



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en el personal civil de una
Institución Militar en el Callao**

AUTORA:

Celis Isuiza, Patricia Paola

ASESOR:

Dr. José Vallejos Saldarriaga

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

Lima- Perú

2016

Página del jurado

MAG. MANRIQUE TAPIA, CÉSAR

Presidente

MAG. CASTILLO PEÑA, MARCO

Secretario

LIC. CASARETTO CAMARGO, ANGIE

Vocal

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que demostraron su apoyo para la elaboración del presente estudio, especialmente a mis padres por sus consejos, su apoyo incondicional, y por haberme formado en la persona que en la actualidad soy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y por permitirme estar aquí; A mis hermanos que me muestran su apoyo para ser una gran persona. A las circunstancias que me permitieron luchar día a día por conseguir mis logros y metas planteadas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Patricia Paola Celis Isuiza, con DNI N° 70378171, con efecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, también declaro que todos los datos e información que contiene la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo las responsabilidades que corresponda ante cualquier falsedad, omisión u ocultamiento de documentos como de la información aportada en esta investigación, por ende me someto a lo establecido por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Setiembre del 2016.

Patricia Paola Celis Isuiza.

PRESENTACIÓN

En la presente investigación se describen los hallazgos del estudio, lo cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal civil de una institución militar en el Callao, el cual fue evaluado mediante la escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo OIT y la Escala satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo SL/SPC.

La investigación está dividida en seis capítulos:

En el capítulo I, se expone la realidad problemática, lo cual abarca los trabajos previos que son los antecedentes internacionales y nacionales, las teorías relacionadas al tema sobre ambas variables estrés laboral y satisfacción laboral, la formulación del problema, justificación, las hipótesis y los objetivos generales como específicas, en esta parte se detallan los aportes teóricos que son relevantes para el soporte conceptual de la investigación.

En el capítulo II, abarca el diseño de investigación, metodología, operacionalización de las variables, la población, muestra, muestreo, los instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de los datos y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se mencionan los resultados que fueron obtenidos mediante la recolección de los datos de los instrumentos, para determinar si hay relación significativa entre las variables de estudio, como también si hay relación en los niveles de cada instrumento.

En el capítulo IV, se plantea la discusión de los resultados que se obtuvieron en el estudio de investigación.

En el capítulo V, son las conclusiones a las que se llega mediante la discusión.

En el capítulo VI, se detallan las recomendaciones sobre los resultados de la investigación.

Finalmente, se detallan las referencias que fueron consultadas, asimismo los anexos que corresponden para una mayor información de la investigación.

Patricia Paola Celis Isuiza

Índice	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos Previos	19
1.2.1. Antecedentes Internacionales	19
1.2.2. Antecedentes Nacionales	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	22
1.3.1 Estrés Laboral	22
1.3.1.1 Marco Conceptual del Estrés	22
1.3.1.2. Marco Conceptual del Estrés Laboral	22
1.3.1.3 Causas del Estrés Laboral	23
1.3.1.4. Efectos del Estrés Laboral	24
1.3.1.5. Consecuencias de Estrés Laboral	25
1.3.1.6. Los Principales Estresores Organizacionales	26
1.3.2 Satisfacción Laboral	27
1.3.2.1 Marco Conceptual de Satisfacción	27
1.3.2.3.2. Teoría de los Dos Factores de Herzberg	29
1.3.2.3.3. Dimensiones de satisfacción laboral	30
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación	31
1.6. Hipótesis	33
1.6.1. General	33
1.6.2. Específicas	34

1.7.	Objetivos	34
1.7.1.	General	34
1.7.2.	Específicos	34
II. Método		36
2.1.	Diseño de Investigación	37
2.1.1.	Metodología	37
2.2.	Identificación de Variables, Operacionalización	37
2.3.	Población, Muestra y Muestreo	41
2.3.1.	Población	41
2.3.2.	Muestra	41
2.3.3.	Muestreo	41
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	41
2.4.1.	Instrumento – Escala De Estrés Laboral de la OIT	41
2.4.2.	Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC	46
2.5.	Métodos De Análisis De Datos	52
2.6.	Aspectos Éticos	52
III. Resultados		53
3.1.	Resultados	54
3.1.1.	Estrés Laboral	54
3.1.2.	Satisfacción Laboral	55
3.2.	Prueba De Hipótesis	56
3.2.1.	Prueba De Normalidad	56
3.3.	Relación Entre Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral	57
3.4.	Niveles De Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral	59
IV. Discusión		60
4.1.	Discusión	61

V. Conclusión	65
5.1. Conclusión	65
VI. Recomendación	66
6.1. Recomendación	67
6.2. Referencias	68
Anexos	
✓ Anexo 1: Escala de Estrés Laboral de la OIT	73
✓ Anexo 2: Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC	75
✓ Anexo 3: Consentimiento Informado	77
✓ Anexo 3: Permisos	78

Índice de Tablas	Pág.
Tabla 1 Validez y Operacionalización estrés laboral	39
Tabla 2 Validez y Operacionalización satisfacción laboral	40
Tabla 3 Baremos para medir el nivel de estrés laboral	43
Tabla 4 Confiabilidad de Cronbach	44
Tabla 5 Análisis de jueces	44
Tabla 6 Baremos de satisfacción laboral	48
Tabla 7 Confiabilidad de Cronbach	49
Tabla 8 Análisis de jueces	50
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de las variables de estudio.	54
Tabla 10 Estadísticos descriptivos de los niveles de las variables de estudio.	55
Tabla 11 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	56
Tabla 12 Correlación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral	57
Tabla 13 Correlación entre las dimensiones de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral	58
Tabla 14 Niveles de Estrés Laboral en la muestra estudiada	59
Tabla 15 Nivel de satisfacción laboral en la muestra estudiada	59

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal civil de una institución militar en el Callao. La investigación tiene como tipo de estudio descriptiva correlacional, el cual buscó describir la relación entre ambas variables sin manipular, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra no probabilística estuvo conformada por 150 trabajadores del personal civil. Para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT, asimismo para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el instrumento SL/SPC (Sonia Palma Carrillo). Los resultados mostraron que no existe relación significativa entre las variables de estrés y satisfacción laboral. Con respecto a los niveles de estrés con la satisfacción no se evidencia una correlación significativa ya que la satisfacción se encuentra en un nivel promedio.

Palabras clave: Estrés laboral, personal civil y satisfacción laboral.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between job stress and job satisfaction civilian personnel of a military institution in Callao. The research is correlational descriptive type of study, which sought to describe the relationship between two variables without manipulation, with a non-experimental cross-sectional design. The nonrandom sample consisted of 150 civilian workers. the Scale tool work stress ILO also to measure the level of job satisfaction instrument SL / SPC (Palma Sonia Carrillo) was used was used to measure the level of work stress. The results showed that there is no significant relationship between the variables of stress and job satisfaction. With regard to stress levels with satisfaction a significant correlation is not evidence because satisfaction is at an average level.

Keywords: Job stress, job satisfaction and civilian personnel.