resultados obtenidos de este análisis de confiabilidad se utilizaron con el pequeño total de la población de 82 laborantes administrativos como se presentan a continuación:

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Coeficiente de Cronbach	Total, de ítems
0,989	27

Nota. Datos obtenidos de Microsoft Excel.

A fin de evaluar la confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional, se realizó un análisis de consistencia interna de las consignas haciendo uso del estadístico Alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue de 0.989, resultado indicado como adecuado a nivel de confiabilidad; dicho hallazgo reflejó la adecuada coherencia y estabilidad de las consignas provistas a través de este instrumento.

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario de estrés laboral

Coeficiente de Cronbach	Total, de ítems
0,980	20

Nota. Datos obtenidos de Microsoft Excel.

A fin de evaluar la confiabilidad del cuestionario de estrés laboral, se realizó un análisis de consistencia interna de las consignas haciendo uso del estadístico Alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue de 0.980, resultado indicado como adecuado a nivel de confiabilidad; dicho hallazgo reflejó la adecuada coherencia y estabilidad de las consignas provistas a través de este instrumento.

2.4.5. Fuentes de información

En el contexto de la investigación que se llevó a cabo, con su diseño y enfoque específicos, se pueden emplear diversas fuentes de información. Estas abarcaron la revisión de literatura académica y científica, lo que implicó consultar libros, artículos de revistas, tesis anteriores y otras publicaciones académicas relacionadas con el tema de investigación. Esta revisión bibliográfica tuvo como objetivo proporcionar un marco teórico sólido y antecedentes relevantes que fundamenten el estudio. Además, se han utilizado bases de datos electrónicos para buscar estudios previos, investigaciones similares o datos relevantes que respalden la investigación.

Estas fuentes de información contribuyeron a fortalecer la fundamentación teórica y la base empírica del estudio planificado. El diseño y aplicación de instrumentos, como el cuestionario, son una fuente de primera mano necesaria para la obtención de información, siendo validados y trabajando aspectos relevantes de la investigación; y datos estadísticos sobre el tema de investigación a nivel nacional o local, utilizando fuentes gubernamentales, organizaciones internacionales, instituciones académicas u otras fuentes confiables. Al combinar estas fuentes de información, se pudo obtener un conocimiento integral del tema de investigación y recolectar datos relevantes y confiables para la tesis cuantitativa.

Después de diseñar el cuestionario y obtener la aprobación ética necesaria, se procedió a administrar las encuestas a la muestra seleccionada de participantes. Esto implicó la distribución de encuestas impresas, la realización de cuestionarios estructurados o la implementación de encuestas, dependiendo de la metodología de recolección de datos seleccionada.

Después de recolectar todas las encuestas cumplimentadas, el siguiente paso consistió en ingresar los datos en un formato digital, como una hoja de cálculo o una base de datos electrónica. Este proceso implicó la creación de un sistema de codificación para convertir las respuestas en un

formato que fuera fácilmente analizable y procesable. Una vez ingresados los datos, se llevó a cabo una fase de depuración para detectar y corregir posibles errores o discrepancias en los datos recopilados. Esto incluyó la revisión de valores inusuales, la verificación de la coherencia de los datos y la rectificación de posibles errores de introducción. Inmediatamente después de completar el análisis de datos, se procedió a interpretar los resultados en función de los objetivos de investigación y las preguntas planteadas. Se buscó determinar y relaciones significativas entre las variables examinadas, y se extrajeron conclusiones basadas en los descubrimientos realizados. Finalmente, los resultados del análisis se presentaron en el informe de la tesis, utilizando tablas, gráficos, diagramas y descripciones escritas para comunicar de manera clara y efectiva los resultados obtenidos. Se proporcionó una discusión exhaustiva sobre las implicaciones de los resultados y su relevancia para la literatura existente y la práctica profesional en el área de estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

La baremación es un proceso crucial en la investigación cuantitativa que implica la creación de normas cuantitativas para la evaluación de instrumentos de medición. Este procedimiento permite transformar las puntuaciones brutas obtenidas en los instrumentos en valores interpretables y comparables, facilitando su análisis y comparación. Los baremos, que pueden expresarse mediante escalas reducidas o estandarizadas, escalas típicas, se desarrollan a partir de la distribución de los datos recolectados y se alinean con los objetivos del investigador. Dicho proceso implica la recopilación de datos de una muestra representativa, el análisis estadístico para determinar la distribución de las puntuaciones, la creación de tablas, figuras, y gráficos que permitan interpretar las puntuaciones individuales en relación con la norma establecida; la aplicación adecuada de la baremación asegura que los resultados sean consistentes y válidos (Montañez y Palma, 2024).

En el proceso de baremación, se empleó el software estadístico SPSS versión 27 para establecer los rangos de las variables y sus dimensiones. Se utilizó el método de cuartiles para determinar los puntos de corte, distribuyendo las puntuaciones en tres niveles: bajo (20-46), regular (47-73) y alto (74-100). Inicialmente, se calcularon los percentiles 25 y 75 para cada variable y dimensión mediante la función de estadísticos descriptivos del SPSS. Posteriormente, se crearon nuevas variables categóricas utilizando la función de recodificación, asignando etiquetas a cada rango. Este procedimiento permitió transformar las puntuaciones brutas en valores interpretables, facilitando la comparación y el análisis de los resultados. La aplicación de este método de baremación aseguró una distribución equitativa de los datos y proporcionó una base sólida para la interpretación de los niveles de las variables estudiadas en el contexto de la investigación.

3.1.1. Resultados de la variable compromiso organizacional

Dimensión compromiso afectivo

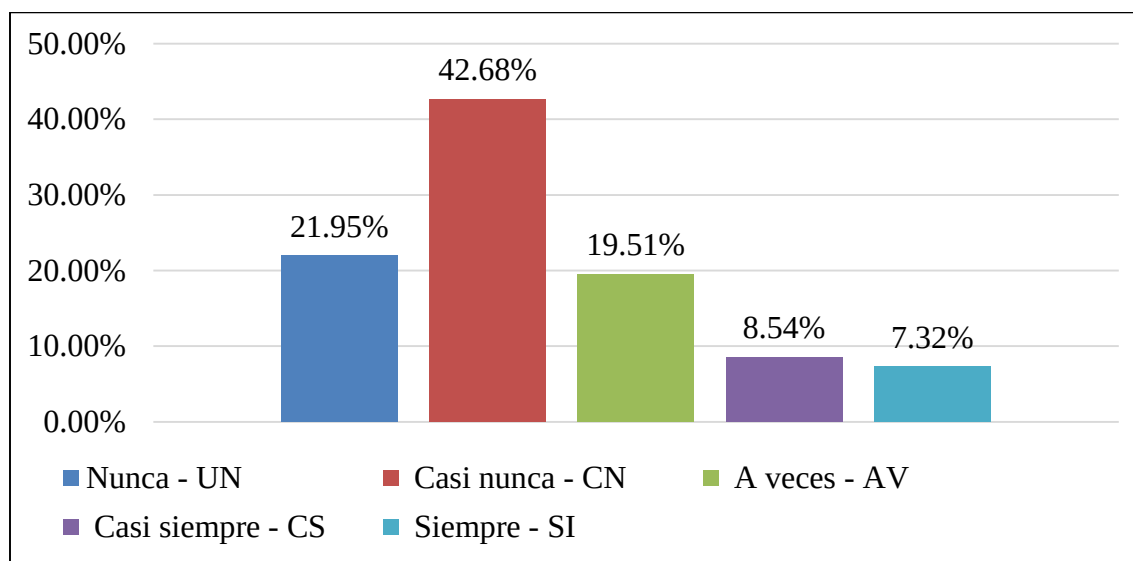
Tabla 6

Capacidad de comprender problemas

P1: ¿Con qué frecuencia el trabajador muestra poseer capacidad de comprender los problemas que atraviesa?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	21.95%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	6	7.32%
Total	82	100.00%

Figura 8

Capacidad de comprender problemas



Los resultados obtenidos revelan una tendencia preocupante en la capacidad de los trabajadores para comprender los problemas que enfrentan. El hallazgo más significativo muestra que el 42.68% de los encuestados "casi nunca" exhibe esta habilidad, seguido por un 21.95% que "nunca" lo hace. Esta distribución sugiere que una mayoría sustancial del personal (64.63% acumulado) presenta dificultades considerables para identificar y procesar los desafíos laborales de manera efectiva. Tal panorama indica deficiencias en habilidades analíticas, falta de

herramientas para el manejo de problemas o posibles barreras en la comunicación organizacional que obstaculizan la comprensión de las situaciones problemáticas en el entorno laboral.

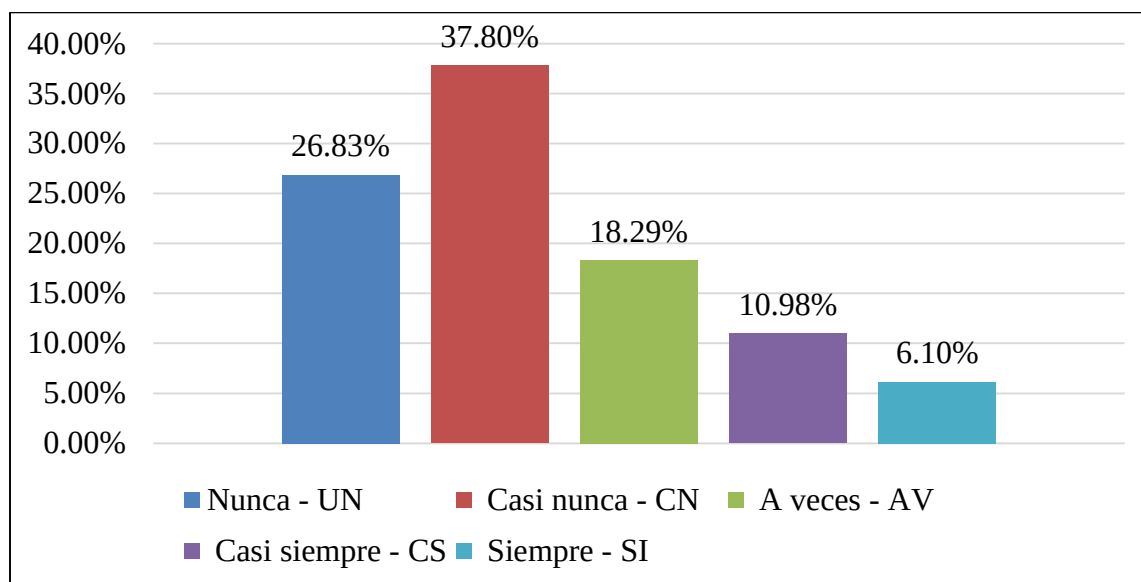
Tabla 7

Identificación de problemas

P2: ¿El trabajador identifica y comprende rápidamente un problema?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	26.83%
Casi nunca	31	37.80%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	9	10.98%
Siempre	5	6.10%
Total	82	100.00%

Figura 9

Identificación de problemas



Los hallazgos revelan una preocupante falta de habilidad entre los trabajadores para identificar y comprender rápidamente un problema. El hallazgo más significativo es que el 37.80% de los encuestados "casi nunca" muestra esta capacidad, seguido por un 26.83% que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría considerable del personal (64.63% en total) presenta dificultades notables para reconocer y procesar problemas de manera efectiva. Este patrón

pone de manifiesto deficiencias en las habilidades analíticas o barreras en la comunicación dentro de la organización, afectando negativamente la capacidad de los trabajadores para enfrentar y resolver desafíos laborales.

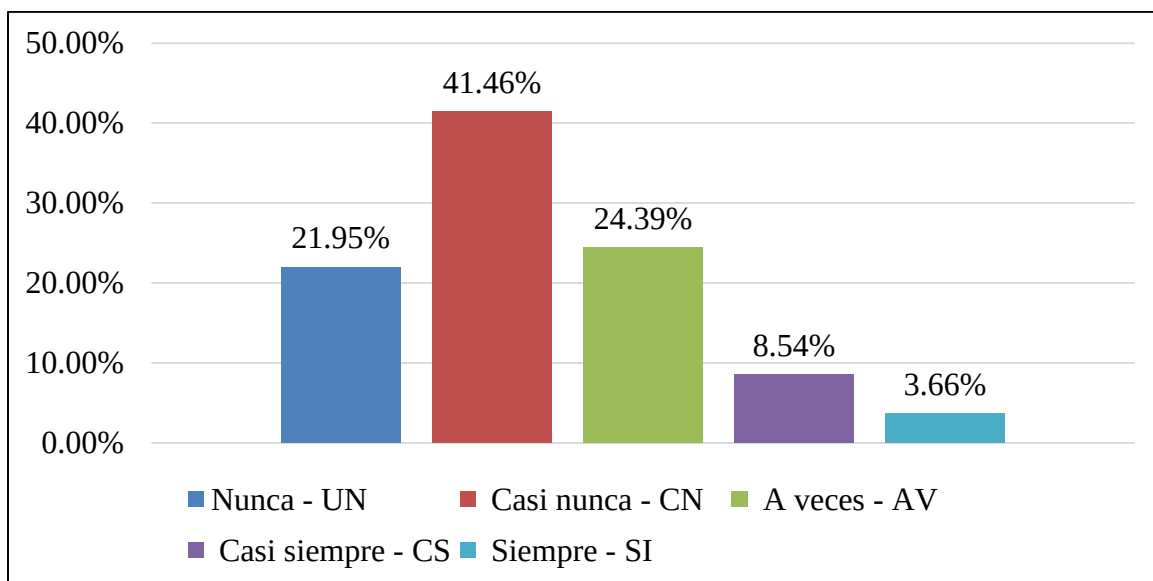
Tabla 8

Capacidad de retención

P3: ¿El trabajador demuestra tener la capacidad de retener lo que se le enseña y transmitir a otros?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	21.95%
Casi nunca	34	41.46%
A veces	20	24.39%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	3	3.66%
Total	82	100.00%

Figura 10

Capacidad de retención



Los hallazgos obtenidos muestran una preocupación significativa en cuanto a la capacidad de los trabajadores para retener y transmitir lo aprendido. El hallazgo más relevante indica que el 41.46% de los encuestados "casi nunca" demuestra esta habilidad, seguido por un 21.95% que "nunca" lo hace. Este patrón sugiere que una mayoría considerable del personal (63.41% en total) enfrenta dificultades notables para absorber y compartir conocimientos de manera efectiva. Esta

tendencia pone de conocimiento problemas en la formación y el desarrollo de habilidades, afectando negativamente la capacidad de los trabajadores para contribuir al aprendizaje organizacional y la transmisión de conocimientos.

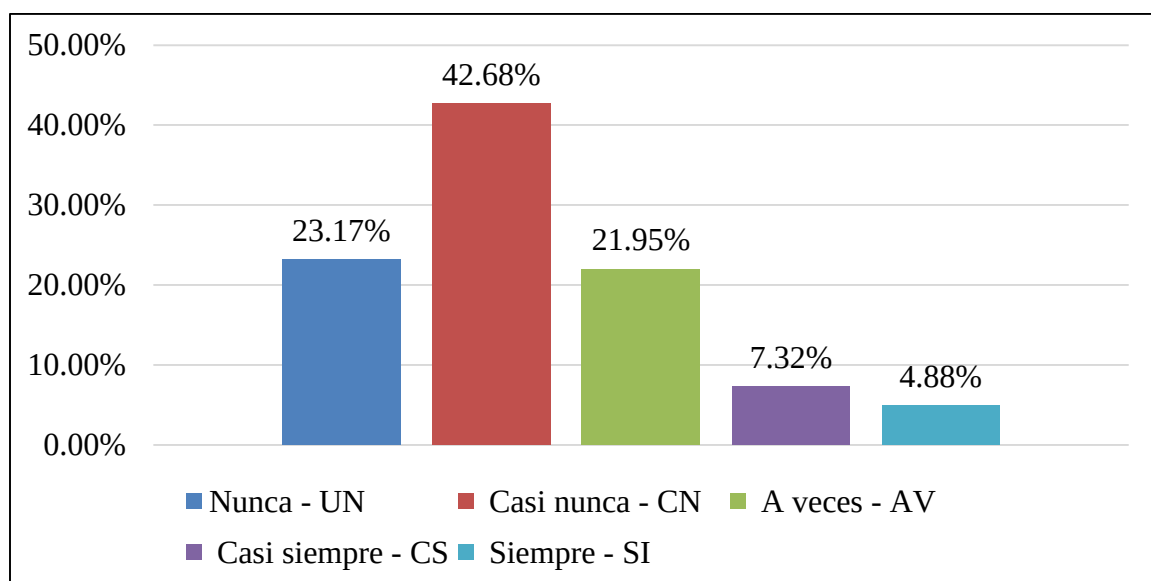
Tabla 9

Acciones oportunas

P4: ¿Es frecuente que el trabajador tome acciones oportunas sin necesidad de solicitarlo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	23.17%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	18	21.95%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100%

Figura 11

Acciones oportunas



Los hallazgos ponen de conocimiento que el 42.68% de los trabajadores "casi nunca" toma acciones oportunas sin necesidad de solicitarlo, seguido por un 23.17% que "nunca" lo hace. Esta tendencia logra indicar que una mayoría significativa del personal (65.85% acumulado) enfrenta desafíos considerables en términos de iniciativa y proactividad. Estos hallazgos corroboran una

dependencia elevada en la dirección y supervisión externa para realizar tareas de manera eficiente, lo cual podría reflejar deficiencias en la formación en autonomía y toma de decisiones dentro del entorno laboral.

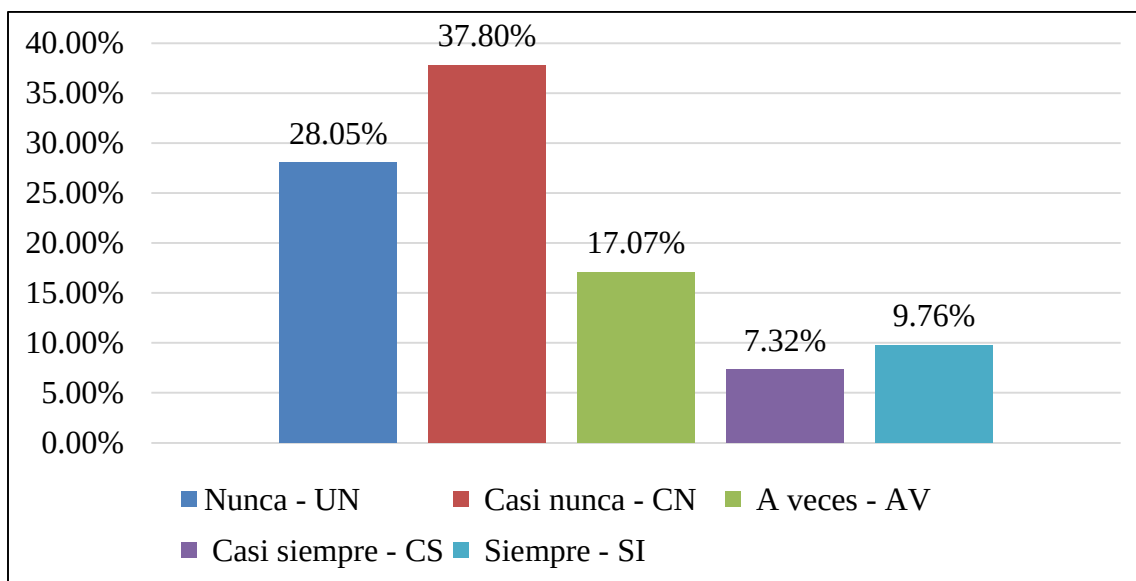
Tabla 10

Capacidad para avanzar

P5: ¿El trabajador demuestra capacidad para avanzar en las actividades a su cargo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	31	37.80%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	8	9.76%
Total	82	100.00%

Figura 12

Capacidad para avanzar



Los hallazgos ponen de conocimiento que el 37.80% de los trabajadores "casi nunca" demuestra capacidad para avanzar en las actividades a su cargo, seguido por un 28.05% que "nunca" lo hace. Esto revela que una mayoría considerable del personal (65.85% acumulado) enfrenta serias dificultades para progresar de manera autónoma en sus tareas asignadas. Este panorama corrobora deficiencias en la capacitación, la falta de habilidades para la gestión del

tiempo y la auto organización, así como posibles barreras en la asignación clara de responsabilidades y objetivos dentro del entorno laboral.

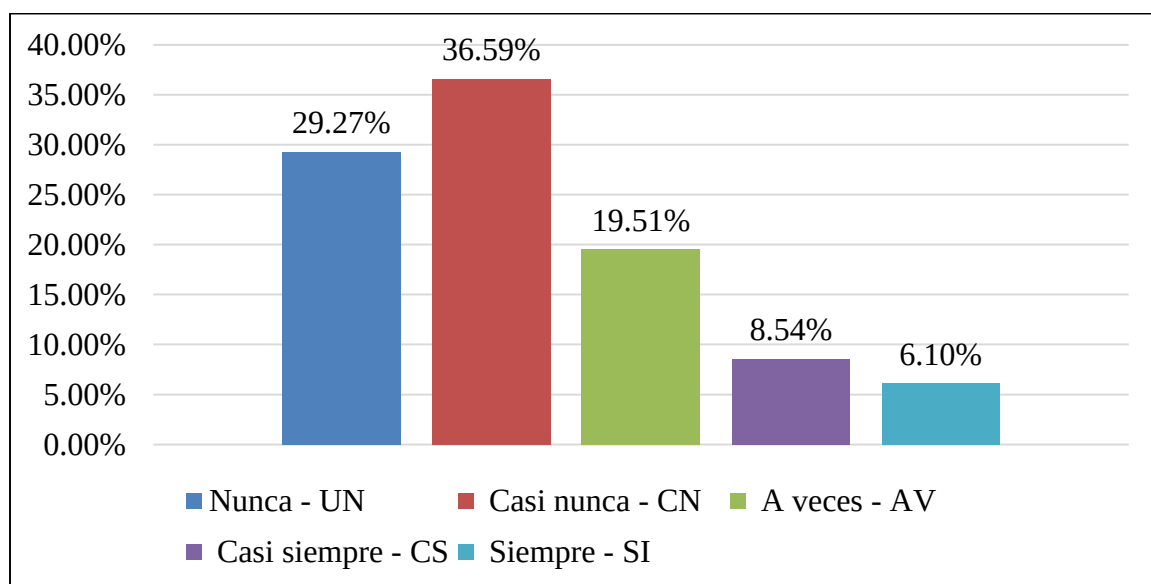
Tabla 11

Eficiencia de recursos

P6: ¿Hace uso eficiente de los recursos que se le otorgan?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	29.27%
Casi nunca	30	36.59%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	5	6.10%
Total	82	100.00%

Figura 13

Eficiencia de recursos



Los resultados reflejan que el 36.59% de los trabajadores "casi nunca" hace uso eficiente de los recursos que se les otorgan, seguido por un 29.27% que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría significativa del personal (65.86% acumulado) enfrenta dificultades para gestionar eficazmente los recursos disponibles. Es decir, existen carencias en la formación sobre el uso adecuado de recursos, una falta de conciencia o interés en la eficiencia, o posibles

deficiencias en la supervisión y monitoreo del uso de recursos dentro de la organización. Este panorama podría impactar negativamente en la productividad y en el costo operativo de la empresa.

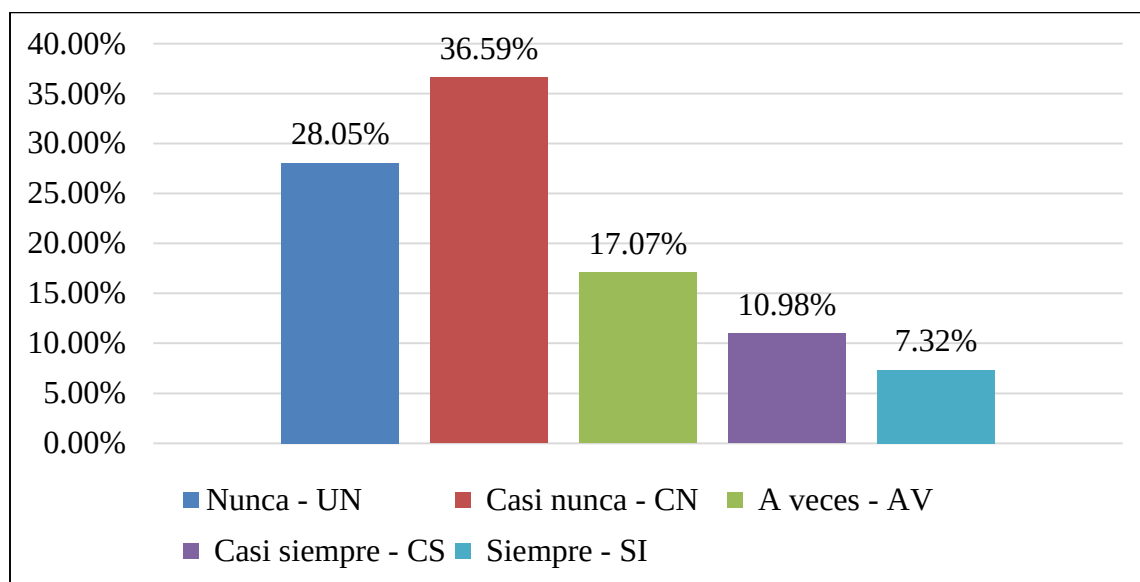
Tabla 12

Empeño del trabajador

P7: ¿Con qué frecuencia el trabajador pone empeño para realizar sus labores?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	30	36.59%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	9	10.98%
Siempre	6	7.32%
Total	82	100.00%

Figura 14

Empeño del trabajador



Los resultados revelan una tendencia significativa respecto al empeño que los trabajadores ponen en la realización de sus labores. El hallazgo más notable indica que el 36.59% de los encuestados "casi nunca" pone empeño en sus tareas, seguido por un 28.05% que "nunca" lo hace. Esta distribución muestra que una mayoría considerable del personal (64.64% acumulado) presenta una falta notable de motivación y dedicación en el desempeño de sus responsabilidades.

laborales. Estos resultados manifiestan problemas subyacentes relacionados con la moral del personal, la satisfacción laboral o posibles deficiencias en el liderazgo y la gestión de RR.HH.

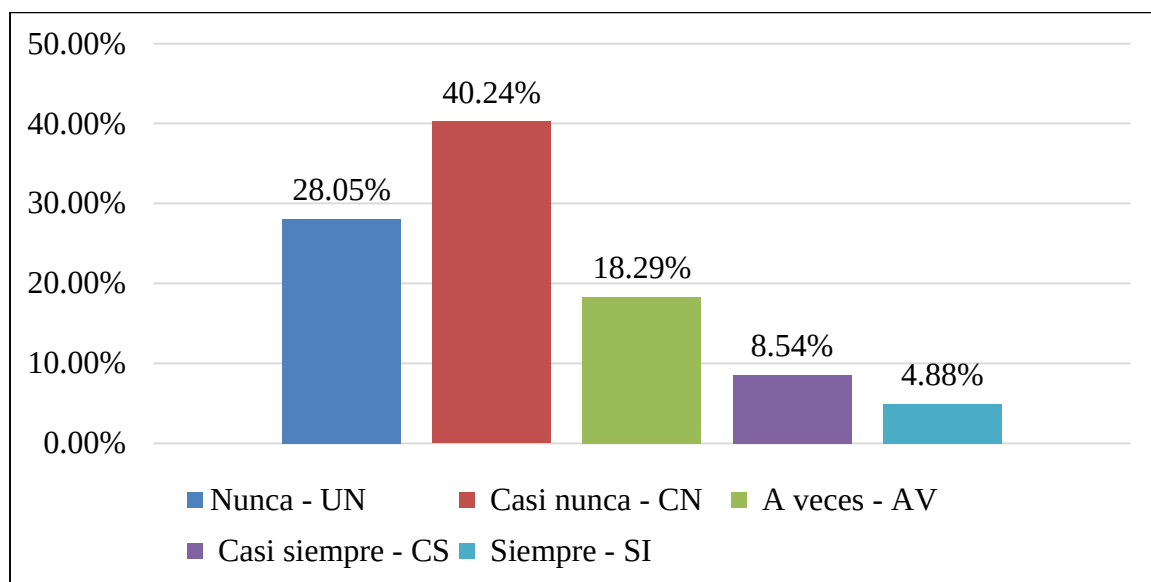
Tabla 13

Habilidades del trabajador

P8: ¿Con qué frecuencia el trabajador muestra sus habilidades para el cargo ocupado?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	33	40.24%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 15

Habilidades del trabajador



Los resultados revelan una tendencia significativa en la frecuencia con la que los trabajadores muestran sus habilidades para el cargo ocupado. El hallazgo más destacado indica que el 40.24% de los encuestados "casi nunca" exhibe estas habilidades, seguido por un 28.05% que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría considerable del personal (68.29% acumulado) raramente demuestra las competencias necesarias para sus roles específicos. Este

patrón corrobora una falta de adecuación entre las habilidades de los empleados y las exigencias del, lo cual podría tener implicaciones significativas en la eficiencia y productividad del equipo.

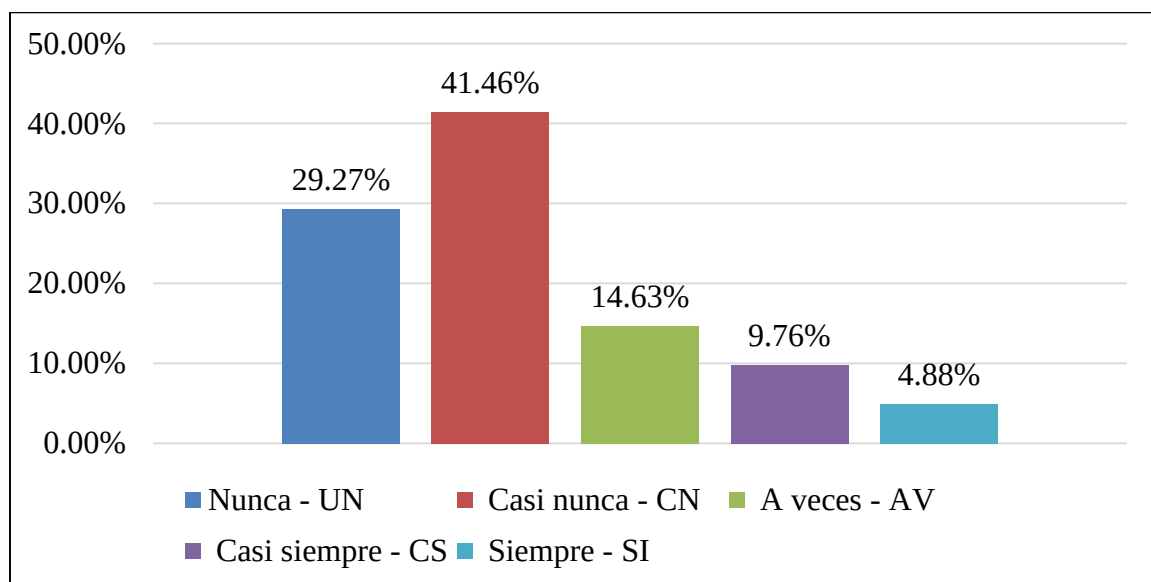
Tabla 14

Resultados del trabajador

P9: ¿Con qué frecuencia el trabajador muestra resultados a nivel del estándar esperado?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	29.27%
Casi nunca	34	41.46%
A veces	12	14.63%
Casi siempre	8	9.76%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 16

Resultados del trabajador



Los hallazgos obtenidos muestran una tendencia preocupante en cuanto a la capacidad de los trabajadores para alcanzar el nivel de estándar esperado. El hallazgo más significativo revela que el 41.46% de los encuestados "casi nunca" alcanza estos resultados, seguido por un 29.27% que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría sustancial del personal (70.73% acumulado) rara vez cumple con los estándares establecidos. Este panorama muestra que un gran número de empleados no está logrando las expectativas mínimas de desempeño, lo cual podría

reflejar problemas subyacentes en la formación y la adecuación de habilidades o la motivación del personal en relación con sus roles específicos.

Dimensión compromiso de continuidad

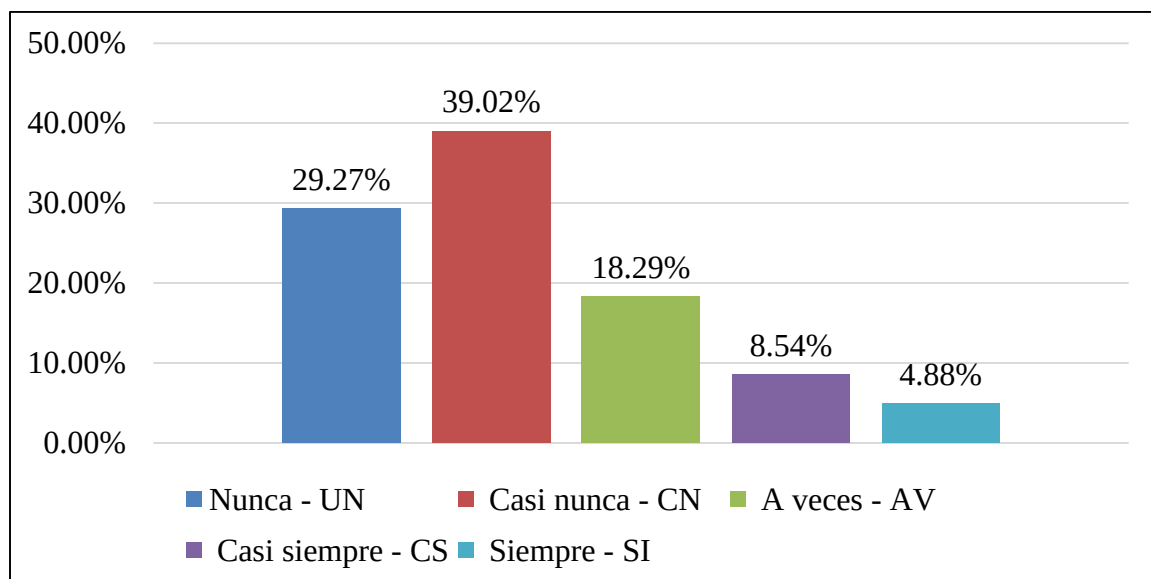
Tabla 15

Resultados óptimos del trabajador

P10: ¿Los resultados del trabajador siempre se encuentran en óptimas condiciones?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	29.27%
Casi nunca	32	39.02%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 17

Resultados óptimos del trabajador



Los hallazgos obtenidos revelan una tendencia preocupante en la capacidad de los trabajadores para mantener sus resultados en óptimas condiciones. El resultado más significativo muestra que el 39.02% de los encuestados "casi nunca" logra resultados óptimos, seguido por un 29.27% que "nunca" lo hace. Esta distribución muestra que una mayoría sustancial del personal (68.29% acumulado) rara vez alcanza el nivel de calidad esperado en su desempeño. Este

panorama indica que un gran número de empleados enfrenta dificultades significativas para cumplir con los estándares de excelencia, lo cual podría reflejar problemas relacionados con la capacitación, la adecuación de habilidades, la motivación o incluso factores organizacionales que afectan su rendimiento.

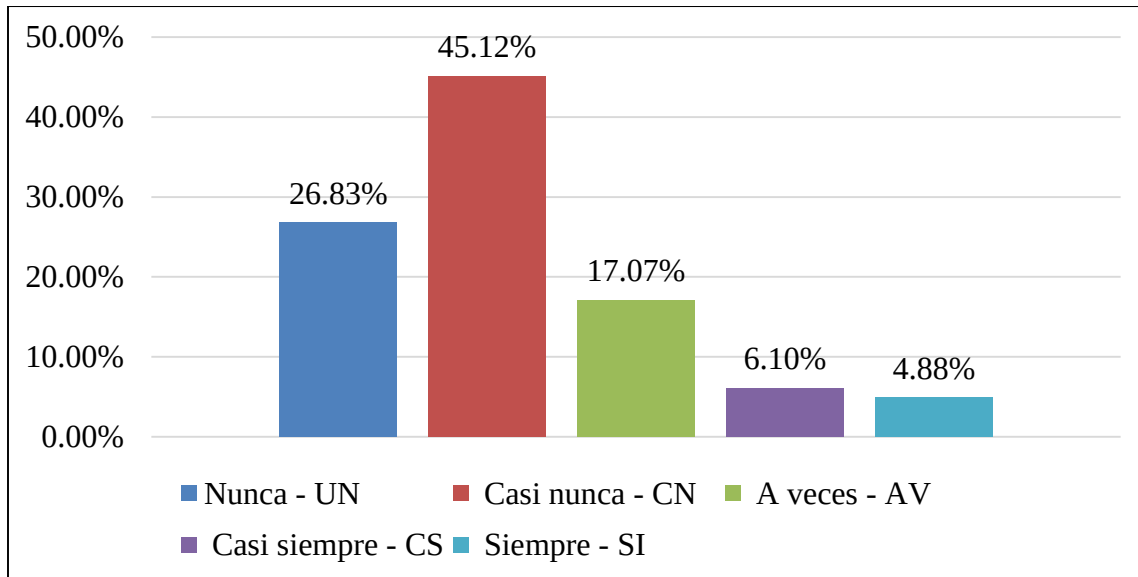
Tabla 16

Exigencias del trabajador

P11: ¿Con qué frecuencia observa que el trabajador cumple con satisfacer las necesidades exigidas por la institución?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	26.83%
Casi nunca	37	45.12%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	5	6.10%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 18

Exigencias del trabajador



Los hallazgos muestran una preocupación significativa respecto a la capacidad de los trabajadores para satisfacer las necesidades exigidas por la institución. El 45.12% de los encuestados "casi nunca" cumple con estas necesidades, seguido por un 26.83% que "nunca" lo

hace. Esta distribución sugiere que gran cantidad (71.95% acumulado) rara vez alcanza las expectativas institucionales. Este escenario podría indicar problemas relacionados con la falta de recursos adecuados, insuficiente capacitación, desmotivación, o posibles deficiencias en la gestión y comunicación organizacional que impiden que los empleados respondan eficazmente.

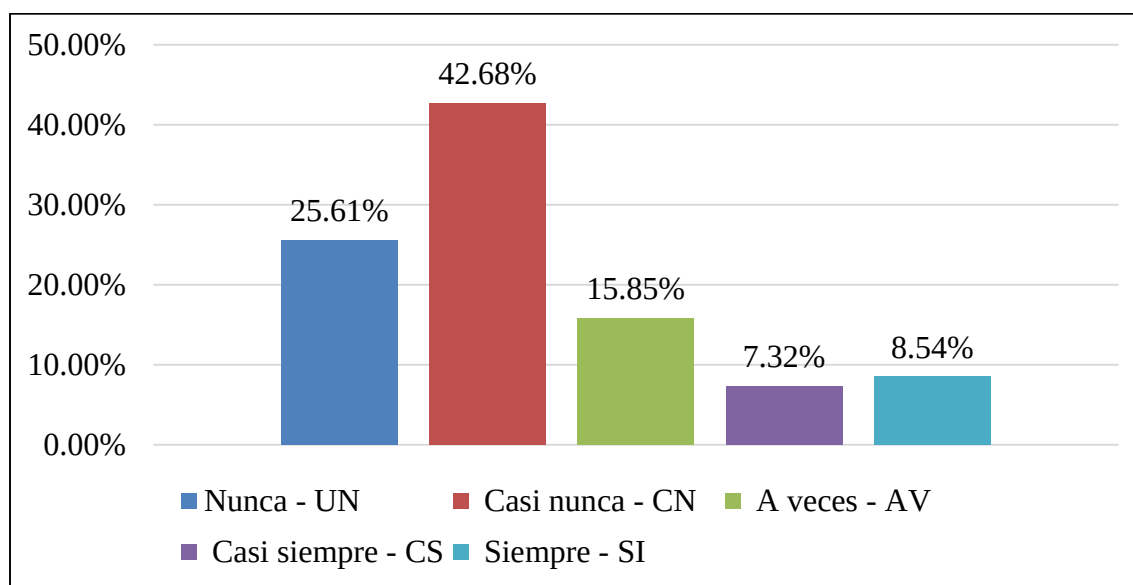
Tabla 17

Asistencia hacia los compañeros

P12: ¿Con qué frecuencia observa al trabajador asistir a sus compañeros de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	25.61%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	13	15.85%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	7	8.54%
Total	82	100%

Figura 19

Asistencia hacia los compañeros



Los hallazgos obtenidos indican una tendencia alarmante respecto a la colaboración entre los trabajadores. El hallazgo más significativo revela que el 42.68% de los encuestados "casi nunca" asiste a sus compañeros de trabajo, seguido por un 25.61% que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría considerable del personal (68.29% acumulado) muestra poca

o ninguna disposición a brindar apoyo a sus colegas. Este panorama refleja una cultura organizacional deficiente en cuanto a la promoción de la cooperación y el trabajo en equipo, así como posibles problemas de comunicación interna y falta de incentivos para la colaboración, lo cual impacta negativamente en el ambiente laboral.

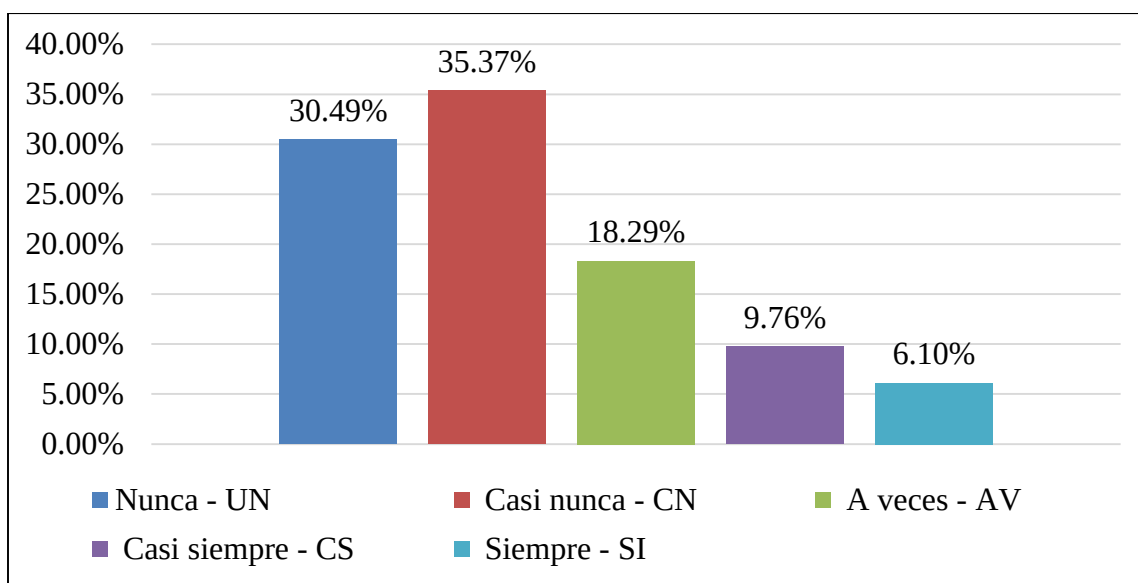
Tabla 18

Colaboración de los trabajadores

P13: ¿Es frecuente que el trabajador se ofrezca a colaborar para resolver asuntos de urgencia fuera de sus labores cotidianas?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	30.49%
Casi nunca	29	35.37%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	8	9.76%
Siempre	5	6.10%
Total	82	100.00%

Figura 20

Colaboración de los trabajadores



Los resultados evidenciaron una tendencia preocupante respecto a la disposición de los trabajadores para colaborar en asuntos de urgencia fuera de sus labores cotidianas. El 35.37% de los encuestados "casi nunca" se ofrece para tales tareas, seguido por un 30.49% que "nunca" lo

hace. Esta distribución sugiere que una mayoría significativa del personal (65.86% acumulado) demuestra poca inclinación para participar en actividades urgentes que exceden sus responsabilidades diarias. Esta situación puede indicar una falta de motivación o compromiso con la organización, posibles problemas en la asignación de tareas o un déficit en el reconocimiento de esfuerzos adicionales, factores que pueden influir negativamente en la capacidad para gestionar situaciones imprevistas.

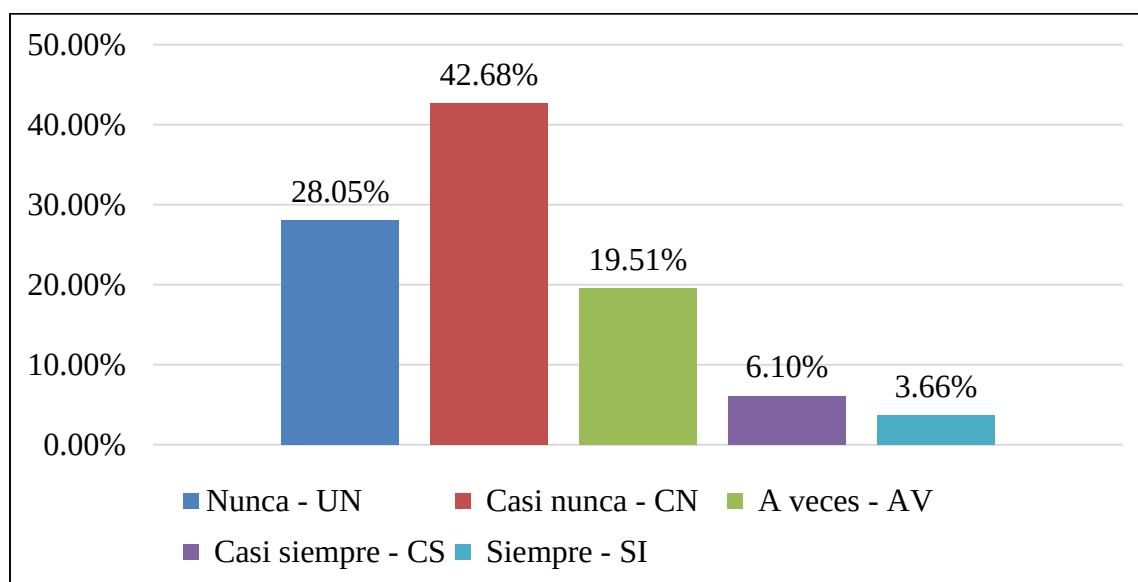
Tabla 19

Servicio adecuado del trabajador

P14: ¿El servicio que entrega el trabajador va de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	5	6.10%
Siempre	3	3.66%
Total	82	100.00%

Figura 21

Servicio adecuado del trabajador



Los hallazgos revelan una tendencia preocupante en cuanto a la adecuación del servicio entregado por los trabajadores a las necesidades de los usuarios. El 42.68% de los encuestados considera que "casi nunca" el servicio proporcionado por los trabajadores satisface dichas necesidades, seguido por un 28.05% que opina que "nunca" lo hace. Esta distribución indica que una mayoría considerable del personal (70.73% acumulado) no cumple con las expectativas de los usuarios de manera regular. Es decir, existe una falta de alineación entre las habilidades y conocimientos de los empleados y las demandas específicas de los usuarios.

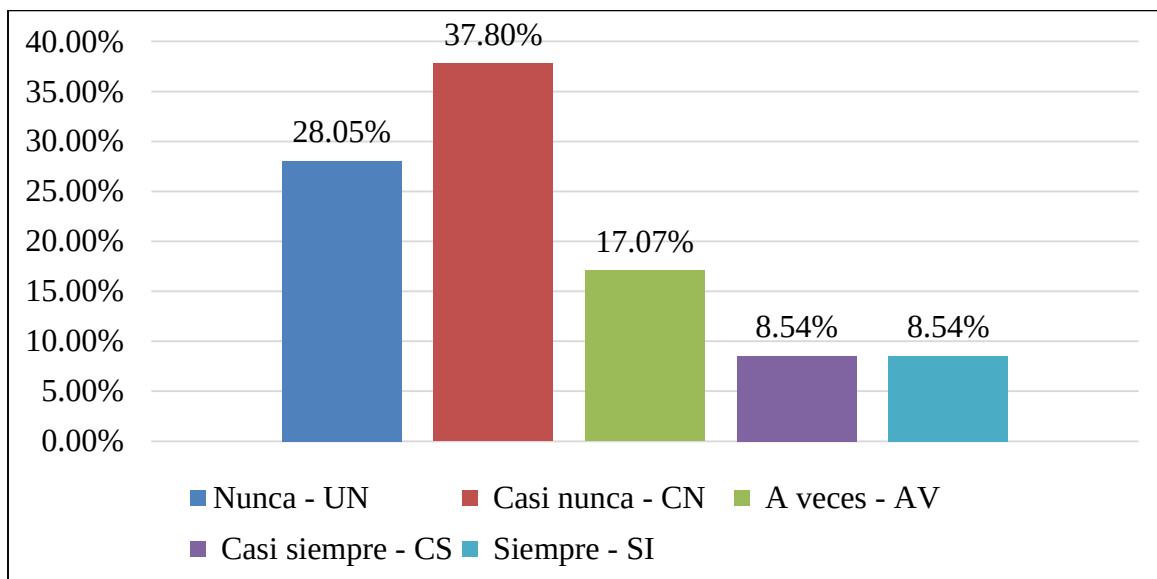
Tabla 20

Responsabilidades del trabajador

P15: ¿Es usual que el trabajador asuma las responsabilidades de otros de manera amable?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	31	37.80%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	7	8.54%
Total	82	100.00%

Figura 22

Responsabilidades del trabajador



Los hallazgos obtenidos indican que una proporción significativa de los trabajadores no asume las responsabilidades de otros de manera amable. En particular, el 65.85% de los encuestados indicó que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (37.80%) asume estas responsabilidades de manera amable. Esta distribución muestra que una parte considerable de la muestra encuentra infrecuente la amabilidad al asumir tareas que no les corresponden, lo cual puede reflejar una falta de disposición o de capacidad para manifestar empatía y apoyo en el entorno laboral. Estos hallazgos indican que los comportamientos amables y colaborativos son menos comunes de lo esperado.

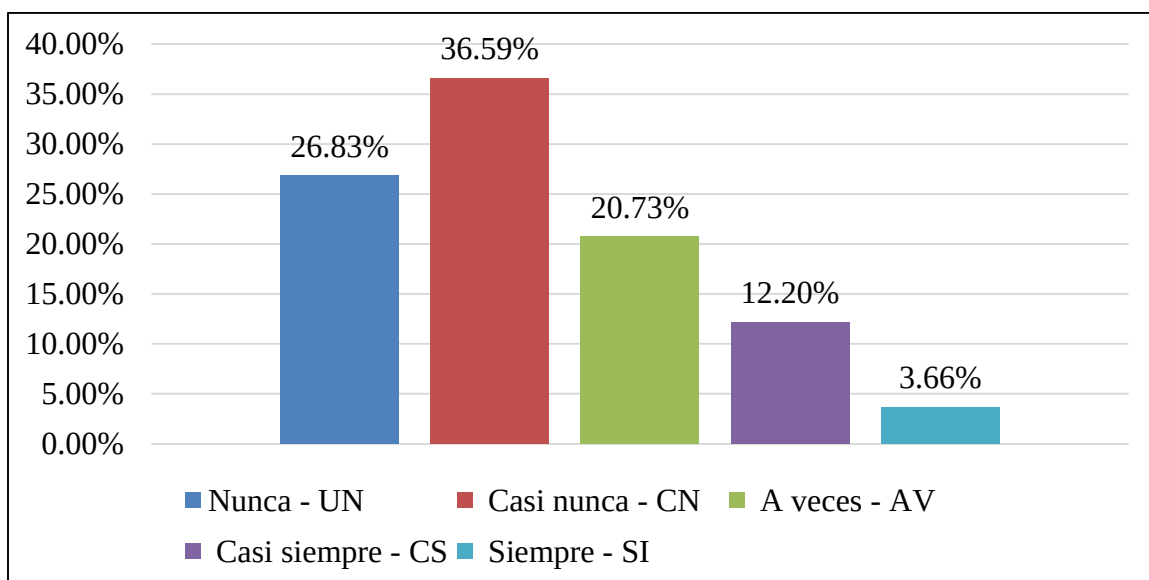
Tabla 21

Desempeño del trabajador

P16: ¿Con qué frecuencia observa que le es fácil al trabajador desempeñar funciones rutinarias?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	26.83%
Casi nunca	30	36.59%
A veces	17	20.73%
Casi siempre	10	12.20%
Siempre	3	3.66%
Total	82	100.00%

Figura 23

Desempeño del trabajador



Los hallazgos muestran que una proporción significativa de trabajadores encuentra dificultades para desempeñar funciones rutinarias con facilidad. En concreto, el 63.42% de los encuestados reporta que "nunca" (26.83%) o "casi nunca" (36.59%) les resulta sencillo llevar a cabo estas tareas. Esta alta incidencia de respuestas negativas muestra que muchas personas enfrentan desafíos considerables al manejar actividades rutinarias, lo cual podría reflejar una falta de familiaridad o competencia en las tareas diarias a la vez que una porción considerable de la muestra no experimenta facilidad en la ejecución de funciones habituales.

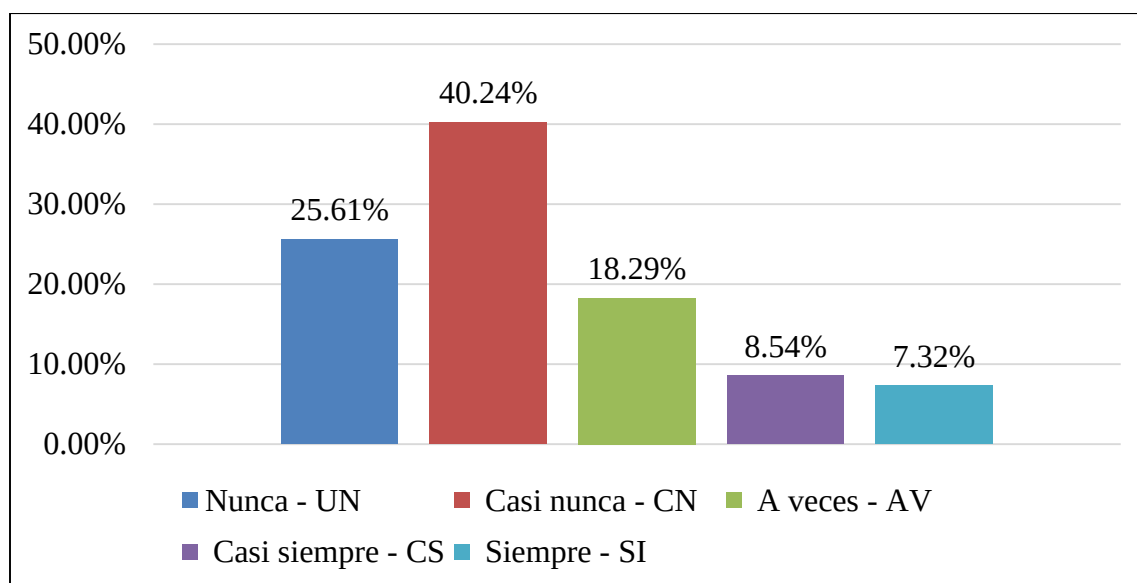
Tabla 22

Disposición a contribuir

P17: ¿Se mantiene dispuesto a contribuir con sus compañeros de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	25.61%
Casi nunca	33	40.24%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	6	7.32%
Total	82	100.00%

Figura 24

Disposición a contribuir



Los resultados obtenidos revelan una tendencia significativa en la disposición de los trabajadores para contribuir con sus compañeros. El 65.85% de los encuestados reporta que "nunca" (25.61%) o "casi nunca" (40.24%) está dispuesto a colaborar con sus colegas. Esta alta proporción de respuestas negativas indica que una mayoría considerable de los trabajadores no muestra una inclinación frecuente a contribuir con sus compañeros de trabajo, lo que podría reflejar una falta de cohesión grupal o un entorno laboral menos colaborativo; la tendencia muestra que la disposición a colaborar no es una característica común entre los trabajadores.

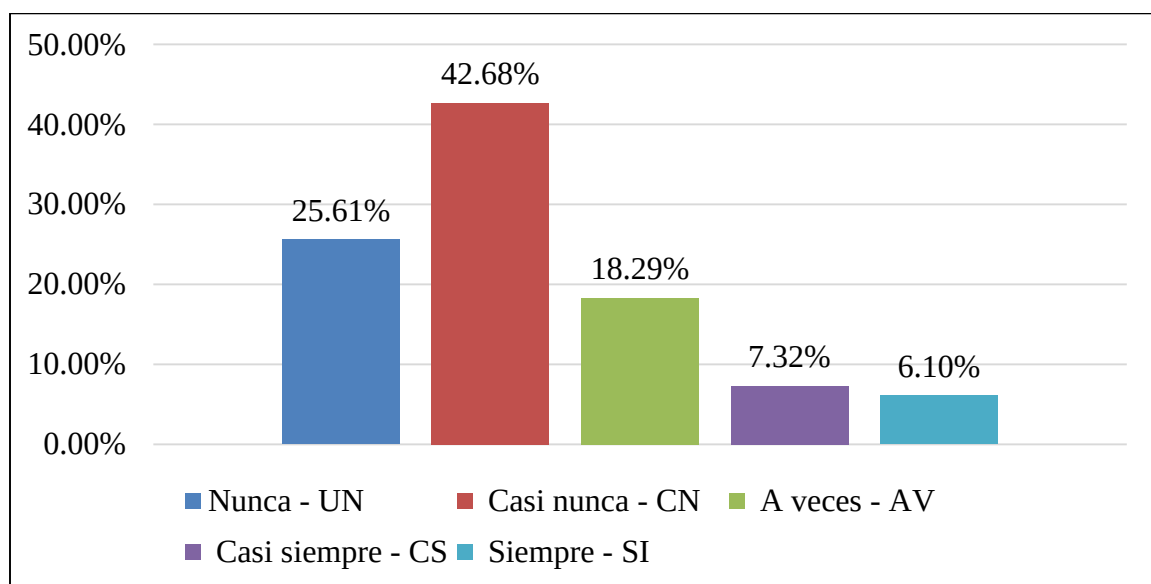
Tabla 23

Disposición para resolver problemas

P18: ¿Con qué frecuencia observa que el trabajador tiene disposición para resolver problemas?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	25.61%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	5	6.10%
Total	82	100%

Figura 25

Disposición para resolver problemas



Los resultados indican que una mayoría de los trabajadores no muestra una disposición destacada para resolver problemas. El 68.29% de los encuestados reporta que "nunca" (25.61%) o "casi nunca" (42.68%) tiene la disposición para enfrentar problemas. Esta alta proporción de respuestas negativas muestra que una parte considerable de los trabajadores enfrenta dificultades para involucrarse proactivamente en la resolución de problemas, lo cual podría reflejar una falta de motivación, habilidades para la resolución de problemas o barreras que limitan su disposición para actuar y una baja predisposición para abordar problemas en el entorno laboral.

Dimensión compromiso normativo

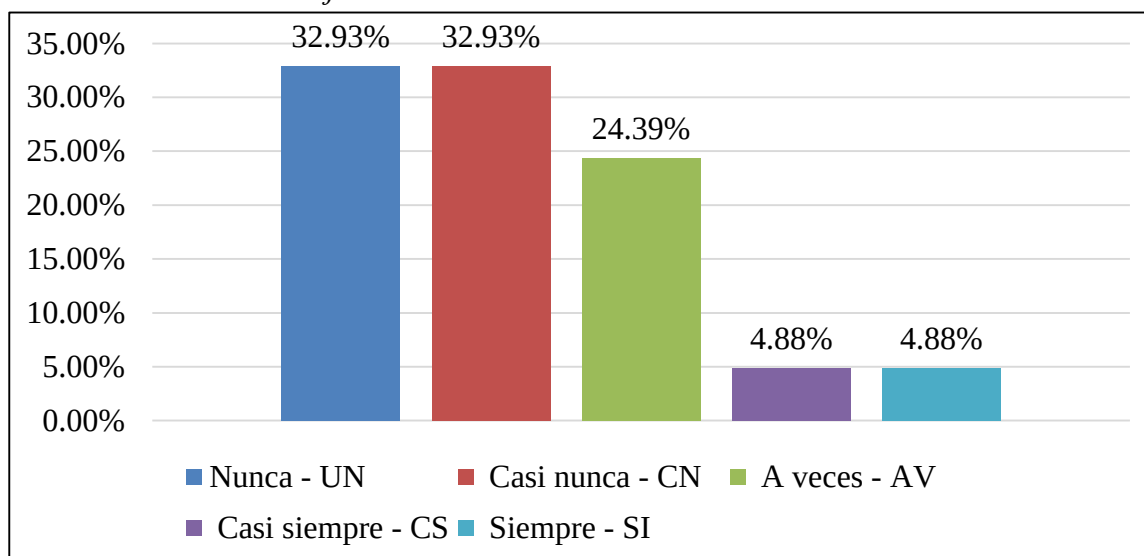
Tabla 24

Conocimiento del trabajador

P19: ¿Es frecuente que el grado de conocimiento del trabajador es el adecuado para las actividades que desarrolla?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	32.93%
Casi nunca	27	32.93%
A veces	20	24.39%
Casi siempre	4	4.88%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 26

Conocimiento del trabajador



Los hallazgos obtenidos revelan una clara tendencia hacia la insuficiencia del conocimiento del trabajador para realizar sus actividades. El 65.86% de los encuestados reporta que el grado de conocimiento es "nunca" (32.93%) o "casi nunca" (32.93%) adecuado para las tareas que desempeñan. Esta alta proporción de respuestas negativas indica que una mayoría considerable de los trabajadores percibe que no cuenta con el conocimiento necesario para realizar sus actividades de manera adecuada, lo que podría reflejar deficiencias en la formación o preparación para los roles que desempeñan.

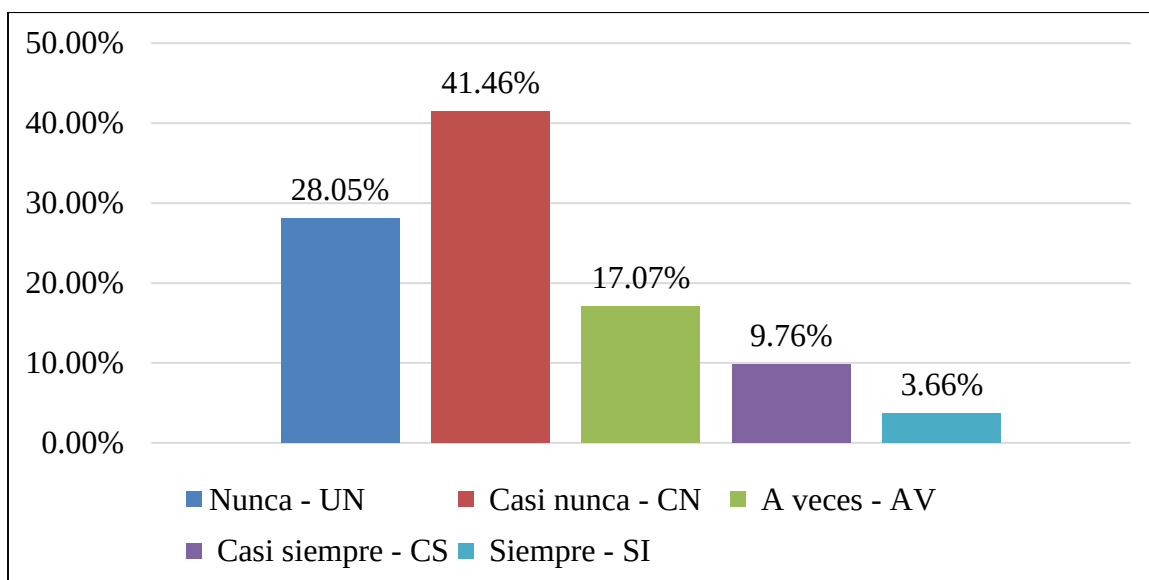
Tabla 25

Conocimiento para resolver problemas

P20: ¿Con qué frecuencia el trabajador reúne los conocimientos necesarios para resolver los problemas?		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	34	41.46%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	8	9.76%
Siempre	3	3.66%
Total	82	100.00%

Figura 27

Conocimiento para resolver problemas



Los hallazgos revelan una tendencia clara en cuanto a la capacidad de los trabajadores para reunir los conocimientos necesarios para resolver problemas. El 69.51% de los encuestados reporta que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (41.46%) reúne el conocimiento adecuado para resolver problemas. Esta alta proporción de respuestas negativas sugiere que una parte significativa de los trabajadores enfrenta dificultades importantes en cuanto a la adquisición o aplicación del conocimiento requerido para abordar eficazmente los problemas en su entorno laboral y contribuir a la mejora de la entidad.

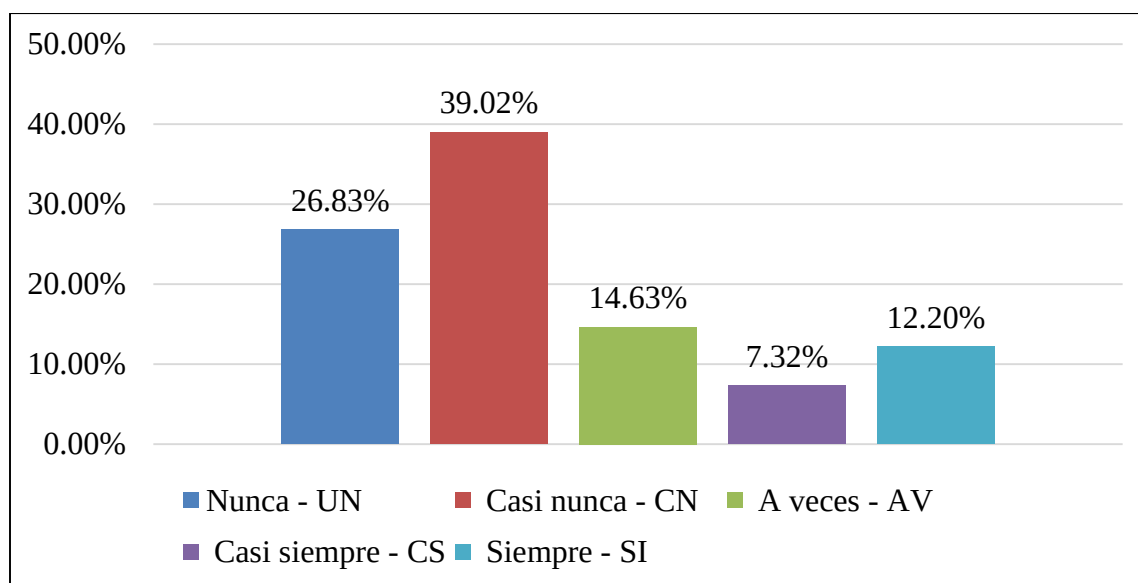
Tabla 26

Búsqueda de apoyo

P21: ¿Con qué frecuencia el trabajador busca apoyo para resolver los problemas?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	26.83%
Casi nunca	32	39.02%
A veces	12	14.63%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	10	12.20%
Total	82	100.00%

Figura 28

Búsqueda de apoyo



Los hallazgos evidencian una tendencia predominante en la disposición de los trabajadores para buscar apoyo en la resolución de problemas. El 65.85% de los encuestados reporta que "nunca" (26.83%) o "casi nunca" (39.02%) busca apoyo para resolver problemas. Esta alta proporción de respuestas negativas sugiere que una mayoría considerable de los trabajadores tiende a manejar los problemas de manera independiente, sin recurrir a la ayuda de otros. Este patrón podría reflejar una falta de colaboración o una tendencia hacia la auto-suficiencia en la resolución de desafíos, lo que puede limitar la eficacia en la resolución de problemas.

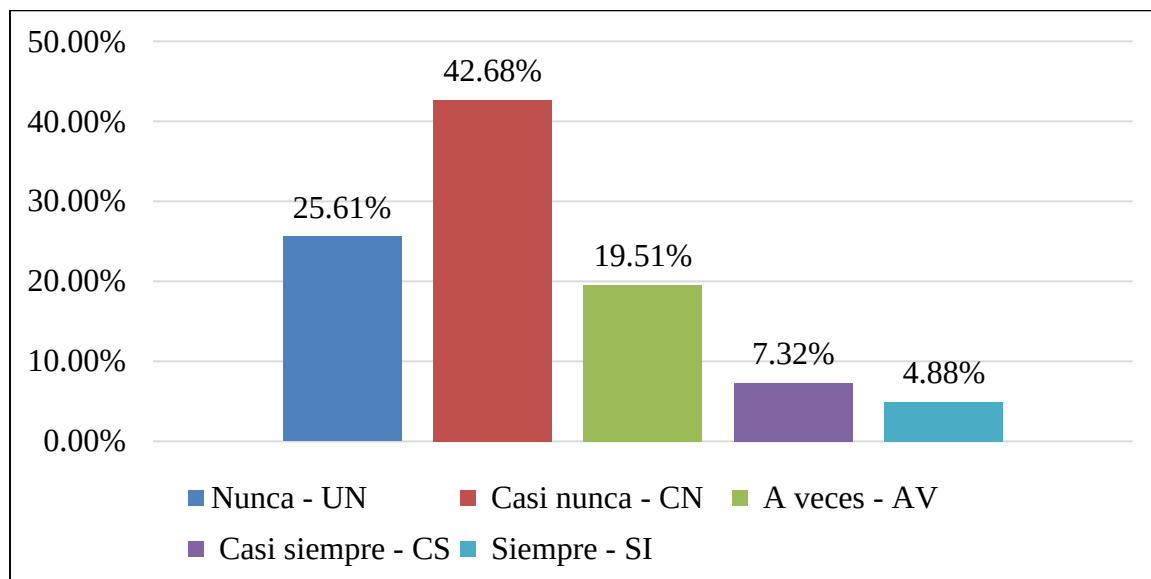
Tabla 27

Solución de problemas

P22: ¿Con qué frecuencia el trabajador soluciona de manera adecuada los problemas que se le presentan?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	25.61%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 29

Solución de problemas



Los hallazgos muestran una clara tendencia en la capacidad de los trabajadores para solucionar problemas de manera adecuada. El 68.29% de los encuestados reporta que "nunca" (25.61%) o "casi nunca" (42.68%) soluciona de manera adecuada los problemas que se le presentan. Esta alta proporción de respuestas negativas sugiere que una mayoría considerable de los trabajadores enfrenta dificultades notables para resolver problemas de manera efectiva. Este patrón ha reflejado deficiencias en las habilidades de resolución de problemas y en la capacidad para aplicar soluciones apropiadas a los desafíos laborales.

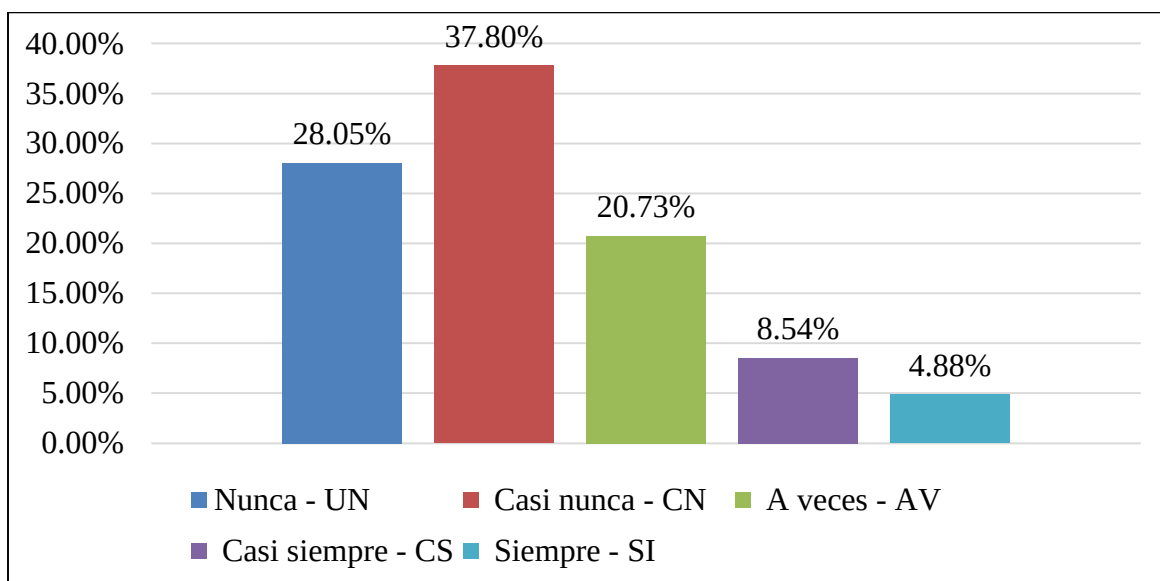
Tabla 28

Solución de problemas óptimos

P23: ¿Al momento de solucionar un problema, lo hace sin desperdiciar los recursos?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	31	37.80%
A veces	17	20.73%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 30

Solución de problemas óptimos



Los resultados reflejan una tendencia significativa en la gestión de recursos durante la resolución de problemas por parte de los trabajadores. El 65.85% de los encuestados reporta que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (37.80%) soluciona problemas sin desperdiciar recursos. Esta alta proporción de respuestas negativas indica que una mayoría considerable de los trabajadores enfrenta dificultades para emplear recursos de manera eficiente al abordar problemas. Este patrón muestra una falta de eficacia en la administración de los recursos disponibles y un enfoque menos optimizado en la resolución de problemas que afecta la sostenibilidad.

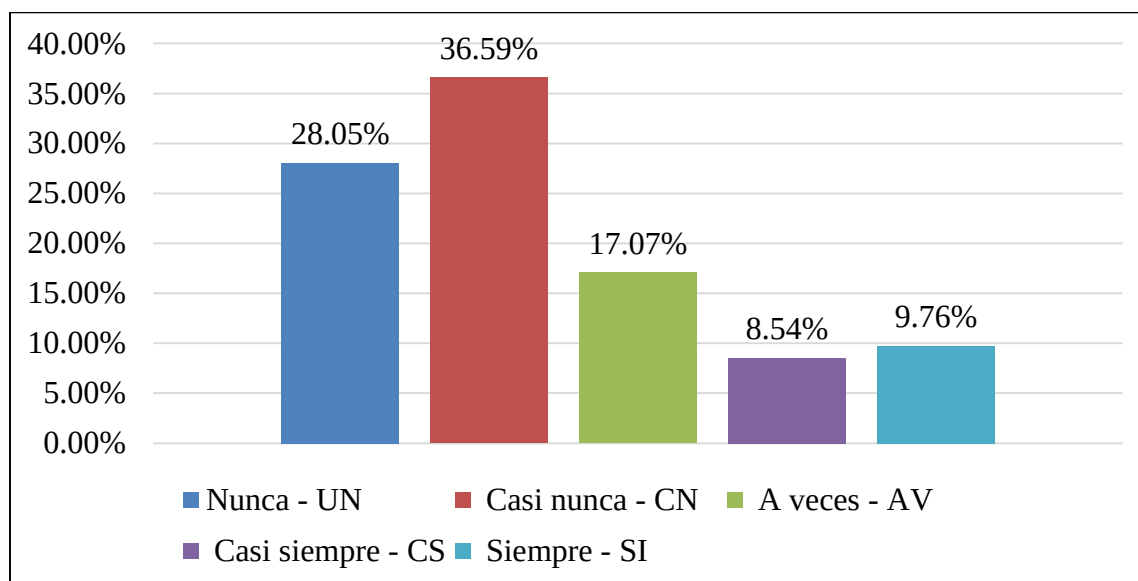
Tabla 29

Capacidad de solución de problemas

P24: ¿El trabajador se encuentra en la capacidad de dar solución a los problemas que se le presentan?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	30	36.59%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	7	8.54%
Siempre	8	9.76%
Total	82	100.00%

Figura 31

Capacidad de solución de problemas



Los resultados obtenidos muestran una tendencia clara en cuanto a la capacidad de los trabajadores para resolver los problemas que se les presentan. El 64.64% de los encuestados reporta que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (36.59%) se encuentra en capacidad de dar solución a los problemas. Esta alta proporción de respuestas negativas indica que una mayoría considerable de los trabajadores percibe dificultades importantes para resolver problemas de manera efectiva, revelando así una tendencia generalizada hacia una insuficiencia en la gestión de habilidades y recursos para abordar y solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral.

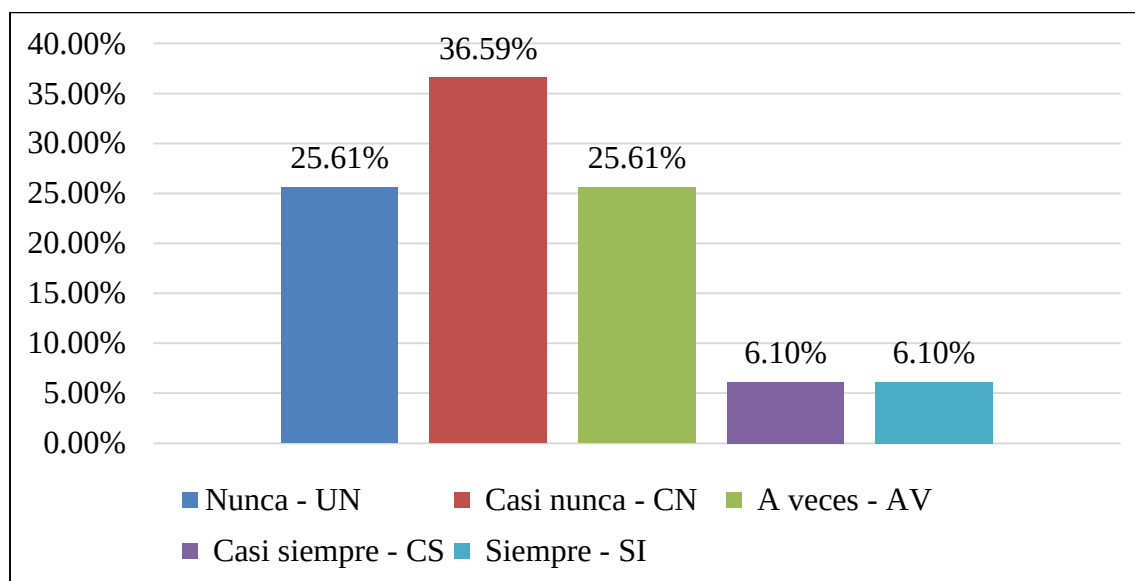
Tabla 30

Frecuencia de solución de problemas

P25: ¿Con qué frecuencia el trabajador resuelve los problemas de manera oportuna?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	25.61%
Casi nunca	30	36.59%
A veces	21	25.61%
Casi siempre	5	6.10%
Siempre	5	6.10%
Total	82	100.00%

Figura 32

Frecuencia de solución de problemas



Los hallazgos reflejan una tendencia significativa en la capacidad de los trabajadores para resolver problemas de manera oportuna. El 62.20% de los encuestados reporta que "nunca" (25.61%) o "casi nunca" (36.59%) resuelve los problemas de manera oportuna. Dicha proporción de respuestas negativas indica que una mayoría considerable de los trabajadores enfrenta dificultades para abordar los problemas de manera oportuna; también muestra que el manejo temporal de los problemas es un desafío recurrente, lo que podría ser producto de una falta de eficiencia en la administración de los RR.HH.

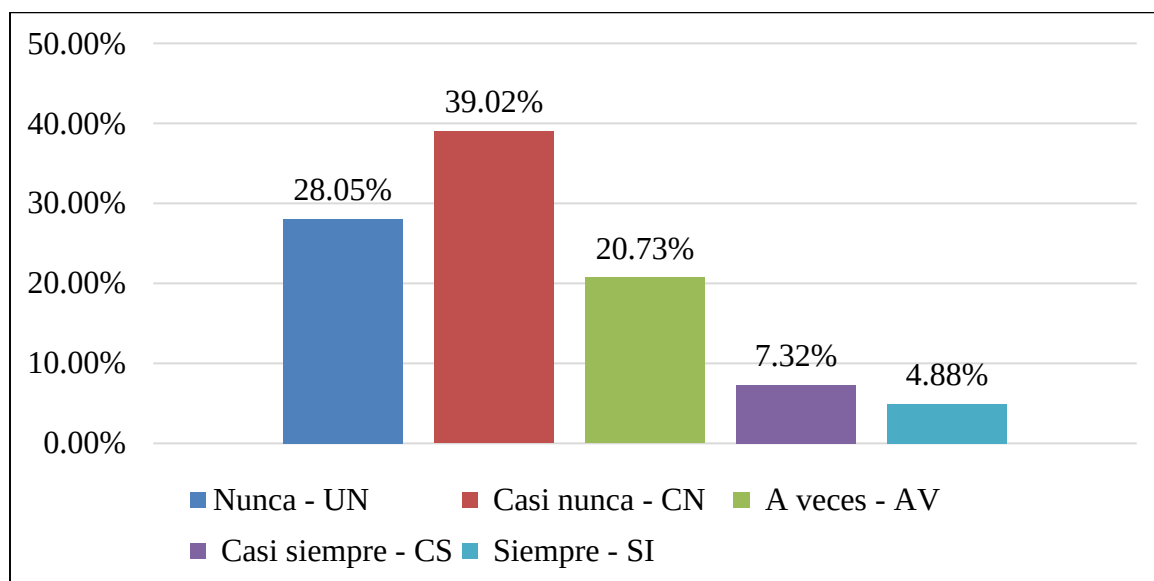
Tabla 31

Cumplimiento de labores

P26: ¿Con qué frecuencia el trabajador cumple a tiempo sus labores?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	32	39.02%
A veces	17	20.73%
Casi siempre	6	7.32%
Siempre	4	4.88%
Total	82	100.00%

Figura 33

Cumplimiento de labores



Los hallazgos corroboran una tendencia significativa en cuanto al cumplimiento puntual de las labores por parte de los trabajadores. El 67.07% de los encuestados reporta que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (39.02%) cumple sus labores a tiempo. Esta alta proporción de respuestas negativas muestra que una mayoría considerable de los trabajadores enfrenta dificultades para realizar sus tareas dentro de los plazos establecidos. Reflejando así una problemática recurrente en la gestión del tiempo y en el cumplimiento de los plazos laborales, indicando que el cumplimiento oportuno de las responsabilidades es un desafío considerable en el entorno analizado.

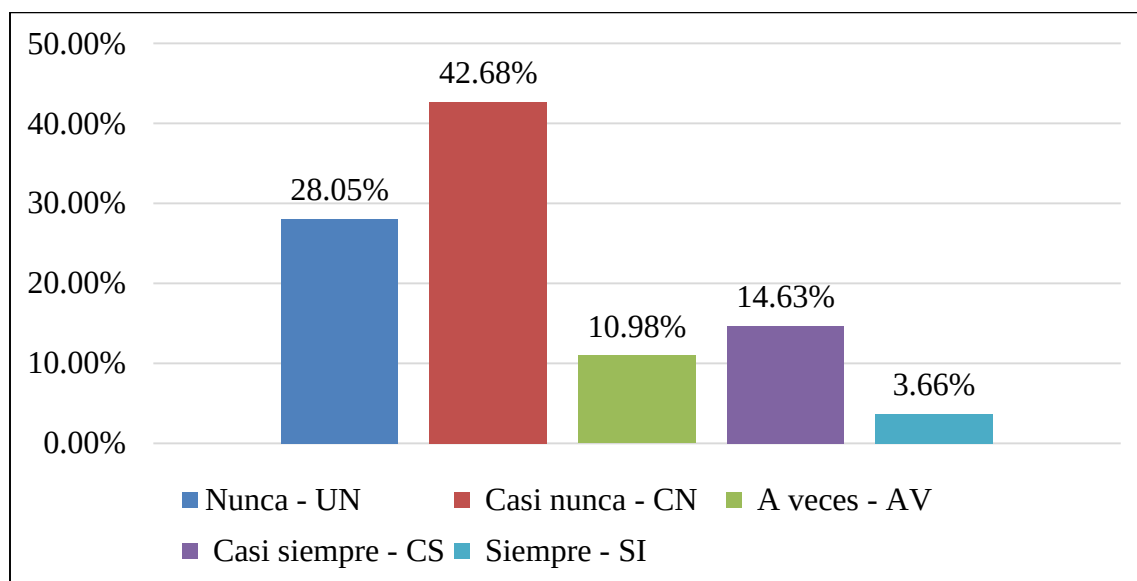
Tabla 32

Labores extras

P27: ¿Cuán frecuente el trabajador asume labores extras a sus funciones en el tiempo establecido?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	28.05%
Casi nunca	35	42.68%
A veces	9	10.98%
Casi siempre	12	14.63%
Siempre	3	3.66%
Total	82	100.00%

Figura 34

Labores extras



Los resultados obtenidos una tendencia notable respecto a la disposición de los trabajadores para asumir labores extras dentro del tiempo establecido. El 70.73% de los encuestados reporta que "nunca" (28.05%) o "casi nunca" (42.68%) asume responsabilidades adicionales a sus funciones en el tiempo previsto. Esta alta proporción de respuestas negativas sugiere que una mayoría considerable de los trabajadores no está dispuesta o no es capaz de realizar tareas adicionales fuera de sus funciones normales dentro del tiempo estipulado.

Para el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo), se utilizó Microsoft Excel. Inicialmente, se calcularon los puntajes totales para cada dimensión (afectivo, de continuidad y normativo) sumando las respuestas de los ítems correspondientes. Considerando que cada dimensión consta de 9 ítems con una escala del 1 al 5, el rango posible de puntajes es de 9 a 45. Se establecieron los siguientes puntos de corte: bajo (9-21), regular (22-34) y alto (35-45). Estos rangos se determinaron dividiendo equitativamente el rango total de puntajes posibles. Se crearon nuevas columnas en Excel para categorizar los puntajes según estos rangos, asignando las etiquetas correspondientes. Finalmente, se utilizaron funciones de conteo y porcentaje para calcular la frecuencia y el porcentaje de cada nivel en cada dimensión del compromiso organizacional.

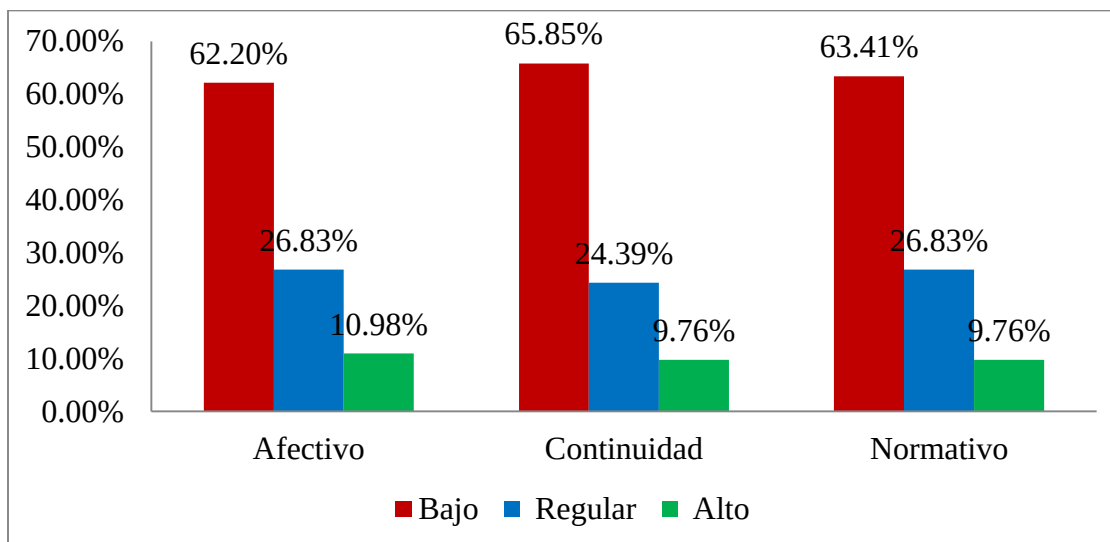
Tabla 33

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Calificación	Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad		Compromiso normativo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	51	62.20%	54	65.85%	52	63.41%
Regular	22	26.83%	20	24.39%	22	26.83%
Alto	9	10.98%	8	9.76%	8	9.76%
TOTAL	82	100%	82	100%	82	100%

Figura 35

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable compromiso organizacional



Los datos evidencian niveles mayoritariamente bajos en todas sus dimensiones. El compromiso afectivo se refleja en un 62.20% bajo, 26.83% regular y solo 10.98% alto, indicando una desconexión emocional precaria entre los trabajadores y la entidad. En cuanto al compromiso de continuidad, el 65.85% de los empleados muestra un nivel bajo, 24.39% regular y 9.76% alto, lo que sugiere que la mayoría de los empleados no perciben suficientes beneficios o estabilidad en permanecer en la institución. Por último, el compromiso normativo presenta un 63.41% en nivel bajo, 26.83% regular y 9.76% alto, denotando una falta de obligación moral percibida hacia la organización. Estos hallazgos subrayan una necesidad crítica de mejorar las estrategias organizacionales para aumentar el compromiso en todas sus dimensiones y fortalecer los lazos entre el personal y la institución.

3.1.2. Resultados de la variable estrés laboral

Estresores de ambiente físico

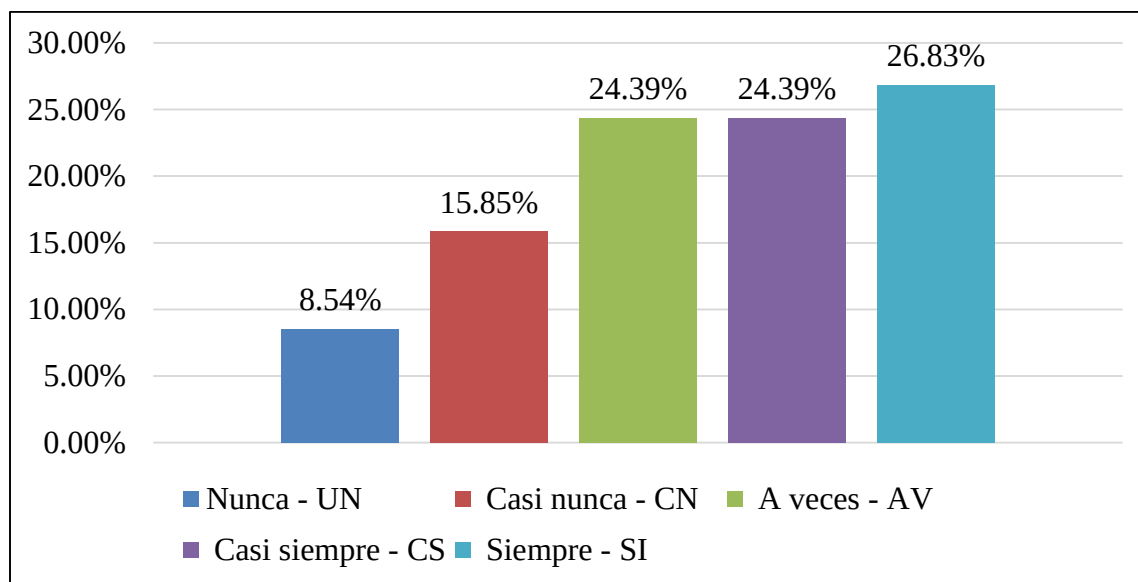
Tabla 34

Problemas de la vista

P1: ¿Con qué frecuencia tienes problemas de la vista, por causa de la baja iluminación?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	20	24.39%
Casi siempre	20	24.39%
Siempre	22	26.83%
Total	82	100.00%

Figura 36

Problemas de la vista



Los hallazgos revelan una preocupación significativa en relación con los problemas visuales causados por la baja iluminación. El 55.22% de los encuestados experimenta problemas de la vista "casi siempre" (26.83%) o "siempre" (24.39%) debido a condiciones de iluminación inadecuadas. Esta alta proporción de respuestas negativas indica que una parte considerable de los trabajadores enfrenta dificultades recurrentes relacionadas con la visibilidad y la iluminación en

su entorno laboral. Conllevando así a problemas visuales que son una preocupación persistente, lo cual podría impactar negativamente en el bienestar y el rendimiento laboral.

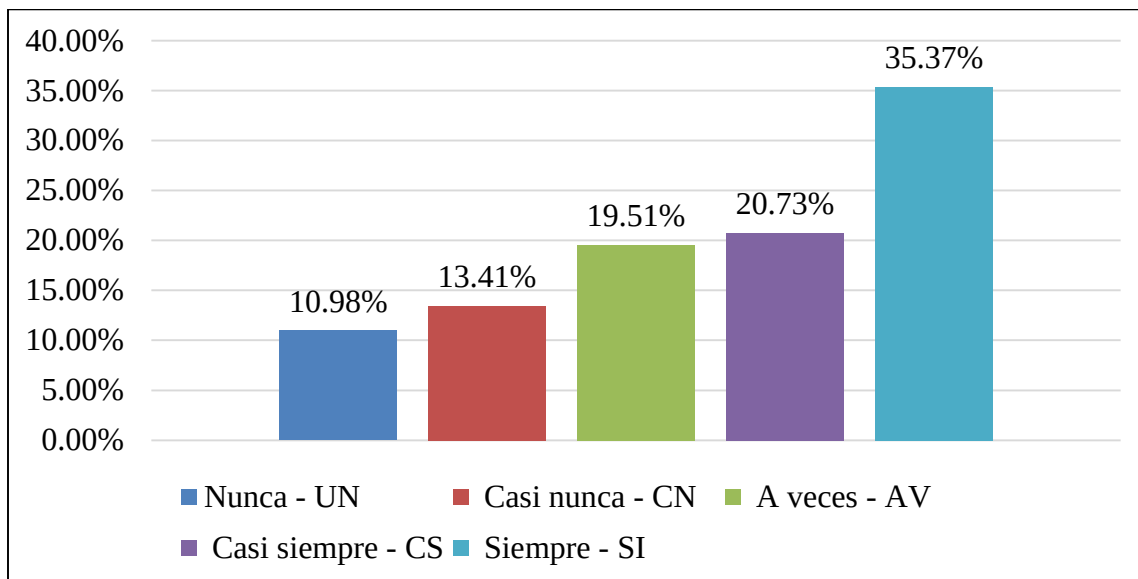
Tabla 35

Temperaturas bajas

P2: ¿Cuán frecuente experimenta bajas temperaturas en la oficina, debido a la humedad del ambiente?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	10.98%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	17	20.73%
Siempre	29	35.37%
Total	82	100.00%

Figura 37

Temperaturas bajas



Los hallazgos indican una alta frecuencia de exposición a bajas temperaturas en la oficina debido a la humedad del ambiente. El 35.37% de los encuestados afirmó que experimenta estas bajas temperaturas "siempre", seguido por un 20.73% que lo hace "casi siempre". Esta distribución muestra que una mayoría significativa de los trabajadores (56.10% acumulado) enfrenta condiciones ambientales incómodas de manera constante. Este dato revela que las bajas

temperaturas son una preocupación recurrente para los empleados, lo que presenta implicaciones para el bienestar y productividad de los colaboradores.

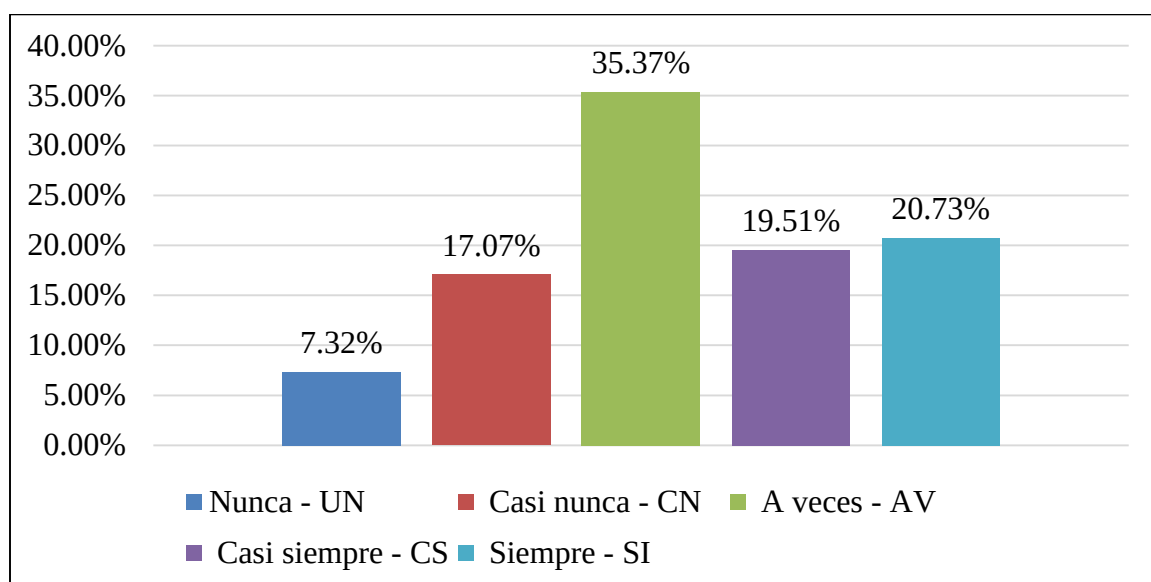
Tabla 36

Concentración

P3: ¿Con qué frecuencia no te permite concentrarte el ruido de la calle?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.32%
Casi nunca	14	17.07%
A veces	29	35.37%
Casi siempre	16	19.51%
Siempre	17	20.73%
Total	82	100.00%

Figura 38

Concentración



Los hallazgos muestran que el 20.73% de los encuestados experimenta dificultades para concentrarse "siempre" debido al ruido de la calle, mientras que un 19.51% lo hace "casi siempre". Esta alta frecuencia de distracción refleja que una proporción considerable de los trabajadores enfrenta problemas persistentes con la concentración en su entorno laboral debido al ruido externo. En conjunto, estos hallazgos (40.24% acumulado) indican que el ruido de la calle tiene un impacto

significativo en la capacidad de concentración de una parte significativa de los empleados, sugiriendo que el ruido ambiental es una interferencia que afecta la productividad.

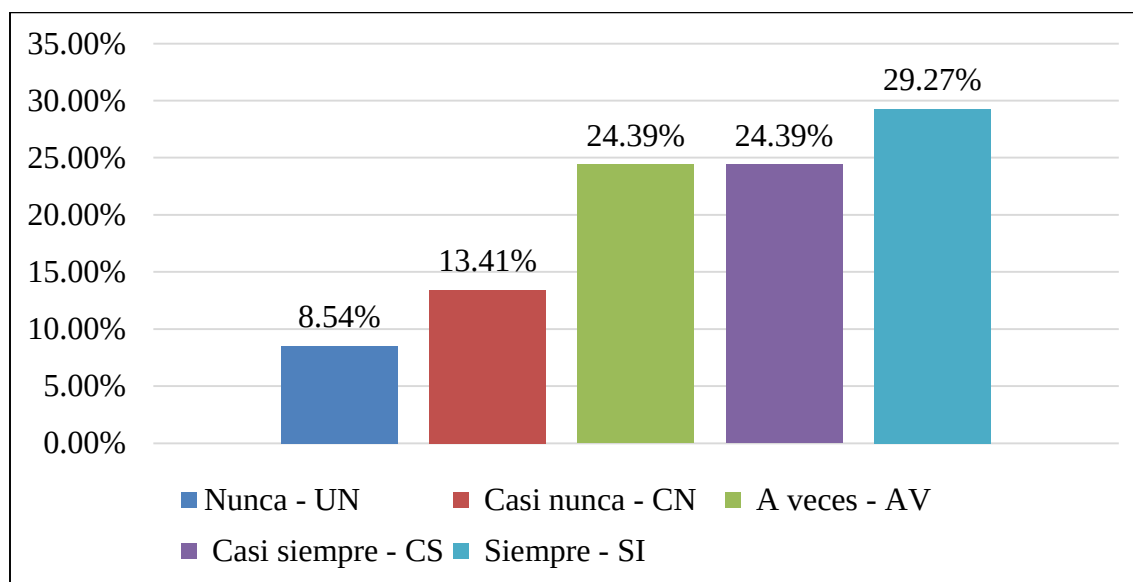
Tabla 37

Olores desagradables

P4: ¿Con qué frecuencia has percibido olores desagradables en tu área de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	20	24.39%
Casi siempre	20	24.39%
Siempre	24	29.27%
Total	82	100.00%

Figura 39

Olores desagradables



Los hallazgos evidencian que el 29.27% de los encuestados percibe "siempre" olores desagradables en su área de trabajo, mientras que un 24.39% lo experimenta "casi siempre". Estos dos valores combinados (53.66%) sugieren que una mayoría significativa de los empleados enfrenta con frecuencia problemas relacionados con olores molestos en su entorno laboral. Este hallazgo indica que la presencia constante de olores desagradables podría estar afectando de

manera considerable el confort y posiblemente la satisfacción general de los trabajadores en el área de trabajo, reflejando un aspecto importante del ambiente laboral que requiere atención.

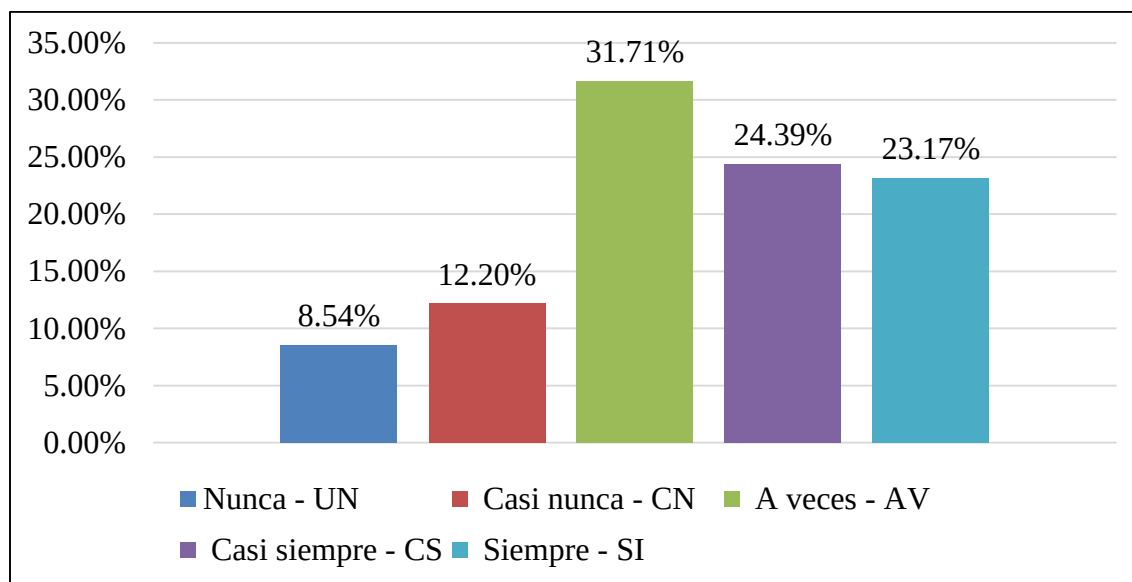
Tabla 38

Limpieza de oficina

P5: ¿Con qué frecuencia limpia la superficie de su oficina?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	10	12.20%
A veces	26	31.71%
Casi siempre	20	24.39%
Siempre	19	23.17%
Total	82	100.00%

Figura 40

Limpieza de oficina



Los resultados del estudio muestran que el 31.71% de los encuestados limpia la superficie de su oficina "a veces", mientras que un 24.39% lo hace "casi siempre". Estos dos porcentajes combinados (56.10%) indican que una mayoría significativa de los trabajadores realiza la limpieza de su área de trabajo con una frecuencia variable, pero notablemente regular. Este hallazgo sugiere que la limpieza de las superficies en la oficina es una práctica común, aunque no uniformemente

frecuente, lo que podría reflejar un enfoque fluctuante hacia el mantenimiento de la higiene en el entorno laboral.

Demandas del propio trabajo

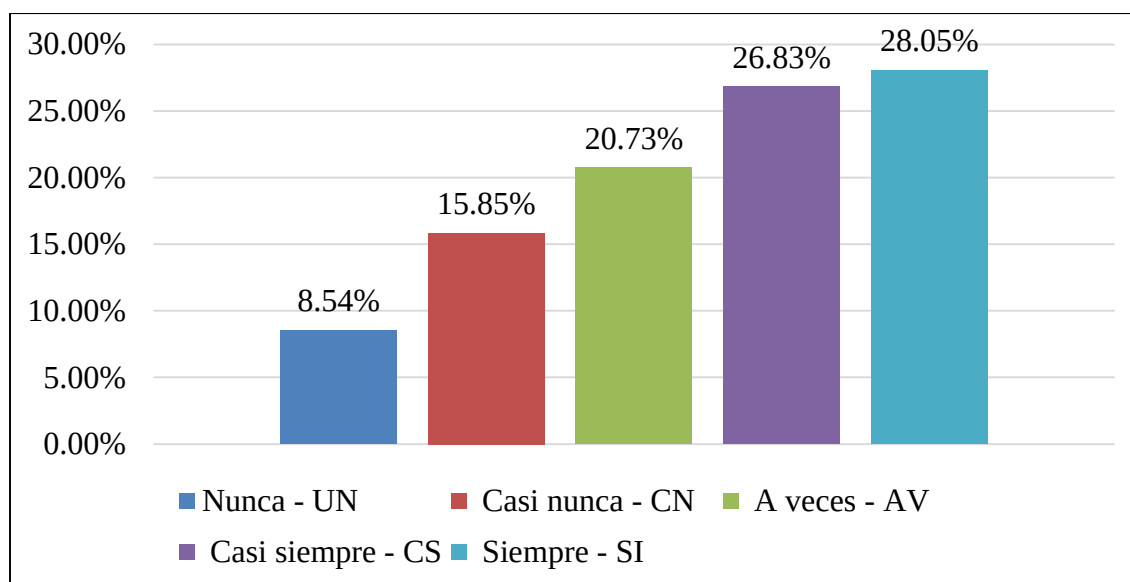
Tabla 39

Frecuencia de horas extras

P6: ¿Con qué frecuencia te quedas para realizar horas extras?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	17	20.73%
Casi siempre	22	26.83%
Siempre	23	28.05%
Total	82	100.00%

Figura 41

Frecuencia de horas extras



Los hallazgos revelaron que el 28.05% de los encuestados realiza horas extras "siempre", mientras que un 26.83% lo hace "casi siempre". Esta acumulación de un 54.88% sugiere que una mayoría significativa de los trabajadores se queda frecuentemente después de su horario habitual. Este hallazgo indica que la realización de horas extras es una práctica común y prevalente en el

entorno laboral estudiado, lo que podría reflejar una carga de trabajo elevada o una cultura organizacional que favorece el trabajo extendido.

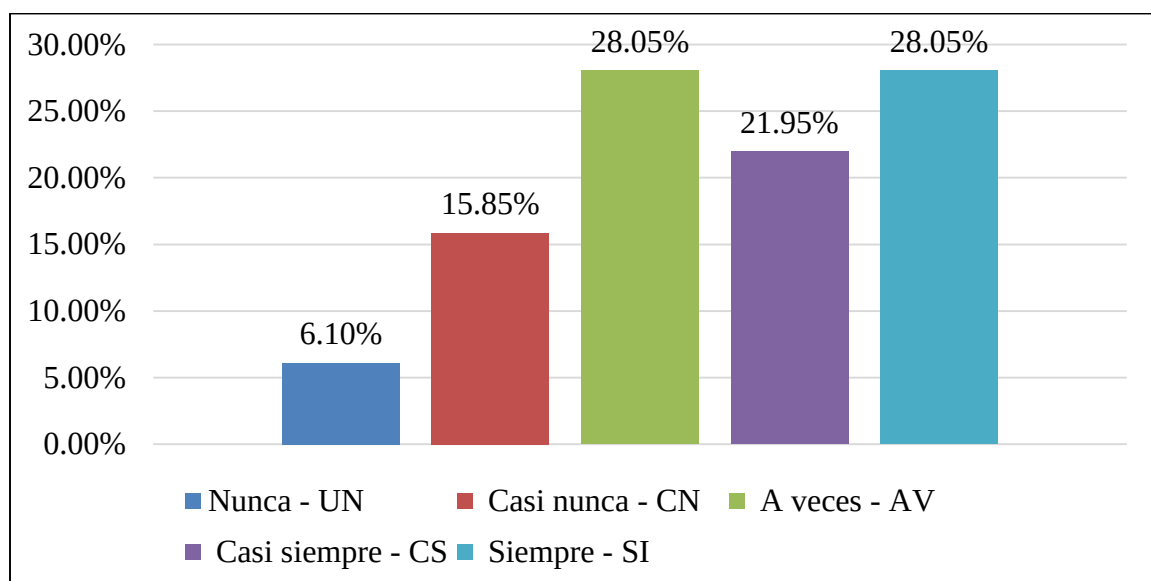
Tabla 40

Demoras en el trabajo

P7: ¿Con qué frecuencia observas que tus demás compañeros de trabajo, se pasan de su horario establecido para terminar con sus funciones?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.10%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	23	28.05%
Casi siempre	18	21.95%
Siempre	23	28.05%
Total	82	100.00%

Figura 42

Demoras en el trabajo



Los hallazgos indican que el 28.05% de los encuestados observa "siempre" que sus compañeros de trabajo se extienden más allá de su horario establecido para cumplir con sus funciones, mientras que otro 21.95% lo observa "casi siempre". Esta distribución acumulada del 50.00% sugiere que una mayoría significativa de los trabajadores frecuentemente nota que sus colegas trabajan horas adicionales para completar sus tareas. Este hallazgo pone de manifiesto una

práctica común en la que los empleados a menudo necesitan prolongar su jornada laboral para finalizar sus responsabilidades, lo que podría señalar una carga de trabajo elevada.

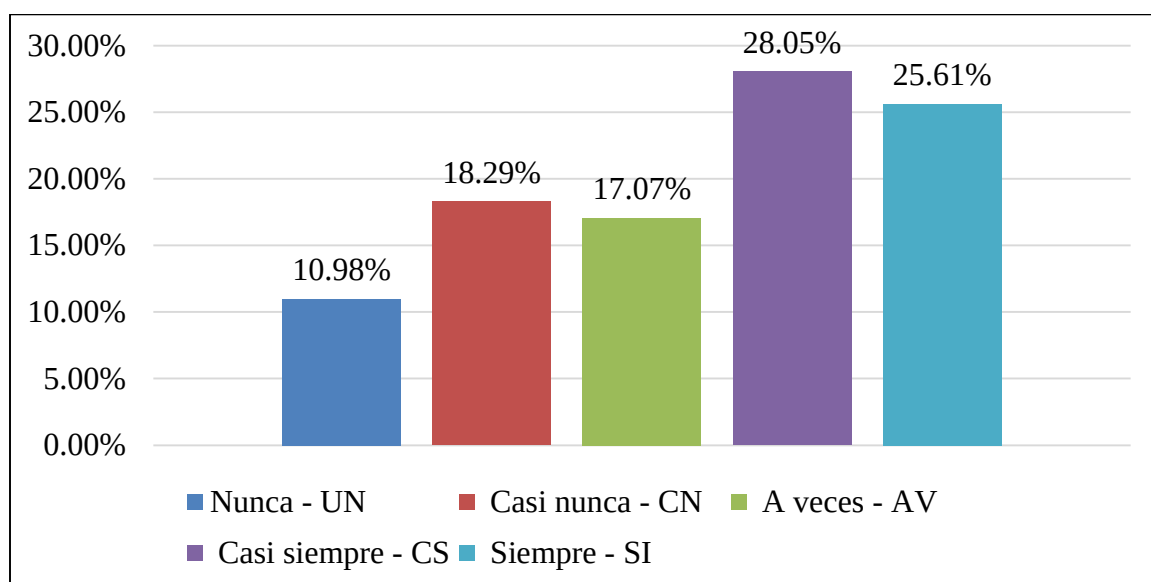
Tabla 41

Apoyo en el trabajo

P8: Cuando un compañero se atrasa en una labor, ¿Con qué frecuencia te piden apoyo o te desmotivan en dicha labor?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	10.98%
Casi nunca	15	18.29%
A veces	14	17.07%
Casi siempre	23	28.05%
Siempre	21	25.61%
Total	82	100.00%

Figura 43

Apoyo en el trabajo



Los resultados muestran que el 28.05% de los encuestados afirma que "casi siempre" se les pide apoyo o se sienten desmotivados cuando un compañero se atrasa en una labor, mientras que un 25.61% lo experimenta "siempre". Esta acumulación del 53.66% indica que más de la mitad de los trabajadores enfrenta regularmente situaciones en las que su apoyo es solicitado o su motivación se ve afectada debido a los retrasos de sus compañeros. Este hallazgo refleja una carga

significativa sobre los empleados que a menudo se ven implicados en la resolución de problemas derivados de la falta de puntualidad de sus colegas.

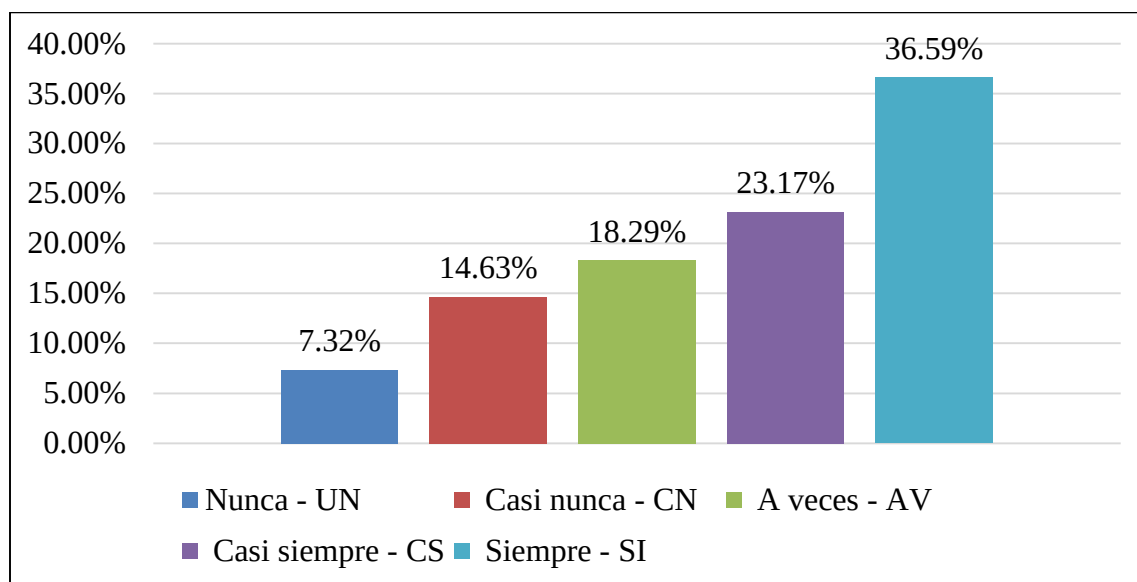
Tabla 42

Apoyo en la suplencia de trabajo

P9: Cuando un compañero de trabajo falta por temas personales ¿Con qué frecuencia tú realizas sus labores correspondientes?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	7.32%
Casi nunca	12	14.63%
A veces	15	18.29%
Casi siempre	19	23.17%
Siempre	30	36.59%
Total	82	100.00%

Figura 44

Apoyo en la suplencia de trabajo



Los hallazgos indican que el 36.59% de los encuestados "siempre" realiza las labores correspondientes de un compañero que falta por temas personales, mientras que un 23.17% lo hace "casi siempre". Esta distribución acumulada del 59.76% muestra que una proporción significativa de los trabajadores regularmente asume las responsabilidades de sus colegas ausentes. Este hallazgo revela una carga considerable sobre los empleados para cubrir las ausencias de sus

compañeros, lo que podría impactar en su carga laboral y en la dinámica general del equipo interfiriendo con su solvencia.

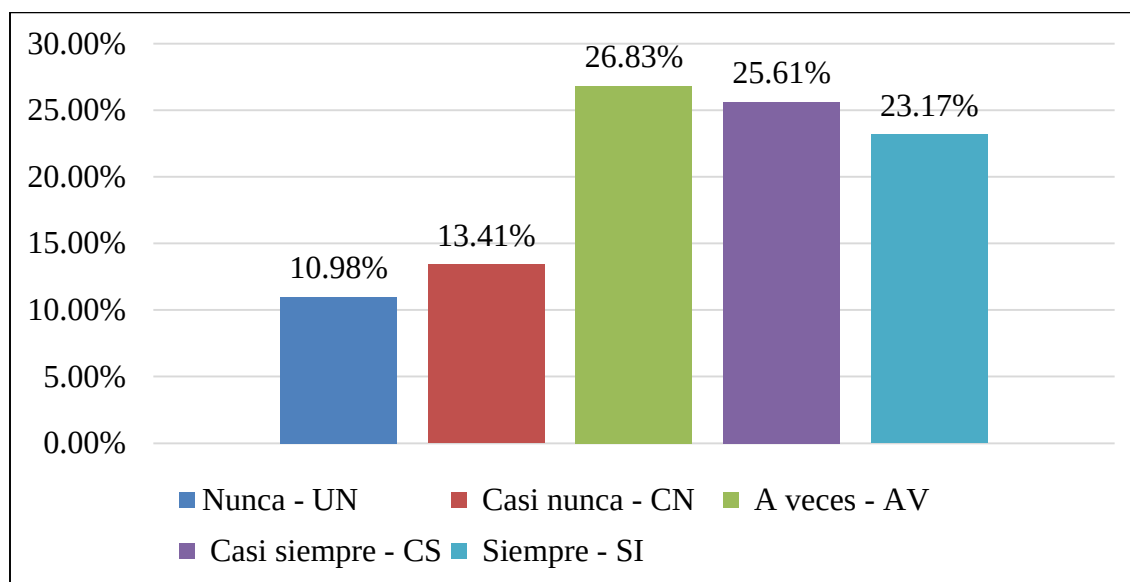
Tabla 43

Labores y riesgo de salud

P10: ¿Con qué frecuencia realizas labores, poniendo en riesgo tu salud o bienestar físico y mental?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	10.98%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	22	26.83%
Casi siempre	21	25.61%
Siempre	19	23.17%
Total	82	100%

Figura 45

Labores y riesgo de salud



Los hallazgos muestran que el 25.61% de los encuestados realiza labores "casi siempre" poniendo en riesgo su salud o bienestar físico y mental, mientras que un 23.17% lo hace "siempre". Esta acumulación del 48.78% muestra que una proporción significativa de los trabajadores enfrenta regularmente situaciones en las que su salud y bienestar se ven comprometidos debido a las exigencias laborales. Este hallazgo resalta una preocupación importante sobre la sostenibilidad

de las condiciones de trabajo y su impacto en el bienestar de los empleados, indicando que un alto porcentaje de la fuerza laboral se ve frecuentemente expuesto a riesgos.

Contenidos del trabajo y características de las tareas

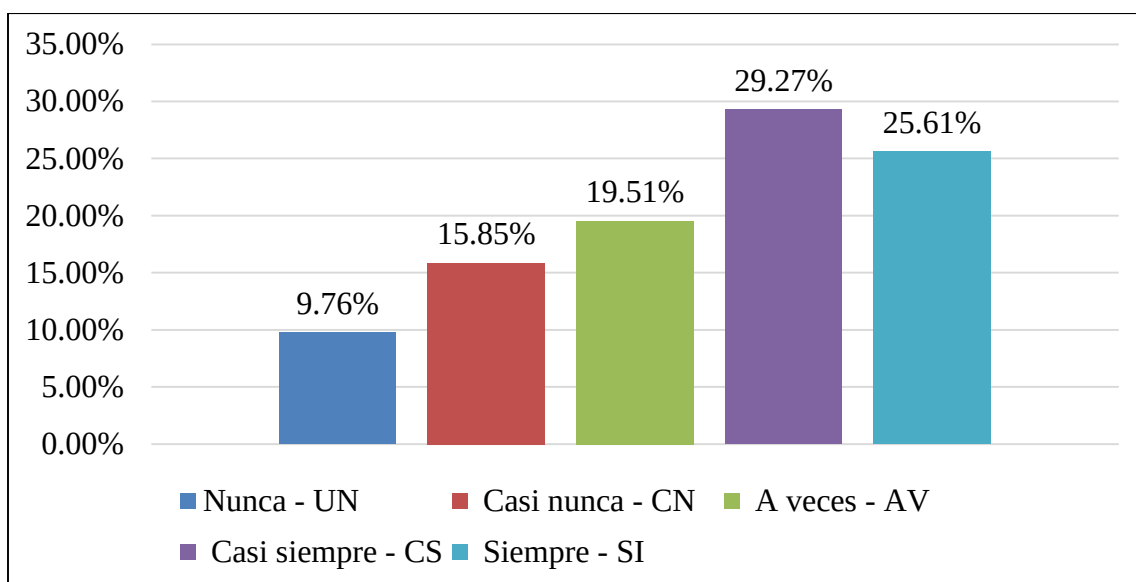
Tabla 44

Capacitaciones de trabajo

P11: ¿Con qué frecuencia recibes capacitaciones sobre temas relacionados a tu área de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	16	19.51%
Casi siempre	24	29.27%
Siempre	21	25.61%
Total	82	100.00%

Figura 46

Capacitaciones de trabajo



Los hallazgos revelan que el 29.27% de los encuestados recibe capacitaciones "casi siempre" sobre temas relacionados con su área de trabajo, y un 25.61% lo hace "siempre". Esta distribución acumulada del 54.88% muestra que una parte considerable de los trabajadores tiene acceso regular a formación específica para su rol. Este hallazgo indica una tendencia positiva en

la disponibilidad y frecuencia de las capacitaciones, lo que puede contribuir al desarrollo continuo de habilidades y conocimientos relevantes para su desempeño laboral.

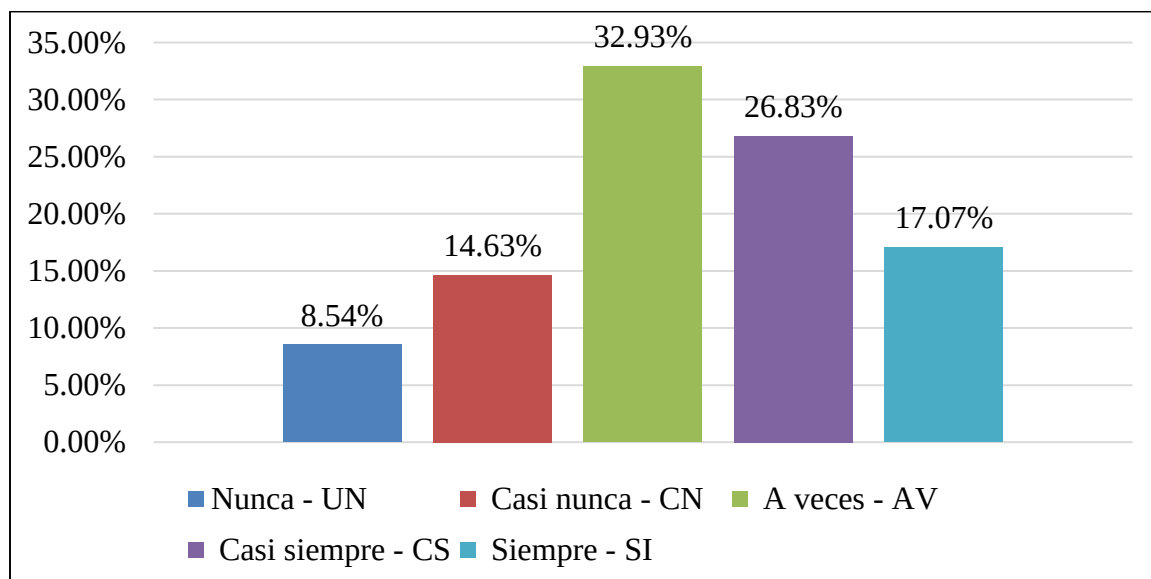
Tabla 45

Control de actividades

P12: ¿Cuán frecuentemente controlan las actividades que desempeñas?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	12	14.63%
A veces	27	32.93%
Casi siempre	22	26.83%
Siempre	14	17.07%
Total	82	100.00%

Figura 47

Control de actividades



Los resultados indican que el 26.83% de los encuestados reporta que sus actividades son controladas "casi siempre", mientras que un 17.07% afirma que este control ocurre "siempre". Esta distribución acumulada del 43.90% muestra que una mayoría significativa de los trabajadores experimenta un control relativamente frecuente sobre sus tareas. Esta tendencia muestra que el seguimiento y la supervisión de las actividades laborales son prácticas comunes, lo cual puede

reflejar un enfoque organizacional orientado al monitoreo y aseguramiento de la calidad del desempeño.

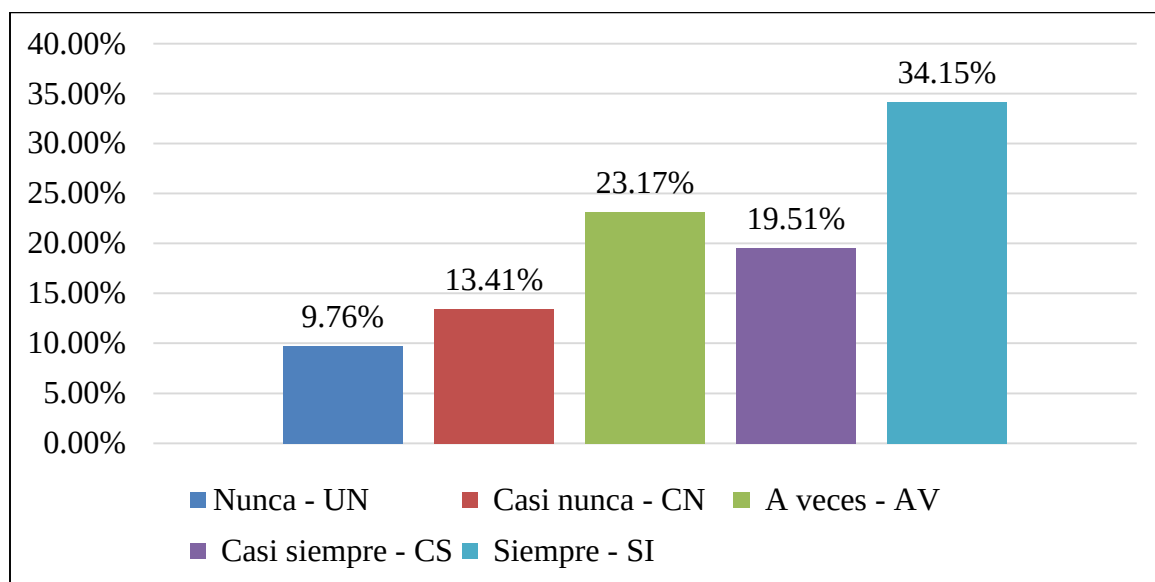
Tabla 46

Control excesivo

P13: ¿Consideras que el control realizado es muy excesivo y no te permiten trabajar tranquilamente?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	19	23.17%
Casi siempre	16	19.51%
Siempre	28	34.15%
Total	82	100.00%

Figura 48

Control excesivo



Los datos obtenidos revelan una percepción notablemente alta sobre la intensidad del control en el entorno laboral. El hallazgo más significativo muestra que el 34.15% de los encuestados considera que el control es "siempre" excesivo y que no les permite trabajar tranquilamente, seguido por un 19.51% que opina lo mismo "casi siempre". Esta distribución acumulada del 53.66% indica que una porción considerable del personal experimenta un nivel

elevado de supervisión que perciben como una fuente de estrés y limitación en su capacidad para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

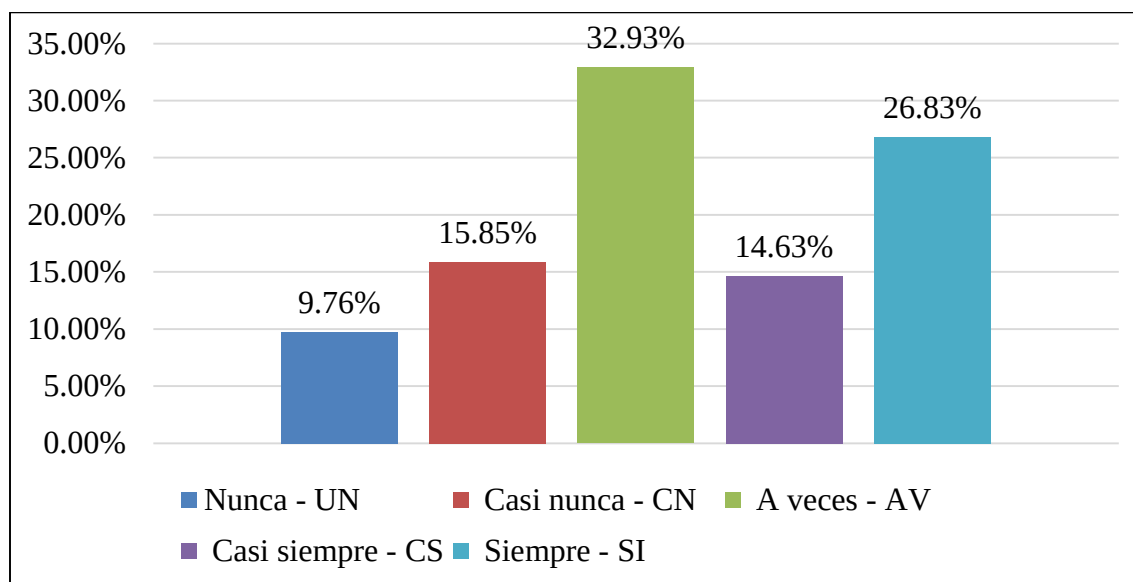
Tabla 47

Implementos necesarios

P14: ¿Cuentas con los implementos necesarios para llevar a cabo tus actividades?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	27	32.93%
Casi siempre	12	14.63%
Siempre	22	26.83%
Total	82	100%

Figura 49

Implementos necesarios



Los datos revelan que el 32.93% de los encuestados reporta contar "a veces" con los implementos necesarios para sus actividades, mientras que el 26.83% afirma "siempre" disponer de ellos. Esta distribución acumulada del 59.76% indica que una proporción significativa de los trabajadores experimenta una disponibilidad variable o constante de los recursos requeridos. El hecho de que el porcentaje más alto corresponda a la categoría "a veces" muestra falencias en la

provisión de implementos, lo cual podría implicar que la mayoría de los empleados enfrenta limitaciones en cuanto a los recursos necesarios para desempeñar sus funciones.

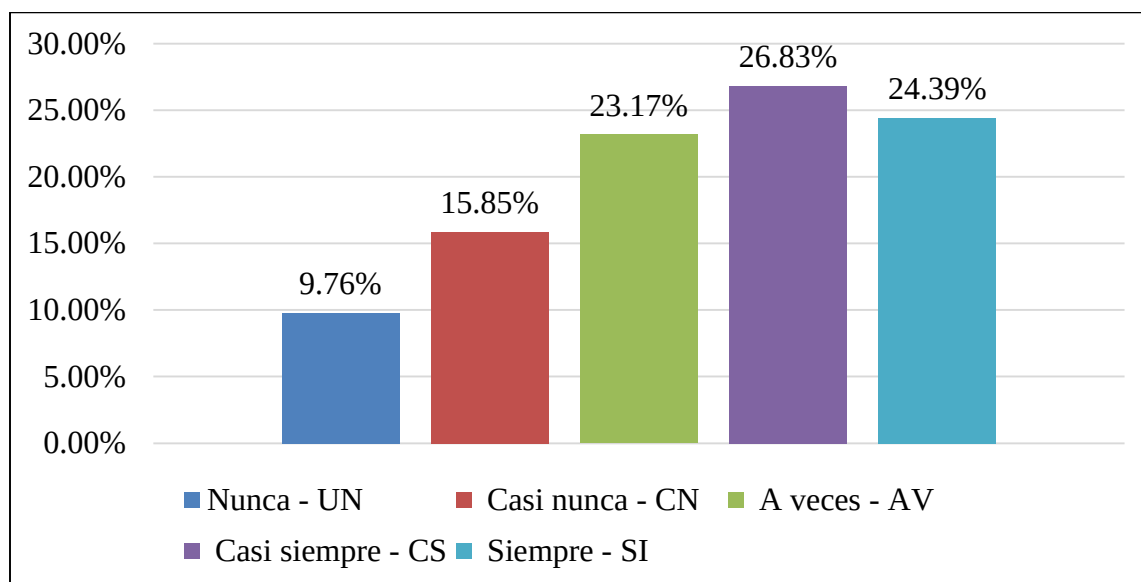
Tabla 48

Funciones claras

P15: ¿Consideras que tus compañeros tienen bien claro sus funciones establecidas de su área?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	13	15.85%
A veces	19	23.17%
Casi siempre	22	26.83%
Siempre	20	24.39%
Total	82	100.00%

Figura 50

Funciones claras



Los datos revelan que el 26.83% de los encuestados considera que sus compañeros tienen "casi siempre" claro cómo llevar a cabo sus funciones establecidas, mientras que un 24.39% afirma que esto ocurre "siempre". Esta distribución acumulada del 51.22% indica que una mayoría de los trabajadores percibe un alto nivel de claridad en las funciones de sus colegas. La tendencia sugiere que existe una percepción generalizada de competencia y entendimiento de las responsabilidades laborales entre los miembros del equipo.

Relaciones interpersonales y grupales

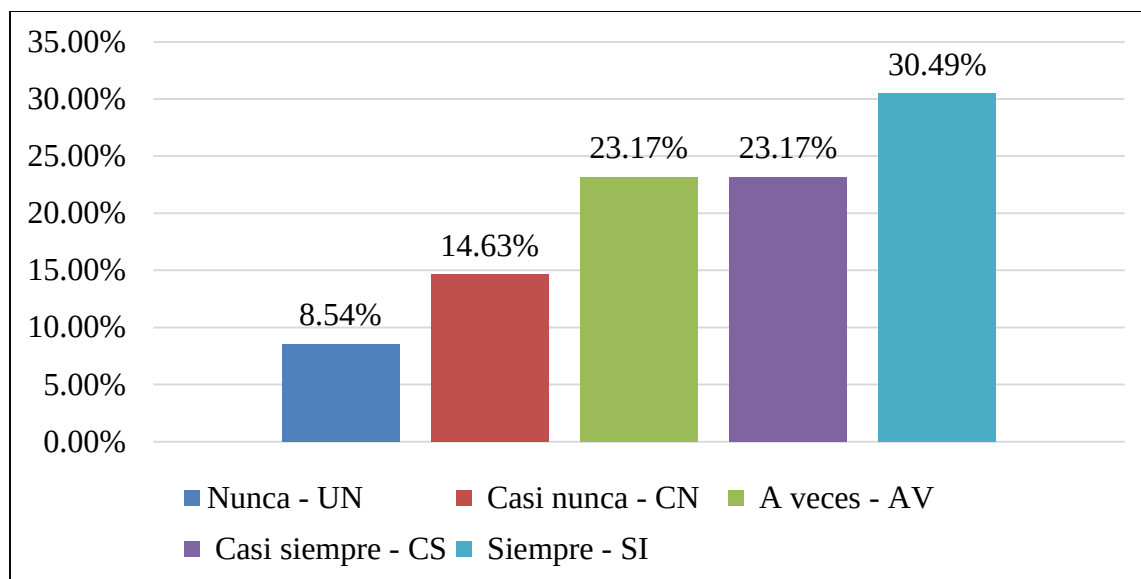
Tabla 49

Rencillas entre compañeros

P16: ¿Con qué frecuencia observas rencillas entre tus compañeros de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	12	14.63%
A veces	19	23.17%
Casi siempre	19	23.17%
Siempre	25	30.49%
Total	82	100.00%

Figura 51

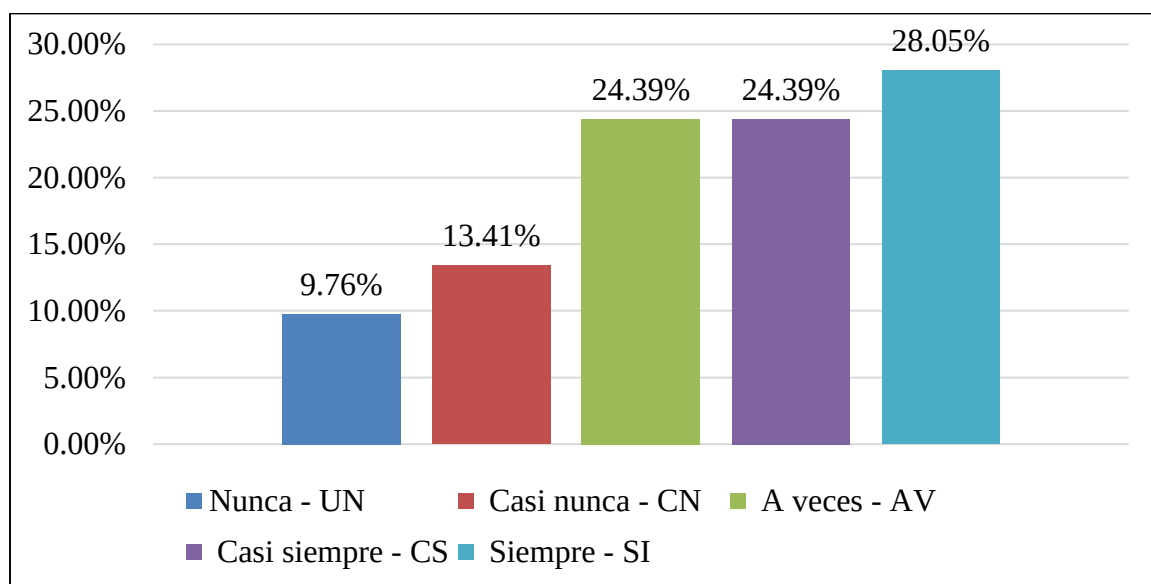
Rencillas entre compañeros



Los datos indican que el 30.49% de los encuestados observa "siempre" rencillas entre sus compañeros de trabajo, mientras que un 23.17% afirma que estas ocurren "casi siempre". Esta distribución acumulada del 53.66% revela que una mayoría significativa de los trabajadores percibe conflictos interpersonales con alta frecuencia en su entorno laboral. La tendencia indica la existencia de un clima organizacional caracterizado por tensiones recurrentes entre los miembros del equipo, evidenciando problemas de comunicación, diferencias en estilos de trabajo, competencia interna y posibles deficiencias en la gestión de conflictos.

Tabla 50*Reunión ante un problema*

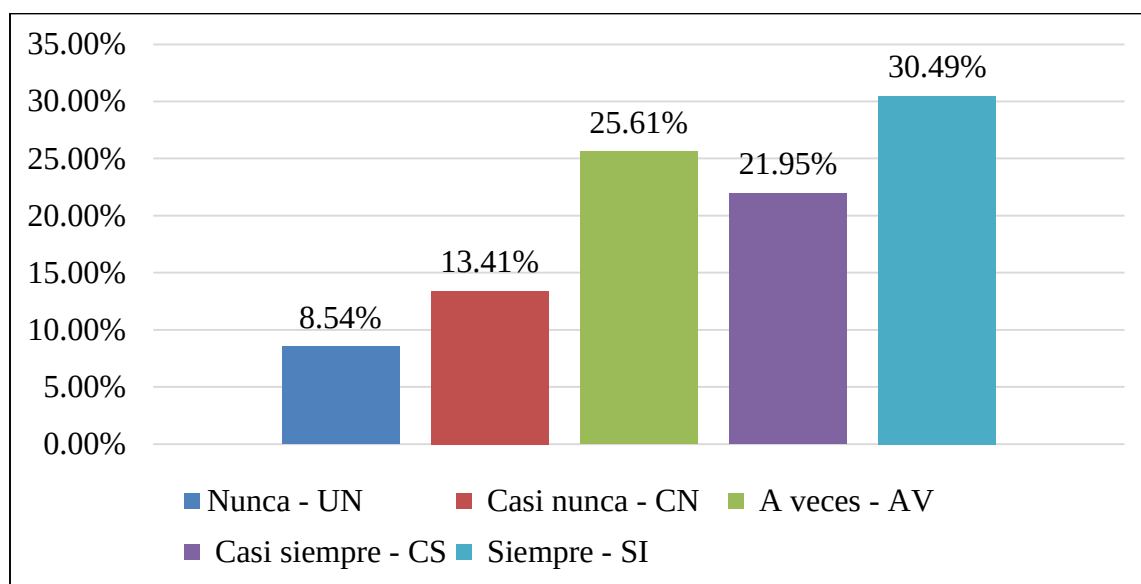
P17: Cuando se presenta un problema ¿Todos se reúnen y buscan la mejor manera de solucionarlo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	20	24.39%
Casi siempre	20	24.39%
Siempre	23	28.05%
Total	82	100.00%

Figura 52*Reunión ante un problema*

Los datos indican una tendencia significativa hacia la colaboración en la resolución de problemas. El 28.05% de los encuestados señala que "siempre" se reúnen y buscan la mejor manera de solucionar los problemas, seguido por un 24.39% que indica que esto ocurre "casi siempre". Esta distribución acumulada del 52.44% muestra que más de la mitad del personal participa frecuentemente en reuniones colaborativas para resolver problemas, lo que puede reflejar una cultura organizacional orientada a la cooperación y el trabajo en equipo que benefician la cooperación de la organización.

Tabla 51*A gusto con el trabajo*

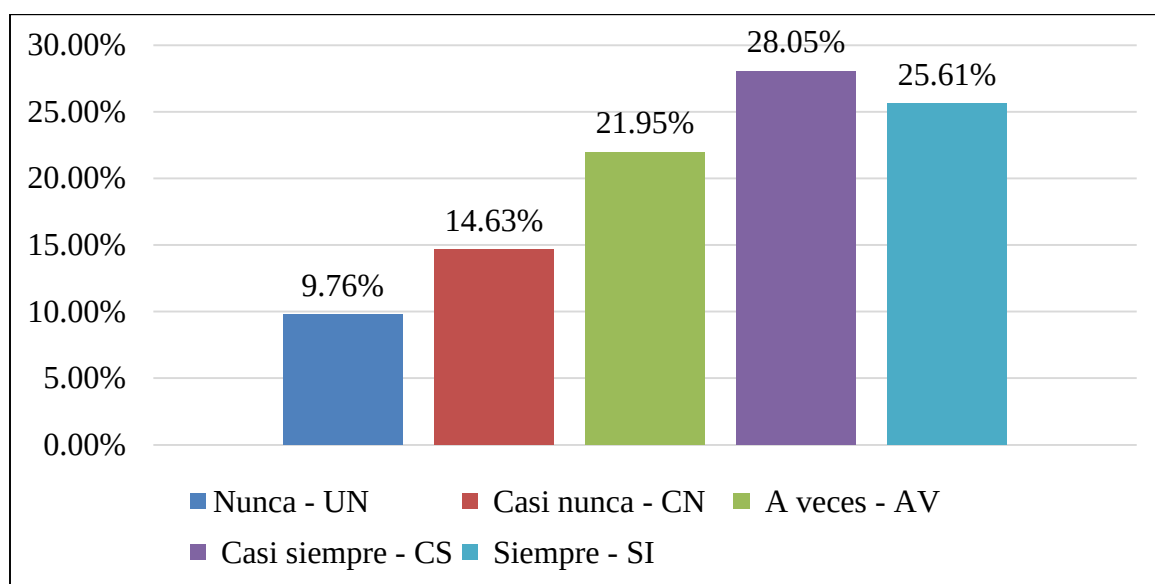
P18: ¿Te sientes a gusto con el trato que recibes por parte de tus superiores?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	8.54%
Casi nunca	11	13.41%
A veces	21	25.61%
Casi siempre	18	21.95%
Siempre	25	30.49%
Total	82	100.00%

Figura 53*A gusto con el trabajo*

Los datos indican que el 30.49% de los encuestados "siempre" se sienten a gusto con el trato que reciben por parte de sus superiores, seguido por un 21.95% que se siente así "casi siempre". Esta distribución acumulada del 52.44% muestra que más de la mitad de los trabajadores experimenta satisfacción con el trato de sus superiores en mayor o menor medida. Este hallazgo implica que una proporción significativa del personal percibe un ambiente de respeto y consideración en su interacción con los superiores, lo que puede contribuir positivamente al clima laboral y a la motivación general en el trabajo.

Tabla 52*Libre expresión*

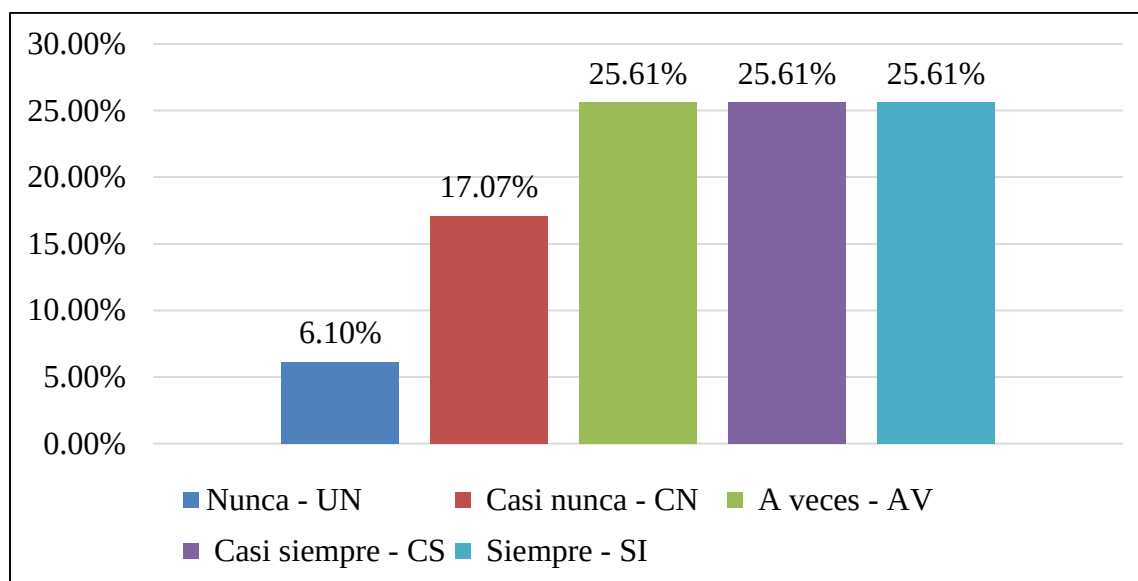
P19: ¿Consideras que tus superiores te permiten expresarte libremente, cuando se te presenta una dificultad en el trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9.76%
Casi nunca	12	14.63%
A veces	18	21.95%
Casi siempre	23	28.05%
Siempre	21	25.61%
Total	82	100.00%

Figura 54*Libre expresión*

Los datos indican que el 28.05% de los encuestados considera que sus superiores les permiten expresarse libremente "casi siempre" cuando se les presenta una dificultad en el trabajo, seguido por un 25.61% que opina que esto ocurre "siempre". Esta distribución acumulada del 53.66% muestra que más de la mitad de los trabajadores percibe un ambiente relativamente abierto y de apoyo por parte de sus superiores. Este hallazgo implica que una parte significativa del personal siente que tiene la oportunidad de comunicar sus problemas y preocupaciones de manera libre, lo que puede favorecer la resolución efectiva de conflictos.

Tabla 53*Trabajo en equipo*

P20: ¿Con qué frecuencia se realizan trabajos en equipo?	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.10%
Casi nunca	14	17.07%
A veces	21	25.61%
Casi siempre	21	25.61%
Siempre	21	25.61%
Total	82	100.00%

Figura 55*Trabajo en equipo*

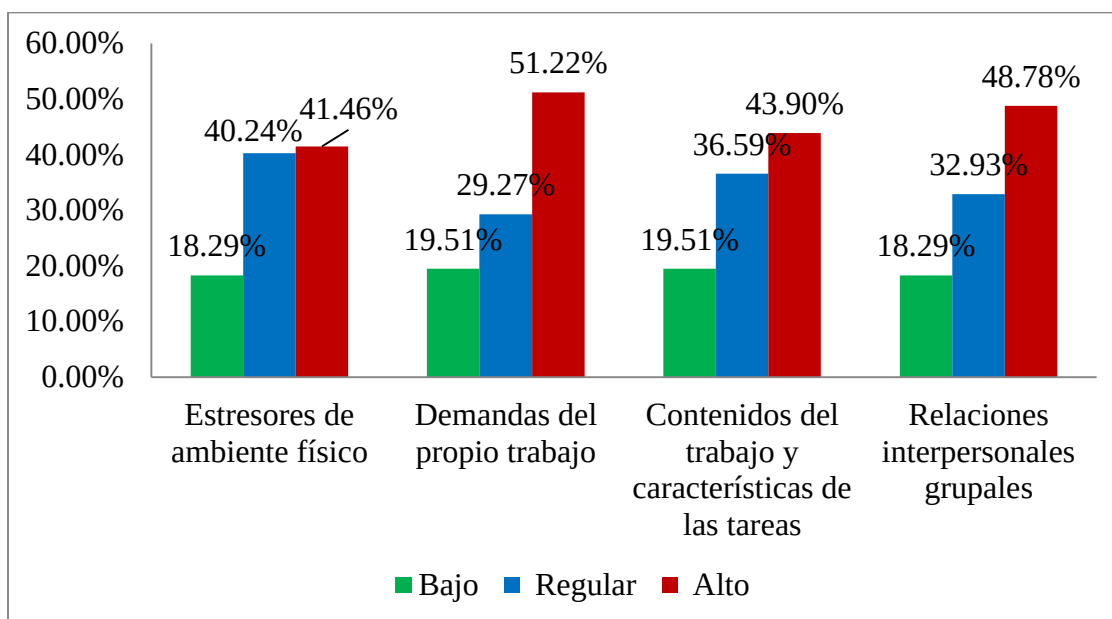
Los datos indican que el 25.61% de los encuestados realiza trabajos en equipo "siempre", y un porcentaje idéntico del 25.61% lo hace "casi siempre". Esta distribución acumulada del 51.22% indica que más de la mitad de los trabajadores participa regularmente en actividades colaborativas. Este hallazgo sugiere que el trabajo en equipo es una práctica común dentro de la organización, reflejando una cultura laboral que valora la cooperación y el esfuerzo conjunto. La frecuencia elevada de trabajos en equipo puede implicar un enfoque organizacional que promueve la sinergia entre empleados, favoreciendo la integración de habilidades y conocimientos diversos para alcanzar objetivos comunes.

Por otro lado, en cuanto a la baremación de las dimensiones de la variable estrés laboral, se siguió un proceso similar utilizando Excel. Se comenzó calculando los puntajes totales para cada dimensión (estresores de ambiente físico, demandas del propio trabajo, contenidos del trabajo y características de las tareas, y relaciones interpersonales grupales). Dado que el instrumento de estrés laboral consta de 20 ítems en total, distribuidos en 5 ítems en cada dimensión, se establecieron puntos de corte específicos para cada una, los rangos fueron: bajo (5-11), regular (12-18), alto (19-25). Se crearon columnas adicionales para categorizar los puntajes según estos rangos. Luego, se emplearon funciones de Excel para contar la frecuencia de cada categoría y calcular los porcentajes correspondientes.

Tabla 54

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable estrés laboral

Calificación	Estresores de ambiente físico		Demandas del propio trabajo		Contenidos del trabajo y características de las tareas		Relaciones Interpersonales grupales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	15	18.29%	16	19.51%	16	19.51%	15	18.29%
Regular	33	40.24%	24	29.27%	30	36.59%	27	32.93%
Alto	34	41.46%	42	51.22%	36	43.90%	40	48.78%
TOTAL	82	100%	82	100%	82	100%	82	100%

Figura 56*Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable estrés laboral*

Los hallazgos del estudio sobre el estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho muestran niveles alarmantes en todas las dimensiones evaluadas. En cuanto a los estresores de ambiente físico, un 41.46% de los encuestados reporta un nivel alto de estrés, seguido por un 40.24% en nivel regular, lo que indica que el entorno físico de trabajo es una fuente significativa de estrés. Las demandas del propio trabajo presentan el mayor porcentaje de estrés alto con un 51.22%, reflejando una sobrecarga laboral que afecta a más de la mitad de los empleados. Los contenidos del trabajo y características de las tareas también muestran un alto nivel de estrés en el 43.90% de los casos, señalando que la naturaleza y complejidad de las tareas son factores estresantes importantes. Por último, las relaciones interpersonales grupales revelan un 48.78% de estrés alto, lo que destaca problemas significativos en la dinámica y convivencia laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de abordar múltiples factores estresantes para mejorar el bienestar laboral.

3.1.3. *Análisis descriptivo de las variables*

Desarrollo del primer objetivo específico

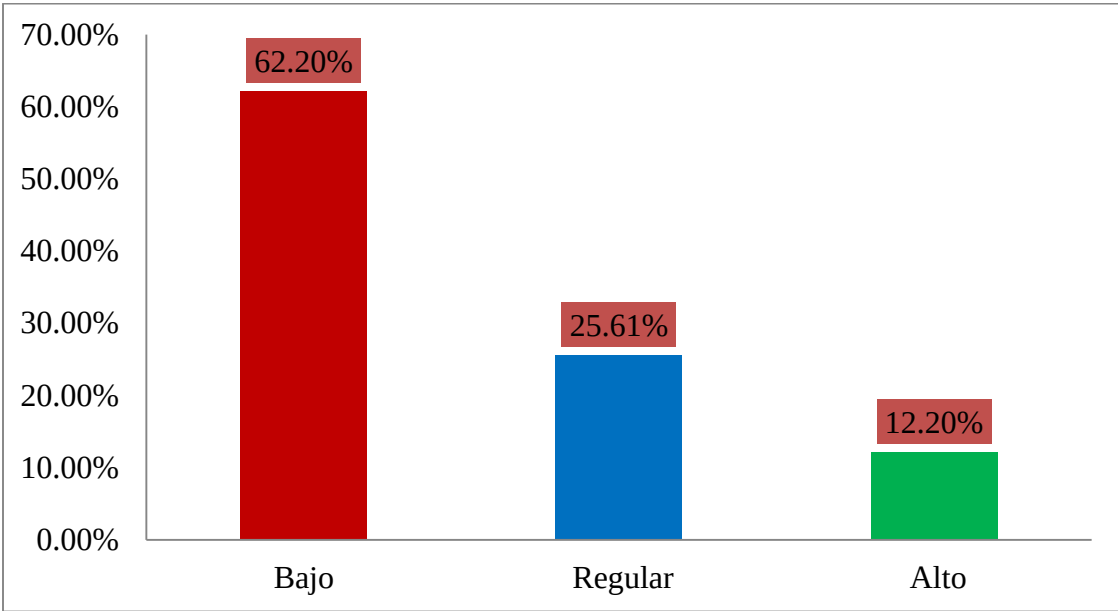
Tabla 55

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

Niveles	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	27	63	51	62.20%
Regular	64	100	21	25.61%
Alto	101	135	10	12.20%
Total			82	100.00%

Figura 57

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional



Los datos muestran una distribución preocupante, el 62.20%, presenta un nivel bajo de compromiso, seguido por un 25.61% con un nivel regular y únicamente un 12.20% con un alto nivel de compromiso. Este predominio de bajo compromiso muestra una desconexión generalizada entre los empleados y la organización, lo que podría afectar negativamente la motivación, la retención y el desempeño laboral. El bajo compromiso puede reflejar una insuficiencia en el compromiso afectivo, indicando que los empleados no sienten una conexión emocional fuerte con

la organización; en el compromiso de continuidad, mostrando que no ven beneficios claros en permanecer en sus puestos actuales; y en el compromiso normativo.

Desarrollo del segundo objetivo específico

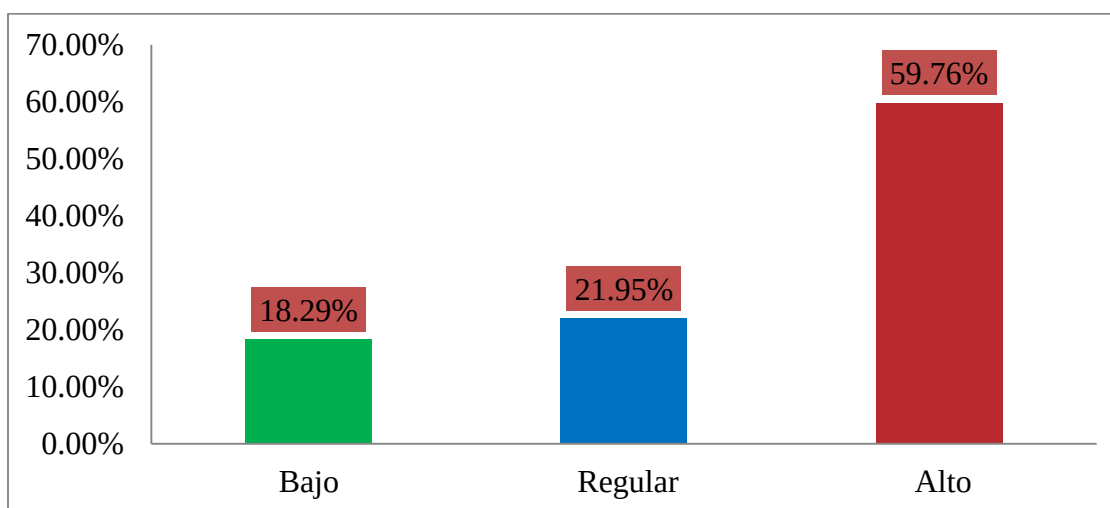
Tabla 56

Análisis descriptivo de la variable estrés laboral

Niveles	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	20	46	15	18.29%
Regular	47	73	18	21.95%
Alto	74	100	49	59.76%
Total			82	100.00%

Figura 58

Análisis descriptivo de la variable estrés laboral



Los datos revelan una situación crítica, con un 59.76% de los encuestados experimentando niveles altos de estrés. Este hallazgo es preocupante, ya que más de la mitad del personal se encuentra en una condición que puede afectar gravemente su desempeño y bienestar. Además, un 21.95% de los encuestados reporta niveles regulares de estrés, mientras que solo un 18.29% indica tener niveles bajos de estrés. Estos hallazgos sugieren que la mayoría del personal administrativo está expuesto a factores estresantes significativos, lo cual podría deberse a una combinación de factores laborales como la carga de trabajo, las condiciones del ambiente laboral, y las relaciones

interpersonales. La alta prevalencia de estrés laboral resalta la necesidad de intervenciones urgentes para mitigar sus efectos y mejorar el ambiente de trabajo.

3.2. Resultado a nivel correlacional

Para asegurar una correcta interpretación de los resultados obtenidos y determinar si los datos siguen una distribución normal, se hizo indispensable la aplicación de una prueba de normalidad. Esta etapa preliminar permitió comprender la distribución de los datos, siendo esencial para evaluar los hallazgos posteriores. Considerando que el tamaño de la población fueron 82 participantes, se eligió la prueba de Kolmogorov-Smirnov, siendo fundamental para identificar la prueba de contrastación de hipótesis que se alinea con las características específicas de los datos.

Criterio de Decisión

Si el Sig. de la prueba de normalidad es menor a 0.050 (no hay distribución normal de datos).

Si el Sig. de la prueba de normalidad es mayor a 0.050 (si hay distribución normal de datos).

Tabla 57

Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl.	Sig.
Variable 1	Compromiso organizacional	0.120	82	0.005
Dimensión 1.1	Compromiso afectivo	0.125	82	0.003
Dimensión 1.2	Compromiso de continuidad	0.141	82	0.000
Dimensión 1.3	Compromiso normativo	0.131	82	0.001

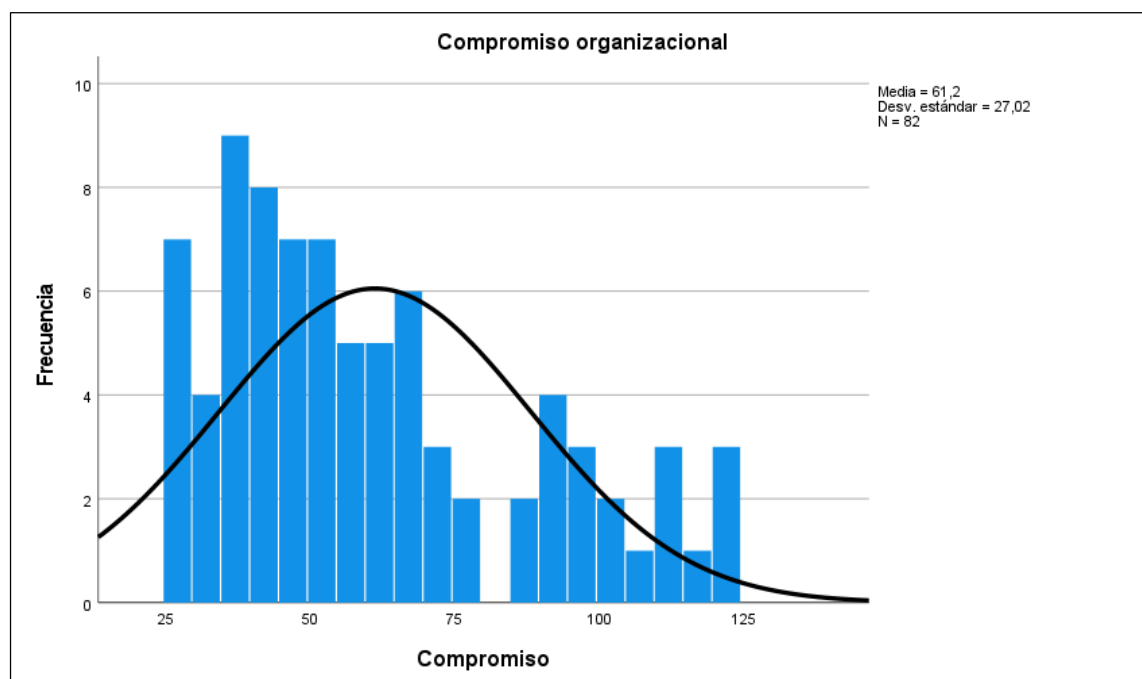
Variable 2	Estrés laboral	0.214	82	0.000
Dimensión 2.1	Estresores de ambiente físico	0.223	82	0.000
Dimensión 2.2	Demandas del propio trabajo	0.184	82	0.000
Dimensión 2.3	Contenidos del trabajo y características de las tareas	0.188	82	0.000
Dimensión 2.4	Relaciones interpersonales y grupales	0.161	82	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La información de la presente tabla señala que tanto la variable compromiso organizacional como estrés laboral, junto con sus respectivas dimensiones, poseen una significancia estadística ($p < 0,050$). Esto demuestra un comportamiento que no se ajusta a una distribución normal, permitiéndonos avanzar hacia un análisis de correlación utilizando la prueba no paramétrica rho de Spearman para lograr los siguientes objetivos establecidos.

Figura 59

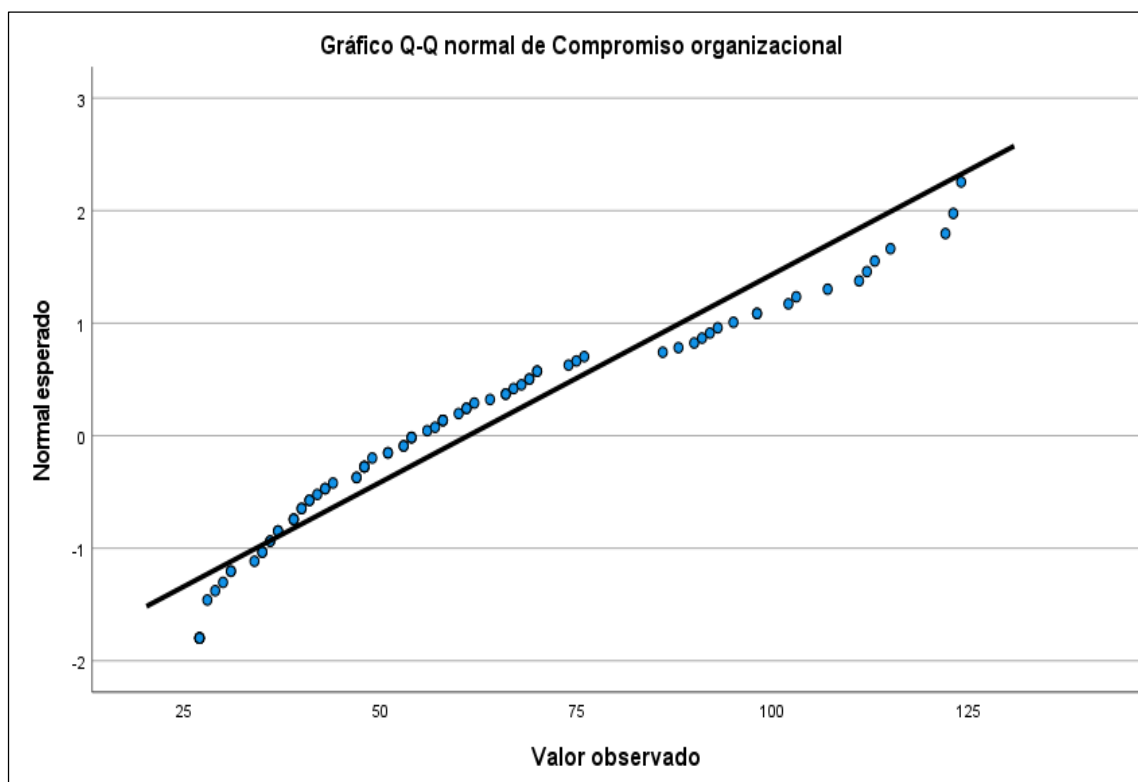
Histograma de normalidad de la variable compromiso organizacional



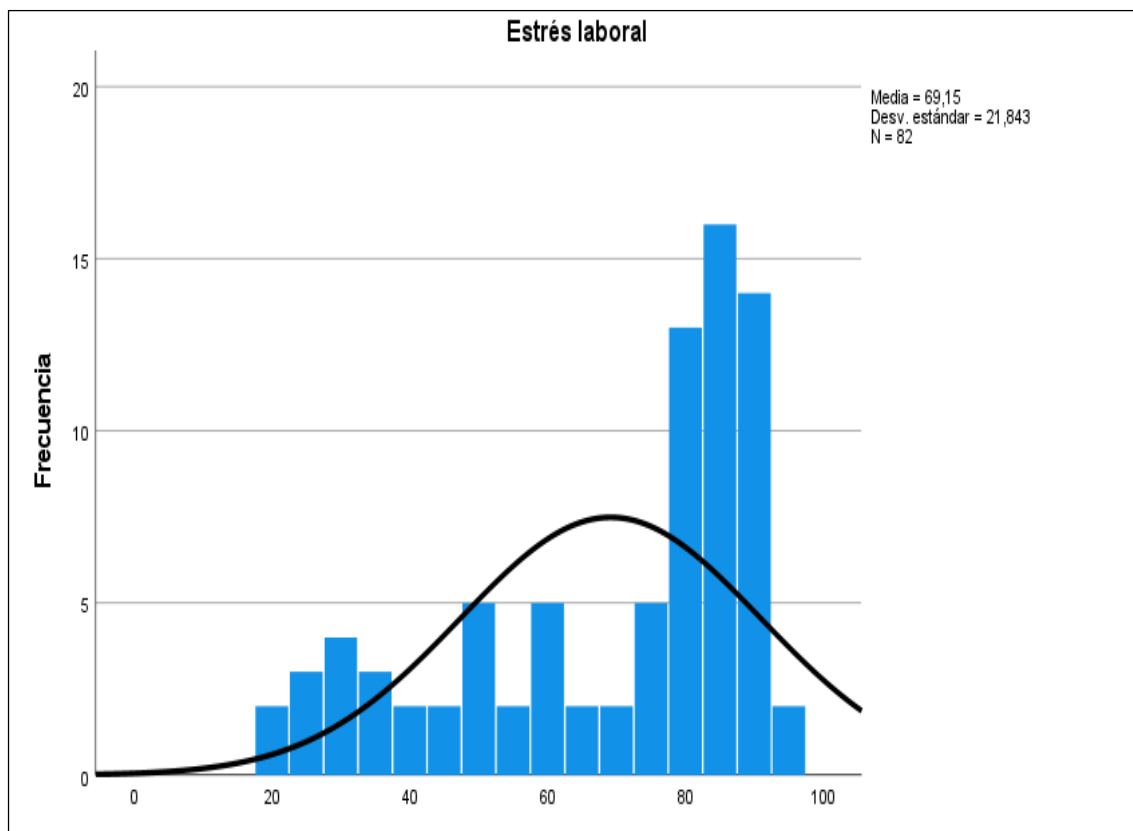
En la figura 59 se muestra una distribución de frecuencias que se asemeja a una curva normal, aunque con una ligera asimetría hacia la izquierda. La media del compromiso organizacional es 61.2 con una desviación estándar de 27.02, indicando una variabilidad considerable en los niveles de compromiso entre los encuestados. La distribución sugiere que la mayoría de los empleados tiene un nivel de compromiso bajo a medio, ya que los picos de frecuencia se encuentran en los valores inferiores de la escala.

Figura 60

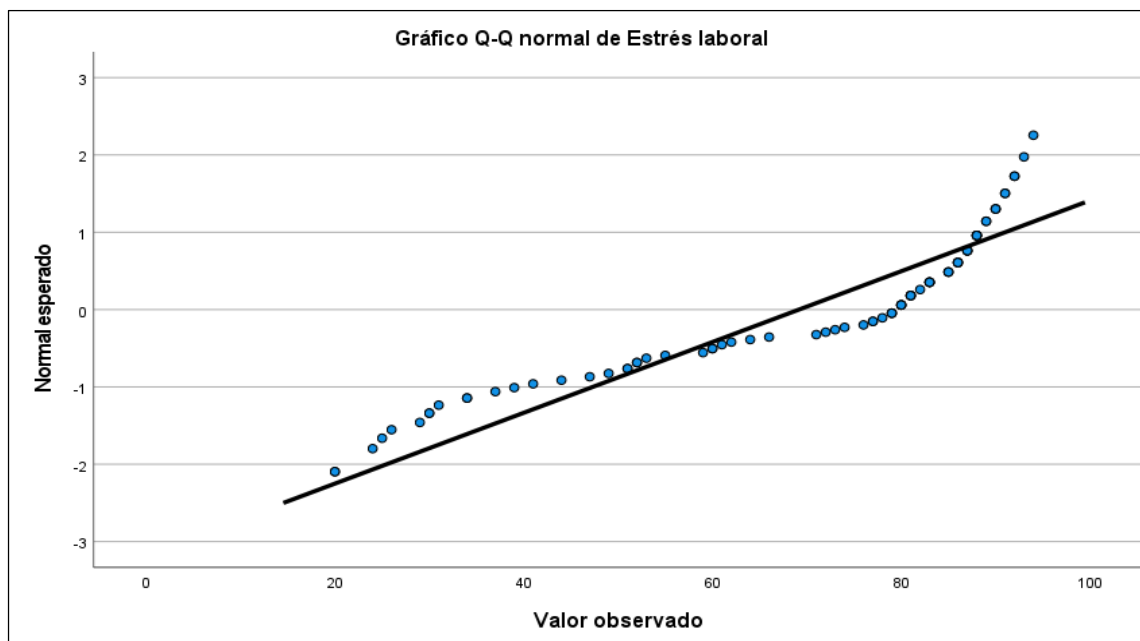
Gráfico Q-Q de la variable compromiso organizacional



En la figura 60 se muestra que la mayoría de los puntos se alinean cerca de la línea diagonal, lo que indica que los datos siguen aproximadamente una distribución normal. Sin embargo, hay algunos puntos en los extremos inferior y superior que se desvían de la línea, sugiriendo posibles ligeras desviaciones de la normalidad en los datos.

Figura 61*Histograma de normalidad de la variable estrés laboral*

En la figura 61 se muestra una distribución asimétrica hacia la izquierda con una concentración notable de frecuencias en el rango de 60 a 80, lo que indica que la mayoría del personal administrativo experimenta niveles altos de estrés. La media es 69.15 y la desviación estándar es 21.843, reflejando una variabilidad considerable en los niveles de estrés entre los encuestados. La forma de la distribución sugiere que una porción significativa de empleados está expuesta a un estrés considerable, lo cual podría tener implicaciones importantes para su salud.

Figura 62*Gráfico Q-Q de la variable estrés laboral*

En la figura 62 para el estrés laboral muestra una asociación aproximadamente lineal entre los valores observados y los esperados bajo una distribución normal, indicando que los datos siguen una distribución cercana a la normal. Sin embargo, se observan ligeras desviaciones en los extremos, particularmente en los valores más altos, donde los puntos se alejan de la línea de referencia. Esto sugiere colas ligeramente más pesadas que una distribución normal perfecta, especialmente en el extremo superior.

3.3. Análisis correlativo por hipótesis

Para el análisis correlativo se utilizó el método de investigación relacional no experimental – transversal y las variables son cualitativas de escala medición ordinal (tipo Likert), por consiguiente, se determinó la relación entre variables con el coeficiente de rho Spearman, puesto que los datos expresaron una distribución no normal realizado según la prueba Kolmogorov – Smirnov, luego se seleccionó utilizar un enfoque estadístico no paramétrica.

Donde el coeficiente de rho de Spearman, pueden tomar valores de -1 a +1.

Tabla 58*Interpretación del coeficiente de correlación Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Obtenido de Martínez y Campos (2015). Fuente: Hernández Sampieri (2014).

3.3.1. Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Hipótesis de la investigación (Hi): Existe relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Regla de decisión:

Si el valor p es > 0.050 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor p es < 0.050 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis de la investigación (H_i).

Tabla 59

Prueba de Spearman en hipótesis general

Variable		Estadístico	Variable estrés laboral
Rho	Compromiso organizacional	Correlación	-,774**
		Valor de p	,000
		N	82

*Nota: **. La significancia obtenida es inferior al umbral del 1%.*

Alusivo a la información que presenta la tabla actual, los resultados obtenidos mediante Spearman muestran un valor p , específicamente menor al 5% (0.050) aceptando la hipótesis de la investigación (H_i). Esto significa, en esencia, que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Además, se observa que el coeficiente correlacional hallado es negativa alta (-0.774). Ello refleja que los trabajadores no se sienten conectados ni identificados con los valores, metas y objetivos de la organización. Esta desconexión puede llevar a una disminución en la motivación y el entusiasmo por las tareas laborales, lo que a su vez puede aumentar la percepción del estrés, especialmente cuando se enfrentan a desafíos o demandas laborales intensas, igualmente la falta de un sentido de pertenencia y de propósito puede hacer que las responsabilidades diarias se perciban como más onerosas y menos gratificantes, incrementando el estrés laboral. Esta percepción negativa puede exacerbarse en situaciones de alta demanda laboral, donde los empleados sienten que no reciben el soporte necesario para manejar eficazmente

sus responsabilidades, aumentando su experiencia de estrés. Es así como se acepta la hipótesis de la investigación general.

3.3.2. Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Hipótesis de la investigación 3: Existe relación significativa entre compromiso afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Regla de decisión:

Si el valor p es > 0.050 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor p es < 0.050 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_3).

Tabla 60

Prueba de Spearman en hipótesis específica 3

	Dimensión	Estadístico	Variable estrés laboral
Rho	Compromiso afectivo	Correlación	-,756**
		Valor de p	,000
		N	82

*Nota: **. La significancia obtenida es inferior al umbral del 1%.*

Alusivo a la información que presenta la tabla actual, los resultados obtenidos mediante Spearman muestran un valor p , específicamente menor al 5% (0.050) aceptando la hipótesis alternativa (H_3). Esto significa, en esencia, que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Además, se observa que el coeficiente correlacional hallado es negativa alta (-0.774). Por ende, ante el escaso compromiso afectivo puede limitar la participación activa de los empleados en su trabajo y en las actividades de la organización, llevando a un

desempeño laboral que no cumple con las expectativas, lo cual puede ser una fuente de estrés adicional tanto para el individuo como para sus colegas y supervisores. En consecuencia, esta dinámica puede crear un ciclo perjudicial donde el estrés laboral continuo debilita aún más el compromiso afectivo, deteriorando la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional.

3.3.3. *Comprobación de hipótesis específica 4*

Ho: No existe relación significativa entre compromiso continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Hipótesis de la investigación 4: Existe relación significativa entre compromiso continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Regla de decisión:

Si el valor p es > 0.050 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor p es < 0.050 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_4).

Tabla 58

Prueba de Spearman en hipótesis específica 4

	Dimensión	Estadístico	Variable estrés laboral
Rho	Compromiso de continuidad	Correlación	-,778**
		Valor de p	,000
		N	82

*Nota: **. La significancia obtenida es inferior al umbral del 1%.*

Alusivo a la información que presenta la tabla actual, los resultados obtenidos mediante Spearman muestran un valor p , específicamente menor al 5% (0.050) aceptando la hipótesis alternativa (H_4). Esto significa, en esencia, que existe una relación estadísticamente significativa

entre las variables analizadas. Además, se observa que el coeficiente correlacional hallado es negativa alta (-0.774). Efectivamente, la presencia de falta de compromiso de continuidad sugiere que los trabajadores no ven la permanencia en su empleo actual como beneficiosa o necesaria para su desarrollo profesional o personal, lo cual puede ser reflejo de una evaluación negativa de su situación laboral o de oportunidades percibidas como mejores en otro lugar. Esta situación puede generar una tensión interna, ya que los empleados pueden sentirse atrapados en un entorno que no valoran o donde no ven un futuro claro, lo cual aumenta su susceptibilidad al estrés. Además, cuando los empleados sienten que permanecen en su puesto más por necesidad económica o falta de alternativas que por una elección consciente de contribuir y crecer con la organización, pueden experimentar sentimientos de insatisfacción y frustración. Es así como se acepta la hipótesis específica alterna 4.

3.3.4. Comprobación de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Hipótesis de la investigación 5: Existe relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

Regla de decisión:

Si el valor p es > 0.050 , se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor p es < 0.050 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_5).

Tabla 59*Prueba de Spearman en hipótesis específica 5*

	Dimensión	Estadístico	Variable estrés laboral
Rho	Compromiso normativo	Correlación	-,780**
		Valor de p	,000
		N	82

*Nota: **. La significancia obtenida es inferior al umbral del 1%.*

Alusivo a la información que presenta la tabla actual, los resultados obtenidos mediante Spearman muestran un valor p, específicamente menor al 5% (0.050) aceptando la hipótesis alternativa (H5). Esto significa, en esencia, que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Además, se observa que el coeficiente correlacional hallado es negativa alta (-0.774). Por tanto, un bajo compromiso normativo denota que los trabajadores no sienten una conexión fuerte con la organización en términos de valores compartidos o un sentido de deber hacia ella. Esta falta de conexión puede llevar a los empleados a cuestionar su lugar en la organización y su contribución a los objetivos comunes, incrementando su susceptibilidad al estrés. Sin un sentido de obligación moral que motive su permanencia y esfuerzo, los trabajadores pueden sentirse menos comprometidos con sus tareas diarias, lo que aumenta el estrés laboral, especialmente cuando se enfrentan a desafíos o demandas laborales. Asimismo, puede contribuir a un ambiente laboral donde el estrés prevalece, afectando negativamente tanto al bienestar de los empleados como a la productividad general de la organización. Es así como se acepta la hipótesis específica alterna 5.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte, se procede a examinar de forma crítica los hallazgos de la investigación, considerando cómo se relaciona el compromiso organizacional con el estrés laboral en colaboradores del sector público, más específicamente del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. El análisis se enfoca específicamente en cómo las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo se asocian con el estrés laboral. La discusión busca arrojar nueva luz sobre la interconexión entre estos importantes constructos dentro del contexto administrativo.

Los resultados del objetivo general ostentaron un vínculo significativo y negativo entre el compromiso organizacional y el estrés laboral ($Rho = -0.774$; $p = 0.000$), en otras palabras, la ausencia de una conexión emocional profunda y un sentido de valoración hacia su inclusión en la organización sitúa a los empleados ante un escenario laboral más complejo, donde las exigencias y presiones del entorno se vuelven particularmente abrumadoras. Este hallazgo se asemeja al estudio de Castillo et al. (2022) quienes, de acuerdo a los análisis estadísticos, evidenciaron un coeficiente de correlación $\rho = -0.135$ y un valor de significancia $p = 0.007$ ($p < 0.05$), indicando una relación inversa y débil pero significativa entre el Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en trabajadores del sector público.

Este fenómeno puede explicarse por lo argumentado por Nihayati et al. (2021) quienes recalcaron la importancia de comprender las causas y consecuencias del estrés laboral para proteger la salud y el bienestar de los empleados a la vez de potenciar el rendimiento laboral. El cual es entendible, ya que una mayor presencia de estrés, puede afectar la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, por lo tanto, analizar los efectos del estrés laboral permite a las organizaciones identificar áreas problemáticas y tomar medidas para mejorar el desempeño y

la eficiencia en el trabajo. Asimismo, se deben considerar los costos económicos asociados al estrés laboral, ya que puede generar gastos significativos para las organizaciones debido al ausentismo, la rotación de personal, los gastos médicos y la disminución de la productividad.

Efectivamente, es fundamental que la organización promueva un ambiente de trabajo que fomente una conexión emocional profunda y un sentido de valoración entre los empleados. Esto puede lograrse a través de iniciativas que mejoren la percepción de soporte organizacional, reconozcan las contribuciones individuales y alineen los valores personales de los empleados con los de la organización. Además, es esencial que la organización aborde los factores estresantes identificados, como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y las condiciones laborales adversas, para crear un entorno laboral más saludable y propicio para el bienestar de los empleados.

En cuanto al primer objetivo específico sobre el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores, se puede observar que un significativo 62.20% se sitúa en un nivel bajo. Este fenómeno está profundamente arraigado en la percepción de una desconexión entre las expectativas personales de los trabajadores y los objetivos y prácticas implementadas por la organización. Este desajuste conduce a una alienación y falta de pertenencia entre los empleados, quienes perciben que sus contribuciones son subestimadas y que sus esfuerzos no contribuyen a un propósito organizacional significativo. Ello converge con Canales y Quesquén (2021) quienes demostraron que el 55.7% de los colaboradores administrativos de una entidad pública de Lima, mostraron un compromiso organizacional en un nivel medio con tendencias negativas hacia los niveles bajos.

Lo cual es entendible debido a que Maydiantoro et al. (2021) definen el compromiso organizacional como la medida en que un empleado se encuentra conectado emocional, cognitiva y conductualmente con su organización. Esto implica que los empleados se identifican con los

objetivos y valores de la empresa, están dispuestos a trabajar hacia sus metas y se sienten motivados para contribuir al éxito de la organización y permanecer en ella a largo plazo. Por su parte, Stewart et al. (2020) subrayaron la importancia de fomentar un entorno laboral que promueva el compromiso de los empleados, ya que puede tener un impacto positivo en la productividad, la retención del talento, la satisfacción laboral y el desempeño general de la organización. La situación en Ayacucho, con altos niveles bajos de compromiso, sugiere que estos beneficios aún están lejos de ser alcanzados a la vez que hay área de comunicación por mejorar.

Sobre el segundo objetivo específico, el análisis del estrés laboral entre los trabajadores administrativos, muestra un notable 59.76% de ellos reportaron un nivel alto de estrés, esta situación refleja una clara desconexión entre las expectativas de los empleados respecto a sus roles y la realidad de sus responsabilidades laborales, tales factores como la ambigüedad en las tareas asignadas, la falta de reconocimiento al esfuerzo, y limitadas oportunidades para el crecimiento profesional, contribuyen significativamente a este alto nivel de estrés percibido. Ello concuerda con el estudio de Suárez et al. (2020) quienes, de acuerdo a su investigación, en sus hallazgos revelaron que el 55% de los participantes experimentaron estrés siempre o casi siempre, mientras que el 45% lo experimentó en algunas ocasiones. Se observó que el 95% de los síntomas de estrés reportados eran de naturaleza física, destacando la presencia frecuente de jaquecas y dolores de cabeza.

Ello se puede explicar desde un enfoque teórico, Pandey (2020) enfatizó que el estrés laboral abarca la reacción física, emocional y mental que una persona experimenta cuando las exigencias del trabajo exceden sus habilidades, recursos o capacidad para hacerles frente. Este fenómeno puede tener diversas causas y manifestarse en una variedad de síntomas, desde problemas físicos hasta emocionales y conductuales. Aspectos individuales, como el tipo de

contrato, turnos de trabajo, edad y género pueden socavar la funcionalidad psicológica de las personas, el cual inhibe y hasta sobrepasa las capacidades mentales de los trabajadores para hacerle frente a sus obligaciones tanto laborales como personales, afectando así su desempeño laboral y profesional.

En cuanto al tercer objetivo específico, se muestra un vínculo significativo y negativo entre el compromiso afectivo y el estrés laboral ($Rho = -0.756$; $p = 0.000$) recalcando que la ausencia de un compromiso afectivo puede llevar a una disminución notable en aspectos positivos como la motivación, el entusiasmo y la satisfacción laboral, reemplazándolos por una sensación de desapego y desinterés hacia las actividades laborales; la falta de vinculación emocional con la organización puede traducirse en una mayor susceptibilidad al estrés. El hallazgo es similar al de Núñez et al. (2023) quienes en sus hallazgos indicaron un incremento tanto en el agotamiento como en el compromiso afectivo. Se encontró que la eficacia profesional tuvo una influencia significativa y negativa en el compromiso afectivo ($Q2 = .095$), mostrando así un incremento tanto en el burnout como en el compromiso afectivo en los trabajadores, lo que sugiere una compleja dinámica psicológica entre los colaboradores del área educativa.

Lo cual es comprensible ya que Atencio et al. (2020) enfatizaron que el compromiso afectivo se refiere al apego emocional que un empleado desarrolla hacia la organización donde trabaja, siendo una fuerza interna que crea una identificación profunda del individuo con la entidad. Este vínculo influye en su nivel de compromiso y se manifiesta en su deseo de participar activamente en las decisiones de la empresa, así como en cómo la experiencia laboral del empleado se alinea con la misión y visión de la organización. Por lo mencionado, es importante que las organizaciones identifiquen y aborden los factores estresantes para crear un entorno físico más

saludable y propicio para el bienestar de los empleados, con el cual se podría contribuir a la reducción del estrés laboral y la mejora de la satisfacción y el desempeño de los trabajadores.

Los resultados del cuarto objetivo específico revelan un vínculo significativo y negativo entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral ($Rho = -0.778$; $p = 0.000$) reflejando la sensación de carecer de autonomía en la elección de permanecer dentro de una organización, percibiendo el empleo más como una necesidad forzada que como una selección voluntaria, puede amplificar la experiencia de estrés en el trabajo, dada la percepción de estar confinado a un puesto, sin una genuina motivación de compromiso o conexión con los valores y metas de la empresa. Hallazgo similar al de Vásquez y Reinaga (2023) quienes en sus hallazgos revelan y confirman una influencia estadísticamente significativa e inversa del estrés sobre el desempeño ($\beta_1 = -0.564$, $p = 0.00$). Es decir, la mitigación del estrés laboral podría conducir a una optimización del rendimiento profesional, proporcionando así una base empírica para el desarrollo de estrategias organizacionales orientadas a la gestión del estrés y la mejora del desempeño gracias al compromiso de los colaboradores.

Fenómeno que se explica desde una perspectiva teórica, debido a que Atencio et al. (2020) resaltan que el compromiso de continuidad se refiere a la percepción que tiene el empleado sobre los costos financieros, físicos y psicológicos que implicaría dejar la organización y buscar otro trabajo. Esta percepción surge del sentimiento de estar comprometido con la empresa debido a la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo que ha realizado en ella. Por tanto, dejar la organización significaría perder mucho para el empleado, antes de tomar la decisión de irse, el empleado espera mejorar sus oportunidades externas. En ese sentido, se respalda los hallazgos del presente estudio, ya que sugiere que un alto compromiso de continuidad puede actuar como un factor de riesgo para

el estrés laboral al limitar la percepción de autonomía y elección del empleado en su permanencia en la organización.

Por último, los resultados del quinto objetivo revelaron un vínculo significativo y negativo entre el compromiso normativo y el estrés laboral ($Rho = -0.780$; $p = 0.000$), es decir, la reducción en el compromiso normativo ilustra una dinámica preocupante en el ámbito laboral, en la cual los trabajadores experimentan una desconexión moral y lealtad disminuida hacia su organización. Este distanciamiento se manifiesta en una percepción agudizada de las tareas laborales y los retos cotidianos como cargas excesivas, contribuyendo al incremento del estrés. Ello es similar al estudio de Mendez (2022) quien de acuerdo a sus hallazgos muestra un coeficiente de calificación Rho de Spearman de 0.873, con un nivel de significancia de 0.00, lo que indica una calificación altamente significativa entre la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores. Es decir que la instauración y manejo de una cultura organizativa sólida, caracterizada por el buen manejo normativo y legal tiende a aprovechar los RRHH de sus colaboradores.

Este hallazgo se puede explicar por lo sustentado por Atencio et al. (2020) quienes describieron el compromiso normativo como la sensación de deber moral que un individuo experimenta respecto a la permanencia en una organización, este sentido del deber introduce una dimensión ética, llevando al individuo a contemplar si abandonar la organización sería una acción correcta para ambos, él mismo y la entidad, tal decisión se basa en principios morales, independientemente de los intereses personales. Por lo tanto, fomentar un alto nivel de compromiso normativo en la prevención y reducción del estrés laboral entre los trabajadores administrativos es fundamental que la organización promueva una alineación entre los valores individuales de los trabajadores también fundamentos éticos y objetivos de la organización.

CONCLUSIONES

1. Sobre el objetivo general, se determinó un vínculo significativo y negativo alto entre compromiso organizacional hacia el estrés laboral, esto permite concluir que, la ausencia de una conexión emocional profunda y un sentido de valoración hacia su inclusión en la organización sitúa a los empleados ante un escenario laboral más complejo, donde las exigencias y presiones del entorno se vuelven particularmente abrumadoras. Esta realidad se traduce en una escalada del estrés laboral, un fenómeno que se ve influenciado por múltiples aspectos del ambiente de trabajo. Entre estos, la percepción de un soporte organizacional deficiente, la falta de reconocimiento a las contribuciones individuales y las discrepancias significativas entre los valores personales de los empleados y aquellos promulgados por la organización, juegan roles cruciales.
2. Sobre el primer objetivo específico acerca del nivel de compromiso organizacional, se determinó que el 62.20% de los trabajadores administrativos del gobierno regional ayacuchano la posicionaron en el nivel bajo, ello radica en la percepción de una insuficiente correspondencia entre las expectativas y aspiraciones personales de los trabajadores y los objetivos y prácticas de la organización, a su vez, esto puede conducir a una sensación de alienación y falta de pertenencia, donde los empleados sienten que sus contribuciones no son valoradas o que sus esfuerzos no se alinean con un propósito organizacional significativo. Adicionalmente, una comunicación deficiente, la falta de reconocimiento adecuado y oportunidades limitadas para el crecimiento profesional y personal dentro de la organización pueden contribuir a este desapego.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, acerca del nivel de estrés laboral, se determinó que el 59.76% de los trabajadores administrativos del gobierno regional ayacuchano la

posicionaron en el nivel alto, ello refleja una desconexión entre las expectativas de los empleados y la realidad de sus roles laborales, donde la falta de claridad en las responsabilidades, también ausencia de reconocimiento por el trabajo realizado, y limitadas oportunidades de desarrollo profesional intensifican la percepción de estrés, por ende la combinación de estos factores crea un entorno en el que los trabajadores se sienten sobrepasados por las demandas laborales, llevando a una erosión del bienestar físico y mental.

4. Sobre el tercer objetivo específico, se determinó un vínculo significativo y negativo alto entre compromiso afectivo hacia el estrés laboral, esto permite concluir que, la ausencia de un compromiso afectivo puede llevar a una disminución notable en estos aspectos positivos, reemplazándolos por una sensación de desapego y desinterés hacia las actividades laborales. Esta falta de vinculación emocional con la organización puede traducirse en una mayor susceptibilidad al estrés, ya que los empleados podrían percibir que su contribución y esfuerzos no se alinean con los valores y objetivos organizacionales o que estos no resuenan con sus propias aspiraciones y expectativas personales. Bajo estas circunstancias, incluso las tareas rutinarias pueden comenzar a sentirse como cargas pesadas, lo que reduce la percepción de recompensa y satisfacción derivada del trabajo.
5. En cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó un vínculo significativo y negativo alto entre compromiso de continuidad hacia el estrés laboral, esto permite concluir que, la sensación de carecer de autonomía en la elección de permanecer dentro de una organización, percibiendo el empleo más como una necesidad forzada que como una selección voluntaria, puede amplificar la experiencia de estrés en el trabajo. Esta percepción de estar confinado a un puesto, sin una genuina motivación de compromiso o

conexión con los valores y metas de la empresa, convierte las responsabilidades rutinarias en cargas percibidas, incrementando así la carga de estrés, por tanto, la obligación de continuar en una posición sin el deseo personal de hacerlo, puede hacer que los empleados sientan que su trabajo es menos significativo.

6. Sobre el quinto objetivo específico, se determinó un vínculo significativo y negativo alto entre compromiso normativo hacia el estrés laboral, esto permite concluir que, la reducción en el compromiso normativo ilustra una dinámica preocupante en el ámbito laboral, en la cual los trabajadores experimentan una desconexión moral y lealtad disminuida hacia su organización. Este distanciamiento se manifiesta en una percepción agudizada de las tareas laborales y los retos cotidianos como cargas excesivas, contribuyendo significativamente al incremento del estrés experimentado por los empleados. Tal situación se origina, en gran medida, de una descoordinación entre los valores individuales de los trabajadores y los fundamentos éticos o los objetivos que promueve la organización.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de RRHH del gobierno regional ayacuchano la implementación de un programa de alineación estratégica y desarrollo profesional. Este programa debería enfocarse en establecer una mayor correspondencia entre las expectativas y aspiraciones de los empleados con los objetivos y prácticas de la organización, a su vez, incluir talleres de desarrollo de habilidades, mentorías y oportunidades de crecimiento profesional personalizado, puede contribuir significativamente a este alineamiento. Además, se sugiere fortalecer los canales de comunicación y reconocimiento, asegurando que los empleados se sientan valorados y comprendan cómo sus esfuerzos se alinean con un propósito organizacional significativo.
2. Se sugiere a los directivos y supervisores del gobierno regional ayacuchano, la creación de un programa de bienestar y gestión del estrés. Este programa debe enfocarse en la clarificación de roles y responsabilidades, además de promover el reconocimiento del trabajo realizado y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional. Sería beneficioso incluir sesiones de coaching y asesoramiento psicológico, talleres de manejo del tiempo y estrés, y actividades que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal. Implementar un sistema de feedback constructivo y frecuente también podría ayudar a disminuir la percepción de estrés, permitiendo a los trabajadores sentirse más apoyados y comprendidos.
3. Se recomienda al despacho de desarrollo organizacional del gobierno regional ayacuchano, desarrollar programas que fomenten la conexión emocional de los empleados con la organización. Se recomienda implementar iniciativas que promuevan la inclusión y la participación activa en la toma de decisiones, creando un ambiente laboral más abierto y

colaborativo. Esto puede incluir sesiones de brainstorming para la mejora continua, grupos de trabajo para proyectos específicos y encuentros regulares donde los empleados puedan expresar sus ideas y preocupaciones, por tanto, facilitar momentos de interacción informal, como actividades recreativas, también puede reforzar los lazos afectivos y mejorar el compromiso.

4. Se recomienda a los líderes de equipo del gobierno regional ayacuchano, implementar políticas de trabajo flexibles que permitan a los empleados tener un mayor control sobre su horario y lugar de trabajo. Esto podría incluir opciones de teletrabajo, horarios flexibles y la posibilidad de ajustar cargas laborales según las necesidades individuales, permitiendo fomentar un ambiente de trabajo que valore la autonomía y promueva la toma de decisiones independiente puede ayudar a los empleados a sentirse más comprometidos y menos estresados. Adicionalmente, ofrecer programas de carrera y desarrollo personalizado, que permitan a los trabajadores visualizar un futuro dentro de la organización alineado con sus aspiraciones personales, podría mejorar su percepción de la relación laboral, transformándola de una necesidad forzada a una elección deseada.
5. Se sugiere al comité de ética y valores del gobierno regional ayacuchano, la realización de talleres y sesiones de trabajo centradas en la misión, visión y valores de la organización, promoviendo un diálogo abierto sobre cómo estos se reflejan en las prácticas diarias. Establecer programas de mentoría que enfatizan la importancia de la ética laboral y la lealtad organizacional también puede ser beneficioso. Integrar reconocimientos y recompensas por comportamientos que demuestren compromiso con los valores organizacionales incentivará una cultura de lealtad y responsabilidad compartida. Estas acciones contribuirán a crear un entorno laboral más cohesivo y menos estresante, donde

los empleados sientan que su trabajo tiene un propósito alineado con sus principios personales.

6. Se recomienda a la dirección del gobierno regional ayacuchano ejecutar un programa de reconocimiento que valore explícitamente las contribuciones individuales y colectivas puede aumentar la percepción de aprecio y pertenencia. Además, es vital mejorar el soporte organizacional mediante la implementación de políticas que promuevan el bienestar y el desarrollo profesional, tales como accesos a formaciones continuas y planes de carrera personalizados, por tanto, promover una comunicación efectiva y transparente que permita a los empleados entender cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos organizacionales, también es fundamental. Lo cual no solo reducirán los niveles de estrés laboral, sino que también fortalecerán el compromiso y la lealtad hacia la organización, creando un entorno de trabajo más motivador y satisfactorio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agata, F. (2022). Relacje Społeczne uczniów W grupie rówieśniczej. *HUMANITAS Pedagogika i Psychologia*, (52), 53-67. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0016.0776>
- Aguinis, H., Jensen, S., & Kraus, S. (2022). Policy implications of organizational behavior and human resource management research. *Academy of Management Perspectives*, 36(3), 857-878. <https://journals.aom.org/doi/epub/10.5465/amp.2020.0093>
- Ahmad, S., Wasim, S., Irfan, S., Gogoi, S., Srivastava, A., & Farheen, Z. (2019). Qualitative v/s. Quantitative Research- A Summarized Review. *J. Evid. Based Med.*, 1(2), 2828-2832. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/104933106/Sharique_Ahmed_--_FINAL-libre.pdf?1691773838=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQualitative_v_s_Quantitative_Research_A.pdf&Expires=1707403195&Signature=LvjaY49OiTlvrWW05g~IM1GR0uF4AMnyoT0SDz
- Akpa, V., Asikhia, O., & Nneji, N. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3(1), 361-372. https://ijaem.net/issue_dcp/Organizational%20Culture%20and%20Organizational%20Performance%20%20A%20Review%20of%20Literature.pdf
- Aktar, S. (2022). The impact of components of organizational commitment on job satisfaction: A comparative analysis between financial institutions and non-financial institutions of Bangladesh. *Journal of Management and Training for Industries*, 9(1), 1-20. <https://search.informit.org/doi/epdf/10.3316/informit.473290435365856>

- Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía coyuntural*, 5(4), 89-122. http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9, 1-14. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Angellika, V., & Masman, R. (2023). The effect oh job motivation and organizational commitment on employee satisfaction. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(2), 300-309. <https://journal.untar.ac.id/index.php/ijaeb/article/view/25667>
- Archibald, T. (2020). What's the Problem Represented to Be? Problem Definition Critique as a Tool for Evaluative Thinking. *American Journal of Evaluation*, 41(1), 6-19. <https://doi.org/10.1177/1098214018824043>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Armes, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(95), 656-668. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890478>

- Asenahabi, B. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89.
<https://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>
- Atencio, E., Otero, O., & Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo*, 11(1), 27-50.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65330611/Articulo_Compromiso_Organizacional._2020.-libre.pdf?1609727842=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCompromiso_organizacional_desde_la_persp.pdf&Expires=1707526473&Signature=U0Ofqi0qbAzc~qlaZLXP
- Bautista, R. (2020). *Estrés laboral en el personal de serenzago de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019*. Universidad de Ayacucho Federico Froebel. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Ayacucho Federico Froebel]. Repositorio UD AFF.
<http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/167/Tesis%20-%20Ronald.pdf?sequence=3>
- Benavides, K., Aguilar, G., & Benavides, Y. (2021). El Teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Revista Nuevo Humanismo*, 9(1), 1-20.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011/21483>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>

- Burches, E., & Burches, M. (2020). Efficacy, Effectiveness and Efficiency in the Health Care: The Need for an Agreement to Clarify its Meaning. *International Archives of Public Health and Community Medicine*, 4(1), 1-3. <https://doi.org/10.23937/2643-4512/1710035>
- Cabrera, C., Medina, G., & Condori, M. (2020). *El Compromiso Organizacional como mediador de la relación entre Percepción del Soporte Organizacional e Intención de Renuncia en el Sector Público*. Universidad ESAN, Lima. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2422/2020_MAODP_2018-1_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, F., & Quesquén, J. (2021). *Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana, 2020*. Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61305/Canales_AFF-Quesqu%c3%a9n_NJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, M., & Ccaccro, L. (2023). *Control gubernamental de la gestión pública del gobierno regional de Ayacucho*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13057>
- Carrasco, J. (2021). *Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70577/Carrasco_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo, D., Bravo, M., Esquivel, J., Esquivel, M., & Salgado, F. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3995
- Charuplakkal, J., & Kumaramkandath, R. (2021). The Use of Operational Definitions in Social Work PhD Theses in India. *Journal of Social Work Education and Practice*, 6(2), 31-43. <https://www.jswep.in/index.php/jswep/article/view/105/101>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: antecedentes y consecuencias. *Conciencia tecnológica*(60), 2-15. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Davies, A. (2022). Stress at work: individuals or structures? *Industrial Law Journal*, 51(2), 403-434. <https://academic.oup.com/ilj/article/51/2/403/6247667?login=false>
- Duriez, A., Bergerot, C., Cono, J., Roitman, M., & Gutkin, B. (2023). Homeostatic Reinforcement Theory Accounts for Sodium Appetitive State-and Taste-Dependent Dopamine Responding. *Nutrients*, 15(4), 10-15. <https://www.mdpi.com/2072-6643/15/4/1015>
- Dutta, A., & Rangnekar, S. (2023). Co-worker support and community of practice: the role of concern for team member and preference for teamwork. *Benchmarking: An International Journal*, 30(9), 2948-2966. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2021-0462>
- Edú, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International journal of environmental research and public health*, 19(3), 1780. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780>
- Elayan, S., Eshah, N., & Rayan, A. (2023). Check for updates Assessing the Job Engagement and Organizational Commitment of Bedside Care Nurses. *Proceedings of the Second International Nursing Conference" Nursing Profession in the Current Era*, 67, 278.

- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eFTaEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA278&dq=%22organizational+commitment%22+%2B+%22normative+commitment%22+%2B+%22degree+of+knowledge%22&ots=PObaQMctMc&sig=c5f7olu9Kn93YYSvaHTxAxCTrVU#v=onepage&q=%22organizational%20commitme>
- Enakrire, R., & Smuts, H. (2023). Knowledge Retention for Enhanced Organisational Growth in Higher Education Institutions. *Journal of Information & Knowledge Management*, 22(1), 1-22. <https://doi.org/10.1142/S021964922250054X>
- Frescas, R., Prieto, C., Sánchez, L., & Moreno, Y. (2024). Relación entre compromiso organizacional y estilo de liderazgo en personal de una universidad pública en Chihuahua, México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28), 1-28. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1914>
- Guerrero, E. (2022). *Incidencia del estrés laboral en el nivel de producción en la granja avícola Alejandro*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3688/1/77972.pdf>
- Guevara, P. R. (19 de Octubre de 2023). Relación y Correlación en Investigación Científica. (U. P. Norte, Ed.) <https://view.genially.com/65313cf6684d670011222ab6/dossier-investigacion-relacional>
- Guillén, J. (2020). Los enfoques de la investigación a partir de la Teoría del conocimiento. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72. <https://doi.org/10.5377/ccs.v6i1.10537>
- Hatteberg, S. (2021). A Tale of Many Sources: The Perceived Benefits of Significant Other, Similar Other, and Significant and Similar Other Social Support. *Sociological Perspectives*, 64(1), 37-57. <https://doi.org/10.1177/0731121420908885>

- Hernández, P., Cortes, M., & Rivas, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 7(8), 1-8.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7808651>
- Herrera, J., & De las Heras, C. (2021). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Frontiers in Psychology*, 11, 60-92.
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.609211/full>
- Hillmann, J., & Guenther, E. (2021). Organizational resilience: a valuable construct for management research? *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 7-44.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijmr.12239>
- Jaiswal, R., Akhtar, B., & Raychaudhuri, D. (2020). The evolution & development of the concept of organizational commitment: a critical and comprehensive review of literature. *Perspectives on Business Management & Economics*, 1, 1-14.
<https://pbme.in/papers/21.pdf>
- Jiang, Q., Lee, H., & Xu, D. (2020). Challenge Stressors, Work Engagement, and Affective Commitment Among Chinese Public Servants. *Public Personnel Management*, 49(4), 547-570. <https://doi.org/10.1177/0091026020912525>
- Jiang, Y., Li, P., Zhong, L., Liu, B., Gao, X., Ning, L., . . . Liu, J. (2021). The influence of changes in work stressors and coping resources on sleep disturbances: evidence from the OHSPIW cohort study. *Sleep Research Society*, 44(8), 1-8.
https://watermark.silverchair.com/zsab039.pdf?token=AQECAHi208BE49Oan9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAA1cwggNTBgkqhkiG9w0BBwagggNEMIIDQAIBADCCAzkGCSqGSib3DQEHATAeBgIghkgBZQMEAS4wEQQMCCf-

JP29ELpzPHFFAgEQgIIDCilXENdSCtl0XN-xRu_ShJEKJjDK8kjXuye_7WU06D-rXbO

- Johnson, S. (2020). TheEditor's Desk: Burnout. *American Journal of Health Promotion*, 34(5), 563-564. <https://doi.org/10.1177/0890117120920488a>
- Jufrizen, J., Mukmin, M., Nurmala, D., & Jasin, H. (2021). Effect of moderation of work motivation on the influence of organizational culture on organizational commitment and employee performance. *International Journal of Business Economics*, 2(2), 86-98. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/ijbe/article/view/6710/5432>
- Kim, Y., Lim, S., & Lee, H. (2021). Influence of Job Characteristics on Job Stress and Job Satisfaction: Mediation Effect of Job Ethics and Job Engagement. *NVEO-NATURAL VOLATILES & ESSENTIAL OILS Journal| NVEO*, 8(4), 1038-1051. <https://www.nveo.org/index.php/journal/article/view/242/217>
- Kipman, U., Bartholdy, S., Weiss, M., Aichhorn, W., & Schiepek, G. (2022). Personality traits and complex problem solving: Personality disorders and their effects on complex problem-solving ability. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.788402>
- Komlenac, N., Stockinger, L., & Hochleitner, M. (2022). Family supportive supervisor behaviors moderate associations between work stress and exhaustion: testing the job demands–resources model in academic staff at an Austrian Medical University. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 57-69. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/9/5769>

- Kouatli, I. (2019). The contemporary definition of university social responsibility with quantifiable sustainability. *Social responsibility journal*, 15(7), 888-909.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SRJ-10-2017-0210/full/html>
- Krajcsák, Z. (2020). The interdependence between the extended organizational commitment model and the self-determination theory. *Journal of Advances in Management Research*, 17(1), 1-18.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JAMR-02-2019-0030/full/html>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International archives of occupational and environmental health*, 92, 13-35. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Lambert, E., Leone, M., Hogan, N., Buckner, Z., Worley, R., & Worley, V. (2020). To be committed or not: a systematic review of the empirical literature on organizational commitment among correctional staff. *Criminal Justice Studies*, 34(1), 88–114.
<https://doi.org/10.1080/1478601X.2020.1762082>
- Larentes, A. (2022). International organizations and the technical and professional education networks in Latin America: A comparative analysis between Brazil and Mexico. *Research in Education*, 112(1), 59-79. <https://doi.org/10.1177/00345237211034881>
- Macke, J., & Genari, D. (2019). Systematic literature review on sustainable human resource management. *Journal of cleaner production*, 208, 806-815.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652618331056>

- Maulik, P. (2018). Workplace stress: A neglected aspect of mental health wellbeing. *Indian Journal of Medical Research*, 146(4), 441-444.
https://doi.org/10.4103/ijmr.IJMR_1298_17
- Maydiantoro, A., Tusianah, R., Isnainy, U., & Puja, T. (2021). A Literature Review of the Three Elements of Organizational Commitment: The Meaning of the Contribution Score Average. *WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS*, 18, 679-689.
<https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.67>
- Meira, J., & Hancer, M. (2021). Using the social exchange theory to explore the employee-organization relationship in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 670-692.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-06-2020-0538/full/html>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendez, M. (2022). *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del gobierno regional de Ayacucho - 2019*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.
https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/5624/1/TESIS%20AD180_Men.pdf
- Montañez, J., & Palma, A. (2024). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7418-7436. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9284

- Murayari, C., & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en un Institución Pública - Peruana 2022. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241-253. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Nahak, M., & Ellitan, L. (2022). Organizational commitment and organizational sustainability. *Nternational Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 6(4), 1-6. https://www.researchgate.net/profile/Lena-Ellitan/publication/360861695_Organizational_Commitment_and_Organizational_Sustainability/links/628f523a6886635d5ca41b88/Organizational-Commitment-and-Organizational-Sustainability.pdf
- Narisada, A., Badawy, P., & Schieman, S. (2021). Downloaded Work, Sideloaded Work, and Financial Circumstances: The Contemporary Worker's Experience of Equity and Need Principles. *Social Justice Research*, 34, 146–172. <https://doi.org/10.1007/s11211-021-00365-0>
- Nathania, J., Nur, A., Ilzar, D., Sulistiowati, & Wenny, P. (2023). The Effect of Work Environment and Work-life Balance on Job Satisfaction: Work Stress as a Mediator. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(1), 54-65. <https://doi.org/10.9734/jemt/2023/v29i11074>
- Nihayati, I., Bahri, S., Pujiastut, A., & Yatiningrum, A. (2021). The Importance of Work Stress and K3 (Occupational Health and Safety) in Assessing Employee Performance. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(1), 57-62. <https://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/607/381>
- Núñez, M., Garduño, K., & Amarillas, P. (2023). Burnout y compromiso antes y en el confinamiento del COVID-19. *Investigación administrativa*, 52(132), 1-25.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782023000200004

Ortiz, J., Salas, J., Huayanay, L., Manrique, R., & Sobrado, E. (2022). Modelo de gestión para la aplicación de herramientas Lean Manufacturing para la mejora de la productividad en una empresa de confección de ropa antifiama de Lima - Perú. *Industrial Data*, 25(1), 101-135. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21501>

Pandey, D. (2020). Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7(5), 124-135. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63773213/IRJHRSS10_May2020-956920200629-110729-17k3j1k-libre.pdf?1593426742=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWORK_STRESS_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_AN.pdf&Expires=1707488200&Signature=RAK9uJMbrZtYdIbNa

Putranto, H., Sudjadi, A., & Indrayanto, A. (2021). The impacts of perceived organizational support to organizational commitment and psychological well being in contractual Employees. *Icore*, 5(1), 1-8. <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/Icore/article/viewFile/1501/1512>

Quintero, J., Reyes, G., Suárez, P., & Rodríguez, M. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. *Revista EGLE*, 7(16), 92-104. <https://www.revistaegle.com/index.php/eglerev/article/view/122/126>

Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), 1-16. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>

- Sabater, S., Elosegí, A., & Ludwig, R. (2019). Defining multiple stressor implications. *Multiple stressors in river ecosystems*, 1-22.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128117132000017>
- Sajami, E., & Gonzales, C. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una Institución Pública - Peruana 2022. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241-253.
<http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1064>
- Salazar, M. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Federico Villarreal. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV.
http://190.12.84.13/bitstream/handle/20.500.13084/6527/UNFV_FP_Salazar_Correa_Maggie_Lyn_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samašonok, K., Kamienas, E., Gegužienė, V., Valentukevičiūtė, R., & Šimkienė, A. (2023). Creating an inclusive and diverse workplace environment: current realities and trends for improvement. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 10(4), 184-201.
[https://doi.org/10.9770/jesi.2023.10.4\(12\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2023.10.4(12))
- Schunk, D., & DiBenedetto, M. (2020). Motivation and social cognitive theory. *Contemporary Educational Psychology*, 60, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.101832>
- Sileyew, K. (2019). *Research design and methodology*.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eqf8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA27&dq=quantitative+research+methodology&ots=cLM34Zi8N8&sig=6zQVOI8OOyaM6pxKJ0fN-z3d_Ms#v=onepage&q=quantitative%20research%20methodology&f=false

- Soelton, M., Suatoni, M., Rahmat, T., Ramli, Y., Santoso, P., Amanda, B., & Octaviani, R. (2020). Conceptualizing The Role of Organizational Commitment. *American International Journal of Business Management (AIJBM)* ISSN, 3(8), 178-188. <https://www.aijbm.com/wp-content/uploads/2020/08/S38178188.pdf>
- Soto, M., Rubio, P., & Uribe, E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(29), 23-43. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/637968300003.pdf>
- Stewart, N., MacLeod, M., Kosteniuk, J., Olynick, J., Penz, K., Karunanayake, C., . . . Morgan, D. (2020). La importancia del compromiso organizacional en la intención de irse de las enfermeras rurales. *Revista de Enfermería Avanzada*, 76(12), 3398-3417. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jan.14536>
- Suárez, R., Campos, L., Socorro, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, 3(1), 104–119. <https://camjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
- Suhardi, M., Huda, S., Mulyadi, D., & Nazopah, N. (2020). The effect of organizational culture, leader behaviors, job satisfaction, and justice on organizational commitment. *Journal of Applied Science, Engineering, Technology, and Education*, 2(1), 37-42. <https://ascijournal.eu/index.php/asci/article/view/47/58>
- Suwoko, S., Waston, H., Muthoifin, & Gumilar, E. (2024). Family Education to Improve the Quality of Human Resources and Sustainable Development in Samarinda. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(6), 1-19. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n6-011>

- Tang, Y., Shao, Y., & Chen, Y. (2019). Assessing the mediation mechanism of job satisfaction and organizational commitment on innovative behavior: the perspective of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 10, 26-99. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2019.02699/full>
- Trisnawati, I., & Sukmawati, A. (2023). Work Attachment and Performance of Certain Functional Officers in Organizational Transition: Transformational Leadership as Moderation. *International Journal of Social Service and Research*, 3(12), 3229-3247. <https://ijssr.ridwaninstitute.co.id/index.php/ijssr/article/view/638>
- Valencia, K., H, S., Vázquez, P., Zarate, P., & Paz, D. (2023). Stress, a Brief Update. *International Journal of Psychological Research*, 16(2), 105-121. <https://doi.org/10.21500/20112084.5815>
- Vasquez, A., & Reinaga, A. (2023). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud Ayacucho*, 2019. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/5622/1/TESIS%20AD182_Vas.pdf
- Ventura, M. (2024). Impacto de la participación ciudadana en la administración y calidad de gasto en los Gobiernos Regionales: Un análisis a la ciudad de Ayacucho-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 5(1), 102-119. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11156032>
- Volkov, V., Yevsikova, Y., Kravchenko, N., Ponomarev, A., & Rusanova, S. (2021). Aspects of administrative responsibility in a digital environment: problems and prospects. *SHS Web of Conferences*, 109, 10-41. https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2021/20/shsconf_lisid2021_01041.pdf

- Wang, Y., Gao, Y., Zhang, X., Shen, J., Wang, Q., & Wang, Y. (2023). The Relationship between Effort-Reward Imbalance for Learning and Academic Burnout in Junior High School: A Moderated Mediation Model. *Behavioral Sciences*, 13(1), 1-12.
<https://doi.org/10.3390/bs13010028>
- Xenikou, A. (2022). Liderazgo y cultura organizacional. *Manual de métodos de investigación para la cultura organizacional*, 23-38.
<https://www.elgaronline.com/display/edcoll/9781788976251/9781788976251.00009.xml>
- Yu, J., & Leka, S. (2022). The effect of worktime control on overtime employees' mental health and work-family conflict: The mediating role of voluntary overtime. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7), 37-67.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/7/3767>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Universo
Problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? PE2: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? PE3: ¿Cuál es la relación entre compromiso	Objetivo general: Determinar la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. Objetivos específicos: OE1: Determinar el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. OE2: Identificar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. OE3: Determinar la relación entre compromiso afectivo y estrés	Hipótesis general: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. Hipótesis específicas: HE1: El nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022, es bajo. HE2: El nivel de estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022, es alto. HE3: Existe relación significativa entre compromiso	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Comprensión de los problemas	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Relacional Población: 82 trabajadores administrativos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método estadístico: Análisis inferencial y descriptivo	La totalidad de trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho durante el periodo 2022.
					Retención de saberes		
					Capacidad		
					Eficiencia		
					Motivación		
					Resultados esperados		
				Compromiso de continuidad	Realización de labores		
					Apoyo a los demás		
					Amabilidad		
					Facilidad de funciones		
					Disposición		
				Compromiso normativo	Grado de conocimiento		
					Necesidad de apoyo		
					Necesidad de apoyo		
					Resolución oportuna		
Labores extras							

afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? PE4: ¿Cuál es la relación entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022? PE5: ¿Cuál es la relación entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022?	laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. OE4: Determinar la relación entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. OE5: Determinar la relación entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.	afectivo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. HE4: Existe relación significativa entre compromiso de continuidad y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022. HE5: Existe relación significativa entre compromiso normativo y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.	Estrés laboral	Estresores de ambiente físico	Baja iluminación		
					Temperatura del ambiente		
					Ruido		
					Limpieza		
				Demandas del propio trabajo	Realización de horas extras		
					Apoyo en labores de compañeros		
					Riesgos en la labor		
				Contenidos del trabajo y características de las tareas	Capacitación		
					Control		
					Materiales		
					Claridad de funciones		
				Relaciones interpersonales grupales	Relación con compañeros		
					Relación con los superiores		
					Trabajo en equipo		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional describe la conexión emocional y psicológica que un trabajador establece con su lugar de trabajo. Esta conexión implica identificarse con los valores, metas y objetivos de la empresa, además de mostrar disposición para trabajar arduamente en su consecución y para mantenerse en la organización a largo plazo (Tang et al., 2019).	La evaluación del compromiso organizacional se lleva a cabo con escalas que abarcan la identificación con la empresa, la satisfacción laboral, la lealtad y la disposición a esforzarse por el bienestar de la organización, incluyendo preguntas sobre la conexión emocional del empleado con la organización, su disposición a recomendarla como lugar de trabajo y su intención de permanecer en ella a pesar de otras oportunidades	Compromiso afectivo	Comprensión de los problemas	1 y 2	Ordinal
				Retención de saberes	3	
				Capacidad	4 y 5	
				Eficiencia	6	
				Motivación	7 y 8	
				Resultados esperados	9	
			Compromiso de continuidad	Realización de labores	10 y 11	
				Apoyo a los demás	12 y 13	
				Amabilidad	14 y 15	
				Facilidad de funciones	16	
				Disposición	17 y 18	
			Compromiso normativo	Grado de conocimiento	19 y 20	
				Necesidad de apoyo	21	
				Uso eficiente de recursos	22 y 23	
				Resolución oportuna	24 y 25	

		laborales (Tang et al., 2019).		Labores extras	26 y 27	
Estrés laboral	El estrés laboral describe la reacción física y emocional que una persona experimenta cuando las exigencias laborales superan sus recursos y habilidades para enfrentarlas. Esta respuesta puede presentarse como ansiedad, irritabilidad, fatiga, dificultades de concentración y otros signos que afectan la salud mental y física del individuo (Charuplakkal y Kumaramkandath, 2021).	El estrés en el trabajo puede evaluarse utilizando herramientas que miden cómo percibe una persona la cantidad de trabajo que tiene, su sensación de control sobre la situación y los recursos disponibles para enfrentarla. Estas herramientas incluyen preguntas sobre la frecuencia e intensidad de los síntomas físicos y emocionales relacionados con el estrés, así como sobre cómo afecta este estrés al desempeño laboral y la calidad de vida en general (Charuplakkal y Kumaramkandath, 2021).	Estresores de ambiente físico	Baja iluminación	1	Ordinal
				Temperatura del ambiente	2	
				Ruido	3	
				Limpieza	4 y 5	
			Demandas del propio trabajo	Realización de horas extras	6 y 7	
				Apoyo en labores de compañeros	8 y 9	
				Riesgos en la labor	10	
			Contenidos del trabajo y características de las tareas	Capacitación	11	
				Control	12 y 13	
				Materiales	14	
				Claridad de funciones	15	
			Relaciones interpersonales grupales	Relación con compañeros	16 y 17	
				Relación con los superiores	18 y 19	
				Trabajo en equipo	20	

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado.**DECLARACIÓN JURADA**

Yo Edelmira Aguilar Vega identificado con DNI N° 28848434 Domiciliado Av. Perú Cdra 3 Pasaje Distrito Carmen Alto Región AYACUCHO.

He tomado conocimiento del estudio titulado **"Compromiso Organizacional y Estrés laboral en el Personal Administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022"**

Y declaro participar como:

☒ (X) Informante

☐ () Participar en la aplicación del instrumento (cuestionario)

☐ () En el programa de intervención

Y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba mencion, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y psicológica. Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al pie.

Ayacucho, 05 de Julio del 2023


FIRMA


HUELLA.

Anexo 4. Carta de Autorización



8021070

4159396

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE ADMINISTRACION
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ayacucho, 23 de Febrero del 2024

CARTA N° 70 - 2024-GRA/GR-GG-ORADM-ORH

Señor:

YURI HUAMANTOMA HUAMANI

Coop. Libertad de las Américas Mz. 11 Lt.07

CIUDAD.-

ASUNTO : Autorización de Aplicación de Encuesta a los Trabajadores Administrativos.

Tengo a bien dirigirme a usted por medio de la presente misiva, con la finalidad de informar, que habiendo tomado conocimiento de su solicitud de fecha 07 de febrero del presente año, por la cual Solicita Autorización de Aplicación de Encuesta a los Trabajadores Administrativos, se determina que es **Procedente** su petición.

Sin otro particular, quedamos a vuestra disposición si quisiera solicitar más información al respecto.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Abog. WILLIAM GÓMEZ APONTE
DIRECTOR

C.c.
Arch.
WGA/Paah
23.02.24

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

“Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022”



Buenas tardes Señor (a), el cuestionario servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.

Marqué la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones, estos son:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Compromiso Organizacional		Respuesta (Escala de Likert)				
Compromiso Afectivo		1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia el trabajador muestra poseer capacidad de comprender los problemas que atraviesa?					
2	¿El trabajador identifica y comprende rápidamente un problema?					
3	¿El trabajador demuestra tener la capacidad de retener lo que se le enseña y transmitir a otros?					
4	¿Es frecuente que el trabajador tome acciones oportunas sin necesidad de solicitarlo?					
5	¿El trabajador demuestra capacidad para avanzar en las actividades a su cargo?					
6	¿Hace uso eficiente de los recursos que se le otorgan?					
7	¿Con qué frecuencia el trabajador pone empeño para realizar sus labores?					

8	¿Con qué frecuencia el trabajador muestra sus habilidades para el cargo ocupado?					
9	¿Con qué frecuencia el trabajador muestra resultados a nivel del estándar esperado?					
Compromiso de Continuidad		1	2	3	4	5
10	¿Los resultados del trabajador siempre se encuentran en óptimas condiciones?					
11	¿Con qué frecuencia observa qué el trabajador cumple con satisfacer las necesidades exigidas por la institución?					
12	¿Con qué frecuencia observa al trabajador asistir a sus compañeros de trabajo?					
13	¿Es frecuente que el trabajador se ofrezca a colaborar para resolver asuntos de urgencia fuera de sus labores cotidianas?					
14	¿El servicio que entrega el trabajador va de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
15	¿Es usual que el trabajador asuma las responsabilidades de otros de manera amable?					
16	¿Con qué frecuencia observa que le es fácil al trabajador desempeñar funciones rutinarias?					
17	¿Se mantiene dispuesto a contribuir con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Con qué frecuencia observa que el trabajador tiene disposición para resolver problemas?					
Compromiso Normativo		1	2	3	4	5
19	¿Es frecuente que el grado de conocimiento del trabajador es el adecuado para las actividades que desarrolla?					
20	¿Con qué frecuencia el trabajador reúne los conocimientos necesarios para resolver los problemas?					
21	¿Con qué frecuencia el trabajador busca apoyo para resolver los problemas?					
22	¿Con qué frecuencia el trabajador soluciona de manera adecuada los problemas que se le presentan?					
23	¿Al momento de solucionar un problema, lo hace sin desperdiciar los recursos?					
24	¿El trabajador se encuentra en la capacidad de dar solución a los problemas que se le presentan?					
25	¿Con qué frecuencia el trabajador resuelve los problemas de manera oportuna?					
26	¿Con qué frecuencia el trabajador cumple a tiempo sus labores?					
27	¿Cuán frecuente el trabajador asume labores extras a sus funciones en el tiempo establecido?					

ENCUESTA PARA LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL:

“Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022”



Buenas tardes Señor (a), el cuestionario servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho.

Marqué la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones, estos son:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Ítem	Preguntas	Escala de respuesta				
Nº	Estresores de ambiente físico	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia tienes problemas de la vista, por causa de la baja iluminación?					
2	¿Cuán frecuente experimenta bajas temperaturas en la oficina, debido a la humedad del ambiente?					
3	¿Con qué frecuencia no te permite concentrarte el ruido de la calle?					
4	¿Con qué frecuencia has percibido olores desagradables en tu área de trabajo?					
5	¿Con qué frecuencia limpia la superficie de su oficina?					
Nº	Demandas del propio trabajo	1	2	3	4	5
6	¿Con qué frecuencia te quedas para realizar horas extras?					
7	¿Con qué frecuencia observas que tus demás compañeros de trabajo, se pasan de su horario establecido para terminar con sus funciones?					
8	Cuando un compañero se atrasa en una labor, ¿Con qué frecuencia te piden apoyo o te desmotivan en dicha labor?					

9	Cuando un compañero de trabajo falta por temas personales ¿Con qué frecuencia tú realizas sus labores correspondientes?					
10	¿Con qué frecuencia realizas labores, poniendo en riesgo tu salud o bienestar físico y mental?					
Nº	Contenidos del trabajo y características de las tareas	1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia recibes capacitaciones sobre temas relacionados a tu área de trabajo?					
12	¿Cuán frecuentemente controlan las actividades que desempeñas?					
13	¿Consideras que el control realizado es muy excesivo y no te permiten trabajar tranquilamente?					
14	¿Cuentas con los implementos necesarios para llevar a cabo tus actividades?					
15	¿Consideras que tus compañeros tienen bien claro sus funciones establecidas en su área?					
Nº	Relaciones interpersonales y grupales	1	2	3	4	5
16	¿Con qué frecuencia observas rencillas entre tus compañeros de trabajo?					
17	Cuando se presenta un problema ¿Todos se reúnen y buscan la mejor manera de solucionarlo?					
18	¿Te sientes a gusto con el trato que recibes por parte de tus superiores?					
19	¿Consideras que tus superiores te permiten expresarte libremente, cuando se te presenta una dificultad en el trabajo?					
20	¿Con qué frecuencia se realizan trabajos en equipo?					

Anexo 6. Análisis de confiabilidad de instrumento

➤ Procesamiento de cálculo de validez del cuestionario con ALPHA CRONBACH.

Formula:

Donde:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

α = coeficiente de alpha Cronbach

K = número total de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total de los ítems

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	ESTRÉS LABORAL																		
I) Desarrollo. $\alpha = \frac{27}{27 - 1} \left[1 - \frac{34.24}{721.18} \right]$ $\alpha = 1.04[1 - 0.05]$ $\alpha_1 = 0.989$	II) Desarrollo. $\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[1 - \frac{32.35}{471.30} \right]$ $\alpha = 1.05[1 - 0.07]$ $\alpha_2 = 0.980$																		
III) Interpretación del nivel de confianza alpha Cronbach.																			
<table><tr><th>Índice</th><th>Nivel de fiabilidad</th><th>Valor de Alfa de Cronbach</th></tr><tr><td>1</td><td>Excelente</td><td>[0.9,1]</td></tr><tr><td>2</td><td>Muy bueno</td><td>]0.7,0.9]</td></tr><tr><td>3</td><td>Bueno</td><td>]0.5,0.7]</td></tr><tr><td>4</td><td>Regular</td><td>]0.3,0.5]</td></tr><tr><td>5</td><td>Deficiente</td><td>[0,0.3]</td></tr></table>		Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach	1	Excelente	[0.9,1]	2	Muy bueno	]0.7,0.9]	3	Bueno	]0.5,0.7]	4	Regular	]0.3,0.5]	5	Deficiente	[0,0.3]
Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach																	
1	Excelente	[0.9,1]																	
2	Muy bueno	]0.7,0.9]																	
3	Bueno	]0.5,0.7]																	
4	Regular	]0.3,0.5]																	
5	Deficiente	[0,0.3]																	
Nota. Adaptado de Tuapanta et al. (2017).																			
Se observa en la tabla, los rangos de confiabilidad (α) Cronbach de 0 a 1. Es decir, cuando el valor alpha es mayor o igual a 0.7 ($\alpha \geq 0.7$) por regla general el cuestionario tiene una decana aceptación. En esta investigación se obtuvo $\alpha_1 = 0.989 \wedge \alpha_2 = 0.980$ para ambas variables, por lo tanto, el cuestionario es válido y fiable.																			

Anexo 7. Validez de instrumento

Juez 1

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 01

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Eusterio Oré Gutiérrez
 1.2. Grado académico del experto: Dr. En Administración
 1.3. Profesión del experto: Lic. En Administración
 1.4. Institución donde labora el experto: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: **Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022**
 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUALITATIVA

Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	Si		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	Si		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	Si		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	Si		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	Si		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	Si		
SUMATORIA PARCIAL		6.00		
PROMEDIO TOTAL		1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN		1.00		

Observaciones: **Instrumento Aplicable**

Ayacucho, 20 de Agosto del 2023.

Dr. Eusterio Oré Gutiérrez

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 01

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Eusterio Oré Gutiérrez
 1.2. Grado académico del experto: Dr. En Administración
 1.3. Profesión del experto: Lic. En Administración
 1.4. Institución donde labora el experto: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: **Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022**
 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
 1.8. Título de la tesis: *Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.*

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

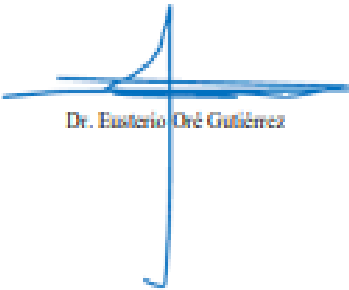
APRECIACIÓN CUANTITATIVA

ITEMS	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1.	Si		
2.	Si		
3.	Si		
4.	Si		
5.	Si		
6.	Si		
7.	Si		
8.	Si		
9.	Si		
10.	Si		
11.	Si		
12.	Si		
13.	Si		
14.	Si		
15.	Si		
16.	Si		
17.	Si		
18.	Si		
19.	Si		
20.	Si		
21.	Si		
22.	Si		
23.	Si		

24.	Si		
25.	Si		
26.	Si		
27.	Si		
28.	Si		
29.	Si		
30.	Si		
31.	Si		
32.	Si		
33.	Si		
34.	Si		
35.	Si		
36.	Si		
37.	Si		
38.	Si		
39.	Si		
40.	Si		
41.	Si		
42.	Si		
43.	Si		
44.	Si		
45.	Si		
46.	Si		
47.	Si		
SUMATORIA PARCIAL	47.00		
PROMEDIO TOTAL	1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN	1.00		

Observaciones: **Instrumento Aplicable**

Ayacucho, 20 de Agosto del 2023.



Dr. Eusebio Oré Gutiérrez

Juez 2

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 02

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luz Elizabeth Gonzales Quipse
- 1.2. Grado académico del experto: Mg. En Contabilidad
- 1.3. Profesión del experto: Lic. En Contabilidad
- 1.4. Institución donde labora el experto: Gobierno Regional de Ayacucho
- 1.5. Cargo que desempeña: Administradora
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUALITATIVA

Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	SI		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	SI		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	SI		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	SI		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	SI		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	SI		
SUMATORIA PARCIAL		6.00		
PROMEDIO TOTAL		1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN		1.00		

Observaciones: Instrumento Aplicable

Ayacucho, 22 de Agosto del 2023.


 C.P.C. Luz Elizabeth Gonzales Quipse
 CONTADOR PUBLICO
 MAT: 017-2005

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 02

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luz Elizabeth Gonzales Quispe
- 1.2. Grado académico del experto: Mg. En Contabilidad
- 1.3. Profesión del experto: Lic. En Contabilidad
- 1.4. Institución donde labora el experto: Gobierno Regional de Ayacucho
- 1.5. Cargo que desempeña: Administradora
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUANTITATIVA

ITEMS	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1.	SI		
2.	SI		
3.	SI		
4.	SI		
5.	SI		
6.	SI		
7.	SI		
8.	SI		
9.	SI		
10.	SI		
11.	SI		
12.	SI		
13.	SI		
14.	SI		
15.	SI		
16.	SI		
17.	SI		
18.	SI		
19.	SI		
20.	SI		
21.	SI		
22.	SI		
23.	SI		

24.	SI		
25.	SI		
26.	SI		
27.	SI		
28.	SI		
29.	SI		
30.	SI		
31.	SI		
32.	SI		
33.	SI		
34.	SI		
35.	SI		
36.	SI		
37.	SI		
38.	SI		
39.	SI		
40.	SI		
41.	SI		
42.	SI		
43.	SI		
44.	SI		
45.	SI		
46.	SI		
47.	SI		
SUMATORIA PARCIAL	47.00		
PROMEDIO TOTAL	1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN	1.00		

Observaciones: **Instrumento Aplicable**

Ayacucho, 22 de Agosto del 2023.


 C.P.C. Luz Elizabeth Gonzales Quipse
 CONTADOR PUBLICO
 MAT: 017-2005

Juez 3

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 03

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luis Antonio Pérez Márquez
 1.2. Grado académico del experto: Dr. En Administración
 1.3. Profesión del experto: Lic. En Administración
 1.4. Institución donde labora el experto: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

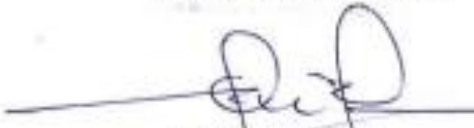
II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUALITATIVA

Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	SI		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	SI		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	SI		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	SI		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	SI		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	SI		
SUMATORIA PARCIAL		6.00		
PROMEDIO TOTAL		1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN		1.00		

Observaciones: Instrumento Aplicable

Ayacucho, 24 de Agosto del 2023.


 Dr. Luis Antonio Pérez Márquez
 Reg. N° 01238 - CLAD
 DNI. N° 00669137

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 03

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luis Antonio Pérez Márquez
- 1.2. Grado académico del experto: Dr. En Administración
- 1.3. Profesión del experto: Lic. En Administración
- 1.4. Institución donde labora el experto: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: **Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022**
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

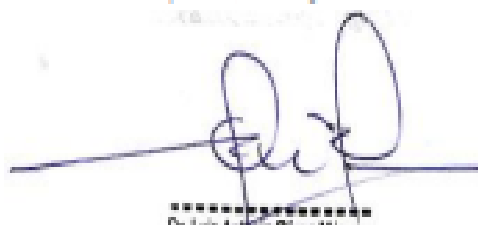
APRECIACIÓN CUANTITATIVA

ITEMS	SI (2)	NO (1)	Observaciones
1.	SI		
2.	SI		
3.	SI		
4.	SI		
5.	SI		
6.	SI		
7.	SI		
8.	SI		
9.	SI		
10.	SI		
11.	SI		
12.	SI		
13.	SI		
14.	SI		
15.	SI		
16.	SI		
17.	SI		
18.	SI		
19.	SI		
20.	SI		
21.	SI		
22.	SI		
23.	SI		

24.	SI		
25.	SI		
26.	SI		
27.	SI		
28.	SI		
29.	SI		
30.	SI		
31.	SI		
32.	SI		
33.	SI		
34.	SI		
35.	SI		
36.	SI		
37.	SI		
38.	SI		
39.	SI		
40.	SI		
41.	SI		
42.	SI		
43.	SI		
44.	SI		
45.	SI		
46.	SI		
47.	SI		
SUMATORIA	47.00		
PARCIAL			
PROMEDIO	1.00		
TOTAL			
COEFICIENTE	1.00		
V DE AIKEN			

Observaciones: **Instrumento Aplicable**

Ayacucho, 24 de Agosto del 2023.



Dr. Luis Antonio Pérez Márquez
 Reg. N° 01239 - CLAD
 DNI. N° 88689137

Juez 4

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 04

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luis Jorge Prada Lagos
- 1.2. Grado académico del experto: Mg. En Psicología
- 1.3. Profesión del experto: Lic. En Psicología
- 1.4. Institución donde labora el experto: Consultora Psicológica Merski
- 1.5. Cargo que desempeña: Psicólogo
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUALITATIVA

Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.		X	Mejorar la redacción y ortografía.
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.	X		Mejorar las preguntas.
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X		
SUMATORIA PARCIAL		5.00		
PROMEDIO TOTAL		0.83		
COEFICIENTE V DE AIKEN		0.83		

Observaciones: Instrumento Aplicable

Ayacucho, 24 de Agosto del 2023.



Jorge Luis Prada Lagos
Mg. En Psicología
C. Prada, N° 57114

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 04

1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Nombres y apellidos del informante (Experto): Luis Jorge Prada Lagos
- 1.2. Grado académico del experto: Mg. En Psicología
- 1.3. Profesión del experto: Lic. En Psicología
- 1.4. Institución donde labora el experto: Consultora Psicológica Meraki
- 1.5. Cargo que desempeña: Psicólogo
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

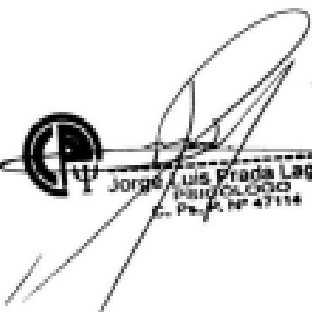
APRECIACIÓN CUANTITATIVA

ITEMS	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1.	X		
2.	X		
3.	X		
4.		X	Mejorar la redacción y ortografía.
5.	X		
6.	X		
7.		X	Mejorar la pregunta.
8.	X		
9.	X		
10.	X		
11.	X		
12.	X		
13.	X		
14.	X		
15.	X		
16.		X	Mejorar la redacción y ortografía.
17.	X		
18.	X		
19.	X		
20.	X		
21.	X		
22.		X	Mejorar la pregunta.
23.	X		

24.	X		
25.	X		
26.	X		
27.		X	Mejorar la pregunta.
28.	X		
29.	X		
30.		X	Mejorar la pregunta.
31.	X		
32.	X		
33.	X		
34.		X	Mejorar la redacción y ortografía.
35.		X	Mejorar la pregunta.
36.	X		
37.	X		
38.	X		
39.	X		
40.	X		
41.	X		
42.	X		
43.	X		
44.	X		
45.	X		
46.	X		
47.	X		
SUMATORIA PARCIAL	39.00		
PROMEDIO TOTAL	0.83		
COEFICIENTE V DE AIKEN	0.83		

Observaciones: Instrumento Aplicable

Ayacucho, 24 de Agosto del 2023.




 Jorge Luis Prada Lagos

 Psicólogo

 C. P. N. N. N. 43114

Juez 5

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 03

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Berrocal Aréstegui, Frank Isaac.
 1.2. Grado académico del experto: Maestro en Docencia Universitaria.
 1.3. Profesión del experto: Licenciado en Psicología.
 1.4. Institución donde labora el experto: Izan Centro de Desarrollo Humano Integral S.A.
 1.5. Cargo que desempeña: Psicólogo.
 1.6. Denominación del Instrumento: **Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022**
 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani.
 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUALITATIVA

Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	X		Ninguna.
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		Ninguna.
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	X		Ninguna.
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable	X		Ninguna.
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.	X		Ninguna.
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X		Ninguna.
SUMATORIA PARCIAL		6.00		
PROMEDIO TOTAL		1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN		1.00		

Observaciones: Instrumento Aplicable.

Ayacucho, 25 de Agosto del 2023.



Frank Isaac Berrocal
 Lic. Frank Isaac Berrocal Aréstegui
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P 54737

VALIDACIÓN DE EXPERTO N° 05

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Berrocal Arístegui, Frank Isaac.
- 1.2. Grado académico del experto: Maestro en Docencia Universitaria.
- 1.3. Profesión del experto: Licenciado en Psicología.
- 1.4. Institución donde labora el experto: Izan Centro de Desarrollo Humano Integral S.A.
- 1.5. Cargo que desempeña: Psicólogo.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho 2022
- 1.7. Autor del instrumento: Yuri Huamantoma Huamani.
- 1.8. Título de la tesis: Compromiso Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

APRECIACIÓN CUANTITATIVA

ITEMS	SI (1)	NO (0)	Observaciones
1.	X		Ninguna.
2.	X		Ninguna.
3.	X		Ninguna.
4.	X		Ninguna.
5.	X		Ninguna.
6.	X		Ninguna.
7.	X		Ninguna.
8.	X		Ninguna.
9.	X		Ninguna.
10.	X		Ninguna.
11.	X		Ninguna.
12.	X		Ninguna.
13.	X		Ninguna.
14.	X		Ninguna.
15.	X		Ninguna.
16.	X		Ninguna.
17.	X		Ninguna.
18.	X		Ninguna.
19.	X		Ninguna.

20.	X		Ninguna.
21.	X		Ninguna.
22.	X		Ninguna.
23.	X		Ninguna.
24.	X		Ninguna.
25.	X		Ninguna.
26.	X		Ninguna.
27.	X		Ninguna.
28.	X		Ninguna.
29.	X		Ninguna.
30.	X		Ninguna.
31.	X		Ninguna.
32.	X		Ninguna.
33.	X		Ninguna.
34.	X		Ninguna.
35.	X		Ninguna.
36.	X		Ninguna.
37.	X		Ninguna.
38.	X		Ninguna.
39.	X		Ninguna.
40.	X		Ninguna.
41.	X		Ninguna.
42.	X		Ninguna.
43.	X		Ninguna.
44.	X		Ninguna.
45.	X		Ninguna.
46.	X		Ninguna.
47.	X		Ninguna.
SUMATORIA PARCIAL	47.00		
PROMEDIO TOTAL	1.00		
COEFICIENTE V DE AIKEN	1.00		

Observaciones: Instrumento Aplicable.

Ayacucho, 25 de Agosto del 2023.



Francisco Berrocal
 Lc. Frank Isaac Berrocal Antón
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P 54737

Anexo 8. Base de datos

Variable: Compromiso organizacional

	Compromiso afectivo									Compromiso de continuidad									Compromiso normativo									Σ
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
Trabajador 1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	48
Trabajador 2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	70
Trabajador 3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	88
Trabajador 4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	3	107
Trabajador 5	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	2	3	4	93
Trabajador 6	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	61
Trabajador 7	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	111
Trabajador 8	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	58
Trabajador 9	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	123
Trabajador 10	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	90
Trabajador 11	5	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	115
Trabajador 12	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	98
Trabajador 13	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60
Trabajador 14	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	86
Trabajador 15	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	3	5	3	3	4	95
Trabajador 16	3	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	98
Trabajador 17	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	69
Trabajador 18	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	31
Trabajador 19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
Trabajador 20	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	58
Trabajador 21	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	91
Trabajador 22	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	74
Trabajador 23	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	122
Trabajador 24	3	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	76
Trabajador 25	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	68

Variable: Estrés laboral

	Estresores de ambiente físico					Demandas del propio trabajo					Contenidos del trabajo y características de las tareas					Relaciones interpersonales grupales					Σ (SUMA)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
Trabajador 1	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	88
Trabajador 2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	92
Trabajador 3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	30
Trabajador 4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	37
Trabajador 5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	44
Trabajador 6	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	87
Trabajador 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
Trabajador 8	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	85
Trabajador 9	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	29
Trabajador 10	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	34
Trabajador 11	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	26
Trabajador 12	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	24
Trabajador 13	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	52
Trabajador 14	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	39
Trabajador 15	3	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	73
Trabajador 16	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	59
Trabajador 17	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	66
Trabajador 18	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	64
Trabajador 19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	90
Trabajador 20	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	62
Trabajador 21	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	51
Trabajador 22	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	60
Trabajador 23	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	30
Trabajador 24	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	72
Trabajador 25	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	55
Trabajador 26	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	88

Trabajador 27	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	53
Trabajador 28	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	93
Trabajador 29	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
Trabajador 30	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	31
Trabajador 31	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	4	80
Trabajador 32	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	83
Trabajador 33	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	47
Trabajador 34	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	71
Trabajador 35	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	49
Trabajador 36	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	41
Trabajador 37	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	60
Trabajador 38	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	25
Trabajador 39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	52
Trabajador 40	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	51
Trabajador 41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	91
Trabajador 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
Trabajador 43	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	3	79
Trabajador 44	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	34
Trabajador 45	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	87
Trabajador 46	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	90
Trabajador 47	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	86
Trabajador 48	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	4	81
Trabajador 49	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	87
Trabajador 50	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	78
Trabajador 51	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	83
Trabajador 52	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	79
Trabajador 53	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	89
Trabajador 54	5	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	83
Trabajador 55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	94
Trabajador 56	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	80
Trabajador 57	3	4	3	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	77

Anexo 9. Evidencia fotográfica





UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 14 de noviembre de 2024, a las 11:00 a.m. horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Judith Berrocal Chillce, Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores y Lic. Edith Paucar Ruiz (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario docente el Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos;

El secretario Docente da lectura de la Resolución Decanal N° 766-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 06 de noviembre de 2024, el cual declara expedito al bachiller Yuri Huamantoma Huamani, para la sustentación de la tesis: **Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita al sustentante y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	12
Jurado 2	13
Jurado 3	13

Resultandos aprobados por mayoría con el calificativo de TRECE (13)

Siendo las 12:40 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Judith Berrocal Chillce, Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores y Lic. Edith Paucar Ruiz (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 384

Ayacucho, 23 de diciembre de 2024


Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 059/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Yuri Huamantoma Huamani**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: **Administración de Empresas**
3. Facultad: **Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**
4. Tipo de trabajo académico evaluado: **Tesis**
5. Título del trabajo académico: **Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022.**
6. Software de similitud: **TURNITIN**
7. Fecha de recepción: **24 de noviembre 2024**
8. Fecha de evaluación: **16 diciembre 2024**
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*12%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 16 de diciembre de 2024

UNSCH, FCEAC, EPAE
SIMILITUD - TURNITIN
.....
Dr. Eusterio Oré Gutiérrez
DOCENTE INSTRUCTOR

Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022

por Yuri Huamantoma Huamani

Fecha de entrega: 16-dic-2024 12:07p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2553840216

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN_-_Yuri_Huamantoma.pdf (3.1M)

Total de palabras: 40519

Total de caracteres: 217972

Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Ayacucho, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unsch.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec	Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unsaac.edu.pe	Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
12	biblioteca.ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
14	historyblogseguridad.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.utn.edu.ec	<1 %
	Fuente de Internet	
21	www.regionmadrededios.gob.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
22	Submitted to Universidad Privada del Norte	<1 %
	Trabajo del estudiante	
23	www.regionlalibertad.gob.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
24	repositorio.usmp.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
25	repositorio.unajma.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
26	repositorio.upt.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo