

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **EVELYN VANESSA CAÑARTE HORMAZA**, con CC. 172296562-9, autora del trabajo de graduación intitulado: **"INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA PERTENECIENTES A LA EMPRESA OLEANA DURANTE EL PERIODO 2018**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, diciembre 2018



EVELYN VANESSA CAÑARTE HORMAZA
CC. 172296562-9



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL

INCIDENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
PERTENECIENTES A LA EMPRESA OLEANA DURANTE EL PERIODO 2018.

EVELYN VANESSA CAÑARTE HORMAZA

DIRECTORA: Mtr. MARÍA VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

Quito, 2018

Dedicatoria

A Dios por siempre guiarme hacia el camino correcto y estar presente en los buenos y malos momentos.

A mi madre, porque sin ella no sería la persona que soy hoy. Gracias a su esfuerzo y dedicación he podido culminar mis estudios y ser una profesional. Este logro es tuyo también mamá.

A mis hijos que son los pilares fundamentales en mi vida. Por ellos soy y siempre seré fuerte y seguiré luchando por ellos cada minuto de mi vida.

A mi esposo que me ha ayudado durante mi carrera. Gracias a su colaboración pude seguir con mis estudios.

A mis amigos de la universidad, no solo compartí momentos únicos con ellos, sino que también fueron de gran ayuda cuando los necesitaba.

Agradecimientos

El agradecimiento más grande es para mi madre que ha sido la que siempre me ha apoyado desde el inicio. Gracias a sus enseñanzas soy la persona que soy hoy. Es la persona que más admiro en esta vida, su perseverancia y esfuerzo la hace un gran ejemplo a seguir.

A mis hijos, que por ellos lucho constantemente, para que no les falte nada y sean felices. Mi Julián, que me ha acompañado desde el principio de mis estudios y por él decidí seguir y ser una profesional.

Finalmente, quisiera agradecer a mi tutora, Vero. Gracias a su ayuda y paciencia pude culminar mi disertación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Tema:	1
1.2 Justificación:	1
1.3 Planteamiento de Problema:	2
1.4 Objetivos:	3
1.4.1 Objetivo General:	3
1.4.2 Objetivo Específicos:	3
1.5 Hipótesis	3
1.6 Contexto Organizacional	3
CAPÍTULO 2	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Estrés Laboral	7
2.2.1 Definición	7
2.2.2 Modelos teóricos del estrés	8
2.2.3 Síntomas del estrés laboral	12
2.2.4 Causas del estrés laboral	14
2.2.5 Consecuencias del estrés laboral	16
2.2.6 Tipos de estrés laboral	17
2.2.7 Fases del estrés laboral	19
2.2.8 Medición y evaluación de estrés laboral	21
2.3 Compromiso Organizacional	23
2.3.1 Definición	23
2.3.2 Modelos teóricos del Compromiso Organizacional	24
2.3.3 Componentes del Compromiso Organizacional	27
2.3.4 Factores del Compromiso Organizacional	31
2.3.5 Importancia del Compromiso Organizacional	32

2.3.4 Medición y evaluación del Compromiso Organizacional.....	33
2.4 Relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional.....	34
CAPÍTULO 3	37
3. MARCO METODOLÓGICO	37
3.1 Población y Muestra	37
3.2 Diseño del estudio.....	37
3.3 Técnicas metodológicas.....	37
CAPÍTULO 4	42
4. RESULTADOS.....	42
4.1 Descripción de Resultados: Diagnóstico General.....	42
4.1.1 Escala Demanda-Control (Estrés Laboral)	42
4.1.2 Escala de Compromiso Organizacional	48
4.2 Comprobación de Hipótesis.....	51
CAPÍTULO 5	54
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones	56
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo demandas-control.....	9
<i>Figura 2: Modelo demandas-control-apoyo social.....</i>	<i>10</i>
Figura 3: Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones	10
Figura 4: Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.....	11
Figura 5: Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.....	12
Figura 6: Fases del estrés	19
Figure 7: Modelo de Compromiso Organizacional de Steers.....	24
Figure 8: Modelo de Mowday, Porter y Steers.....	25
Figure 9: Modelo de tres componentes de Meyer y Allen.....	26
Figure 10: Modelo de Compromiso Organizacional de Mathieu y Zajac	27
Figura 11: Frecuencia del factor Demanda.....	42
Figura 12: Frecuencia del factor Control.....	44
Figura 13: Modelo Demanda-Control de Karasek.....	45
Figura 14: Frecuencia del factor Apoyo Social	45
Figura 15: Modelo demandas-control-apoyo social	46
Figura 16: Tipo de Estrés Laboral según el Modelo Demanda-Control de Karasek.....	47
Figura 17: Frecuencia de Compromiso Normativo	49
Figura 18: Frecuencia de Compromiso Afectivo.....	50
Figura 19: Frecuencia de Compromiso de Continuidad	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas relacionado con el estrés- Características del Trabajo	15
Tabla 2: Causas relacionado con el estrés (Contexto Laboral).....	15
Tabla 3: Instrumentos de medida del estrés laboral.....	21
Tabla 4: Instrumentos de medida del Compromiso Organizacional.....	33
Tabla 5: Matriz Metodológica	39
Tabla 6: Tabla de Interpretación del Coeficiente de Pearson	52
Tabla 7: Tabla de Correlación por Variables.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993).....	64
Anexo 2: Escala Demanda- Control de Karasek (1979).....	66
Anexo 3: Consentimiento Informado.....	68
Anexo 4: Ejemplo de uno de los correos electrónico enviados	69

RESUMEN

En la actualidad lo más óptimo para cualquier organización es contar con el mejor recurso humano. Para ello, es fundamental que los individuos se identifiquen con la empresa en la que trabajan, porque se vuelven más productivos, innovadores y creativos al momento de realizar sus actividades laborales. Esto ayuda a que la empresa sea más competitiva en el mercado y de esa manera logran ciertas ventajas sobre otras instituciones que se encuentran posicionadas en el mismo. Pero existe otro factor que a veces impide todo lo mencionado, y se trata del estrés laboral. Por eso la presente investigación analiza y relaciona dos variables importantes, estrés laboral y compromiso organizacional.

El objetivo general de este estudio es determinar la relación que existe entre el estrés laboral de los trabajadores y su compromiso con la organización Oleana- La Sexta. Para lograrlo se investigó varios modelos teóricos de cada variable, se identificó los instrumentos más apropiados para la medición de cada uno y por último se analizó la situación actual de los empleados.

Para la ejecución de esta investigación se contó con todo el personal del área administrativa de la empresa. Se aplicó dos cuestionarios a 37 trabajadores, el primero sobre el estrés laboral: Escala Demanda- Control de Karasek y el segundo sobre compromiso organizacional: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith.

Los resultados más relevantes que se analizaron fue que la mayoría de la fuerza laboral muestra tener mayor compromiso normativo ante la organización. En cuanto al nivel de estrés, gran parte de los trabajadores están posicionados en “Activo Colectivo”, lo cual indica que tienen estrés positivo (eustrés).

En conclusión, la hipótesis no se cumplió porque la correlación que existe entre cada variable, estrés laboral y compromiso organizacional, es directa (positiva) pero con un nivel bajo.

ABSTRACT

Nowadays the most optimal position for any organization is to have the best human resource. That is why it is important that individuals identify with the company they work in because they become more productive, innovative and creative when performing their activities. This helps the company be more competitive in the market and thus achieve certain advantages over other institutions that are positioned in it. But there is another factor that sometimes prevents this from happening and it is work stress. That is why this research analyzes and relates two important variables, work stress and organizational commitment.

The general objective of this investigation is to determine the relationship that exists between workers' work stress and their organizational commitment with Oleana-La Sexta. To achieve this, several theoretical models of each variable were investigated, the most appropriate instruments for the measurement of each one were identified and finally the current situation of the employees was analyzed.

All of the personnel from the administrative area of the company were involved in the execution of this investigation. Two questionnaires were applied to 37 workers, the first one related to work stress: Demand-Control Scale by Karasek and the second on organizational commitment: Organizational Commitment Scale by Meyer, Allen and Smith.

The most relevant results that were found was that the majority of the workforce shows higher normative commitment to the organization. Regarding the level of stress, a large part of the workers were positioned in "Active Collective", which indicates that they present positive stress (eustress).

In conclusion, the hypothesis was not fulfilled because the correlation that exists between each variable, work stress and organizational commitment, was direct (positive) but its level was low.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Tema:

Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la empresa Oleana durante el periodo 2018.

1.2 Justificación:

Cuando los trabajadores se identifican con la organización en la que laboran, son más innovadores y creativos al momento de realizar sus actividades profesionales. Esto ayuda a que la empresa sea más competitiva en el mercado y de esa manera logran tener ciertas ventajas sobre otras organizaciones que se encuentran posicionadas en el mismo.

Por eso, es de suma importancia que las empresas conozcan el nivel de compromiso de sus empleados y los mecanismos a su alcance para que trabajen con un alto nivel de pertenencia al grupo y consecuentemente con alto índice de retención (Balain y Sparrow, 2009).

La empresa Oleana cuenta con 37 trabajadores en el área administrativa, que se dedican a realizar actividades administrativas de la organización, como por ejemplo, RRHH, Contabilidad, Administración, etc. Los trabajadores se encuentran con varias actividades laborales y por eso es muy importante conocer el nivel de estrés que presentan los empleados y la relación que tiene con el compromiso organizacional. Es por esa razón que se va a realizar un estudio mediante instrumentos específicos para determinar el nivel de estrés y compromiso laboral de ellos, cuyos autores son Karasek y Meyer y Allen respectivamente. Este estudio con la ayuda de los instrumentos antes mencionados aportará a determinar las mejores herramientas para evaluar las variables.

Según los resultados podremos determinar qué métodos utilizar para mejorar dicho nivel de estrés y se podrá aportar con sugerencias y posibles soluciones para la organización. De la misma manera se podrá brindar técnicas para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores para que Oleana tenga a los colaboradores comprometidos con la institución y sus objetivos.

Con esta investigación obtendré mi título de grado y culminaré mis estudios para poder ejercer mi carrera profesional prestando servicios especializados en el campo de Recursos Humanos.

1.3 Planteamiento de Problema:

Cada vez es de mayor relevancia que el recurso humano de una organización se encuentre identificado con los objetivos institucionales, así consiguiendo la mejor productividad y efectividad de las metas propuestas por la empresa. Por eso es de suma importancia detectar el compromiso organizacional que tienen los empleados del área administrativa de la empresa Oleana y cómo influye el nivel de estrés en ello.

El estrés laboral tiene varias consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la empresa. Según Prado todas las consecuencias negativas del estrés laboral generan una imagen negativa de la organización. Los efectos que causan el estrés laboral de los trabajadores son: aumento del ausentismo, baja productividad, falta de comunicación entre los colaboradores, disminución de las relaciones interpersonales, dificultades de toma de decisiones, etc. (Prado, 2014).

Es posible que el nivel alto de estrés incide en el compromiso organizacional pero también puede haber otros factores secundarios que afecten el compromiso sin importar el nivel de estrés que tengan. Entonces la pregunta de investigación sería, ¿Cómo incide el nivel de estrés en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Oleana?

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral de los trabajadores y su compromiso organizacional con la organización Oleana para aportar con soluciones de mejora y recomendaciones.

1.4.2 Objetivo Específicos:

- Explicar los modelos teóricos del estrés laboral y el compromiso organizacional para obtener el mejor conocimiento posible.
- Identificar los instrumentos más apropiados para la medición del estrés y compromiso organizacional para los trabajadores pertenecientes a la institución Oleana.
- Analizar la situación actual de los empleados en cuanto al estrés y el compromiso organizacional que tienen ante la empresa Oleana.

1.5 Hipótesis

En esta investigación, el planteamiento del problema nos lleva a preguntar: ¿Cómo incide el nivel de estrés en el compromiso organizacional de los trabajadores de Oleana?

La respuesta que se puede dar como hipótesis a esta pregunta es que el estrés se relaciona de forma negativa con el compromiso organizacional en los trabajadores de Oleana.

1.6 Contexto Organizacional

1.6.1 Nombre: Oleana- La Sexta

1.6.2. Actividad: Producción y venta de productos sostenibles derivados de la palma.

1.6.3. Ubicación: Recinto Simón Bolívar Vía a las Golondrinas Km 2 s/n margen derecho, Puerto Quito – Ecuador.

1.6.4. Contexto: Es una planta extractora situada en la provincia de Esmeraldas y atiende aproximadamente a 1,000 agricultores recibiendo su fruta y prestándoles asistencia técnica en el mejoramiento de sus cultivos. En la actualidad tiene la capacidad de realizar la extracción de Aceite Crudo de Palma (Oleana, 2017).

1.6.5. Misión, Visión, Valores corporativos y Organigrama: (Oleana, 2017)

Misión: Somos el componente creativo y comercial de la empresa La Sexta S.A., encargadas de ofrecer una gama de productos y servicios de apoyo agrícola; buscamos convertirnos en el portador de las necesidades reales del palmicultor lo que nos posibilita de manera eficiente y con calidad forjar el desarrollo de nuestros socios productivos, ejecutivos, trabajadores, proveedores y a la comunidad dentro de la cual operamos.

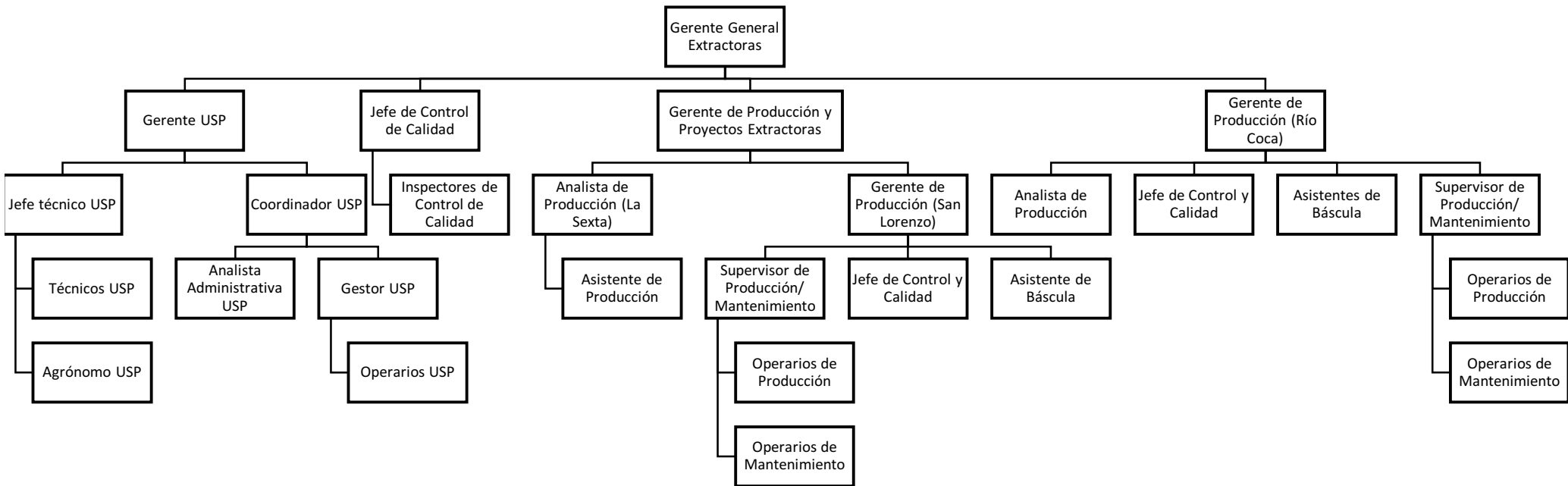
Visión: Convertirnos en la unidad estratégica de mayor relevancia dentro de Extractora La Sexta S.A. reconocidos por el compromiso permanente en el desarrollo sostenible del sector palmicultor en el Ecuador, a través de la oferta de espacios de acción a los proveedores así como productos y servicios acordes con las necesidades del sector, delineando todas nuestras labores bajo la filosofía de lealtad, respeto, organización, calidad en asesoría y servicio, sinergia corporativa y responsabilidad social, fidelizando y comprometiendo así a nuestro socios productivos generación tras generación.

Valores Corporativos:

• Responsabilidad	• Compromiso
• Trabajo en Equipo	• Calidad
• Autocrítica	• Comunicación`
• Honestidad	• Disponibilidad al Cambio

Organigrama:

Organigrama Extractoras: La Sexta/Río Coca



CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Hoy en día es tan común el estrés que se ha generado un problema para la salud y se ha creado numerosas investigaciones al respecto. El estrés se presenta en cualquier momento, especialmente en un ámbito o situación que un individuo no sabe sobrellevar o responder de manera positiva.

Por otro lado, el compromiso organizacional también es otro aspecto que ha sido estudiado por varios profesionales ya que es un aspecto fundamental para el buen desarrollo de una organización. Para una institución es esencial que el capital humano tenga cierto compromiso hacia ella para tener éxito en el mercado porque los trabajadores comprometidos muestran más creatividad y productividad ante sus actividades laborales.

A continuación, se va a determinar las investigaciones que se han dado sobre los dos variables a estudiar: estrés laboral y compromiso organizacional.

Un estudio realizado por Sánchez (2014) sobre el compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas en el sector de la banca, con el objetivo de ver “la relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés” (Sánchez Hernández, 2014).

Existe otra investigación realizada por dos autores, Mercado-Salgado y Gil-Monte, (2010) sobre la influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de servicios (salud y educación). El objetivo de este estudio es “analizar la influencia de los conflictos interpersonales en el trabajo y del compromiso organizacional sobre el síndrome de quemarse

por el trabajo (burnout), una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales del sector servicio que trabajan hacia personas” (Mercado-Salgado & Gil-Monte, 2010). En este estudio se concluye que mientras más se refuerza el compromiso organizacional del personal, habrá una disminución en el estrés aunque si existen conflictos interpersonales, esto afectará de igual manera al incremento del estrés sin importar el alto nivel de compromiso.

En Ecuador, se ha llevado a cabo investigaciones sobre el estrés (Bedoya Chico, 2012; García, 2015) y por otro lado también hay estudios sobre el compromiso organizacional (Hidrovo & Naranjo, 2015) pero ninguna de estos estudios comprende la relación de las dos variables. Por lo tanto, este proyecto dará un valor agregado al entendimiento de este problema psicosocial en los trabajadores.

En la PUCE no existen disertaciones que relacione el compromiso organizacional con el estrés laboral pero si hay disertaciones con estos componentes de forma individual. Para compromiso organizacional (Hidrovo & Naranjo, 2015); (Navarrete Guerra & Palacios García, 2012). Para el estrés laboral: (Bustos Amores & Román Miño, 2005); (Alvarez Chávez, 2014); (Llerena Núñez, 2012).

2.2 Estrés Laboral

2.2.1 Definición

Todos los seres humanos en esta vida han experimentado cierto nivel de estrés. Desde que existe la humanidad se encuentra presente el estrés porque donde quiera que el ser humano interactúe con otras personas o con el ambiente, tendrá cierto tipo de estrés.

Meichenbaum (1987) hace referencia al estrés como “la reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo, que se esfuerza por amoldarse a las presiones tanto internas como externas y por adaptarse a las mismas”.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016, p. 2).

El estrés laboral se da cuando existe un nivel de ansiedad o angustia elevada, lo que causa que el individuo se le dificulte enfrentar las situaciones externas. Estos cambios son causados principalmente por factores relacionados de forma directa con el ambiente laboral, y puede provocar que el trabajador no logre desempeñar de manera óptima sus funciones o actividades asignadas del puesto (Muñoz D. F.).

La mayor parte del tiempo, el ser humano lo consume en el trabajo, donde se encuentra con varios estímulos estresores. Martin (2008) explica que el trabajo de los profesionales de la salud y la educación ayuda de forma directa al mantenimiento o a la conservación de la vida de los demás, apoyando a la satisfacción de sus necesidades básicas o al desarrollo de su autonomía, lo que demanda que los componentes afectivos se incorporen a las competencias laborales, con la consecuente lógica de la reciprocidad o solidaridad (Martin M., 2008), por lo tanto, si no se da esta interacción social, los profesionales pueden caer en un estrés crónico y tener el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como burnout (Gil-Monte, 2004).

2.2.2 Modelos teóricos del estrés

Existen varios modelos teóricos que explican la razón por la cual surge el estrés laboral. A continuación se describirán cada uno de ellos a través de diagramas.

2.2.2.1 Modelo de interacción entre demandas y control

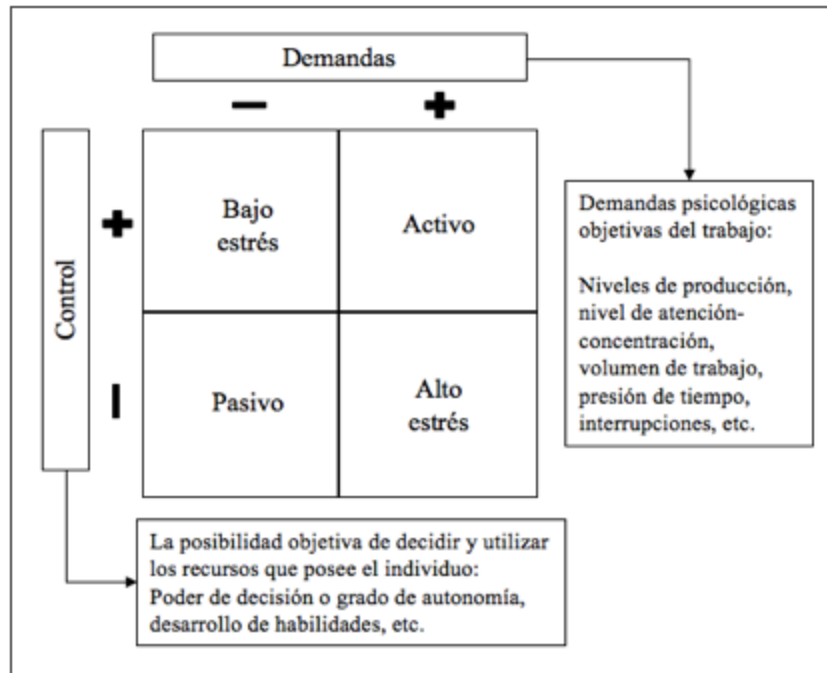


Figura 1: Modelo demandas-control. Fuente: Adaptado de (Karasek, 1979)

Este modelo explica que el estrés laboral se origina por la interacción entre las demandas psicológicas y control. En la Figura 1, podemos observar que el alto estrés ocurre cuando las demandas del trabajo son altas y el control de la misma es bajo, es decir, existe una baja autonomía de toma de decisiones o es por falta de recursos (Karasek, 1979).

2.2.2.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Johnson y Hall (1988) amplifican el modelo de interacción demandas-control de Karasek, e introducen la dimensión de apoyo social como modulador. La Figura 2 explica cómo se relaciona los tres componentes y las exigencias psicológicas significan las demandas y el control esta como margen decisorio. En la figura se ve la relación que hay cuando el apoyo social es alto o bajo.

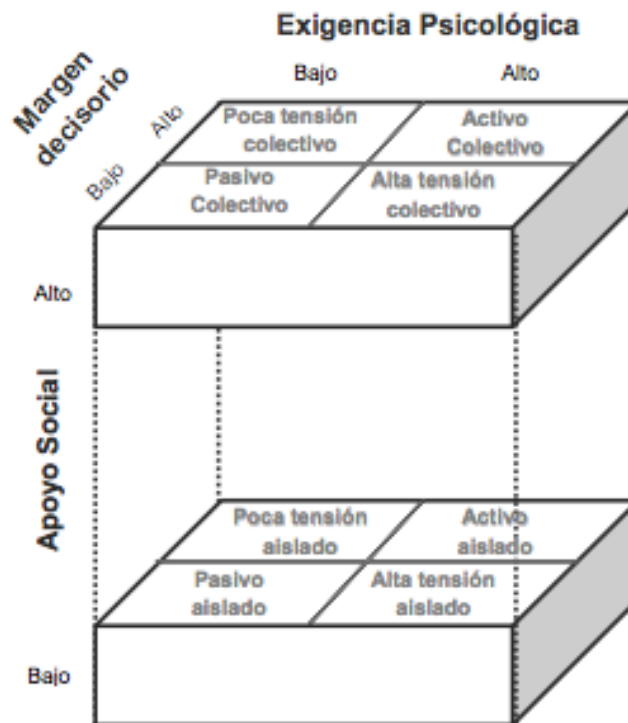


Figura 2: Modelo demandas-control-apoyo social. Fuente: Adaptado de (Johnson & Hall, 1988)

2.2.2.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

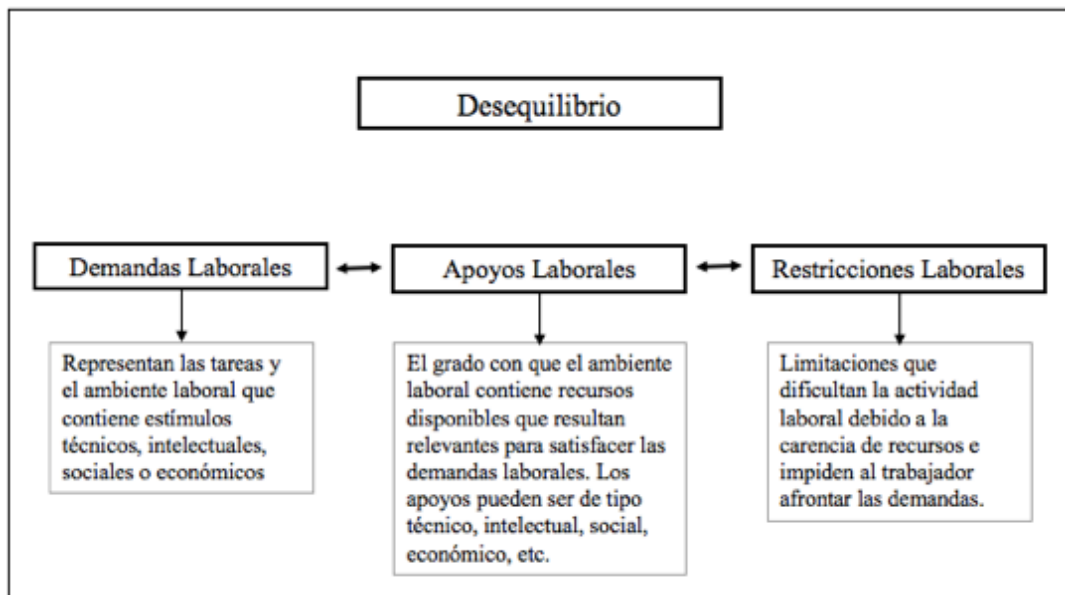


Figura 3: Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones. Fuente: Adaptado de (Payne & Fletcher, 1983)

Este modelo expresa que la falta de equilibrio entre los tres factores (demandas, apoyos y restricciones) produce estrés laboral. Por ejemplo, si las demandas son altas no necesariamente produce altos niveles de estrés si existe un buen nivel de apoyo y bajos niveles de restricciones (Payne & Fletcher, 1983). A continuación podremos observar la Figura 3 donde se explica los tres factores.

2.2.2.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

Harrison (1978) nos explica que el estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas.

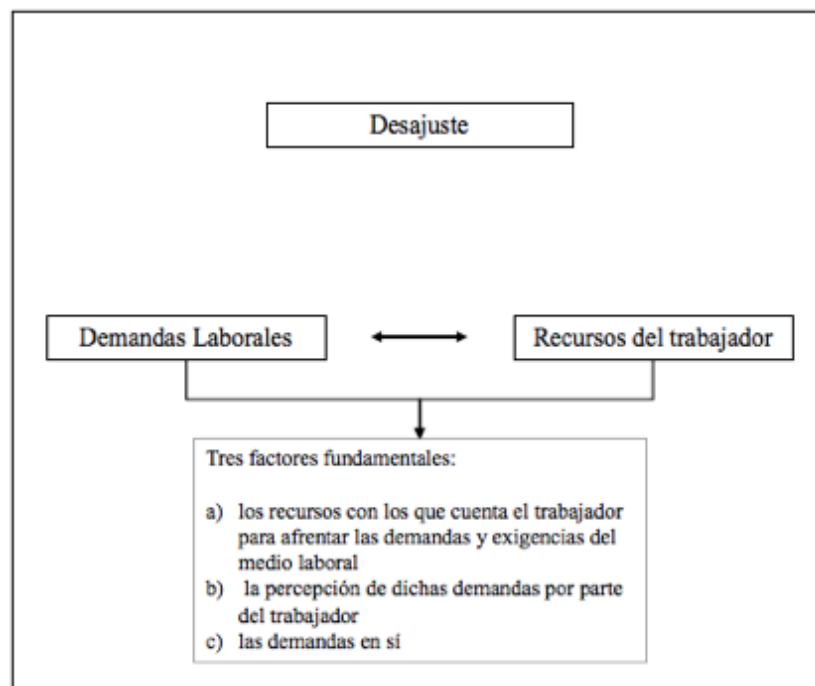


Figura 4: Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador. Fuente: Adaptado de (Harrison, 1978)

2.2.2.5 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Este modelo postula que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional (Siegrist, 1996). El alto esfuerzo se divide en dos: extrínseco o intrínseco y la baja recompensa está en función de tres factores como se detalla en la Figura 5.

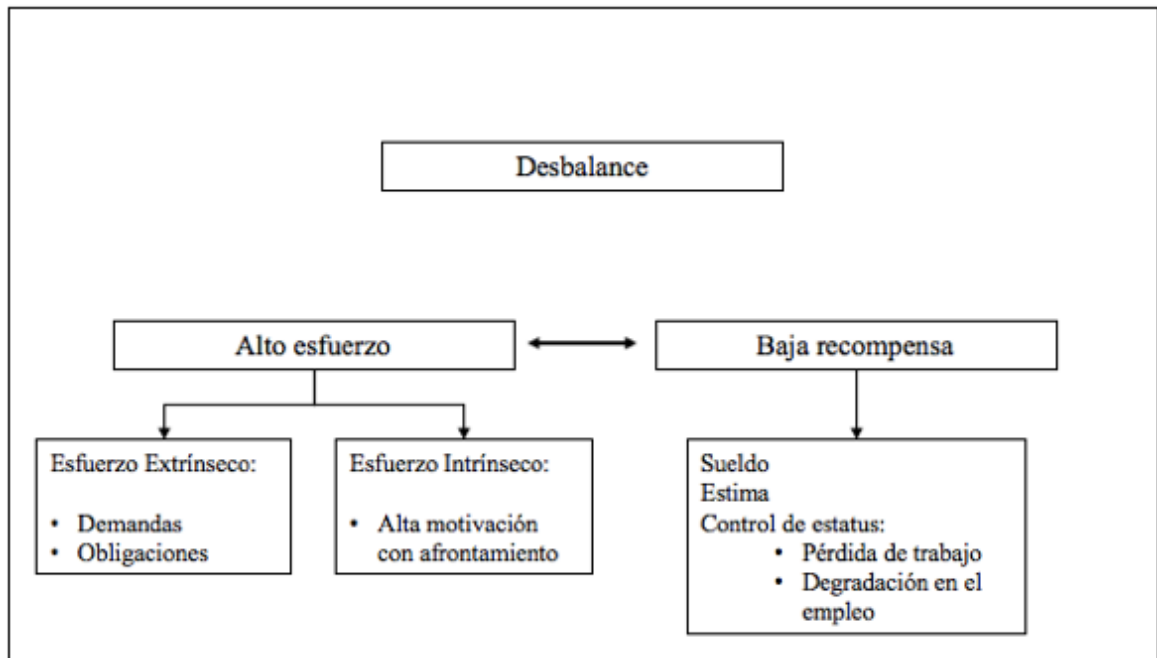


Figura 5: Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa. Fuente: Adaptado de (Siegrist, 1996)

2.2.3 Síntomas del estrés laboral

Los síntomas del estrés laboral se pueden dividir en tres grupos más relevantes (Cano Vindel, 2002); el primero son síntomas asociados con reacciones emocionales, también conocidos como síntomas a nivel cognitivo-subjetivo, el segundo son síntomas relacionados con reacciones físicas o fisiológicas y el tercero son síntomas conductuales, también conocido como síntomas a nivel motor u observable.

2.2.3.1 Síntomas emocionales (cognitivo-subjetivo):

El estrés laboral puede afectar de diversas maneras nuestro comportamiento y estado de ánimo. Estas reacciones emocionales también se las puede identificar como psicológicas ya que ambas conllevan los mismos síntomas. Algunas de estas reacciones son fáciles de percibir para las personas más cercanas al individuo, reacciones como el mal humor o irritabilidad pueden detectarse con más facilidad. En cambio, existen otras reacciones, como la depresión, que son más difíciles de detectar ya que el individuo puede ocultar su estado de ánimo o su malestar ante los demás. Entre otros síntomas que puede llegar a presentar una persona que tiene estrés laboral son: ansiedad, miedo o temor, inseguridad, dificultad para concentrarse o para tomar decisiones, pensamientos negativos de uno mismo y de los demás, y bajo estado de ánimo (Cano Vindel, 2002).

2.2.3.2 Síntomas físicos (fisiológicos):

El estrés laboral también tiene efectos negativos en nuestros cuerpos generando reacciones que afectan de manera concisa a nuestro sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Los síntomas físicos más comunes que se presenta cuando alguien se encuentra con estrés laboral son: problemas intestinales y/o estomacales, sudoración excesiva, hiperventilación, dolor de cabeza, mareos, náuseas, temblores, taquicardia, palpitaciones, tensión muscular y contracturas, hipo-salivación, problemas en la piel y pérdida de cabello (Cano Vindel, 2002; Cano Vindel, 2002).

2.2.3.3 Síntomas conductuales (motor u observable):

El insomnio es muy común en las personas que presentan un cuadro de estrés dado que no saben cómo manejarlo adecuadamente. Estos individuos tienen dificultades al momento de conciliar el sueño ya que por lo general suelen tener pensamientos continuos de los problemas que se les presenta durante el día o la semana, incluso preocupaciones o temores que tienen y esto provoca que se agrave el problema. Esto se da porque básicamente el sueño tiene una

función reparadora para nuestro cerebro y si no se da dicho descanso, la persona se levanta cansado y con mal humor (estreslaboral.info, 2017). Otros síntomas que se presentan son: evitación de situaciones temidas, fumar o beber en exceso, llorar, aparición de tics nerviosos, cambio en el apetito, ir de un lado a otro sin finalidad concreta, intranquilidad motora, etc. (Cano Vindel, 2002).

Es muy frecuente tener casos en que el trabajador presente una combinación de estos síntomas donde se presenta dos o varios síntomas que de cualquier forma podría significar que si existe presencia de estrés. En el campo de la psicología no sólo es importante atenuar los síntomas sino que es preferible trabajar en la prevención de este malestar y para ello se requiere conocer las razones por las que se puede presentar.

2.2.4 Causas del estrés laboral

La mayor parte del día el individuo dedica su tiempo al trabajo donde existen múltiples factores desencadenantes del estrés. En ocasiones se observa que muchos de los trabajadores buscan la perfección en las actividades que realizan. Esta demanda de excelencia es una de las causas del estrés ya que pasan angustiados o agobiados de tanto trabajar para encontrar dicha perfección y dejan a lado el contexto familiar y/o amistades.

Las causas del estrés laboral puede darse en diversos ámbitos como por las características del puesto; volumen y ritmo del trabajo; horarios de trabajo; participación y control; perspectivas profesionales, estatus y salario; papel en la entidad; relaciones interpersonales; cultura institucional; y relación entre la vida familiar y la vida laboral se lo puede resumir en la Tabla 1 y 2 que se muestra a continuación:

Tabla 1: Causas relacionado con el estrés- Características del Trabajo

Características del Trabajo			
Características del puesto	Volumen y ritmo del trabajo	Horarios de trabajo	Participación y control
<ul style="list-style-type: none"> - Tareas monótonas, aburridas y tribales. - Falta de variedad. - Tareas desagradables. - Tareas que producen aversión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso o escasas de trabajo. - Trabajos con plazo muy estrictos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de trabajo estricto e inflexible. - Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. - Horarios de trabajo imprevisibles. - Sistemas de turnos mal concebidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de participación en la toma de decisiones. - Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Nota: Adaptado de (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)

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

Contexto Laboral				
Perspectivas profesionales, estatus y salario	Papel en la entidad	Relaciones interpersonales	Cultura institucional	Relación entre la vida familiar y la vida laboral
<ul style="list-style-type: none"> - Inseguridad laboral. - Falta de perspectivas de promoción profesional. - Promoción excesiva o insuficiente. - Actividad poco valorada socialmente. - Remuneración por trabajo o destajo. - Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro. - Exceso o carencia de capacidades para el puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Papel indefinido. - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. - Tener a cargo a otras personas. - Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. - Malas relaciones con los compañeros. - Intimidación, acoso y violencia. - Trabajo aislado o en solitario. - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mala comunicación. - Liderazgo inadecuado. - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar. - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Nota: Adaptado de (Leka, Griffiths, & Cox, 2004)

Santos (2004) menciona que uno de los factores estresantes es el uso de las nuevas tecnologías, y esto ocurre porque el uso de ellos crea una monotonía que no es percibido por los

trabajadores pero acontece mucho en el ámbito laboral. Pero este estrés no se da solo por las nuevas tecnologías sino también se atribuye a la mala organización de la empresa, por ejemplo, el modo que se define los puestos y sus funciones, la mala comunicación entre los compañeros de trabajo, entre otras. La sobrecarga de actividades o tareas y el mal manejo de ellas por parte del empleado puede provocar estrés ya que no hay una buena gestión, creando así insatisfacción por parte del empleado y del empleador sobre las funciones a desempeñar.

Todos estos elementos organizacionales deben examinarse de manera periódica con la finalidad de evitar altos niveles de estrés y sus posibles consecuencias. Si la organización no toma las medidas preventivas necesarias, el estrés que presentan sus empleados, podrá afectar directamente a la institución.

2.2.5 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias que se producen cuando existen altos niveles de estrés laboral, no sólo afectan al trabajador, sino que también a la organización. Cuando el empleado sufre de estrés, llega a transmitir el mismo a sus compañeros más cercanos, incluso a sus superiores. Por eso, es sumamente importante que la empresa se asegure de que los niveles de estrés de los trabajadores no lleguen a perjudicar la productividad y competitividad de la institución. Las consecuencias más perjudiciales que el estrés laboral implica para la empresa son (Leka, Griffiths, & Cox, 2004):

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Bajo rendimiento del empleado.
- Menor productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras e incremento de accidentes laborales.
- Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

- Efectos negativos en el reclutamiento de personal.
- Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración, de comunicación, etc.).
- Mayor número de bajas por enfermedad.
- Incremento de los problemas legales ante las demandas presentadas por los trabajadores que sufren estrés.
- Deterior de la imagen organizacional tanto interna como externamente.

Todas estas consecuencias pueden repercutir en la vida del trabajador y en la trayectoria de la institución a corto, medio o largo plazo. De esto dependerá mucho la tolerancia que tienen las personas al estrés, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes que se presenta en la organización y también de la prolongación en el tiempo de dicha situación.

2.2.6 Tipos de estrés laboral

Cada individuo responde de manera diferente a la presencia del estrés. Para poder tratarlo de manera adecuada se debe conocer el tipo de estrés que padece el trabajador de lo contrario las consecuencias pueden afectar la salud física y mental del individuo. Existen algunos tipos de estrés laboral y se pueden clasificar según la duración-alcance o por el efecto negativo-positivo (Echeverría, 2016).

2.2.6.1 En función a duración-alcance:

- **Estrés laboral episódico:** es aquel que se produce de manera puntual, ya que se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo de este tipo de estrés laboral puede ser cuando existe una sobrecarga de trabajo puntual que provoca un aumento del nivel de estrés en el trabajador. En otras ocasiones se presenta cuando el empleado tiene una discusión con sus superiores o compañeros, la noticia de un traslado geográfico del puesto laboral o también un despido. En la mayoría de estos casos, el efecto que produce el estrés son casi

imperceptibles por lo que la duración de la situación es limitada pero existen casos donde estos factores estresantes se prolongan en el tiempo, dando como resultado al estrés laboral crónico (Echeverría, 2016).

- **Estrés laboral crónico:** es aquel que se presenta cuando el trabajador está expuesto de manera continua y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos, este tipo se produce como una evolución del estrés laboral episódico, donde el trabajador paulatinamente ha ido reduciendo la resistencia ante él. Este tipo de afección es el que produce consecuencias graves a medio y largo plazo, causando una reacción más perjudicial al empleado. Algunos ejemplos de los factores estresantes son (estreslaboral.info, 2017):
 - Continuas discusiones entre compañeros de trabajo.
 - Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar para otro.
 - Gran exigencia del puesto y trabajador sometido a presión constante.
 - El acoso laboral o mobbing también puede provocar o fomentar la aparición de este tipo de estrés.

2.2.6.2 En función al efecto negativo-positivo

- **Eustrés:** Se refiere a un estrés positivo, en el que nuestro organismo se prepara para afrontar las nuevas etapas que requieren de mayor esfuerzo. Es una situación ideal ya que nos mantiene alertos ante cualquier novedad pero no exige de un esfuerzo excesivo. Este tipo de estrés es beneficioso porque nos motiva e incrementa nuestras capacidades y productividad (Echeverría, 2016).
- **Distrés:** Es una respuesta negativa al estrés y se da cuando nuestro cuerpo reacciona de modo inadecuado. Puede presentarse ante factores estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Este tipo de afección es perjudicial para el organismo y reduce de manera significativa nuestro rendimiento.

2.2.7 Fases del estrés laboral

Existen tres fases del estrés laboral: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. Estas fases fueron propuestas por Hans Selye en 1975, ya que durante sus investigaciones descubrió que los síntomas que tenían sus pacientes se podían denominar como Síndrome del estrés, o mejor conocido como Síndrome de Adaptación General (GAS) (Villagómez, 2013). La duración de cada fase dependerá mucho de la tolerancia que tenga el individuo hacia el estrés y también a otros factores estresantes, tales como, clima o estructura organizacional, altas demandas laborales, relaciones interpersonales, etc. A continuación se podrá observar la figura 6 que explica las diferentes fases del estrés laboral.



Figura 6: Fases del estrés. Fuente: (*estreslaboral.info*, 2017)

- **Fase de Alarma:** Es la primera fase del estrés y su duración es corta. Se trata de una reacción normal del organismo frente a un factor estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para la agresión externa y esto produce un esfuerzo adicional y es por eso que el individuo comienza a liberar adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como (Villagómez, 2013):
 - Respiración entrecortada y acelerada
 - Aceleración del ritmo cardíaco
 - Aumento del ritmo cardíaco
 - Mayor presión arterial

- Sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago
 - Ansiedad
 - Angustia
-
- **Fase de Resistencia:** Es la segunda fase del estrés y se presenta cuando el estado de agresión externa se prolonga. Nuestro organismo se adapta a esta situación y comienza el proceso de resistencia a este estado. Una vez que la persona se adapte a este estado de estrés, el cuerpo se estabiliza y los síntomas comienzan a reducirse ya que la situación está bajo control y esto impide el agotamiento del organismo. En esta etapa el cuerpo libera hormonas, tales como los glucocorticoides, que aumenta la glucosa al nivel que el organismo necesita para mantener un buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos (Villagómez, 2013). La duración de ésta fase puede ser variable, dependiendo de la resistencia que el individuo tenga ante el estrés, donde influye factores biológicos y psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan mucho en el tiempo entonces pasamos a la siguiente fase (estreslaboral.info, 2017).

 - **Fase de Agotamiento:** Es la última fase del estrés laboral y se identifica cuando se produce un cuadro constante y severo de afección, en el que el organismo pierde su capacidad de respuesta y se fatiga. Es una fase de agotamiento físico y mental donde al trabajador se le hace difícil afrontar las situaciones agresivas del entorno. Esto puede ocasionar consecuencias graves para la salud de la persona y también para la organización ya que el empleado ya no rinde de la misma manera y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Si el individuo continúa en esta fase por un largo tiempo, podrá perder la resistencia ante el estrés y puede provocar el Síndrome de Burnout (estreslaboral.info, 2017).

2.2.8 Medición y evaluación de estrés laboral

Para la evaluación del estrés laboral existen varios instrumentos de medición y en la Tabla 3 se analizan estas herramientas del estrés donde veremos las variables contextuales que se refieren a las condiciones del estrés según cada test y los variables individuales que implica los elementos particulares que contiene cada instrumento y por último las consecuencias del estrés laboral.

Tabla 3: Instrumentos de medida del estrés laboral

INSTRUMENTO	Variables Contextuales	Variables Individuales	Consecuencias del estrés laboral
SCOPE (Bregelmann, 1986).	- Desencadenantes del estrés	- Estrategias equivocadas - Estrategias positivas	- Reacciones comportamentales - Reacciones somáticas
Occupational Stress Inventory (Cooper et al., 1988).	- Fuentes de estrés.	- Locus de Control - Interpretación de los eventos estresantes	- Satisfacción Laboral - Salud Mental - Respuestas de estrés.
Maslach Burnout Inventory. (Maslach & Jackson, 1986).			- Cansancio emocional - Despersonalización - Falta de realización personal
Work Stress Inventory Scale. (Moos et al., 1974).	- Estructura social del puesto de trabajo		
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985).		- Estrategias de afrontamiento	
COPE Inventory (Carver et al. 1989).		- Estrategias de afrontamiento	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992)		- Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante - Estrategias de afrontamiento (6 tipos)	
Cuestionario de Satisfacción Laboral. (Meliá y Peiró, 1989).	- Supervisión - Ambiente físico - Prestaciones recibidas		

Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier y Levi, 1995)	- Exigencias del trabajo. - Condiciones de empleo - Apoyo del supervisor y de los compañeros	- Facultades de decisión - Utilización de las capacitaciones.
Perfil de Estrés de Nowack (2002)	- Fuentes de estrés	- Situaciones estresantes - Hábitos de salud - Red de apoyo social - Conducta tipo A - Fuerza cognitiva - Estilo de afrontamiento - Bienestar psicológico.
Escala Demanda-Control de Karasek (1979)	- Contenido del trabajo -Fuentes de estrés	- Demanda - Control -Apoyo Social
Escala de Estrés Percibido EEP-14 (Cohen et al. 1983)	Escala general del estrés percibido	- Hábitos de salud - Estilo de afrontamiento - Situaciones estresantes

Nota: Adaptado de (Cano Vindel, 2002)

Al analizar cada uno de estos instrumentos se decidió utilizar dos de ellas:

- Escala Demanda-Control de Karasek (1979)

La utilización de este instrumento brindará un mayor conocimiento en cuanto al nivel de estrés que tienen los trabajadores así como también en el ámbito que se encuentra dicho fenómeno. Por un lado la Escala Demanda-Control nos dará un conocimiento general las exigencias o demandas que presentan los empleados. Por otro lado el control que tienen cada uno ante las demandas presentadas en el ámbito laboral.

2.3 Compromiso Organizacional

2.3.1 Definición

Toda organización necesita que su recurso humano tenga cierto nivel de compromiso hacia la institución ya que serán más productivos en cuanto a las tareas asignadas a cada cargo ayudando a cumplir los objetivos empresariales de manera más eficiente.

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso es “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.”

Para esto se estableció una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo (Meyer & Allen, 1991):

- Compromiso Afectivo: La adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.
- Compromiso de Continuación: Es la consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.
- Compromiso Normativo: Se refiere al deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

Respecto a los antecedentes del compromiso, se establecen tres tipos de variables: organizacionales, personales y del entorno (Meyer & Allen, 1991). En la primera variable (organizacionales) se señalan: el ambiente del trabajo, la descripción del cargo, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el nivel de participación en la institución y los estilos de liderazgo de los directivos. En la segunda variable (personales) se destacan: edad, género, responsabilidades familiares, afectividad, antigüedad en el puesto, expectativas laborales, valores

respecto al trabajo y motivación. Entre las del entorno se establece las oportunidades laborales que tienen los empleados (Ruiz de Alba Robledo, 2013).

2.3.2 Modelos teóricos del Compromiso Organizacional

Existen varios modelos que explican el compromiso organizacional en los trabajadores y cómo surge. Para explicar cada modelo se deberá tomar en cuenta que constan dos principales posiciones de las que se parte para explicar este constructo: actitudinal y conductual. A continuación se detallarán los cuatros modelos de compromiso.

2.3.2.1 Modelo de Compromiso Organizacional de Steers (1977)

Es uno de los primeros modelos que explica sobre este fenómeno desde una postura actitudinal. Este indica que los trabajadores entran a la empresa con ciertas necesidades, deseos y habilidades esperando hallar un ambiente laboral que cumplan esas expectativas. Si los empleados encuentra este entorno, el compromiso de ellos aumentará (Steers, 1977), como se explica en la figura 7.

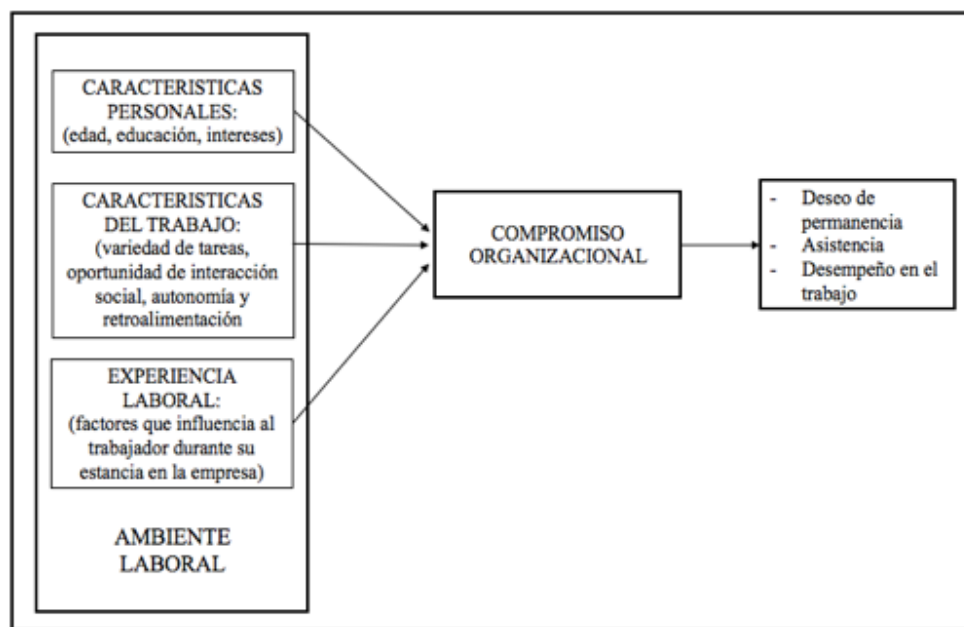


Figure 7: Modelo de Compromiso Organizacional de Steers. Fuente: (Steers, 1977)

2.3.2.2 Modelo de Mowday, Porter y Steers (1982)

Este modelo es el más conocido por su proximidad actitudinal en el que explica que el compromiso se forma cuando la identidad de la persona se liga con la institución (Mowday, Porter, & Steers, 1979). A continuación en la figura 8 se evidencia las tres etapas en el desarrollo y formación del compromiso de los trabajadores.

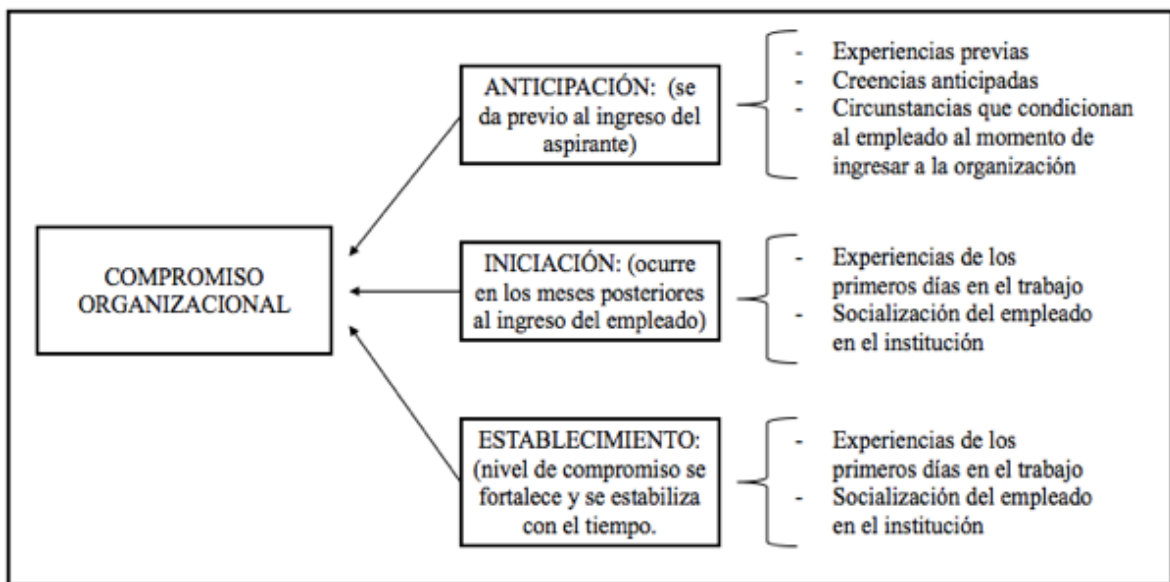


Figure 8: Modelo de Mowday, Porter y Steers. Fuente: (Mowday, Porter, & Steers, 1982)

2.3.2.3 Modelo de tres componentes de Meyer y Allen (1991)

Para Meyer y Allen (1984), el compromiso es multidimensional, como se observa en la figura 9, y propone dos componentes: el afectivo como un lazo emocional con una identificación e involucramiento con una organización y el de continuidad mostrando la percepción de costos asociados con estar en la organización. Después se incluye el tercer componente, el compromiso normativo, que refleja la percepción de mantenerse en la institución (Meyer & Allen, 1991).

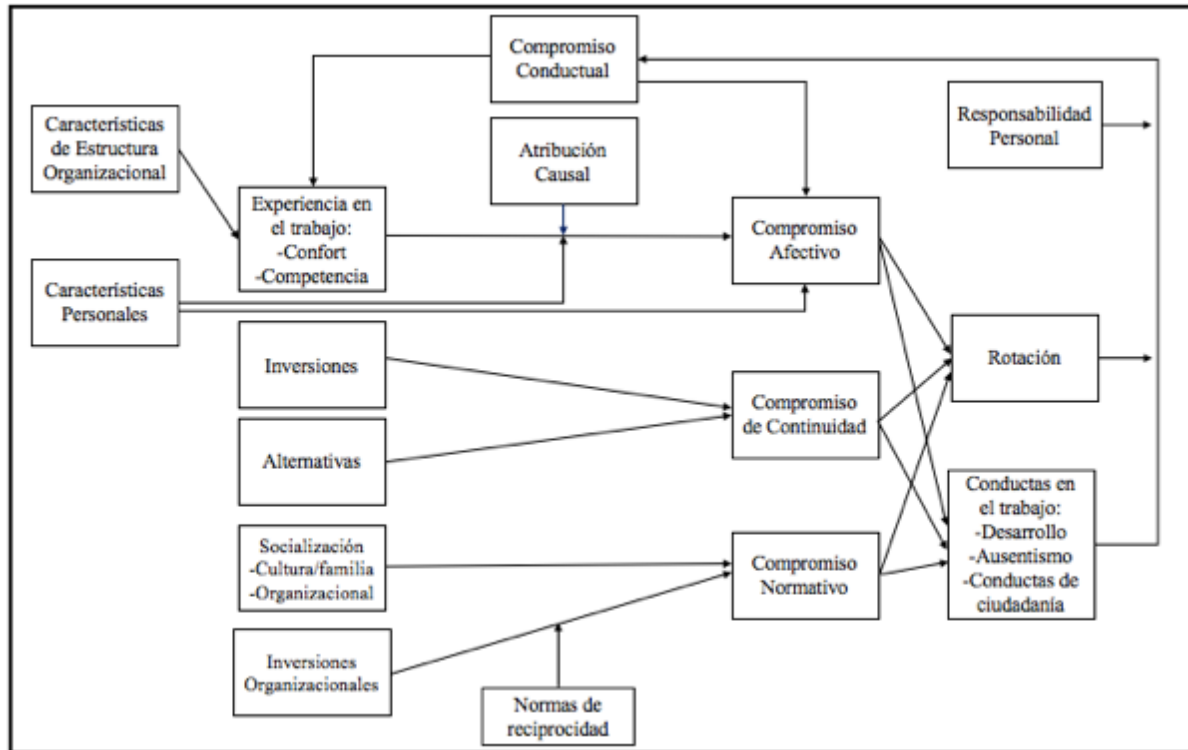


Figure 9: Modelo de tres componentes de Meyer y Allen. Fuente: (Meyer & Allen, 1991)

2.3.2.4 Modelo de Compromiso Organizacional de Mathieu y Zajac (1990)

Este modelo, como se muestra en figura 10, menciona las dos corrientes más importantes del compromiso: la actitudinal y la conductual donde explica que estos conceptos no son totalmente diferentes y que contienen elementos comunes. Son dos procesos que pueden estar atados en el tiempo pero opuestos dependiendo de las variables con las que se relacionan (Betanzos Diaz, 2007).

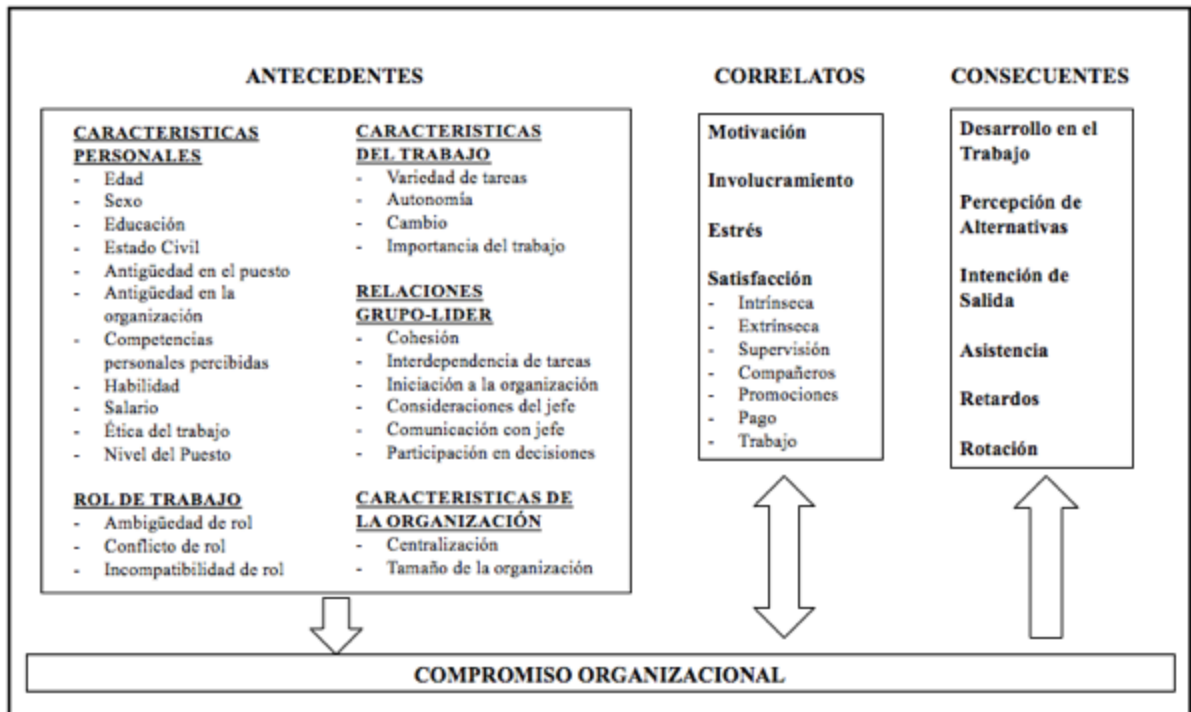


Figure 10: Modelo de Compromiso Organizacional de Mathieu y Zajac. Fuente: (Mathieu & Zajac, 1990)

Este estudio se enfocará en el modelo de Meyer y Allen (1991) donde se determinó que existen tres componentes de compromiso organizacional. La razón por la cual se decidió tomar este modelo para la investigación, es porque este modelo es el más utilizado en otras investigaciones y por ende tiene más reconocimiento a nivel mundial. Con la información brindada de otras investigaciones se podrá obtener más información validada al respecto.

2.3.3 Componentes del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre un individuo y la institución, donde surgen consecuencias respecto a la decisión de continuar en la organización o no. Estos autores mencionan que el compromiso contiene tres componentes:

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad

- Compromiso Normativo

2.3.3.1 Compromiso Afectivo

Este fenómeno se da cuando el empleado se involucra emocionalmente con la empresa y crea lazos afectivos al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende disfrutan su permanencia en la empresa buscando el bienestar de la organización. Los empleados con este compromiso se sienten orgullosos de ser parte de la organización, lo que significa que se sienten identificados con los valores y objetivos de la empresa (Meyer & Allen, 1991).

El compromiso afectivo incluye las características personales, estructurales y las características relacionadas al trabajo y las experiencias de trabajo (Meyer, Allen, & Smith, Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization, 1993). Pero este componente se enfoca más a las experiencias de trabajo ya que promueve los sentimientos de comodidad en la institución y las competencias personales (Meyer, Allen, & Gellatly, 1990).

Este componente se vincula cuando el trabajador tiene experiencias y entornos agradables en la institución, prácticas apropiadas de parte de la gestión de recursos humanos, así como condiciones favorables como oportunidades de aprendizaje o desarrollo profesional. También ocurre que el trabajador muestre interés en solucionar los problemas de la organización cuando éste está en situaciones vulnerables. En otras palabras, el empleado se siente parte de la empresa, “tiene bien puesta la camiseta” (Arciniega, 2002).

Los trabajadores con este tipo de compromiso manifiestan entusiasmo, dedicación, laboriosidad, una buena predisposición a los cambios organizacionales, disposición a aportar mayor tiempo de lo establecido a la institución y responder de forma favorable a prácticas de gestión de RRHH (Betanzos Diaz, 2007).

2.3.3.2 Compromiso de Continuidad

Este tipo de compromiso ocurre cuando el trabajador siente cierta necesidad de permanecer en la organización, ya que ha invertido tiempo, esfuerzo y/o dinero en ella y renunciar significa perder todo esa inversión. El empleado también analiza que dejar la empresa podría perjudicarlo financieramente porque puede ser que tenga pocas posibilidades de conseguir otro empleo con las mismas o mejores condiciones (Meyer & Allen, 1984).

El objetivo general del empleado en este tipo de compromiso es de permanecer en la organización, es por ello que su desempeño será el mínimo esfuerzo ya que ellos no buscan contribuir en el crecimiento de la misma. Esto no significa que el trabajador siempre dará el mínimo esfuerzo en sus actividades laborales dado a que si llegará a sentir que su puesto peligra, será capaz de esforzarse de manera extraordinaria para no perder su empleo. De igual manera, si el empleado percibe que su trabajo está asegurada entonces su contribución será mínima (Meyer, et al., 2002).

Mathieu y Zajac (1990), establecen que este tipo de compromiso es conocido como el tipo calculador, y lo definen como un fenómeno estructural que es resultado de la transacción que ejecuta la persona con la organización a través de las inversiones, aquellas que no se podrán llevar con ellos si cambian de empresa. En otras palabras, dejarla resulta cada vez más costoso, por lo tanto se crea un “compromiso por omisión” (Becker, 1960).

Aquí podemos observar que la economía o el índice de desempleo de la sociedad también influye en la permanencia del empleado en el trabajo, creando un mayor compromiso de continuidad (Vandenberghe, 1996). Este fenómeno tiende a ser más pasivo, en cuanto a la lealtad hacia la institución (Meyer & Allen, 1991).

2.3.3.3 Compromiso Normativo

Este tipo de compromiso, al igual que el anterior, muestra un aspecto emocional ya que consiste en un fuerte sentimiento de obligación del trabajador por permanecer en la empresa. Este sentimiento y lealtad proviene de los antecedentes familiares del individuo y sus primeras experiencias laborales, donde aprendió a ser leal con la organización que le contrató. Por ello, el trabajador puede crear una fuerte sensación de obligación a permanecer en la institución ya que cree que tiene una deuda con él por las oportunidades y recompensas (sueldo, promociones, capacitaciones, etc.) que recibe por parte de la empresa llegando a valorar más la institución (Betanzos Diaz, 2007). Por lo tanto, si el trabajador recibe ciertos beneficios por parte de la empresa, comienza a sentir el deber de retribuir con ella, creando un sentido de moral.

En este compromiso, el trabajador se identifica con los valores y objetivos de la organización y por estas razones el individuo puede ejecutar más de lo que le corresponde. Ellos deciden tomar iniciativas que resultan ventajosas para la empresa, independientemente de que esta gestión sea recompensada o no. También crea lazos con los compañeros del trabajo dado a que ellos le proporcionan la información necesaria y le ayudan, facilitando una adaptación rápida por parte del nuevo empleado, por lo que después llegan a sentirse comprometidos con su grupo de compañeros (Betanzos Diaz, 2007).

Meyer y Allen (1991) abarcan dos vertientes que se debe mencionar para entender este tipo de compromiso. La primera se refiere a la obligación moral que tiene el empleado al recibir ciertos beneficios por parte de la empresa que retribuye con lealtad. La segunda al desarrollo de compromiso como una característica personal del trabajador, esto incluye las creencias, valores y socialización de la persona que le llevan a comportarse responsablemente ante lo asumido. En otros términos, el empleado presenta dos tipos de respuestas ante este compromiso, por un lado la conducta de lealtad y por otro lado la de ser responsable.

2.3.4 Factores del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es un tema que ha interesado a los directivos por varias décadas. Es por ello que Steers (1977), lo definió como "...la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización..". Él propuso un modelo donde plantea tres factores o fuentes del compromiso: 1) las características personales, 2) las características del trabajo y por último, 3) las experiencias laborales.

- **Características personales:** Se trata de la personalidad y de los aspectos demográficos relativos. Algunos ejemplos de estas características son: auto-estima, necesidad de logro y de poder, edad, educación, tensiones entre los roles, satisfacción con la vida, estado civil, etc. Por ejemplo, la edad se relaciona de manera que define el grado de compromiso que tiene el individuo. En otras palabras, los empleados de mayor edad tienden a llevar más tiempo en la organización, lo que significa que tienen un mayor compromiso con ella. Otro ejemplo es la educación, según Mowday, Porters y Steers (1982) establecen que existe una relación negativa ya que los empleados con un mayor nivel de educación tienen mayores expectativas que posiblemente la organización no es capaz de satisfacer. Por otra parte, el compromiso de los trabajadores también es influido por el hecho de que sea casado y/o con hijos. Se explica que estos empleados tienen mayor responsabilidad fuera del trabajo, lo que contribuye a que sean más comprometidos y responsables porque depende de la empresa para cubrir sus necesidades externas (Martin, Magenau, & Peterson, 1986).
- **Características del trabajo:** Algunos ejemplos de esta característica son: antigüedad, sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros a discreción, retroinformación, el número de horas trabajadas, etc. En cuanto a la antigüedad del empleado con la organización, se crea mayor compromiso con ella. Por otro lado el tipo de puesto influye en la actitud del trabajador, se ha evidenciado que mientras el empleado ocupe un puesto superior jerárquicamente tendrá mejores actitudes que las personas en puestos inferiores (Tilly, 1996). En cuanto al número de horas trabajadas, es considerado como un antecedente del compromiso puesto que en

cuanto mayor sea el número de horas que el individuo pasa en la empresa mayor será su socialización y, por ende, su compromiso (Tansky, Gallagher, & Wetzel, 1997).

- **Experiencias Laborales:** hace referencia a las actitudes del grupo, satisfacción con el trabajo, percepción de la propia importancia en la organización así como las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensas, confianza en la organización, etc. En cuanto a la satisfacción laboral se ha mostrado que mientras más satisfechos estén los colaboradores, más comprometidos serán con la empresa (Mathieu & Zajac, 1990). Por otro lado, las oportunidades de carrera dentro de la organización también influye en el compromiso de manera positiva, dado a que mientras más beneficios tenga el trabajador en la empresa, más comprometidos estarán con ella (Tansky & Cohen, 2001).

2.3.5 Importancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es de suma importancia para las empresas competitivas del mercado. La mayoría de las organizaciones tratan de implementar el compromiso en sus trabajadores para lograr obtener mayores beneficios para ellos. Mientras tengan empleados más comprometidos, tendrán mayor producción a menor costo y tiempo, creando una ganancia tanto en aspectos tangibles como no tangibles muy favorable para la empresa. Cuando los individuos se sienten más comprometidos hacia la organización, habrá una reducción de la rotación, menos ausentismo e incluso los trabajadores “irán más allá” para lograr los objetivos organizacionales (Tett & Meyer, 1993).

Los trabajadores que se sienten comprometidos tienden a mejorar su el rendimiento laboral, provocando una mejora en la producción de la organización y por ende éste se vuelve más competitivos en el mercado. Cada individuo puede llegar a presentar diferentes tipos de compromiso organizacional. Según Meyer y Allen (1991) hay tres componentes dentro de este fenómeno en donde los empleados se ubican, y dependiendo de eso, ellos actuarán de manera diferente hacia el cumplimiento de actividades que les corresponden en la empresa. Cuando el compromiso afectivo es alto, los trabajadores tienden a rendir más que los demás, y sucede de

igual manera con los que son de compromiso normativo, pero no de igual intensidad que el de afectivo. En cambio, los que son de compromiso de continuidad cumplen con las tareas asignadas y no van más allá de lo requerido.

Las consecuencias de lo que sucede cuando no existe compromiso de los empleados con la organización son negativas y perjudiciales. Por ejemplo, con la falta de compromiso aumenta el ausentismo, la rotación del personal o las renunciaciones por parte de los trabajadores.

2.3.4 Medición y evaluación del Compromiso Organizacional

Para la evaluación del compromiso organizacional existen varios instrumentos de medición y en la Tabla 4 se analizan estas herramientas del compromiso donde observamos los autores de cada instrumento, las escalas, variables y resultados psicométricos.

Tabla 4: Instrumentos de medida del Compromiso Organizacional

Autores	Escala	Variables	Resultados Psicométricos
Porter & Smith (1970)	OCQ (15 ítems)	Fuerte creencia y aceptación de los valores organizacionales Disposición para hacer un esfuerzo considerable para la organización Fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización.	Tiene validez predictiva al correlacionar compromiso con satisfacción laboral, rendimiento laboral y apoyo con los valores organizacionales. La confiabilidad presenta un alfa de cronbach del 0.82 al 0.93
Modway et al. (1979)	OCQ (15 ítems)	Participación en el trabajo, satisfacción profesional, satisfacción en el trabajo	Tiene validez predictiva dada por opinión de expertos, test-retest. La confiabilidad presenta un alfa de cronbach del 0.82 al 0.93
Cook & Wall (1980)	British Organizational Commitment Scale	Identificación Lealtad Participación	Tiene validez predictiva dada por test-retest. La confiabilidad presenta un alfa de cronbach
Meyer, Allen y Smith (1993)	Cuestionario Commitment Scale (18 ítems)	-Compromiso Afectivo -Compromiso Normativo -Compromiso de Continuidad	Tiene validez predictiva dada por test-retest. La confiabilidad presenta un alfa de cronbach de cada escala son: 0.85, 0.83 y 0.77.

Nota: Adaptado de (Juaneda Ayensa & González Menorca)

Al analizar cada uno de estos instrumentos se decidió utilizar:

- Cuestionario 2R- Commitment Scale (Meyer, Allen & Smith, 1993)

Se aplicará este instrumento dado a que ya ha sido utilizado en nuestro medio en otras investigaciones previas, tales como el estudio realizado por Hidrovo y Naranjo (2015), específicamente de la universidad. Este cuestionario también está disponible en el internet tanto el instrumento como su interpretación. Se divide en los tres componentes que establecieron los autores Meyer y Allen (1991): Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad. Cada componente explica la razón por la cual el trabajador siente cierto tipo de compromiso hacia la organización. La utilización de esta herramienta brindará un mayor conocimiento en cuanto al nivel de compromiso que tienen los empleados y también el tipo. Con los resultados de este instrumento podemos determinar en qué componente se encuentran la mayoría de los trabajadores.

2.4 Relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional

Existen varias investigaciones sobre estrés laboral y también sobre compromiso organizacional pero pocas abarcan los dos variables. A continuación vamos a explicar algunos artículos o investigaciones que han contemplado la influencia que tiene el estrés laboral con el compromiso organizacional o viceversa.

Un estudio realizado por Sánchez (2014) sobre el *Compromiso Laboral y Estrés en los Empleados de Bancos y Cajas en el Sector de la Banca*, con el objetivo de ver “la relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de ecuaciones estructurales (análisis factorial) dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés” (Sánchez Hernández, 2014).

Investigación realizada por varios autores, Ruzungunde, Murugan y Hlatywayo (2016) sobre *La Influencia del Estrés Laboral sobre los Componentes del Compromiso Organizacional del Personal de Cuidado de la Salud en la Provincia del Cabo Oriental Sudáfrica*, cuyo objetivo es ver si el estrés laboral afecta al compromiso organizacional de los empleados dentro de las instituciones de salud. Los resultados fueron comparados con el análisis de correlación de Pearson y mostraron relaciones significativas entre el estrés laboral y compromiso organizacional donde muestra que el primero afecta de manera negativa al compromiso de los trabajadores (Ruzungunde, Murugan, & Hlatywayo, 2016).

Una disertación realizada por Bandy (2015) con título: *Evaluación Internacional de los Resultados del Programa de Bienestar de los Empleados (EWP)* tiene como objetivo estudiar la relación entre el estrés, compromiso organizacional y la nacionalidad. Para analizar los datos se utilizó un paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS). Los resultados de este estudio mostraron que mientras mayor estrés sea percibido por el individuo menor será el nivel de compromiso cuando la nacionalidad sea fuera de los Estados Unidos (Bandy, 2015).

Otra investigación que se realizó en India por los autores Sanjeev y Rathore (2014): *Explorando La Relación Entre Estrés Laboral y Compromiso Organizacional: Un Estudio Del Sector Indian It*. El objetivo de este trabajo fue encontrar la relación entre el estrés de los empleados y su compromiso organizacional. En este estudio se analizaron los datos mediante el SPSS y los resultados indicaron que el compromiso de los empleados muestra una correlación significativamente negativa en relación con el estrés organizacional (Sanjeev & Rathore, 2014).

Un artículo sobre *Estrés Organizacional como Moderador de la Relación entre la Adaptabilidad del Proveedor de Salud Mental y el Compromiso Organizacional* (Green, Dishop, & Aarons, 2016). El objetivo de esta investigación es de analizar la relación entre el estrés organizacional, la adaptabilidad del proveedor y el compromiso organizacional. Las variables se analizaron con moderada regresión multinivel en una muestra de 311 proveedores de salud mental de 49 programas comunitarios. El estresante clima organizacional, caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional, conflicto de roles y sobrecarga de roles, estaba relacionado negativamente con el compromiso organizacional. El estrés

organizacional moderó la relación entre la adaptabilidad del proveedor y el compromiso organizacional, de manera que aquellos que eran más adaptables tenían mayores niveles de compromiso organizacional cuando el estrés organizacional era bajo, en cambio eran menos comprometidos las personas que eran menos adaptables cuando el estrés organizacional era alto (Green, Dishop, & Aarons, 2016).

Existe otra investigación realizada por dos autores, Mercado-Salgado y Gil-Monte, (2010) sobre la *Influencia del Compromiso Organizacional en la Relación entre Conflictos Interpersonales y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en Profesionales de Servicios (Salud y Educación)*. El objetivo de este estudio fue “analizar la influencia de los conflictos interpersonales en el trabajo y del compromiso organizacional sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales del sector servicio que trabajan hacia personas” (Mercado-Salgado & Gil-Monte, 2010). El análisis de los datos en esta investigación se realizó mediante el paquete estadístico SPSS 17 y con base a los resultados se concluyó que mientras más se refuerza el compromiso organizacional del personal, habrá una disminución en el estrés, sin embargo si existen conflictos interpersonales se afectará de igual manera al incremento del estrés sin importar el alto nivel de compromiso.

CAPÍTULO 3

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Población y Muestra

Para la ejecución del estudio se contó con todo el personal del área administrativa de la empresa Oleana-La Sexta. Durante la aplicación de los cuestionarios se logró recolectar el número total de la población $N=37$ de las cuales 30 de ellos son hombres y 7 mujeres. Además no se realizó ningún tipo de exclusión por temas de género, edad o tiempo de servicio.

3.2 Diseño del estudio

La investigación propuesta es de tipo transeccional y correlacional puesto que evalúa la relación que existe entre dos variables, estrés laboral y compromiso organizacional en un momento dado.

Con los datos recolectados se pudo analizar la posible correlación a través del Coeficiente Pearson, entendido como una medida de la relación lineal que existe entre dos variables (Muñoz & Sánchez, 2006). Además se analizaron descriptivamente los resultados en Excel de Office 2010 y presentados en un informe final con las recomendaciones y posibles mejoras para la organización Oleana- La Sexta.

3.3 Técnicas metodológicas

Los instrumentos que se utilizaron en este estudio fueron los siguientes:

- Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith
- Escala Demanda-Control de Karasek

Cuestionario de Compromiso Organizacional (Anexo 1)

- Nombre: Escala de Compromiso Organizacional
- Autor: Meyer, Allen y Smith
- Año: 1993
- Descripción: El cuestionario consta de 18 ítems en total, 6 de ellos por cada tipo de Compromiso: normativo, afectivo y de continuidad. Este cuestionario mide los tres componentes de compromiso con la finalidad de determinar el tipo de compromiso que presentan los trabajadores.
- Medición: Se la realiza a través de una escala tipo Likert donde el 5 significa completamente de acuerdo y el 1 es completamente en desacuerdo.
- Validez y Confiabilidad: Presenta un nivel de confiabilidad de .88 en alfa de Cronbach y para su validación se han realizado varias pruebas en diferentes investigaciones en Ecuador (Hidrovo & Naranjo, 2015; Domínguez, 2017).

Cuestionario de Estrés Laboral (Anexo 2)

- Nombre: Escala Demanda-Control
- Autor: Karasek
- Año: 1979
- Descripción: El cuestionario consta de 29 ítems en total, donde se evalúan tres factores del estrés: demanda, control y apoyo social. El cuestionario mide los tres componentes del Modelo Demanda-Control de Karasek para determinar las razones por las que los empleados presentan estrés laboral.
- Medición: se realiza mediante una escala tipo Likert donde el 4 significa Completamente de Acuerdo y el 1 es Completamente en Desacuerdo.
- Validez y Confiabilidad: Su confiabilidad fue determinada a través del alfa de Cronbach, obteniendo un índice de 0.75 y para la validación se ha realizado varias pruebas en diferentes investigaciones (Rivera, Radillo, Barón, & Ramírez, 2013; Sanz, 2009; Barrezueta Solis, 2013).

Tabla 5: Matriz Metodológica

Objetivos	Descripción	Actividades	Técnica
Objetivo General	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral de los trabajadores y su compromiso organizacional con la organización Oleana para aportar con soluciones de mejora y recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los cuestionarios • Aplicación del coeficiente de Pearson. • Análisis de los resultados obtenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica Estadística • Análisis de los datos.
Objetivo Específico	Explicar sobre los modelos teóricos del estrés laboral y el compromiso organizacional para poder obtener el mejor conocimiento posible.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica • Elaboración del marco teórico • Validación de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis bibliográfica
Objetivo Específico	Identificar los instrumentos más apropiados para la medición del estrés y compromiso organizacional para los trabajadores pertenecientes a la instituciones Oleana- La Sexta.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica • Comparación de instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis bibliográfica • Método deductivo
Objetivo Específico	Analizar la situación actual de los empleados en cuanto al estrés y el compromiso organizacional que tienen ante la empresa Oleana.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la población • Socialización de la investigación con los empleados • Aplicación de los cuestionarios • Tabulación de la información recolectada. • Análisis estadístico descriptivo de las dos variables 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de los instrumentos

El primer paso para comenzar esta investigación fue pedir la autorización respectiva en la empresa Oleana-La sexta y firmar el consentimiento informado (ANEXO 3) por el gerente general. Después que se obtuvo la autorización debida, se procedió a investigar las dos variables propuestas en este estudio, el estrés laboral y compromiso organizacional. En primer lugar se hizo una revisión bibliográfica para identificar los modelos de cada variable para así poder tener el mayor conocimiento posible. Luego se analizó y comparó varios instrumentos mediante los siguientes criterios:

- Los componentes que evaluaba cada instrumento
- La confiabilidad y la validez
- El tiempo que se toma en realizar las pruebas
- El número de ítems de cada cuestionario

Con esta información analizada se determinó los instrumentos de medición más apropiados para estrés laboral y compromiso organizacional.

Una vez que se identificaron los dos instrumentos más apropiados para la medición de cada variable, los cuestionarios fueron trasladados a Google forms. Este formato constaba de tres partes:

1. Datos informativas (edad, género, cargo, etc.)
2. Escala Demanda-Control
3. Escala de Compromiso Organizacional

Antes de enviar el link de los cuestionarios, el gerente general de la empresa se encargó de socializar la investigación por medio de correos y se explicó que era para una disertación y siendo fundamental que cada colaborador administrativo llene las pruebas para que el estudio alcance su objetivo. A partir de eso, se envió electrónicamente a cada trabajador de la organización el link y sus respectivas instrucciones (Anexo 4). Cabe mencionar que al momento de hablar con el gerente general se estableció que solo los trabajadores del área administrativa se

tomarían en cuenta en la investigación puesto que ellos tienen acceso a una computadora y un correo de la empresa. Los empleados que no se tomaron en cuenta son aquellos que trabajan en el campo ya que es más complicado que ellos realicen los cuestionarios online.

Posterior a la recolección de los datos necesarios se procedió a tabular y analizar los resultados en Excel. Finalmente se logró determinar la correlación a través del coeficiente de Pearson entre el estrés laboral y compromiso organizacional. Una vez que se obtuvo el coeficiente Pearson, se pudo interpretar los resultados, comprobar la hipótesis y analizar descriptivamente la situación actual de los trabajadores, para redactar un informe final con las recomendaciones y posibles mejoras para la empresa Oleana- La Sexta.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

4.1 Descripción de Resultados: Diagnóstico General

4.1.1 Escala Demanda-Control (Estrés Laboral)

Con los datos obtenidos en el cuestionario Escala Demanda-Control se procedió a tabular de manera individual cada uno de los tres componentes que mide este instrumento y se obtuvo el promedio de la frecuencia en que los trabajadores elegían si estaban de acuerdo o en desacuerdo.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada componente del estrés laboral, empezando por la demanda psicológica.

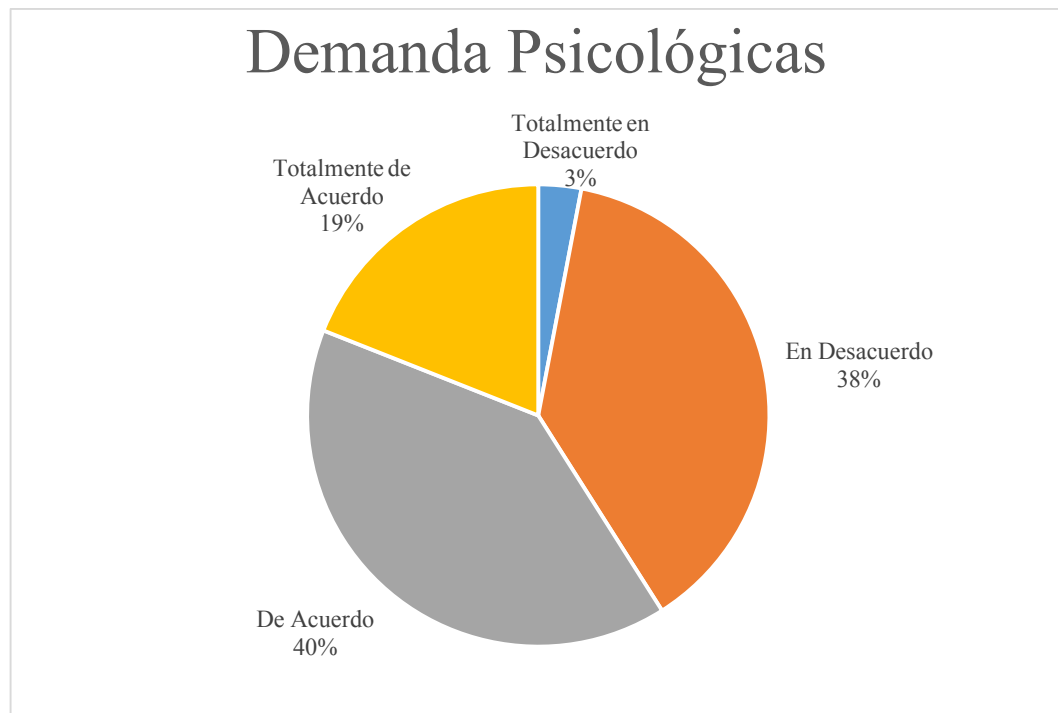


Figure 11: Frecuencia del factor Demanda

A la demanda psicológica se entiende por el ritmo y rapidez del trabajo, la cantidad de trabajo que existe, por el alto nivel de concentración, por la cantidad de interrupciones, al igual que tener que depender de los demás para avanzar en sus actividades, estas se encuentran ligadas a la cota de producción que tiene la empresa. (Mansilla Izquierdo, 2018).

Según la figura 11, el 59%, es decir, la mayoría de los trabajadores, dicen que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que las demandas son altas en la empresa. Los altos niveles de demandas psicológicas no siempre son contraproducentes pues si existe un alto nivel de control entonces el trabajador tiene como enfrentar esas demandas de la mejor manera (FeSP-UGT, 2017).

El siguiente factor se denomina Control que se refiere a los recursos que tiene el trabajador para enfrentar las demandas laborales. Según Karasek (1979) este factor tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía hace referencia al grado de independencia que se tiene para realizar sus actividades profesionales y a la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su contorno laboral. Por otro lado, el desarrollo de habilidades se refiere al nivel de formación y si es capaz de desarrollarse en el trabajo, tanto sus capacidades como creatividad.

A continuación se presenta la figura 12 donde podremos observar que, al igual que la demanda, el nivel de control también es alto pues el 86% de los empleados indicaron que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con las afirmaciones que indican el alto nivel de control que ellos poseen en su puesto laboral. Esto indica que los trabajadores sienten que tienen un grado de autonomía en la ejecución de sus actividades laborales y participación en la toma de decisiones y también tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades, conocimientos y capacidades (López, 2013).

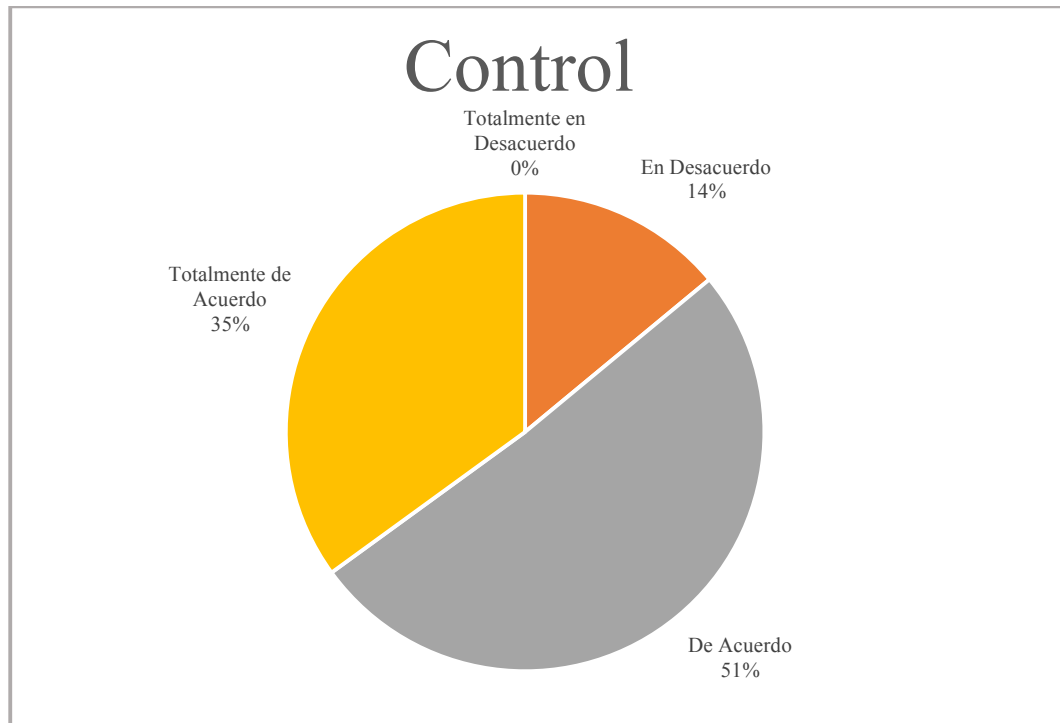


Figura 12: Frecuencia del factor Control

Podemos decir que la mayoría de la fuerza laboral percibe altos niveles de demanda y control lo cual indica que casi todo el personal se encuentra en la categoría activo. Según Karasek (1979) en el modelo teórico demanda-control solo se presenta un alto nivel de estrés si existe una demanda psicológica alta pero un bajo control para enfrentarlas. Como podemos ver en la figura 13 existen 4 categorías diferentes de resultados que se producen por los altos y bajos niveles de cada componente. Como se mencionó, la mayoría de los empleados se encuentran en un estado activo. En esta situación el trabajo se convierte en un reto para el empleado lo cual proporciona una fase de activación para la consecución del objetivo. Si un trabajador con altas exigencias tiene el control sobre su actividad laboral, ayuda a su desarrollo profesional porque al momento de tener más autonomía en cuanto a la respuesta frente a las demandas el individuo, aprende de los resultados obtenidos y se beneficia con nuevas pautas de comportamiento. De hecho, esto genera un alto grado de motivación de aprendizaje pero disminuye conforme baja el control sobre el trabajo, y por ende fomenta un comportamiento activo o pasivo frente al labor.

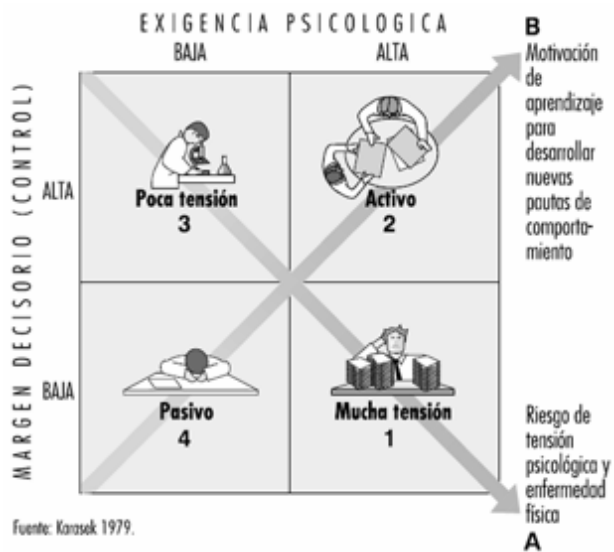


Figura 13: Modelo Demanda-Control de Karasek (1979)

El último factor es apoyo social, donde se analiza el grado de apoyo que tiene el empleado, por parte de sus jefes como de sus compañeros de trabajo y hace referencia al clima social que existe en la organización. En la figura a continuación se muestra los resultados que se obtuvieron.

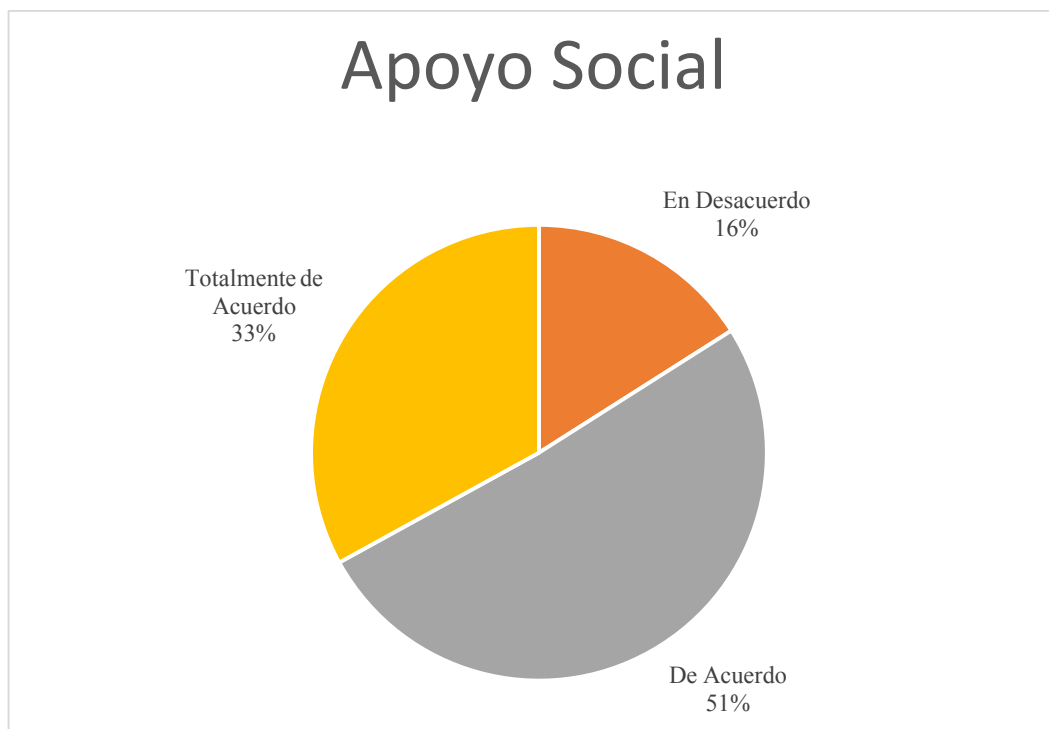


Figura 14: Frecuencia del factor Apoyo Social

Al igual que el factor control, el apoyo social también muestra la misma tendencia. El 84% de los trabajadores están totalmente de acuerdo o de acuerdo con las preguntas que afirman que existe un apoyo social en la organización, tanto de los jefes como de los compañeros. Esto indica que la gran mayoría de los trabajadores se sienten apoyados lo que genera que disminuya el nivel de estrés. Johnson y Hall (1988) consideran que el apoyo social es una variable que cuando es elevada disminuye el nivel del estrés laboral pero su ausencia se relaciona con enfermedades coronarias, colesterol alto y aumenta el nivel de estrés laboral.

Luego de este análisis de los tres factores que componen el cuestionario de estrés laboral, se puede analizar qué nivel de estrés o estado presentan los trabajadores. A continuación se observa el resultado del estrés laboral relacionando demanda, control y apoyo social e interpretado con el modelo que se observa a continuación.

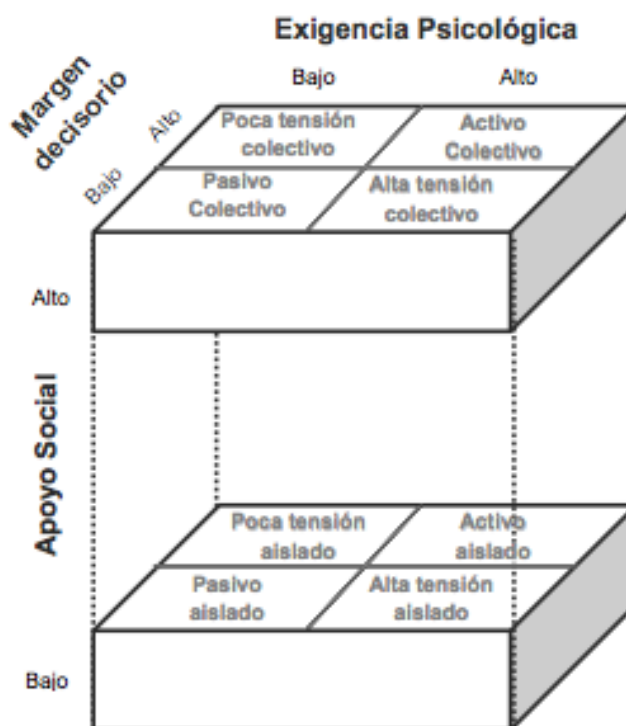


Figura 15: Modelo demandas-control-apoyo social. Fuente: Adaptado de (Johnson & Hall, 1988)

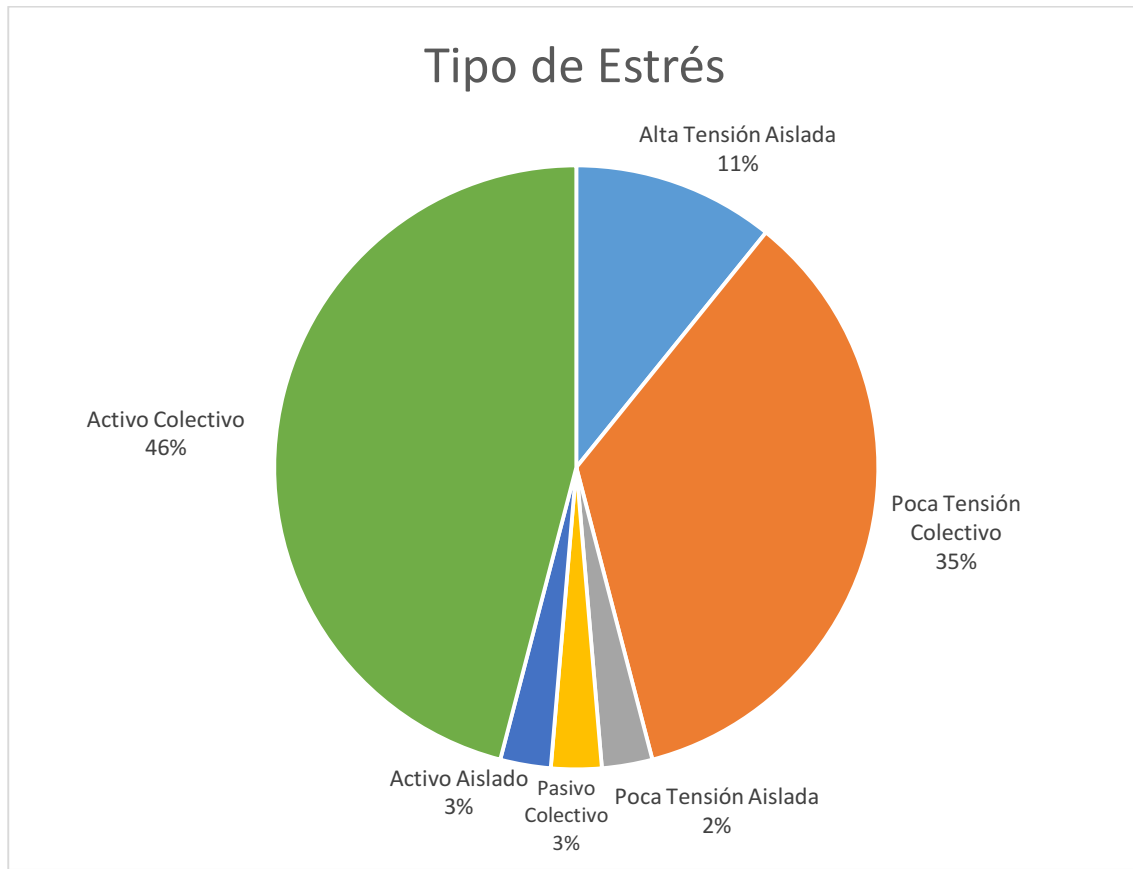


Figura 16: Tipo de Estrés Laboral según el Modelo Demanda-Control de Karasek

Como podemos observar en la figura 16, el 46% de los trabajadores están ubicados en Activo Colectivo, lo que significa que casi la mitad de la población está en una posición óptima para el buen desarrollo y funcionamiento de la empresa. Cuando el trabajador está en un estado activo, significa que la demanda psicológica es alta, pero la organización permite que el trabajador tenga un alto nivel de control para decidir en sus actividades y también hay un nivel alto de apoyo social. Convirtiéndose en el estado más óptimo para la empresa dado que la fuerza laboral se encuentran activamente realizando sus actividades y cumpliendo los objetivos de la organización. Este sección del modelo manifiesta un tipo de estrés positivo o “eustrés”, la situación que aumenta la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal; y también se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo (Vega Martínez, 2001).

Luego viene el 35% de los empleados que se ubican en Poca Tensión Colectivo. Esto es una indicación de que los trabajadores tienen alto control (autonomía) pero una demanda laboral baja y un alto apoyo social, creando un nivel de estrés bajo y colectivo.

El 11% de los empleados presentan Alta Tensión Aislada pues la demanda es alta pero los niveles del control y apoyo social son bajos. Luego de observar con detalle quienes están situadas en este estado se pudo ver que son los trabajadores que pertenecen al departamento de Recursos Humanos. Este está conformado por cuatro personas y ellos se encuentran con una alta tensión aislada en la organización. Es obvio que este nivel de estrés no es favorable para la persona. Se observa que dos personas no cumplen ni un año trabajando ahí, y capaz por el hecho de ser nuevos en la empresa se presentan niveles de control y apoyo social bajos ya que a un empleado nuevo no se le puede incluir en la toma de decisiones dado que aún no conoce completamente cómo funciona la organización. Otra manera de ver las causas de alta tensión solo en el departamento de RRHH es que ellos se encargan de muchas tareas relacionadas con el personal de la empresa. Tiene una serie de funciones que le caracterizan dentro de la empresa, y las cuales la hacen una figura imprescindible en muchas empresas (Soto, B). Por ende, su nivel de estrés puede que sea más elevado dado que ellos cuidan al personal y se aseguran de que todo esté funcionando correctamente.

4.1.2 Escala de Compromiso Organizacional

De la misma manera se analizó este cuestionario, se tabuló de manera individual cada uno de los tres componentes que mide este instrumento y se obtuvo la media de la frecuencia en que los trabajadores elegían si estaban de acuerdo o en desacuerdo.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada componente del compromiso organizacional, empezando por Compromiso Normativo.

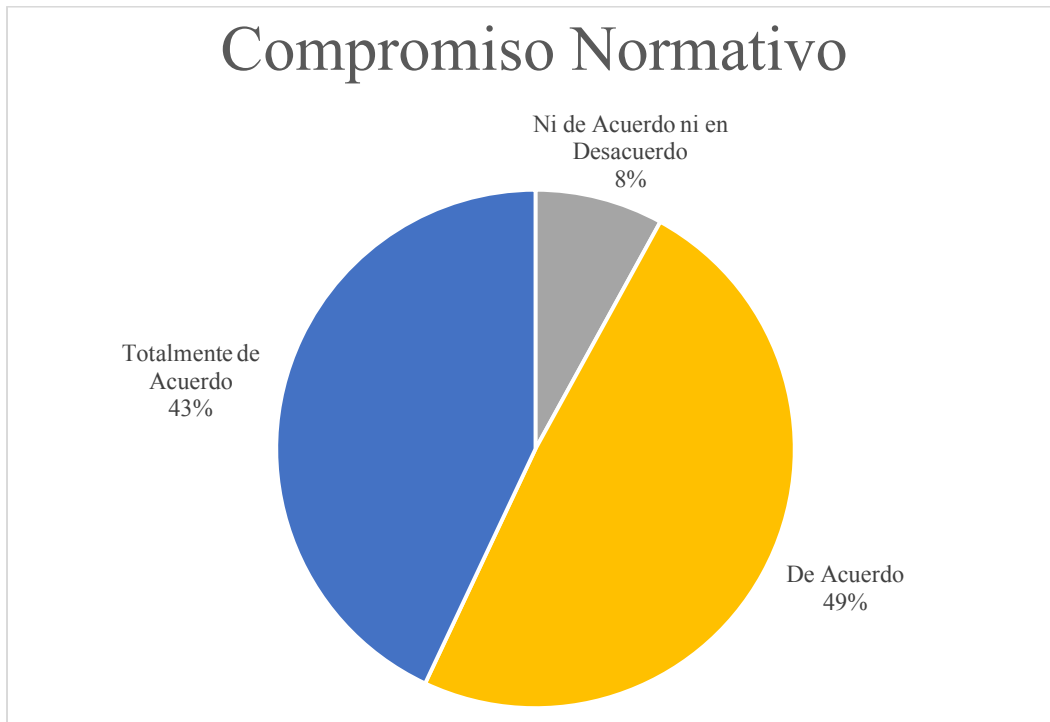


Figura 17: Frecuencia de Compromiso Normativo

En cuanto al compromiso normativo se puede observar en la figura 17 que la mayoría de los colaboradores de la empresa muestran un alto compromiso normativo mostrando que un 92% de los trabajadores están totalmente de acuerdo o de acuerdo con las afirmaciones. Solo el 8% de los trabajadores son imparciales a este compromiso y no hay una persona que está en desacuerdo. Según Meyer y Allen (1991), cuando los trabajadores tienen un alto compromiso normativo, sienten un deber moral o gratitud y sienten que deben responder de manera recíproca hacia la empresa como resultado de los beneficios obtenidos. Los autores también mencionan que el empleado presenta dos tipos de respuestas ante este compromiso, por un lado la conducta de lealtad y por otro lado la de ser responsable. Es decir, la mayoría de la fuerza laboral está mostrando lealtad hacia la empresa o simplemente es responsable porque así fue criado.

También existe otro componente de compromiso organizacional que se refiere al apego emocional del empleado hacia la organización, y se denomina compromiso afectivo. A continuación se muestra la figura 17 donde observaremos los resultados de este factor.



Figura 18: Frecuencia de Compromiso Afectivo

En cuanto al compromiso afectivo, se puede ver en la figura 18 que 54% de los trabajadores están totalmente de acuerdo o de acuerdo, lo que indica que más de la mitad de la población presenta un nivel alto de compromiso afectivo con la organización. Según Fernando Arias García (2001) el componente afectivo se refiere a los lazos emocionales que las personas crean con la empresa al sentir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por lo tanto, disfrutan de su permanencia en la organización. El 38% se encuentran imparciales a este tipo de compromiso mientras el 8% no demuestran tener un compromiso afectivo hacia la empresa, demostrando que existe aún el 46% de los trabajadores que no están apegados emocionalmente con la empresa.

El último componente del cuestionario de compromiso organizacional es el compromiso de continuidad que establece que el trabajador permanece en la empresa por el hecho de que ha invertido tiempo y recursos en ella y perdería mucho si abandona el trabajo.

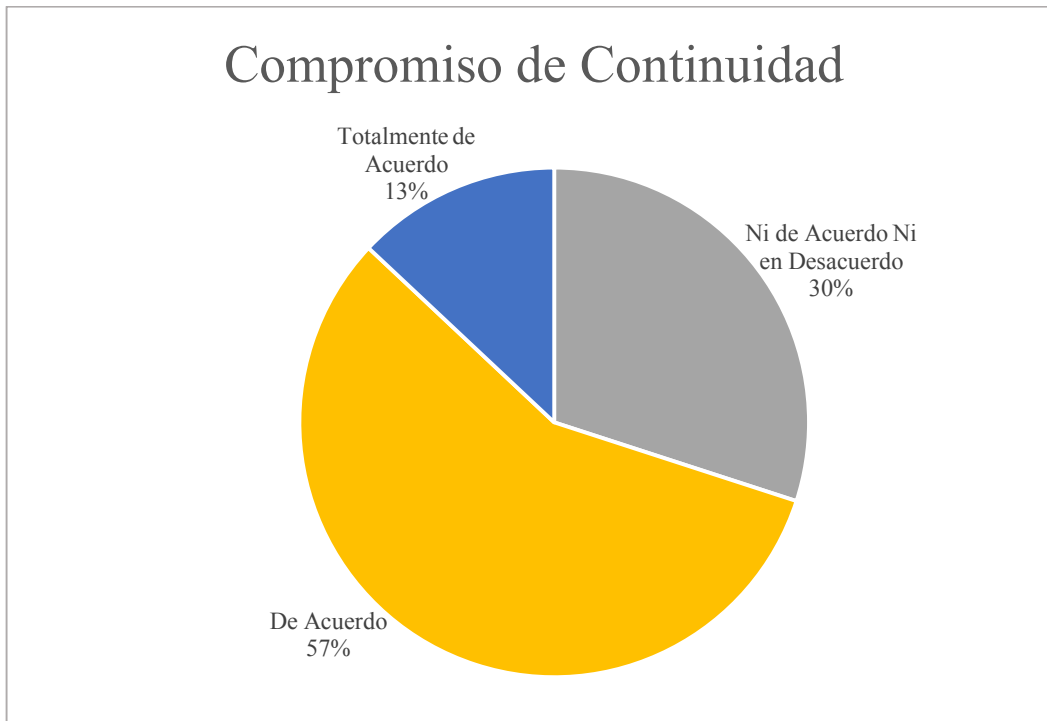


Figura 19: Frecuencia de Compromiso de Continuidad

En la figura 19 se puede observar como la mayoría de los trabajadores demuestran tener un alto compromiso de continuidad ya que 70% de ellos están totalmente de acuerdo o de acuerdo. El otro 30% de empleados están imparciales a este compromiso. Para Robbins y Judge (2009) resulta ser el valor económico con el cual el colaborador se siente comprometido con la organización y su deseo por permanecer en ella. En otras palabras los trabajadores analizan el costo que sería dejar la empresa y lo comparan con el sueldo que están ganando actualmente y ven que resulta más beneficioso permanecer en la empresa.

4.2 Comprobación de Hipótesis

En esta investigación, la hipótesis planteada fue que el estrés se relaciona de forma indirecta (negativa) con el compromiso organizacional en los trabajadores, lo que significa que a medida que aumenta el estrés, el compromiso disminuye.

Para comprobar la hipótesis se realizó una correlación de Pearson con los datos obtenidos en los cuestionarios. Para la interpretación de los resultados se utilizó la tabla 6 que está a continuación seguido por la tabla 7 donde podremos ver el resultado de la correlación por variables.

Tabla 6: Tabla de Interpretación del Coeficiente de Pearson

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Tabla 7: Tabla de Correlación por Variables

	Control	Demanda	Apoyo Social	Normativo	Afectivo	Continuidad
Control	1.00000					
Demanda	-0.00700	1.00000				
Apoyo Social	0.47931	-0.38020	1.00000			
Normativo	0.59296	0.00327	0.25049	1.00000		
Afectivo	-0.18626	0.35894	-0.13936	-0.03581	1.00000	
Continuidad	0.11359	0.24607	-0.04854	0.11301	0.58045	1.00000

Según el análisis realizado, la hipótesis no se cumplió porque la correlación que existe entre cada variable es directa (positiva) y con una magnitud baja ya que la mayoría se encuentran

debajo de 0,40 a excepción de una. La razón por la cual no se cumplió la hipótesis es porque gran parte de la fuerza laboral se encuentran en un estado de eustrés (estrés positivo) y algunas investigaciones indican que eustrés se correlaciona positivamente con el nivel de satisfacción laboral de los empleados y causa menos rotación, por lo que se puede decir que son trabajadores comprometidos con la organización (iresearchnet.com, n.d.).

Se puede ver que solo la correlación entre control y compromiso normativo es moderada y de manera directa, lo que indica que cuando hay más control, el compromiso normativo aumenta. En otras palabras, cuando los trabajadores participan en la toma de decisiones, se sienten más comprometidos a lograr los resultados deseados, convirtiéndose en una motivación para ellos (Gestiopolis Aportes, 2009).

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El tema principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Oleana- La Sexta. Una vez que se analizaron los datos recolectados de los cuestionarios, se determinó que la correlación que existe entre ambas variables es directa (positiva) pero significativamente baja. La razón por la que la relación resultó ser directa es porque el estrés que mostraron los empleados fue positiva (eustrés), indicando que al tener mayor estrés positivo el personal, mayor será su compromiso.
- Se concluye que hay varios modelos teóricos para ambas variables que aportan al desarrollo de ellas. Para el estrés laboral se encontraron cinco teorías de diferentes autores, donde cada uno de ellos muestran diferentes componentes que influyen el estrés. Algunos factores como demanda y control, se mencionan en dos o tres modelos teóricos pero el que se utilizó en esta investigación y en el cuestionario fue el modelo de interacción de demanda, control y apoyo social, desarrollada principalmente por Karasek y luego ampliada por Johnson y Hall en 1988. Por otro lado, el compromiso organizacional tiene cuatro modelos teóricos, y al igual que el estrés, cada modelo muestran diferentes factores que influyen el compromiso organizacional de los trabajadores. La teoría que se utilizó en este estudio fue el Modelo de los tres componentes de Meyer y Allen, donde explican los tres tipos de compromiso (normativo, afectivo y de continuidad) que puede tener el personal hacia la organización. Existen nuevas teorías donde el compromiso de continuidad ya no se denomina compromiso sino atrincheramiento, y se refiere a que el trabajador se queda en la empresa por miedo a salir y se convierte en una conformidad por parte del empleado.

- Concluimos que existe una diversidad de instrumentos para evaluar tanto compromiso organizacional como el estrés laboral. Se realizó un análisis de cada uno de los instrumentos para cada variable y se logró determinar el más apropiado para la investigación. Para el estrés laboral se escogió el Perfil de Estrés de Nowack ya que se encontraba disponible en la facultad, pero cuando se observó detenidamente los componentes que indagaba el test se determinó que no era el más apropiado para la investigación puesto a que era un test general de estrés y consta de 123 items. Después de realizar otro análisis más profunda se encontró un cuestionario que se ajustaba a las necesidades de este estudio, la Escala Demanda-Control de Karasek, que se basa en uno de los modelos teóricos del estrés laboral. En cuanto al compromiso organizacional, el cuestionario que se eligió desde el principio fue el que se utilizó en esta investigación. Ambos cuestionarios utilizados fueron más accesibles, sin costo, disponibles en el internet y fáciles de interpretar.
- Se concluye que el nivel de estrés en los trabajadores no es alto porque si bien existe una demanda psicológica alta, también hay altos niveles de control sobre ella y apoyo social. Sin embargo en ciertas áreas, como RRHH, las demandas son altas pero el nivel de control y apoyo social son bajas, causando un alto nivel de estrés. Indagando con el gerente general de la institución, vimos que la organización tiene varias sedes y el departamento de RRHH se encarga de todas las sedes. Entonces podemos ver que claramente las demandas son altas por esa razón y el control es bajo porque ellos no tienen el poder de decisión en todas las sedes. Por otro lado, el compromiso normativo de los trabajadores es alto, lo que demuestra que ellos sienten una obligación en permanecer en la institución por alguna razón (beneficios, remuneración, etc.). El compromiso de continuidad se encuentra en el segundo lugar y por último el compromiso afectivo es el más bajo de los tres, sin embargo la mitad de los trabajadores muestran tener un lazo emocional con la empresa.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar nuevas investigaciones e indagar con mayor profundidad que variable del estrés influye más en el compromiso de los trabajadores. Dado a que existe una correlación con las dos variables estudiadas, es importante trabajar en el estrés laboral para que el compromiso asociado este en buenas condiciones. Como la mayoría de los trabajadores presentan un estrés positivo, lo mas optimo es que se mantengan en este estado para que la empresa se beneficie en cuanto a la productividad y el buen manejo de ella. De igual manera, la mayoría de los trabajadores presentan un tipo de compromiso y algunos muestran tener dos o todos los tipos de compromiso, y eso significa que los trabajadores estan muy comprometidos con Oleana.
- Ambas teorías utilizadas en esta investigación fueron esenciales para el buen desarrollo de esta y ambos cuestionarios encontrados se basaron en estos modelos teóricos y fueron desarrollados por el mismo autor. En cuanto al compromiso organizacional, se recomienda estudiar las nuevas teorías contemporáneas sobre el compromiso de continuidad.
- Se recomienda el uso de ambos instrumentos para futuras investigaciones ya que ambos muestran un alto grado de confiabilidad y fueron validadas en algunos estudios dentro y fuera del país.
- En cuanto al estrés, es recomendable mantener a los trabajadores en el estado “Activo” porque es el estado más beneficioso no solo para la organización sino también para el empleado. El estrés positivo es una situación ideal porque mantiene alerta al empleado ante cualquier novedad sin demandar tanto esfuerzo mental o físico y es beneficioso ya que motiva y aumenta la productividad y capacidades del personal. Para los trabajadores que presentan altos niveles de estrés, es recomendable manejar el estrés lo más pronto posible ya que existen efectos secundarios del estrés que pueden causar enfermedades, cambio de comportamiento o malestares físicos y/o mentales. Existen varias maneras de manejar el estrés, pero el objetivo principal es encontrar los factores estresantes en el

trabajo y tratar de mantener bajo control esas situaciones de estrés comunicándote, con técnicas de relajación, tomando un pequeño descanso cada cierto tiempo en el trabajo para tomar aire y estirarte un poco.

- Para el compromiso, es recomendable disminuir el compromiso normativo ya que este se basa en que el trabajador se siente endeudado con la empresa y crea un sentimiento de obligación de permanecer en ella. Se recomienda aumentar el nivel de compromiso afectivo, así aumenta el lazo emocional del personal hacia la organización y crea un mayor involucramiento por parte de ellos, al igual que su deseo de permanecer en la organización a un largo plazo. Para aumentar el compromiso de los trabajadores, se recomienda establecer procesos de retroalimentación que permite que los empleados expresen sus opiniones, sugerencias y/o quejas y de esa manera proporcionan información valiosa acerca de sus destrezas y posibles problemas. Es fundamental asumir el compromiso como un factor clave para obtener mejores resultados en la empresa, especialmente el compromiso afectivo.

Bibliografía

- Alvarez Chávez, E. A. (2014). *Diagnóstico e intervención sobre el estrés laboral de los colaboradores que desempeñan puestos de alto riesgo : proyecto aplicado en la CNT EP., de la ciudad de Quito, sector Monjas, con colaboradores con más de 10 años de trayectoria laboral, entre junio y agosto del 2014*. PUCE, Facultad de Psicología , Quito .
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México ?Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? . *Revista de Negocios del ITAM* , 2, 21-23.
- Bandy, J. G. (2015). *International Evaluation of Employee Wellness Program Outcomes*. The Chicago School of Professional Psychology. ProQuest Dissertations Publishing.
- Barrezueta Solis, L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del Sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil*. Retrieved 03 2018, from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5859/1/Tesis%20Estres%20Laboral.pdf>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment . *American Journal of Sociology* , 66, 32-42.
- Bedoya Chico, J. F. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Betanzos Diaz, N. (2007). *Factores antecedentes y consecuentes del compromiso organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología . México: UNAM-Dirección General de Bibliotecas.
- Bustos Amores, A., & Román Miño, L. (2005). *Correlación entre factores de inteligencia emocional y estrés laboral en una institución financiera*. PUCE , Facultad de Psicología , Quito .
- Cano Vindel, D. A. (2002). *SEAS*. Retrieved from Síntomas que puede provocar el estres laboral: https://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm
- Echeverría, B. (2016, 04 18). *¿Tu trabajo te colapsa? Conoce los tipos de estrés laboral*. Retrieved 06 07, 2017, from Cognifit: Salud Cerebro & Nuerociencia : <https://blog.cognifit.com/es/tipos-de-estres-laboral/>
- estreslaboral.info. (2017). *¿Qué es el Estrés Laboral?* Retrieved 05 08, 2017, from Estreslaboral.info: <http://www.estreslaboral.info/index.html>

- FeSP-UGT. (2017). *ESTRÉS LABORAL*. Retrieved from <http://infantilprl.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- García, F. A. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. . *Revista Contaduría y Administración* , 200, 5-10.
- García, J. L. (2015). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca*. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gestiopolis Aportes. (2009, Mayo 29). *Participación de los empleados en la toma de decisiones*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/participacion-empleados-toma-decisiones/>
- Gil-Monte, P. R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid : Pirámide.
- Green, A. E., Dishop, C. R., & Aarons, G. A. (2016). Organizational Stress as Moderator of Relationship Between Mental Health Provider Adaptability and Organizational Commitment. *Psychiatric Services*, 67(10), 1103.
- Harrison, R. (1978). *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Hidrovo, C., & Naranjo, K. (2015). *Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito*. Retrieved from <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11229/TEISIS%20C.%20HIDROVO%20K.NARANJO%202016.pdf?sequence=1>
- iresearchnet.com. (n.d.). *Eustress*. Retrieved Agosto 18, 2018, from Psychology: <http://psychology.iresearchnet.com/industrial-organizational-psychology/job-satisfaction/eustress-i-o/>
- Johnson, J., & Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Juaneda Ayensa, E., & González Menorca, L. (n.d.). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. Retrieved from <file:///Users/evelyncanarte/Downloads/Dialnet-DefinicionAntecedentesYConsecuenciasDelCompromisoO-2234965.pdf>

- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*(24), 285-309.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: OMS.
- Llerena Núñez, A. M. (2012). *Propuesta de un programa de actividad física para los colaboradores de la empresa Tuboscope Vetco Internacional Inc. Ecuador como mecanismo de prevención o disminución del estrés laboral*. PUCE, Facultad de Psicología , Quito.
- López, J. d. (2013, Mayo). *Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek*. Retrieved from <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- Mansilla Izquierdo, L. (2018, 07 15). *El estrés laboral: concepto y modelos teóricos*. Retrieved from <https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html>
- Martin, J. E., Magenau, J. M., & Peterson, M. F. (1986). Variables related to patterns of union stewards' commitment. *Journal of Labor Research*, 7, 323-336.
- Martin, M. (2008). Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26, 13-44.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Meichenbaum, D. (1987). *Prevención y reducción del estrés*. Bilbao: Deselée de Brower .
- Mercado-Salgado, P., & Gil-Monte, P. R. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*, 20, 161-174.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Gellatly, I. R. (1990). Affective and continuance Commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710-720.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., & Topolnytsky. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York : Academic Press.
- Muñoz, D. F. (n.d.). Retrieved from Estrés laboral:
<http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>
- Muñoz, R., & Sánchez, S. (2006). *Coeficiente de variación de Pearson*. Retrieved from Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/oc/pearson.htm>
- Navarrete Guerra, B., & Palacios García, M. (2012). *Diagnóstico y diseño de un plan de compromiso laboral en las empresas: Desca, Metroagencia y S.J. Jersey*. PUCE, Facultad de Psicología , Quito .
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT.
- Oleana. (2017). *Oleana*. Retrieved from <https://www.oleana.ec>
- Payne, R., & Fletcher, B. (1983). Job demands, support and constraints as predictors of psychological strain among school teacher. *Journal of Vocational Behavior*, 22, 136-147.
- Prado, J. d. (2014, 09). *Consecuencias del Estrés para la Organización*. Retrieved 05 09, 2017, from Blog de Prevención de Riesgos Laborales: <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/conanizacionsecuencias-del-estres-para-la-org/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (13th Edition ed.). Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 67-86.
- Ruzungunde, V. S., Murugan, C., & Hlatywayo, C. K. (2016). The Influence Of Job Stress On The Components Of Organisational Commitment Of Health Care Personnel In The Eastern Cape Province South Africa. *International Business & Economics Research Journal*, 15(5), 219-226.
- Sánchez Hernández, M. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 85-100.

- Sanjeev, M., & Rathore, S. (2014). EXPLORING THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A STUDY OF THE INDIAN IT SECTOR. *Management Research and Practice*, 6(4), 40-56.
- Siegrist, J. (1996). *Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention*. New Jersey: LEA.
- Soto, B. (n.d.). *Las funciones del departamento de recursos humanos*. Retrieved from <https://www.gestion.org/las-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Tansky, J. W., & Cohen, D. J. (2001). The relationship between organizational support employee development and organizational commitment: an empirical study. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 285-300.
- Tansky, J. W., Gallagher, D. G., & Wetzel, K. W. (1997). The effect of demographics, work status, and relative equity on organizational commitment: looking among part-time workers. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14, 315-326.
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Tilly, C. (1996). *Half a job: bad and good jobs in a changing labor market*. Philadelphia: Temple University Press.
- Vandenberghe, C. (1996). Assessing organizational commitment in a Belgian context: evidence for the three-dimensional model. *Applied psychology: an international review*, 45, 371-386.
- Vega Martínez, S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Villagómez, C. (2013, 11 15). *CCM*. Retrieved 06 08, 2017, from Las 3 fases del estrés: <http://salud.ccm.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>

Anexos

Anexo 1: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993)

INSTRUCCIONES:

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación.

Conteste sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero. Sus respuestas serán ANÓNIMAS.

La escala es la siguiente:

- 5: Totalmente de Acuerdo
- 4: De Acuerdo
- 3: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 2: En Desacuerdo
- 1: Totalmente en Desacuerdo

1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en la PUCE.	1	2	3	4	5
2	En realidad siento como si los problemas de la PUCE fueran los míos.	1	2	3	4	5
3	Tengo un fuerte sentido de pertenencia con la PUCE.	1	2	3	4	5
4	Me siento emocionalmente ligado a la PUCE.	1	2	3	4	5
5	Me siento como “parte de la familia” en la PUCE.	1	2	3	4	5
6	La PUCE tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
7	Por ahora, permanecer en la PUCE refleja tanto necesidad como deseo.	1	2	3	4	5
8	Sería muy difícil para mí dejar la PUCE ahora, incluso si deseara hacerlo.	1	2	3	4	5
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la PUCE.	1	2	3	4	5
10	Siento que tengo muy pocas opciones si dejará la PUCE.	1	2	3	4	5
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en la PUCE, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	1	2	3	4	5
12	Una de las consecuencias negativas de dejar la PUCE sería la escasez de otras alternativas disponibles.	1	2	3	4	5

13	Siento alguna obligación de permanecer en mí trabajo actual.	1	2	3	4	5
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la PUCE ahora no sería lo correcto.	1	2	3	4	5
15	Me sentiría culpable si dejo la PUCE ahora.	1	2	3	4	5
16	La PUCE merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
17	No dejaría la PUCE ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	1	2	3	4	5
18	Siento que le debo mucho a la PUCE.	1	2	3	4	5

Anexo 2: Escala Demanda- Control de Karasek (1979)

INSTRUCCIONES:

Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem. Por favor indique el grado De acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación.

Conteste sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero. Sus respuestas serán ANÓNIMAS.

La escala es la siguiente:

- 4: Totalmente de Acuerdo
- 3: De Acuerdo
- 2: En Desacuerdo
- 1: Totalmente en Desacuerdo

1	Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas.	1	2	3	4
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación.	1	2	3	4
3	En mi trabajo debo ser creativo.	1	2	3	4
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	1	2	3	4
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	1	2	3	4
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma.	1	2	3	4
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.	1	2	3	4
8	Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo.	1	2	3	4
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.	1	2	3	4
10	Mi trabajo exige ir muy deprisa.	1	2	3	4
11	Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental.	1	2	3	4
12	No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo.	1	2	3	4
13	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo.	1	2	3	4

14	No recibo peticiones contradictorias de los demás.	1	2	3	4
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.	1	2	3	4
16	Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde.	1	2	3	4
17	Mi trabajo es muy dinámico.	1	2	3	4
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.	1	2	3	4
19	Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.	1	2	3	4
20	Mi jefe presta atención a lo que digo.	1	2	3	4
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.	1	2	3	4
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo.	1	2	3	4
23	Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida.	1	2	3	4
24	Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan.	1	2	3	4
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.	1	2	3	4
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí.	1	2	3	4
27	Las personas con las que trabajo son amigables.	1	2	3	4
28	Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas.	1	2	3	4
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.	1	2	3	4

Anexo 3: Consentimiento Informado

Anexo 4: Ejemplo de uno de los correos electrónico enviados

Evelyn Canarte
Tue 5/29/2018, 11:48 AM
ehormaza@oleana.ec



Estimado Colaborador,

El link que se encuentra a continuación lo guiará hacia dos cuestionarios diseñadas para medir el compromiso organizacional y el estrés laboral.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLU2M7Efq1x6z6DXKLdxySeFNSkc_1hXFrV5nL_1rOoHNfgA/viewform?usp=sf_link

-Estas encuestas serán llenadas a través del link adjuntado.

-Contestar todas las preguntas con total sinceridad, ya que los resultados obtenidos a través de este proceso serán un insumo para plantear beneficios en la empresa.

-Sus respuestas serán ANÓNIMAS y utilizadas solo para fines de la investigación.

De antemano agradezco su colaboración y su pronta respuesta con los cuestionarios.

Muchas gracias