LISBETH NOELIA AGUINAGA MENDOZA 2025-0735...

ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENTIDAD FINANCIERA CONFIANZA DE LA REGIÓN LIMA,2024

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3458042583

Fecha de entrega
15 ene 2026, 9:01 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
15 ene 2026, 9:16 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Lisbeth_Noelia_Aguinaga_Mendoza.pdf

Tamaño del archivo
1.3 MB

71 páginas

13.716 palabras

64.751 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
repositorio.unjfsc.edu.pe 9%

2 Internet
hdl.handle.net 2%

3 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion 2%

4 Internet
repositorio.ucv.edu.pe 1%

5 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe <1%

6 Internet
apirepositorio.unh.edu.pe <1%

7 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo <1%

8 Trabajos del estudiante
Universidad Ricardo Palma <1%

9 Trabajos del estudiante
Universidad del Norte, Colombia <1%

10 Internet
www.grafiati.com <1%

11 Internet
repositorio.une.edu.pe <1%

12 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

13 Internet
repositorio.upao.edu.pe <1%

14 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional del Centro del Peru <1%

15 Internet
repositorio.udh.edu.pe <1%

16 Internet
repositorio.unfv.edu.pe <1%

17 Internet
revistaimpulso.org <1%

18 Internet
repositorio.umch.edu.pe <1%

19 Trabajos del estudiante
Universidad Privada del Norte <1%

20 Internet
cybertesis.unmsm.edu.pe <1%

21 Trabajos del estudiante
udv <1%

22 Trabajos del estudiante
Universidad Manuela Beltrán Virtual <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco <1%

24 Internet
deepapsikologi.com <1%

25 Internet
docplayer.es <1%

26 Internet
repositorio.uct.edu.pe <1%

27 Trabajos del estudiante
UISEK <1%

28 Trabajos del estudiante
Universidad Alas Peruanas <1%

29 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Mayor de San Marcos <1%

30 Trabajos del estudiante
Universidad Politécnica del Perú <1%

31 Trabajos del estudiante
uncedu <1%

32 Trabajos del estudiante
Corporación Universitaria del Caribe <1%

33 Publicación
Rios, Hugo Daniel Oliveira. "A orientação Para o Mercado do Sector Corticeiro por... <1%

34 Trabajos del estudiante
Universidad Privada San Juan Bautista <1%

35 Publicación
Paqueyauri, Katherine Gisela Huapaya. "Estrés Laboral Durante la Pandemia de D... <1%

36 Internet
repositorio.puce.edu.ec <1%

37 Internet
repositorio.upp.edu.pe <1%

38 Internet
salud.edomexico.gob.mx <1%

39 Publicación
Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el ... <1%

40 Internet
journals.ajsrp.com <1%

41 Internet
repositorio.unp.edu.pe <1%

42 Internet
repositorio.unsch.edu.pe <1%

43 Internet
repositorio.urp.edu.pe <1%

44 Internet
www.bcrp.gob.pe <1%

45 Internet
www.cantabriarural.com <1%

46 Internet
www.coursehero.com <1%

47 Internet
www.monografias.com <1%

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Tesis

Estrés laboral y compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima, 2024

Para optar el Grado Académico de Maestra en Trabajo Social con mención en Gestión de Recursos Humanos

Autora

Lisbeth Noelia Aguinaga Mendoza

Asesor

Dr. Hemerson Rostay Paredes Jiménez

Huacho – Perú
2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCION EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Lisbeth Noelia Aguinaga Mendoza	40315259	
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Hemerson Rostay Paredes Jiménez	44470184	0000-0002-1798-6481
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Charito Emperatriz Becerra Vera	28105116	0000-0001-8630-044X
Haydee del Rosario Ramos Pacheco	15612688	0000-0003-3094-884X
Angelica Castañeda Chinga	15639623	0000-0003-4100-2400

DEDICATORIA

Con todo mi corazón para mi madre porque gracias a ella soy, por sus enseñanzas, consejos, para hacer de mí una mejor profesional, alentándome y teniendo a ella como ejemplo de superación.

Lisbeth Noelia Aguinaga Mendoza

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, a mi madrecita y en especial a mi hijito IKER por sacrificar su tiempo para poder dedicarme a estudiar, a mi pareja por su paciencia y apoyo, por darme 2 hijos maravillosos que son mi motor de superación en cada día de mi vida.

Lisbeth Noelia Aguinaga Mendoza

ÍNDICE

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
RESUMEN x
ABSTRACT xi
INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1 Descripción de la realidad problemática 1
1.2 Formulación del problema 3
1.2.1 Problema general 3
1.2.2 Problemas específicos 3
1.3 Objetivos de la investigación 3
1.3.1 Objetivo general 3
1.3.2 Objetivos específicos 3
1.4 Justificación de la investigación 4
1.5 Delimitación del estudio 5

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 6
2.1 Antecedentes de la investigación 6
2.1.1 Investigaciones internacionales 6
2.1.2 Investigaciones nacionales 8
2.2 Bases teóricas 10
2.3 Bases filosóficas 16
2.4 Definiciones de términos básicos 17
2.5 Hipótesis de investigación 17
2.5.1 Hipótesis general 17
2.5.2 Hipótesis especificas 17
2.6 Operacionalización de las variables 18

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 20

3.1 Diseño de la investigación 20
3.2 Población y muestra 20
3.2.1 Población 20
3.2.2 Muestra 21
3.3 Técnicas de recolección de datos 22
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información 23
3.5 Matriz de consistencia 24

CAPÍTULO IV. RESULTADOS **25**
4.1 Análisis de resultados 25
4.2. Contrastación de hipótesis 33

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN **39**
5.1. Discusión de resultados 39

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **43**
6.1. Conclusiones 43
6.2. Recomendaciones 44

CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **45**

ANEXOS **48**
Anexo 1: Matriz de Consistencia 49
Anexo 2: Instrumentos 50
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos 54
Anexo 4: Base de datos 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría del estrés laboral 25
Tabla 2. Categoría del agotamiento emocional 26
Tabla 3. Categoría de la despersonalización 27
Tabla 4. Categoría de la falta de realización personal 28
Tabla 5. Categoría del compromiso organizacional 29
Tabla 6. Categoría del compromiso afectivo 30
Tabla 7. Categoría del compromiso normativo 31
Tabla 8. Categoría del compromiso de continuidad 32
Tabla 9. Prueba de Normalidad del estrés laboral 33
Tabla 10. Prueba de Normalidad del compromiso organizacional 34
Tabla 11. Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso organizacional (COO) 35
Tabla 12. Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso afectivo (COA) 36
Tabla 13. Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso normativo (CON) 37
Tabla 14. Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso de continuación (COC) 38

14

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrés laboral 25
Figura 2. Agotamiento emocional 26
Figura 3. Despersonalización 27
Figura 4. Falta de realización personal 28
Figura 5. Compromiso organizacional 29
Figura 6. Compromiso afectivo 30
Figura 7. Compromiso normativo 31
Figura 8. Compromiso de continuidad 32
Figura 9. Histograma y curva normal del estrés laboral 33
Figura 10. Histograma y curva normal del compromiso organizacional 34

1

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima en 2024. Metodología: La indagación fue básica, correlacional, con diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo. Se trabajó con 63 clientes, aplicando encuestas mediante un cuestionario de 22 ítems para la variable X y 23 para la variable Y, evaluadas con Rho de Spearman. Resultados: Se aceptó la hipótesis alterna con un coeficiente Rho de 0.937, lo cual evidenció una correlación positiva muy alta. Además, el 22.2% indicó que el estrés laboral es moderado y el 60.3% consideró que el compromiso organizacional es favorable. Conclusiones: Se determinó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024.

Palabras claves: Estrés laboral, compromiso organizacional, estado emocional, compromiso institucional.

ABSTRACT

Objective: To determine the significant relationship between work stress and organizational commitment in the Financiera Confianza entity of the Lima Region in 2024. Methodology: The inquiry was basic, correlational, with a non-experimental, cross-sectional design and quantitative approach. We worked with 63 clients, applying surveys using a 22-item questionnaire for variable X and 23 for variable Y, evaluated with Spearman's Rho. Results: The alternative hypothesis was accepted with a Rho coefficient of 0.937, which showed a very high positive correlation. In addition, 22.2% indicated that work stress is moderate and 60.3% considered that organizational commitment is favorable. Conclusions: It was determined that there is a significant relationship between work stress and organizational commitment in the Financiera Confianza entity of the Lima Region during 2024.

Keywords: Work-related stress, organizational commitment, emotional state, institutional commitment.

INTRODUCCIÓN

El ámbito financiero se caracteriza por ser altamente competitivo y demandante, lo que expone a los trabajadores a situaciones de presión constantes vinculadas con el cumplimiento de metas, la atención al cliente y la adaptación a cambios tecnológicos. En este contexto, el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno recurrente que puede afectar tanto la salud física y emocional de los colaboradores como el rendimiento general de la institución. A su vez, el compromiso organizacional representa un factor clave para garantizar la permanencia, la motivación y la identificación del personal con los objetivos institucionales, influyendo directamente en la productividad y en la calidad del servicio brindado.

Durante el año 2024, la Entidad Financiera Confianza de la Región Lima enfrenta retos asociados a la exigencia del mercado, la regulación del sistema bancario y las demandas de los usuarios, lo que hace necesario examinar cómo el estrés laboral impacta en el nivel de compromiso de sus trabajadores. Analizar esta relación permite comprender mejor los factores internos que condicionan el desempeño, además de aportar evidencia útil para el diseño de estrategias que fortalezcan el bienestar de los colaboradores y el desarrollo sostenible de la organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto contemporáneo, la Organización Internacional del Trabajo (2020) sostiene que para generar compromiso en los trabajadores resulta necesario atender factores fundamentales dentro de la organización, tales como un clima laboral positivo, flexibilidad en las jornadas, incentivos económicos, medidas de seguridad y salud, así como igualdad de oportunidades. Asimismo, fortalecer las capacidades del capital humano, implementar políticas innovadoras y brindar espacios de participación en la toma de decisiones, constituyen elementos que elevan la satisfacción y refuerzan el compromiso laboral.

De acuerdo con Abebe y Assemie (2023), a nivel mundial se reconoce que el compromiso organizacional es determinante para crear entornos de trabajo adecuados, lo que a su vez permite optimizar el desempeño y la eficiencia del talento humano.

En la Unión Europea, la OIT (2016) reportó que cerca de 40 millones de personas sufren de estrés relacionado al trabajo, y que alrededor del 22% de la fuerza laboral experimenta niveles altos de este malestar. Dicho problema es más recurrente en sectores como salud, educación, pesca y agricultura, alcanzando un 28.5% de los casos. En Estados Unidos, los datos evidenciaron un promedio de 4.9 puntos sobre 10 en niveles de estrés, siendo los principales detonantes el ámbito laboral, las finanzas, los problemas familiares y la salud.

En América Latina, Mejía, Chacón, Enamorado, Garnica, Chacón y García (2019) subrayan que las estadísticas muestran un incremento preocupante del estrés laboral, al punto de convertirse en la causa del 60% de los días perdidos de trabajo. En países como

México, la situación es más crítica, pues alrededor del 75% de los trabajadores reconoce padecer este problema. En Colombia, Aristizábal, Mejía y Quiroz (2018) evidenciaron que el estrés laboral tiene consecuencias negativas sobre la salud, ya que los adultos presentan mayores riesgos cardiovasculares, lo cual repercute en su desempeño y compromiso hacia la organización.

En el plano nacional, el Diario Gestión (2016) indicó que el Perú se ubica entre los países de la región con mayor compromiso laboral, alcanzando un 74%, superior al promedio latinoamericano de 72%. Sin embargo, existen países centroamericanos con niveles más altos, de hasta 85% y 86%, donde influyen factores como liderazgo efectivo, mejores remuneraciones, reconocimientos y beneficios adicionales. Respecto al estrés, Palomino (2022) reportó que el 60% de peruanos sufre este malestar y cerca del 70% de empleados manifiestan sentirlo en sus centros laborales, principalmente debido a conflictos con sus compañeros y falta de reciprocidad.

En consecuencia, las instituciones financieras enfrentan el reto de gestionar adecuadamente el estrés laboral y fortalecer el compromiso organizacional de sus colaboradores. La presión constante por alcanzar metas, el exceso de carga laboral y la carencia de reconocimiento afectan la motivación y el bienestar emocional, repercutiendo en la productividad. Por tal motivo, se requieren estrategias que reduzcan los efectos negativos del estrés y fomenten una cultura organizacional basada en la comunicación efectiva, el apoyo mutuo y la valoración del esfuerzo, con el propósito de mejorar la experiencia laboral y consolidar el compromiso hacia los objetivos institucionales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.
- Analizar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.
- Identificar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La indagación se justifica teóricamente al centrarse en la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza. Las teorías revisadas muestran cómo demandas, liderazgo y gestión del talento inciden en motivación y bienestar, destacando que controlar el estrés y fortalecer el compromiso mejora el rendimiento y el clima laboral.

Justificación práctica

La indagación se justifica prácticamente al mostrar que una gestión adecuada del estrés fortalece el compromiso organizacional, elevando la productividad, mejorando el clima laboral y asegurando la retención del talento, lo que repercute en la calidad del servicio y sostenibilidad de la entidad.

Justificación social

La indagación se sustenta socialmente al mostrar que gestionar el estrés y fortalecer el compromiso organizacional mejora el bienestar de los trabajadores, eleva la calidad del servicio y refuerza la confianza en un sector clave para el desarrollo económico y social.

Justificación metodológica

Con la presente indagación se buscó identificar las variables de estudio aplicando la técnica de encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario, uno para cada variable, lo que permitió recolectar información de manera adecuada. Se elaboraron dos cuestionarios: el primero con 22 ítems y el segundo con 23, garantizando así la validez en la recolección de datos para este trabajo.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

La presente indagación se desarrolló con los trabajadores de la entidad Financiera Confianza, ubicada en el distrito de Huacho, dentro de la Región Lima.

Delimitación social

El grupo social considerado para el estudio estuvo conformado por los colaboradores que laboran en la entidad Financiera Confianza.

Delimitación temporal

El levantamiento de información histórica y actual, junto con la revisión de antecedentes y fundamentos teóricos vinculados a las variables, se realizó entre los meses de diciembre y enero. Posteriormente, de febrero a abril del 2025, se construyó la base de datos con los resultados obtenidos, lo que permitió contrastar hipótesis, establecer conclusiones y sustentar la propuesta final de la tesis.

Delimitación conceptual

La propuesta planteada en el marco de este trabajo de indagación se orientó a integrar conceptos y definiciones teóricas relacionadas con la evasión tributaria y el cumplimiento de obligaciones en el Mercado Modelo de Barranca, desarrollándose progresivamente en cada etapa de la indagación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

García, Chan, Hernández, Platas y Paz (2020) en su indagación titulada "El Estrés laboral y su relación con el Compromiso Organizacional en trabajadores de una tienda departamental" realizada en México, tuvo como propósito analizar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una tienda en Tabasco. Se empleó un diseño cuantitativo descriptivo con censo de 72 empleados. Los resultados mostraron una correlación negativa baja (-0.135), indicando que el estrés influye mínimamente en el compromiso organizacional. Sin embargo, el compromiso afectivo tuvo mayor impacto en los niveles de tensión. Se concluyó que los trabajadores emocionalmente vinculados a la empresa pueden experimentar más estrés por presión de responsabilidades.

Astorquiza, Castillo y Gómez (2020) en su indagación titulada "Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano" realizada en Colombia, buscó identificar los niveles de estrés en la población empleada de 23 ciudades. Se consideraron variables sociodemográficas y laborales como edad, género, estado civil, educación, horas de trabajo y tipo de contrato. Los resultados revelaron que trabajar más de 48 horas semanales aumenta en 2.3% la probabilidad de altos niveles de estrés. Se concluyó que el estrés está influido por factores laborales y personales, recomendando equilibrar jornadas, brindar incentivos no salariales y fortalecer el apoyo organizacional.

Jerez (2020) en su indagación titulada "Análisis del estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores en el sistema bancario, Zacapa" realizada en Guatemala, tuvo como objetivo determinar si el análisis del estrés puede convertirse en estrategia para mejorar desempeño de los colaboradores de instituciones financieras. Se utilizó un enfoque descriptivo con muestra de 132 trabajadores, aplicando un cuestionario Likert con 15 ítems en tres indicadores: desempeño, compromiso y motivación. Los resultados demostraron que el estrés afecta negativamente el rendimiento laboral. Se concluyó que la falta de motivación, sobrecarga y escaso apoyo institucional son principales causas, proponiendo evaluaciones, estrategias motivacionales y capacitaciones para elevar productividad y mejorar el clima laboral.

Rodríguez (2020) en su indagación titulada "Evaluación de estrés y sintomatologías asociadas: el caso de una institución bancaria de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020" tuvo como finalidad evaluar el estrés y sus síntomas con el fin de plantear un plan preventivo. Se aplicó un diseño descriptivo transversal a 92 trabajadores de un banco, mediante encuestas sociodemográficas y el cuestionario de estrés OIT-OMS junto con la escala SEPPO-ARO. Los resultados evidenciaron que el 23,9% presentó un nivel intermedio de estrés y el 25% un nivel alto. Los principales factores asociados fueron clima organizacional, liderazgo y cultura laboral. Se concluyó que las áreas operativas y de negocios son las más afectadas, recomendando implementar un plan preventivo para reducir y controlar el estrés laboral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Paredes, Palomino, Cárdenas y Gonzales (2021) en su indagación titulada "Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín", desarrollada en Huánuco, buscaron describir el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de entidades financieras de Junín. Utilizaron un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño transeccional. Se aplicaron métodos de observación, inductivo-deductivo y analítico-sintético. El instrumento fue el cuestionario de compromiso de Meyer, Allen y Smith con 21 ítems, aplicado a 210 colaboradores. Los resultados mostraron un compromiso organizacional medio, siendo alto en el compromiso afectivo, y medio en el normativo y de continuidad. Se concluyó que la mayoría de respuestas se concentraron en los valores intermedios de la escala Likert, confirmando un compromiso organizacional de nivel medio en las instituciones financieras evaluadas.

Medrano, Ramírez, Ramírez y Zavala (2022) en su indagación titulada "Carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras en la región Junín" desarrollada en Junín, plantearon determinar la relación entre carga mental y agotamiento emocional. El estudio fue cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y muestreo intencional no probabilístico, con 170 colaboradores de siete entidades. Se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall. Los resultados mostraron que la carga mental incide de manera significativa en el agotamiento emocional. Se concluyó que existe una relación fuerte entre ambas variables, pudiendo derivar en mediano plazo en enfermedades laborales como estrés y burnout.

Larico, Machaca, Condori y Apaza (2021) en su indagación titulada "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras" realizada en Juliaca, se propusieron establecer la incidencia del estrés en el rendimiento de trabajadores de Cooperativas de Ahorro y Crédito. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal, tipo básico y nivel descriptivo-correlacional. Se aplicó encuesta con cuestionario a 70 trabajadores. Los resultados evidenciaron que más del 25% experimenta estrés laboral debido a sobrecarga, exigencias, alta responsabilidad, condiciones poco favorables y bajo clima laboral. Se observó que el rendimiento promedio fue moderadamente bajo (24%). Se concluyó que el estrés incide negativamente en el desempeño laboral de las cooperativas de Juliaca.

Barrientos y Tenorio (2022) en su indagación titulada "Estrés laboral y comportamiento organizacional en el Banco Interbank de la ciudad de Ayacucho" realizada en Lima, tuvieron como propósito determinar la relación entre estrés y comportamiento organizacional de los trabajadores de Interbank en Ayacucho. Se aplicó un diseño básico, no experimental, transversal y correlacional, trabajando con 48 colaboradores como población total. Los resultados señalaron una relación significativa inversa entre ambas variables, con coeficiente de correlación (-0.829) y p-valor (0.042) < 0.05. Se concluyó que mayores niveles de estrés reducen el comportamiento organizacional de los trabajadores del banco.

Blas (2021) en su indagación titulada "Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa del rubro financiero comercial de Lima" buscó determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en una entidad financiera de Lima. El diseño fue aplicado, no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 230 colaboradores, trabajando con muestra censal. Se utilizaron el cuestionario de estrés de la OIT-OMS

y el de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados mostraron una correlación inversa débil (Rho = -0.294; p=0.000), indicando que a mayor compromiso, menor estrés. El 93.9% presentó bajo nivel de estrés, mientras que el 50.4% mostró compromiso organizacional alto. Se concluyó que las dimensiones del compromiso (afectivo, normativo y de continuidad) se relacionan con el estrés laboral, predominando el compromiso afectivo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1 Definición

Para Yan y Xie (2016), el estrés laboral se manifiesta en respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales derivadas de factores que generan tensión en el trabajo.

Según Trucco, Valenzuela y Trucco (1999), el estrés es la suma de reacciones físicas, psicológicas y conductuales frente a situaciones percibidas como riesgosas, influidas por condiciones laborales, sociales y personales.

De acuerdo con Leka, Griffiths y Cox (2004), surge cuando las exigencias superan las capacidades del trabajador, afectando su rendimiento y bienestar.

Gil (2003) indica que, pese a los avances, no existe consenso académico sobre una definición única del estrés laboral.

2.2.1.2 Tipos de Estrés

Según Leal (2006), los tipos de estrés se dividen en tres categorías. El estrés agudo es el más frecuente y surge de presiones inmediatas o situaciones próximas; provoca síntomas como molestias digestivas, tensión muscular,

cefaleas, hipertensión y alteraciones cardiacas. El estrés agudo episódico se presenta en personas que experimentan de manera reiterada situaciones demandantes; suele manifestarse en sujetos competitivos, impacientes y hostiles, con tendencia a migrañas, dolores musculares y afecciones cardiovasculares. Finalmente, el estrés crónico aparece cuando la persona permanece por largo tiempo en escenarios adversos, como pobreza, violencia o un empleo indeseado; este estado sostenido deteriora la salud con problemas gastrointestinales, cardiacos, musculares y emocionales.

2.2.1.3 Fases de la activación del estrés

Mateo (2013) plantea tres fases del estrés. La primera es la fase de alarma, donde el organismo percibe la amenaza y responde con reacciones fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco, respiración y presión arterial, pudiendo optar por huir o enfrentar la situación. Luego sigue la fase de resistencia, en la que el cuerpo busca restablecer el equilibrio, disminuyendo gradualmente las respuestas fisiológicas iniciales. Finalmente, la fase de agotamiento ocurre cuando el organismo, tras usar todos sus recursos de defensa, no logra superar el estímulo estresor, retornando a las alteraciones de la alarma y generando un estado de riesgo para la salud.

2.2.1.4 Factores del estrés laboral

Sánchez (2021) identifica dos tipos de factores que originan estrés en los trabajadores. Por un lado, los factores del entorno objetivo, que incluyen los estresores ligados al contenido de las tareas (actividades repetitivas, rotación, nivel de ajuste, autonomía, carga y frecuencia de trabajo, horarios y

carga mental), los estresores del ambiente físico (iluminación, ruido, contaminación, entre otros) y los aspectos relacionados con la organización del trabajo, como cambios en la gestión, tareas asignadas o expectativas de promoción. Por otro lado, están los factores del entorno subjetivo, que abarcan las diferencias individuales (sexo, edad, estilos de vida o manejo de nuevas tecnologías) y las relaciones interpersonales, es decir, la forma en que el trabajador interactúa con sus compañeros y clientes.

2.2.1.5 Dimensiones

- **Agotamiento emocional**

  Maslach y Leiter (2016) explican que constituye una señal típica del estrés, manifestada como cansancio afectivo y carencia de energía psicológica para enfrentar demandas. Esta condición genera irritabilidad, actitudes negativas y reducción del compromiso laboral, lo que favorece ausencias y descontento en la organización.

- **Despersonalización**

  Maslach y Leiter (2016) señelam que afecta sobre todo a quienes trabajan brindando servicios, y se expresa en la pérdida de empatía hacia los usuarios, conductas frías y deshumanizadas, así como cinismo, autoboicot y desvalorización del propio rol en la institución...

- **Falta de realización personal**

  Maslach y Leiter (2016) manifiestan que aparece como un estado de insatisfacción en el que la persona percibe baja competencia, pobre autoevaluación y dificultad para alcanzar metas, repitiendo juicios negativos sobre su desempeño y limitando su autorrealización.

18

2.2.2. Compromiso organizacional

2.2.2.1 Definición

Meyer y Allen (1991) describen el compromiso organizacional como un lazo psicológico desarrollado por el trabajador hacia la entidad, el cual determina la permanencia o quiebre de dicho vínculo laboral.

Steers (1977) lo entiende como la intensidad relativa con que el empleado se identifica y participa dentro de la institución, reflejando el grado de conexión alcanzado con ella.

De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) sostienen que representa un conjunto de presiones normativas interiorizadas que orientan al individuo a actuar en concordancia con los intereses institucionales.

Sungu, Weng y Xu (2019) plantean que se consolida gradualmente, siendo tanto la persona como la entidad responsable de cultivar un nivel óptimo, capaz de generar compromiso esencial que conduzca hacia ventajas competitivas sostenibles.

2

2.2.2.2 Componentes del compromiso organizacional

Claure y Böhrt (2015) explican que el compromiso organizacional comprende diversas dimensiones vinculadas al apego afectivo hacia la entidad, tomando en cuenta los costos que el trabajador percibe al abandonarla, así como la obligación moral de permanecer en ella. Dicho compromiso se refleja en la identificación con los objetivos institucionales, la cual se evidencia cuando los individuos comparten convicciones, ideales y propósitos semejantes a los de la organización. También se manifiesta en la pertenencia, entendida como el deseo de continuar integrando la institución y mantener un sentido de arraigo hacia ella. Finalmente, se expresa mediante la fidelidad, que

implica respeto y cumplimiento de normas a través de conductas orientadas a la defensa de la organización.

2.2.2.3 Factores que influyen en el compromiso organizacional:

Gómez (2006) sostiene que el compromiso organizacional se ve influido por factores tanto positivos como negativos. Entre los primeros se encuentran la percepción de competencia personal, la consideración del líder, el estilo de liderazgo, la motivación interna, la implicación con el puesto, así como la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones: con el trabajo en general, con las funciones específicas, con las oportunidades de promoción y con el sistema de supervisión. En contraste, los factores negativos que limitan el compromiso están vinculados con la conflictividad en el puesto, la ambigüedad del rol y el estrés.

2.2.2.4 Características del clima organizacional

Pelaes (2010) sostiene que el clima organizacional presenta diversas particularidades vinculadas al entorno laboral. Se configura a partir de las situaciones cotidianas que se generan en el área de trabajo y suele conservar cierta estabilidad en el tiempo, aunque pueda alterarse frente a transformaciones significativas. También se ve condicionado por decisiones trascendentes dentro de la empresa; por ejemplo, un conflicto no resuelto puede deteriorar de forma prolongada el ambiente laboral. Este clima repercute directamente en las conductas de los colaboradores, de modo que uno desfavorable dificulta la coordinación y dirección, además de debilitar la identificación y el compromiso de los trabajadores con la organización. A su

vez, las actitudes individuales influyen en el ambiente general: mientras algunos, con comportamientos constructivos, contribuyen a generar un espacio positivo, otros, mediante críticas y acciones negativas, fomentan insatisfacción y malestar. El clima también se ve impactado por variables internas, como el estilo de liderazgo, las políticas de contratación o despido, y los planes de gestión, las cuales, a su vez, pueden verse modificadas por la percepción del propio ambiente. Finalmente, síntomas como el ausentismo y la alta rotación funcionan como indicadores de un clima deficiente, cuya mejora requiere ajustes profundos y sostenidos en dichas variables para que los cambios sean duraderos.

28

2.2.2.5 Dimensiones

- **Compromiso afectivo**

  Meyer y Allen (1991) lo describen como la vinculación emocional de los colaboradores con su institución. Implica apego, valoración y reconocimiento, actuando como amortiguador ante el estrés laboral.

- **Compromiso Normativo**

  Meyer y Allen (1991) lo entienden como la obligación moral hacia la organización. Surge de la percepción de deber permanecer, lo cual puede tanto incrementar el estrés como servir de soporte frente a él.

- **Compromiso de continuación**

  Meyer y Allen (1991) lo asocian con la percepción de altos costos al abandonar la entidad, como pérdida de beneficios o lazos laborales. En escenarios de estrés, puede generar sensación de estar atrapado, afectando el bienestar.

2.3 Bases filosóficas

Base filosófica de estrés laboral

Moyano (2024) sostiene que Karasek formula la teoría de demandas y control, la cual explica que el estrés laboral surge por la combinación de exigencias elevadas (cantidad, volumen, tipo, ritmo de tareas, órdenes incongruentes, dependencia de terceros, nivel de concentración, imprevistos) y el control ejercido por el trabajador (capacidad de manejar sus actividades, autonomía, oportunidad de potenciar competencias, aprender o desarrollar creatividad).

Por otro lado, Elena (2002) indica que el término estrés aparece en textos del siglo XIV asociado a tensión, adversidad o dureza. Más adelante, entre finales del siglo XVIII e inicios del XIX, se incorpora en la física para describir la fuerza interna de un cuerpo sometido a presión externa que lo distorsiona, mientras strain se refiere a la deformación resultante.

Base filosófica de compromiso organizacional

Fernández (2017) explica que el compromiso organizacional ha sido objeto de amplia indagación por la trascendencia que posee en instituciones y empresas. Los primeros estudios se remontan a la década de 1960 dentro de la sociología, aunque posteriormente economistas y empresarios advirtieron su relevancia. Inicialmente, el análisis se orientó a comprenderlo como un factor vinculado con la rotación de empleados dentro de la organización. Sin embargo, con el tiempo, su enfoque se amplió hacia resultados organizativos como desempeño laboral, eficacia, satisfacción, ausentismo, entre otros, al ser considerado un indicador clave de tales dimensiones.

2.4 Definiciones de términos básicos

- Angustia: Según la American Cancer Society (2020), representa un estado emocional, mental o conductual desagradable, manifestado en pensamientos, condiciones internas o sensaciones negativas.
- Inherente: Espínola (2024) lo define como una propiedad esencial, inseparable y constitutiva que forma parte de la naturaleza propia de un objeto o fenómeno.
- Subjetivo: De acuerdo con Significados (2024), hace referencia a aquello relativo al individuo en contraste con el entorno externo o con el mundo que lo rodea.
- Organización: Raffino (2024) la describe como un sistema social integrado por personas que cooperan para alcanzar metas comunes dentro de un contexto temporal, espacial y cultural determinado.
- Apego: Pérez y Merino (2023) señalan que constituye lazos de afecto, estima o devoción expresados hacia individuos, objetos o situaciones significativas.
- Identificación: Según Pérez y Merino (2021), corresponde al acto de reconocerse o reconocerse con otro, ya sea al compartir creencias, metas, propósitos o al proporcionar datos que permitan comprobar su autenticidad o semejanza.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.

2.5.2 Hipótesis especificas

- Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.

- Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.
- Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.

2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Estrés laboral	El estrés laboral se define como reacciones físicas, emocionales y conductuales provocadas por factores tensionantes persistentes en la organización (Yan y Xie, 2016).	La medición de la variable se efectuará mediante tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y carencia de realización personal, integrando indicadores como frustración, tensión, frialdad, inquietud, eficacia e impacto, utilizando para ello una escala tipo Likert.	Agotamiento emocional	• Agotamiento • Frustración • Estrés	1-9	Cuestionario de estrés laboral
			Despersonalización	• Desapego • Frialdad • Inquietud • Culpa	10-14	
			Falta de realización personal	• Eficacia • Impacto • Energía • Exigencia	15-22	
Compromiso organizacional	Maslach y Leiter (2016) entienden compromiso laboral como vínculo psicológico que sostiene o rompe relación organizacional.	La indagación evaluará la variable mediante tres dimensiones: apego emocional, deber normativo y permanencia, integrando indicadores como opciones, entusiasmo, compromiso, deber, visión, satisfacción, utilizando escala Likert.	Compromiso afectivo	• Pertenencia • Afecto • Motivación • Orgullo	1-8	Cuestionario de compromiso organizacional
			Compromiso normativo	• Alternativas • Impacto • Razonamiento	9-15	
			Compromiso de continuación	• Responsabilidad • Compromiso • Culpa • Percepción	16-23	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de indagación

Según la naturaleza del problema y los objetivos, la indagación fue aplicada, orientada a resolver situaciones prácticas (Chenet, 2018). Asimismo, se planteó de corte transversal, al recolectar datos en un único momento.

3.1.2. Nivel de indagación

El nivel correspondió al correlacional, pues buscó establecer vínculos significativos entre las variables del estudio (Bernal, 2012).

3.1.3. Diseño de indagación

El diseño fue no experimental, dado que se observaron los fenómenos en su contexto natural sin manipular las variables, lo que permitió analizarlas en un instante específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.4 Enfoque de indagación

El enfoque fue cuantitativo, orientado a recolectar y procesar datos numéricos para alcanzar los objetivos. Según Flick (2015), los métodos híbridos permiten integrar lo cualitativo y cuantitativo, fortaleciendo la validez del análisis.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La totalidad de referencia estuvo constituida por 75 colaboradores pertenecientes a la entidad Financiera Confianza, localizada en la Región Lima durante el año 2024.

3.2.2 Muestra

quedó integrada por 63 trabajadores de la misma entidad financiera en la Región Lima, año 2024. El número fue determinado aplicando la respectiva fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(150)}{(0.05)^2(149)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 63 \text{ trabajadores}$$

Sede	Población	Muestra
Barranca	25	21
Huacho	25	21
Huaral	25	21

Criterios de inclusión

1) Colaboradores pertenecientes a la organización Financiera Confianza dentro Región Lima.
2) Colaboradores de Financiera Confianza Región Lima sin restricciones físicas ni problemas comunicativos.
3) Colaboradores de Financiera Confianza Región Lima con disposición para participar voluntariamente en la indagación.

Criterios de exclusión

1) Colaboradores de Financiera Confianza ubicados fuera del ámbito geográfico Región Lima.
2) Colaboradores de Financiera Confianza Región Lima con impedimentos físicos o limitaciones comunicativas.
3) Colaboradores de Financiera Confianza Región Lima sin interés para intervenir en la indagación voluntaria.

Criterios éticos

1) Respeto: Principio basado en valorar la información entregada por los representantes laborales que participan activamente en la indagación.
2) Beneficio: Principio de beneficencia, ya que la indagación no afectará negativamente costumbres ni identidad cultural de los representantes, sino que contribuirá con nuevos conocimientos.
3) Justicia: Principio de justicia, orientado a garantizar seguridad y confiabilidad en la información otorgada por las personas que intervienen dentro de la indagación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica principal de indagación para ambas variables, por su eficacia al obtener información directamente del grupo participante. Hernández (2018) resalta su ventaja en economía de tiempo y personal. El análisis de los datos se realizará mediante el cuestionario estructurado.

3.3.2 Instrumentos

El cuestionario incluyó 22 ítems sobre estrés laboral y 23 sobre compromiso organizacional, empleando una escala de Likert modificada.

Validación

El instrumento sobre estrés laboral contempló tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, evaluadas mediante 22 ítems (Ver Anexo 2), con un tiempo aproximado de respuesta de 15 minutos.

El cuestionario de compromiso organizacional incluyó compromiso afectivo, normativo y de continuación, medidos con 23 ítems (Ver Anexo 2), estimando un tiempo de respuesta similar.

Confiabilidad

Se evaluó la confiabilidad de cada instrumento mediante el Alfa de Cronbach, que mide consistencia interna con una sola aplicación. Los valores van de 0 a 1, donde 0 indica nula confiabilidad y 1 representa confiabilidad total. Los coeficientes obtenidos se presentan según cada dimensión del estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó un muestreo aleatorio simple, seleccionando a los participantes dentro del entorno laboral. La recolección de datos incluyó la obtención de información según su procedencia, su agrupamiento, clasificación y organización en tablas de especificaciones, seguido de la aplicación de encuestas. Posteriormente, los datos se registraron en SPSS 26.0, lo que permitió generar tablas y gráficos para su análisis,

interpretación y contraste de hipótesis, utilizando estadística inferencial basada en la distribución normal.

3.5 Matriz de consistencia

Se aprecia en el Anx 1.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Resultados de la variable estrés laboral

Tabla 1

Categoría del estrés laboral

	f	%	%v	%a
Bajo	11	17,5	17,5	17,5
Medio	14	22,2	22,2	39,7
Alto	38	60,3	60,3	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

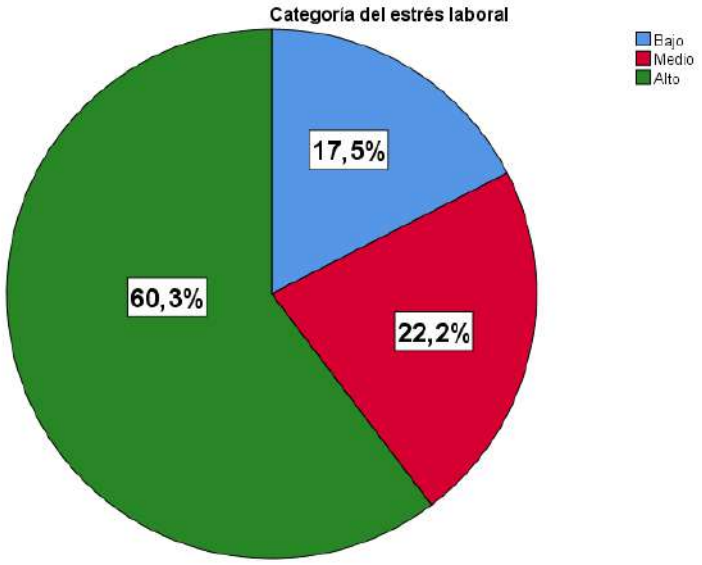


Figura 1. Estrés laboral

La variable estrés laboral se evaluó mediante un cuestionario de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones. Los resultados muestran que el 17,5% de los trabajadores presenta niveles bajos, 22,2% niveles medios y 60,3% niveles altos de estrés laboral, evidenciado en agotamiento emocional, sensación de fatiga al finalizar la jornada, cierto desapego hacia algunos colaboradores y la capacidad de gestionar conflictos emocionales en el ámbito laboral.

Tabla 2

Categoría del agotamiento emocional

	f	%	%v	%a
Bajo	11	17,5	17,5	17,5
Medio	22	34,9	34,9	52,4
Alto	30	47,6	47,6	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

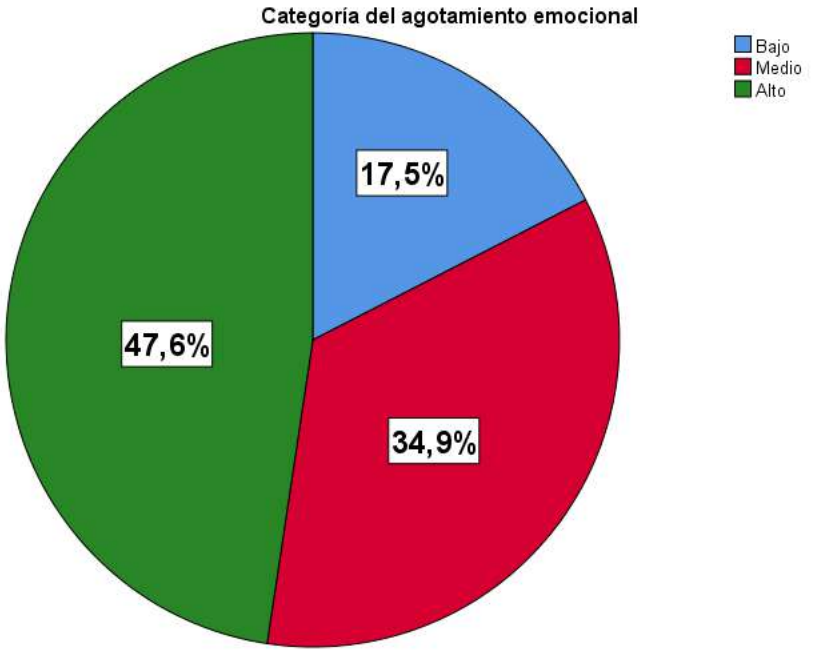


Figura 2. Agotamiento emocional

Los resultados de la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral, evaluada en tres niveles, indican que el 17,5% de los encuestados presenta agotamiento bajo, 34,9% nivel medio y 47,6% nivel alto. Este desgaste se refleja en la sensación de fatiga al finalizar la jornada, falta de energía frente a las demandas laborales, cansancio al iniciar un nuevo día, percepción de tensión constante, esfuerzo excesivo, frustración por responsabilidades, impacto del contacto directo con empleados y sensación de haber alcanzado el límite de resistencia laboral.

Tabla 3

Categoría de la despersonalización

	f	%	%v	%a
Bajo	10	15,9	15,9	15,9
Medio	20	31,7	31,7	47,6
Alto	33	52,4	52,4	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

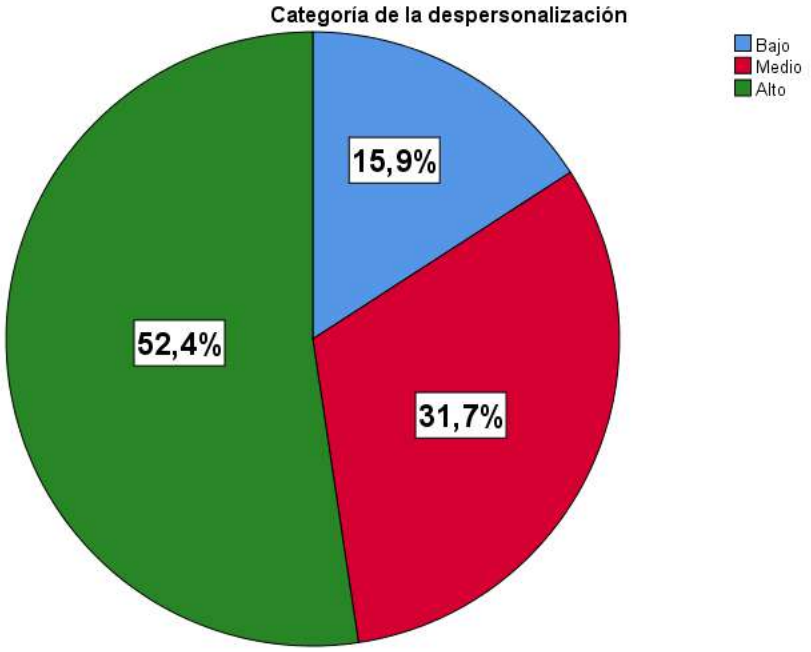


Figura 3. Despersonalización

Los resultados de la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral, evaluada en tres niveles, muestran que el 15,9% de los encuestados presenta despersonalización baja, 31,7% nivel medio y 52,4% nivel alto. Este fenómeno se manifiesta en la percepción de trato desapegado hacia algunos empleados, indiferencia ante sus dificultades, actitud más fría desde el inicio del trabajo, sensación de que la labor reduce la sensibilidad emocional y conciencia de que ciertos trabajadores los responsabilizan de sus problemas.

Tabla 4

Categoría de la falta de realización personal

	f	%	%v	%a
Bajo	11	17,5	17,5	17,5
Medio	10	15,9	15,9	33,3
Alto	42	66,7	66,7	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

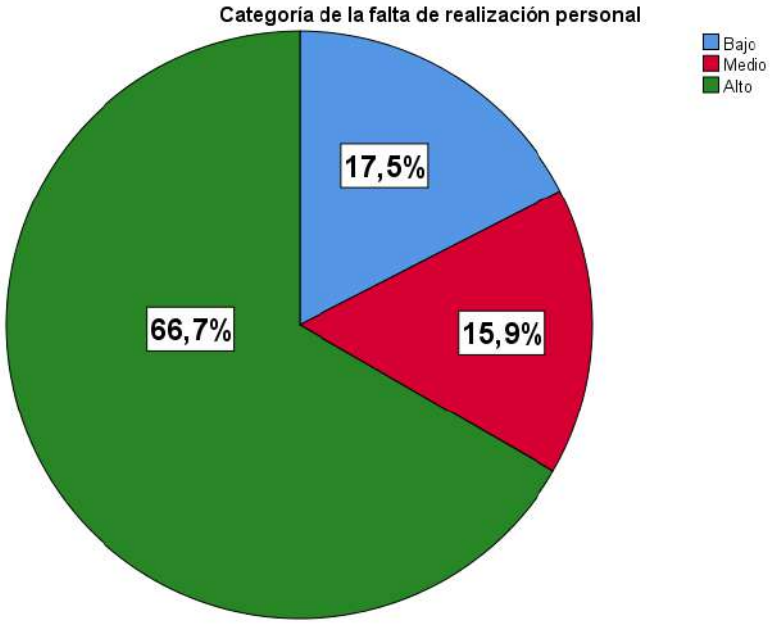


Figura 4. Falta de realización personal

37 Los resultados de la dimensión falta de realización personal de la variable estrés
30 laboral, evaluada en tres niveles, muestran que el 17,5% de los encuestados presenta nivel bajo, 15,9% nivel medio y 66,7% nivel alto. Esta dimensión refleja la percepción de eficacia en la gestión de problemas y conflictos laborales, la capacidad de generar un ambiente armonioso, el reconocimiento del impacto positivo de su trabajo, la realización de tareas valiosas, la energía obtenida al colaborar en equipo y la conciencia de que la jornada laboral puede ser demandante.

4.1.2. Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 5

Categoría del compromiso organizacional

	f	%	%v	%a
Deficiente	11	17,5	17,5	17,5
Regular	14	22,2	22,2	39,7
Bueno	38	60,3	60,3	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia



Figura 5. Compromiso organizacional

Los resultados de la variable compromiso organizacional, evaluada mediante un cuestionario de 23 ítems en tres dimensiones y tres niveles, muestran que el 17,5% de los encuestados tiene un compromiso deficiente, el 22,2% regular y el 60,3% alto. Este se refleja en el sentido de pertenencia a la institución, la identificación con sus problemas y valores, la percepción de su importancia personal y la conciencia de responsabilidades morales y limitadas alternativas laborales que fortalecen la decisión de permanecer en la organización.

Tabla 6

Categoría del compromiso afectivo

	f	%	%v	%a
Deficiente	11	17,5	17,5	17,5
Regular	15	23,8	23,8	41,3
Bueno	37	58,7	58,7	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

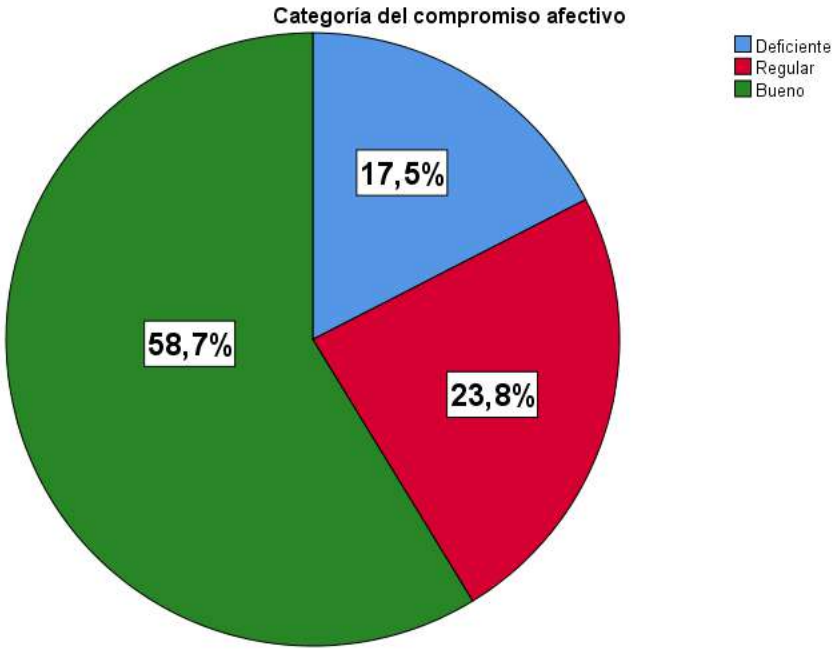


Figura 6. Compromiso afectivo

En la dimensión de compromiso afectivo de la variable compromiso organizacional, evaluada en tres niveles, se observa que el 17,5% de los encuestados presenta un compromiso deficiente, el 23,8% regular y el 58,7% alto. Este compromiso se evidencia en el sentido de pertenencia hacia la institución, la identificación con sus problemas y valores, la motivación por contribuir a su éxito, el afecto emocional ante la idea de dejarla y el interés en mantenerse vinculado profesionalmente, así como en la satisfacción de hablar positivamente de la entidad con terceros.

Tabla 7

Categoría del compromiso normativo

	f	%	%v	%a
Deficiente	11	17,5	17,5	17,5
Regular	21	33,3	33,3	50,8
Bueno	31	49,2	49,2	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

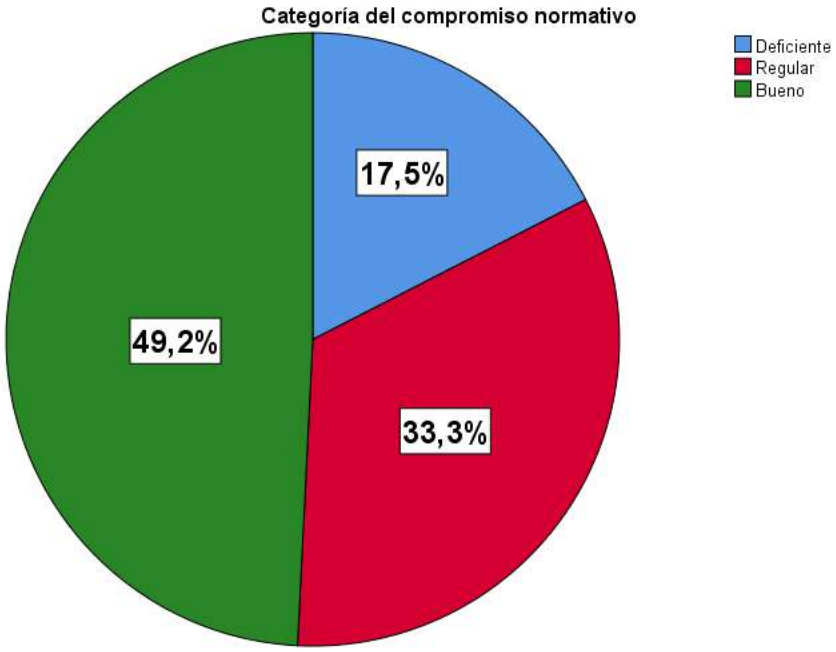


Figura 7. Compromiso normativo

En la dimensión de compromiso normativo de la variable compromiso organizacional, evaluada en tres niveles, el 17,5% de los encuestados presenta un compromiso deficiente, el 33,3% regular y el 49,2% alto. Este compromiso se refleja en la percepción de una obligación moral hacia la institución, el sentido de deber de retribuir las oportunidades recibidas, la lealtad hacia la entidad y sus integrantes, la conciencia de que abandonar el trabajo generaría culpa, y la consideración de que dejar la organización podría interpretarse como una falta de compromiso personal y profesional.

Tabla 8

Categoría del compromiso de continuidad

	f	%	%v	%a
Deficiente	11	17,5	17,5	17,5
Regular	12	19,0	19,0	36,5
Bueno	40	63,5	63,5	100,0
Total	**63**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Elaboración propia

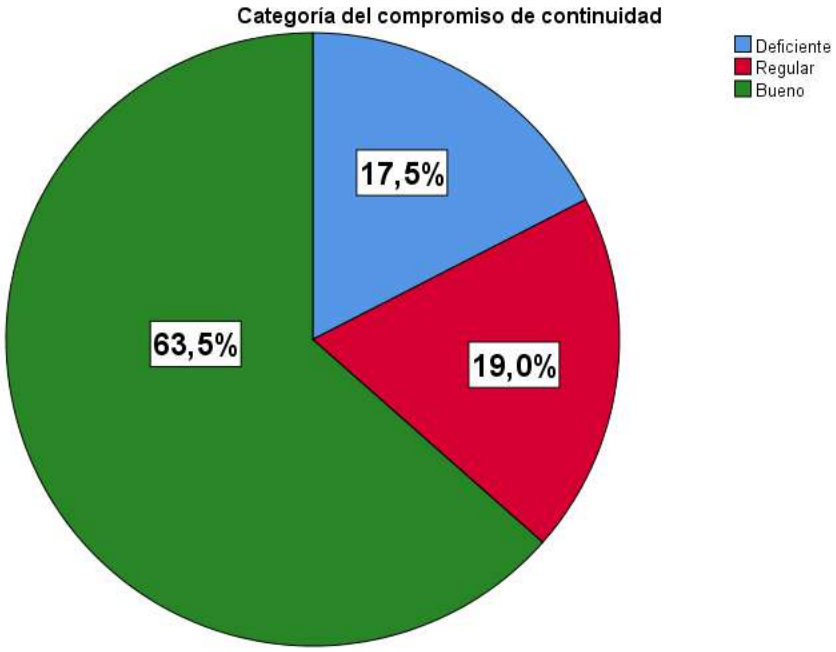


Figura 8. Compromiso de continuidad

En la dimensión de compromiso de continuidad de la variable compromiso organizacional, evaluada en tres niveles, el 17,5% de los encuestados presenta un compromiso deficiente, el 19,0% regular y el 63,5% alto. Este compromiso se fundamenta en la percepción de pocas alternativas laborales equivalentes, la dificultad de encontrar un empleo similar con condiciones semejantes, la consideración de que renunciar afectaría la vida personal y profesional, y la creencia de que permanecer en la entidad responde tanto a necesidades como a decisiones personales.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable estrés laboral

H_0: Los valores de estrés laboral no se ajustan a la dist. Normal

H_1: Los valores de estrés laboral se ajustan a la dist. Normal

$\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0.05$

Se utilizó el estadístico de (K-S) dado tamaño $n>50$

Tabla 9

Prueba de Normalidad del estrés laboral

	K-S		
	E	gl	p
Estrés laboral	,203	63	,000

Lilliefors aplicada.

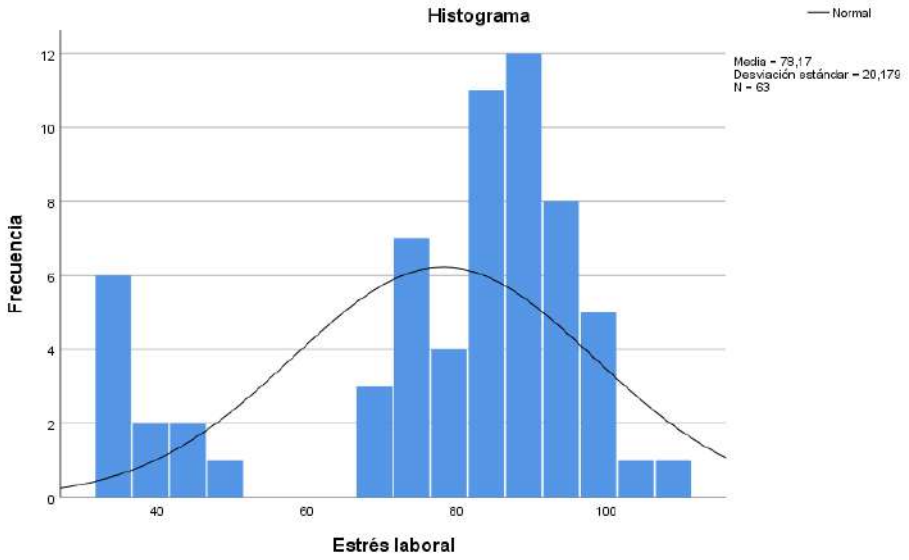


Figura 9. Histograma y curva normal del estrés laboral

$p < 0.05 \Rightarrow H_0$ descartada.

Conclusión

Como $p = 0.000 < 0.05$, se descarta H_0; estrés laboral no sigue una dist. Normal

Prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional

H_0: Los valores de compromiso organizacional no se ajustan a la dist. normal

H_1: Los valores de compromiso organizacional se ajustan a la dist. Normal

$\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0.05$

Se utilizó el estadístico de (K-S) dado tamaño $n>50$.

Tabla 10

Prueba de Normalidad del compromiso organizacional

	K-S		
	E	gl	p
Compromiso organizacional	,192	63	,000

Lilliefors aplicada.

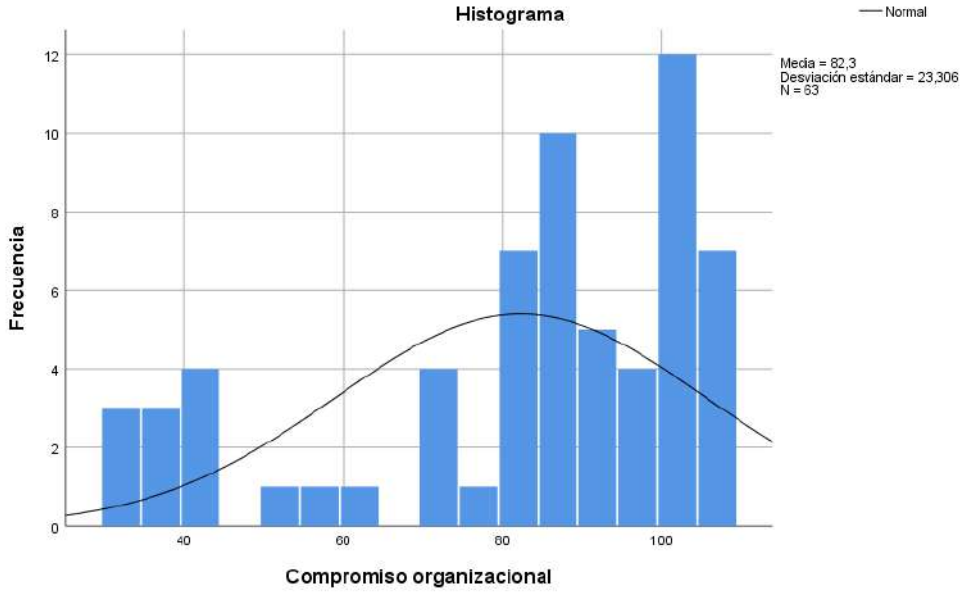


Figura 10. Histograma y curva normal del compromiso organizacional

$p < 0.05 \Rightarrow H_0$ descartada.

Conclusión

Como $p = 0.000 < 0.05$, se descarta H_0; compromiso organizacional no sigue una dist. Normal

31 **Hipótesis general**

H_0: No se identifica relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y

5 compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

H_1: Se detecta relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Tabla 11

Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso organizacional (COO)

			ESL	COO
R_S	ESL	r	1,000	,937**
		p	.	,000
		N	63	63
	COO	r	,937**	1,000
		p	,000	.
		N	63	63

Corr. α = 0,01 bil.

Conclusión

Como sig. (bilateral) = 0.000 < α = 0,05, se descarta H_0 y se acepta H_1. Rho de Spearman = 0.937 indica correlación positiva muy alta entre estrés laboral y compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Hipótesis especifica 1

H_0: No se observa relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso afectivo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

H_1: Se observa relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso afectivo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Tabla 12

Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso afectivo (COA)

			ESL	COA
R_S	ESL	r	1,000	,933**
		p	.	,000
		N	63	63
	COA	r	,933**	1,000
		p	,000	.
		N	63	63

Corr. α = 0,01 bil.

Conclusión

Como sig. (bilateral) = 0.000 < α = 0,05, se descarta H_0 y se acepta H_1. Rho de Spearman = 0.933 indica correlación positiva muy alta entre estrés laboral y compromiso afectivo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Hipótesis especifica 2

H_0: No se evidencia relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso normativo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

H_1: Se evidencia relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso normativo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Tabla 13

Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso normativo (CON)

			ESL	CON
R_S	ESL	r	1,000	,936**
		p	.	,000
		N	63	63
	CON	r	,936**	1,000
		p	,000	.
		N	63	63

Corr. α = 0,01 bil.

Conclusión

Como sig. (bilateral) = 0.000 < α = 0,05, se descarta H_0. r = 0.936 evidencia correlación positiva muy alta entre estrés laboral y compromiso normativo en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Hipótesis especifica 3

H_0: No se presenta relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso de continuidad en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

H_1: Se presenta relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y compromiso de continuidad en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

Tabla 14

Correlación entre el estrés laboral (ESL) y el compromiso de continuación (COC)

			ESL	COC
R_S	ESL	r	1,000	,888**
		p	.	,000
		N	63	63
	COC	r	,888**	1,000
		p	,000	.
		N	63	63

Corr. α = 0,01 bil.

Conclusión

Como sig. (bilateral) = 0.000 < α = 0,05, se descarta H_0. r = 0.888 indica correlación positiva alta entre estrés laboral y compromiso de continuidad en la entidad Financiera Confianza – Región Lima 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Estrés laboral y compromiso organizacional: Los hallazgos de la presente indagación muestran una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024, con un r = 0.937, lo que indica una relación positiva muy alta. Esto significa que a medida que los niveles de estrés aumentan, también se reflejan cambios importantes en el compromiso organizacional de los trabajadores. La dimensión de estrés laboral se caracterizó por un elevado agotamiento emocional, percepción de fatiga al finalizar la jornada laboral, desgaste energético frente a las demandas laborales, actitudes ocasionalmente desapegadas hacia algunos empleados, y capacidad de manejo eficaz de conflictos emocionales. A su vez, los trabajadores mostraron un fuerte sentido de pertenencia a la entidad, considerando sus responsabilidades valiosas y manteniendo la motivación para contribuir al éxito de la organización. Estos resultados concuerdan con Suárez y Rosales (2019), quienes reportan que la exposición continua a estresores afecta la salud física y emocional de los trabajadores, impactando también en su desempeño y relaciones sociales; de manera similar, Larico et al. (2021) destacan que el estrés laboral influye negativamente en el rendimiento de los empleados en cooperativas de ahorro y crédito, evidenciando que las condiciones de trabajo y la presión constante pueden disminuir la productividad y aumentar la incidencia de problemas de salud ocupacional.

- Compromiso afectivo: La dimensión de compromiso afectivo mostró correlación significativa con estrés laboral, r = 0.933, indicando también una relación positiva muy alta. Los trabajadores que experimentan mayor estrés reportan simultáneamente un fuerte apego emocional a la organización, lo que sugiere que el compromiso afectivo puede generar una mayor sensibilidad ante las exigencias laborales. Entre los indicadores destacan la fatiga al inicio de la jornada, sensación de esfuerzo excesivo, frustración frente a responsabilidades y tensión derivada del contacto directo con empleados, así como un profundo sentido de pertenencia y motivación para contribuir al éxito de la institución. García et al. (2020) evidencian que los empleados con alto compromiso afectivo presentan mayor sensibilidad al estrés laboral, lo que puede derivar en sobrecarga emocional; Medrano et al. (2022) refuerzan este hallazgo, indicando que la carga mental de trabajo incrementa el agotamiento emocional y puede derivar en condiciones como el burnout, afectando el desempeño y la salud de los trabajadores. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias de gestión del estrés que consideren el impacto emocional del compromiso afectivo.

- Compromiso normativo: La dimensión de compromiso normativo presentó correlación positiva muy alta con estrés laboral, r = 0.936. Los indicadores incluyen percepciones de desapego emocional hacia ciertos empleados, sensación de frialdad en el trato interpersonal, sentido de responsabilidad moral hacia la entidad, percepción de deuda de gratitud y lealtad, así como conciencia de las consecuencias negativas que implicaría abandonar la organización. Estos hallazgos coinciden con Astorquiza et al. (2020), quienes indican que las jornadas laborales extensas y las condiciones de trabajo influyen directamente en los

niveles de estrés laboral. Además, Barrientos y Tenorio (2022) señalan que el estrés se vincula con el comportamiento organizacional y la percepción normativa de los empleados, mientras que Blas (2021) identifica que factores demográficos y la modalidad de trabajo influyen en los niveles de compromiso organizacional. La discusión sugiere que el compromiso normativo actúa como un mecanismo de retención del personal, pero también puede incrementar la percepción de estrés al generar obligaciones morales y lealtad interna, condicionando la respuesta emocional de los trabajadores ante situaciones laborales exigentes.

- Compromiso de continuidad: La correlación entre estrés laboral y compromiso de continuidad fue positiva y alta (r = 0.888), evidenciando que los empleados perciben pocas alternativas laborales comparables y consideran que abandonar la entidad generaría impactos significativos en su vida personal y profesional. Esta dimensión se sustenta en la percepción de seguridad laboral, valoración de los beneficios recibidos, y en la conciencia de que permanecer en la organización responde tanto a necesidades como a deseos personales. Jerez (2020) evidencia que el estrés laboral afecta negativamente el desempeño de los colaboradores en entidades financieras, destacando como factores principales la sobrecarga de trabajo, falta de motivación y apoyo insuficiente. Rodríguez (2020) añade que la cultura y el clima organizacional, junto con el liderazgo, influyen en la percepción de estrés, siendo más evidente en áreas operativas y de negocios. Los síntomas reportados incluyen irritabilidad, dolores de cabeza, fatiga, insomnio y molestias digestivas, lo que refleja la complejidad de la relación entre compromiso de continuidad y estrés laboral.

- Los resultados se encuentran estrechamente relacionado con todas las dimensiones del compromiso organizacional, tanto afectivo, normativo como de continuidad. La indagación evidencia que los trabajadores emocionalmente comprometidos pueden experimentar mayores niveles de tensión debido a la presión para cumplir con sus responsabilidades, mientras que la lealtad y la percepción de obligación hacia la entidad refuerzan la necesidad de estrategias de gestión del bienestar laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar programas de prevención de estrés, capacitaciones, evaluaciones periódicas y estrategias de motivación, con el objetivo de reducir el impacto negativo del estrés y mantener altos niveles de compromiso organizacional y productividad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los hallazgos obtenidos en la presente indagación, se concluye que:

- •Con base en la prueba de hipótesis, que evidenció una correlación positiva muy elevada de 0.937, se determina que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024.
- Según la prueba de hipótesis, que arrojó una correlación positiva muy elevada de 0.933, se establece que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024.
- De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, que mostró una correlación positiva muy elevada de 0.936, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024.
- Considerando la prueba de hipótesis, que reveló una correlación positiva alta de 0.888, se infiere que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante 2024.

6.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la alta gerencia promover la transparencia y la comunicación efectiva entre las diferentes sedes de la entidad financiera, con el objetivo de fortalecer la cohesión laboral y reducir los niveles de estrés entre los colaboradores.
- Se recomienda que la alta gerencia implemente estrategias de rediseño de puestos para potenciar el compromiso afectivo del personal y generar un entorno inclusivo que refleje su interés por el bienestar de los trabajadores.
- Se sugiere a la alta gerencia desarrollar instrumentos de control que permitan evaluar el compromiso normativo del personal, promoviendo prácticas de equidad y justicia laboral.
- Se sugiere a la alta gerencia adoptar medidas que mejoren las condiciones económicas externas y personales de los trabajadores, contribuyendo a reducir la rotación laboral y aumentar la competitividad salarial.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abebe, A., & Assemie, A. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal académico en universidades etíopes. *Heliyon, 9*(4), 1–20.

American Cancer Society. (2020, 1 de febrero). ¿Qué es la angustia? *American Cancer Society*.

Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en trabajadores de manufactura. *Revista Textos y Sentidos, 17*(1), 103–121.

Astorquiza, B., Castillo, M., & Gómez, A. (2020). Estrés laboral: aplicación de métodos de medición difusa en Colombia. *Lecturas de Economía, 93*, 187–214.

Barrientos, R., & Tenorio, S. (2022). Estrés laboral y conducta organizacional en Banco Interbank, Ayacucho. [Tesis licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Blas, A. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en personal financiero comercial de Lima. [Tesis licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Chenet, M. (2018). *Metodología de indagación científica universitaria: guía para elaboración de proyectos de tesis* (1ra ed.). Perú: Editorial Soluciones Gráficas.

Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional*. [Trabajo de fin de grado]. Universidad de Valladolid, España.

García, I., Chan, J., Hernández, J., Platas, H., & Paz, L. (2020). Estrés laboral y compromiso organizacional en tienda departamental. *International Journal of Business and Management Invention, 9*(3), 1–9.

Gestión. (2016, 1 de julio). Compromiso laboral de los peruanos con su empresa.

Gil, P. (2003). Síndrome de burnout: desgaste profesional o enfermedad de Tomás. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 19*(2), 181–197.

Gómez, G. (2006). *K. Sigma: control de procesos para optimizar enseñanza*. México: Praxis.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Organización del trabajo y estrés: estrategias de solución de problemas*. Francia: Organización Mundial de la Salud.

Mamani, Y. (2022). Estrés laboral y desempeño de colaboradores en entidad financiera, Juliaca. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Burnout. En *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*, 1(1), 351–357.

Mateo, P. (2013). *Control del estrés*. Madrid, España: FC Editorial.

Medrano, G., Ramírez, M., Ramírez, E., & Zavala, B. (2022). Carga mental y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras, Junín. *Gaceta Científica, 8*(2), 85–92.

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados con estrés laboral en seis países latinoamericanos. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28*(1), 204–211.

Moyano, L. (2024). Estrés laboral y desempeño del personal comercial en El Clan - Fondos Colectivos, Lima. [Tesis maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Palomino, C. (2022). Inseguridad laboral percibida y estrés laboral frente al COVID-19 en trabajadores peruanos. *Muro de la Indagación, 1*(2), 1–14.

Rodríguez, A. (2020). Evaluación de estrés y sintomatología asociada en institución bancaria, Quito-Ecuador. [Tesis licenciatura]. Universidad Internacional Sek, Quito, Ecuador.

Sánchez, T. (2021). Resiliencia y estrés laboral en trabajadores que realizan teletrabajo, Lima Metropolitana. [Tesis licenciatura]. Universidad Federico Villareal, Lima, Perú.

Yan, H., & Xie, S. (2016). Efecto del estrés laboral de auditores sobre calidad de auditoría: evidencia del mercado de valores chino. *China Journal of Accounting Research, 9*(4), 305–319.

Zavaleta, M. (2024). Estrés laboral y compromiso organizacional en unidad médico legal, provincia del Santa. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Estrés laboral y compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024? **Problema Específicos** 1) ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024? 2) ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024? 3) ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024?	**Objetivo General** Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. **Objetivos Específicos** 1) Establecer la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. 2) Analizar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. 3) Identificar la relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.	**Hipótesis General** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. **Hipótesis especificas** 1) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. 2) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso normativo en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024. 3) Existe relación significativa entre el estrés laboral y el compromiso de continuación en entidad Financiera Confianza de la Región Lima durante el 2024.	**Variable X:** Estrés laboral **Dimensiones** • Agotamiento emocional X_1 • Despersonalización X_2 • Falta de realización personal X_3 **Variable Y:** Compromiso organizacional **Dimensiones** • Compromiso afectivo Y_1 • Compromiso normativoY_2 • Compromiso de continuación Y_3	$X_{1.1.}$ Agotamiento $X_{1.2.}$ Frustración $X_{1.3.}$ Estrés $X_{2.1.}$ Desapego $X_{2.2.}$ Frialdad $X_{2.3.}$ Inquietud $X_{2.4.}$ Culpa $X_{3.1.}$ Eficacia $X_{3.2.}$ Impacto $X_{3.3.}$ Energía $X_{3.4.}$ Exigencia $Y_{1.1.}$ Pertenencia $Y_{1.2.}$ Afecto $Y_{1.3.}$ Motivación $Y_{1.4.}$ Orgullo $Y_{2.1.}$ Alternativas $Y_{2.2.}$ Impacto $Y_{2.3.}$ Razonamiento $Y_{3.1.}$ Responsabilidad $Y_{3.2.}$ Compromiso $Y_{3.3.}$ Culpa $Y_{3.4.}$ Percepción	**Población:** 75 trabajadores **Muestra:** 63 trabajadores **Nivel de Investigación:** Correlacional **Tipo de Investigación:** Básica **Enfoque de investigación:** Cuantitativo **Diseño:** No experimental **Instrumentos:** Cuestionario de 22 ítems para la Variable X y 23 ítems para la Variable Y

Anexo 2: Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Estimado(a) participante: el presente instrumento forma parte de una indagación cuyo objetivo es recopilar información sobre el "Estrés laboral y compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima, 2024". Su colaboración es fundamental para el desarrollo de esta indagación.

Indicadores:

- El cuestionario garantiza anonimato; responda con absoluta sinceridad.
- Examine cuidadosamente cada ítem antes de contestar.
- Marque con una "X" únicamente la opción que mejor refleje su motivación.
- La valoración se efectuará según la escala establecida:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Instrumento adaptado de Mamani (2022).

Ítem	Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	Mi labor provoca intenso desgaste emocional.					
2	Finalizo la jornada completamente exhausta.					
3	Las exigencias laborales drenan mi energía.					
4	Al despertar, anticipar el trabajo diario me fatiga.					

5	El trabajo constante genera tensión permanente.					
6	El esfuerzo requerido excede mis capacidades.					
7	Siento frustración frente a mis responsabilidades.					
8	Interactuar con empleados me genera estrés considerable.					
9	Alcanzar límites personales ante las demandas laborales.					
Ítem	**Despersonalización**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10	A veces trato a algunos colaboradores con desapego.					
11	Ocasionalmente, no me afecta lo que ocurre a ciertos empleados.					
12	Mi actitud hacia otros se ha vuelto más fría.					
13	Creo que el trabajo afecta mi sensibilidad emocional.					
14	Algunos trabajadores me atribuyen responsabilidad por sus dificultades.					
Ítem	**Falta de realización personal**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15	Resuelvo eficazmente los problemas planteados por compañeros.					
16	Considero tener habilidades para gestionar conflictos emocionales laborales.					
17	Puedo generar un ambiente laboral relajado.					
18	Siento que mi trabajo impacta positivamente a otros.					
19	Realizo tareas significativas y valiosas en el empleo.					
20	Me siento energizado tras realizar mis tareas.					
21	Trabajar en equipo aumenta mi motivación y ánimo.					
22	La jornada laboral completa puede resultar estresante.					

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) participante: este instrumento forma parte de una indagación dirigida a recopilar información sobre el "Estrés laboral y compromiso organizacional en la entidad Financiera Confianza de la Región Lima, 2024". Su colaboración resulta clave para el avance de esta indagación.

Indicadores:

- El presente cuestionario garantiza anonimato; responda con total honestidad.
- Analice cuidadosamente cada afirmación antes de responder.
- Seleccione o marque con una "X" únicamente la opción que, a su juicio, refleje mejor la motivación.
- La puntuación se realiza según la escala de valoración establecida:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Instrumento adaptado de Zavaleta (2024).

Ítem	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Me siento parte integral de la familia de esta entidad.					
2	Experimento un profundo sentido de pertenencia organizacional.					
3	Los problemas de la entidad los percibo como propios.					
4	Esta institución representa un valor significativo en mi vida.					

5	Me afectaría emocionalmente dejar esta entidad financiera.					
6	Estoy motivado a contribuir al éxito por interés personal.					
7	Deseo desarrollar toda mi carrera profesional en esta entidad.					
8	Me agrada compartir experiencias de la entidad con externos.					
Ítem	**Compromiso de continuidad**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	Mis alternativas laborales son limitadas, dificultando dejar la entidad.					
10	Sería complicado encontrar un empleo con condiciones similares.					
11	Permanecer aquí responde a dificultad de hallar beneficios equivalentes.					
12	Abandonar afectaría aspectos personales y profesionales importantes.					
13	Dejar la entidad actualmente representaría un desafío considerable.					
14	Renunciar sería un error considerando lo que poseo en este empleo.					
15	Quedarme obedece tanto a necesidad como a elección personal.					
Ítem	**Compromiso normativo**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	Sigo laborando por sentido de responsabilidad moral hacia la entidad.					
17	Considero mi deber retribuir las oportunidades brindadas.					
18	Siento una deuda de gratitud con la organización.					
19	No contemplaría abandonar por compromiso con sus miembros.					
20	Pienso que la entidad merece mi lealtad y fidelidad.					
21	Me invadiría culpa al dejarla, pese a posibles beneficios.					
22	No considero correcto abandonarla en este momento.					
23	Dejarla podría interpretarse como falta de compromiso profesional.					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESTRÉS LABORAL

La consistencia interna del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que permite estimar la fiabilidad del instrumento con una sola aplicación. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica ausencia de confiabilidad y 1 representa confiabilidad total.

Se presentan a continuación los coeficientes obtenidos para cada dimensión del cuestionario, los cuales reflejan la fiabilidad global del instrumento dentro de la indagación.

ef	
αC	Ne
,955	22

El coeficiente >0.955 indica confiabilidad muy alta; se aceptan hipótesis.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo beneficio principal es que solo requiere una aplicación del instrumento de medición. Este coeficiente varía entre 0 y 1, donde 0 indica ausencia de confiabilidad y 1 representa confiabilidad máxima.

A continuación, se muestran los coeficientes obtenidos para cada dimensión del cuestionario, reflejando la consistencia interna del instrumento en la indagación.

ef	
αC	Ne
,970	23

El coeficiente >0.970 refleja confiabilidad muy alta; hipótesis aceptadas.

3

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Estrés laboral

N°	Dimensión 1									Dimensión 2					Dimensión 3							
1	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
2	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3
3	2	2	2	4	2	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2
4	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
5	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3
6	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
11	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
12	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
13	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
14	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3
15	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	2
17	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
18	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1
19	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4
20	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5
21	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
22	2	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
23	2	2	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
25	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2
26	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5
27	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
28	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
29	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
30	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
31	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
34	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
35	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
36	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
37	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	3
38	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2
39	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
40	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
41	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
42	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
43	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
44	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3
45	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
46	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4
47	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
48	2	2	3	5	3	3	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	2	2
49	5	5	5	4	5	3	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5

50	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	5
51	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3
52	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1
53	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
54	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3
55	5	5	4	1	4	1	2	2	5	4	5	4	1	2	2	2	1	1	5	2	5	5
56	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
57	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59	5	5	4	2	4	2	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	2	2	5	5	5	5
60	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
61	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5
62	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4
63	1	1	1	3	4	3	3	1	1	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3

Variable Y: Compromiso organizacional

N°	Dimensión 1								Dimensión 2							Dimensión 3							
1	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
2	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3
3	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3
5	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3
6	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
7	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
8	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
12	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5
13	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
14	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3
15	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
16	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
17	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
18	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
19	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
21	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3
22	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
23	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4
24	1	5	3	1	4	4	1	1	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3
25	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2
26	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5
27	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
29	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5
30	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
34	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
35	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5
36	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
37	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3
38	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
39	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4
40	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	4
41	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
42	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
43	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
44	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3
45	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
46	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4
47	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3
48	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2
49	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5
50	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
51	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	1	3	3
52	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
53	5	5	3	3	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3
54	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3

55	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	5	5	5
56	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
57	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
60	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
61	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	5	4	5
62	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
63	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3