



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa
privada del distrito de Surquillo, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

FERNÁNDEZ RUEDA, Milangela Luymar

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos.

A mis padres su apoyo incondicional en todo momento y por estar conmigo en los momentos difíciles y ser mi motivación constante, por demostrarme que los obstáculos se pueden superar con actitud y empeño.

A una persona en especial por darme los ánimos para seguir adelante y no rendirme fácilmente y aprender a ser valiente.

A mi Tía Kari por ser como mi segunda madre, porque estabas ahí cuando más te necesitaba y jamás me distes la espalda, por apoyarme y enseñarme a priorizar mis objetivos, asimismo a mis primitas Nay y Lyanni que fueron y seguirán siendo como mis hermanitas menores, que me alegraban con sus ocurrencias cuando estaba estresada. Gracias por ser partícipes de todo el desarrollo de mi tesis y me daban valor para no rendirme.

A toda mi familia, en especial a mi mamita Rosa y una personal especial que de no ser de mí sangre me apoyo durante toda mi carrera para ser una profesional y cumplir con mis objetivos, de la cual siempre estaré agradecida ante su persona.

AGRADECIMIENTOS

Al profesor Juan José Kaneko Aguilar por su paciencia, asesoría y tiempo dedicado a la revisión y orientación en los aspectos estadísticos de la Tesis.

A la empresa que participo en la investigación por su apoyo y colaboración.

A mis padres por apoyarme en todo el recorrido de mi carrera y enseñarme que en la vida siempre hay obstáculos, pero se debe resistir y seguir luchando por sus objetivos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Milangela Luymar Fernández Rueda, identificada con DNI 74301405, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de julio del 2017

Milangela Luymar Fernández Rueda

DNI 74301405

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, tengo el honor de presentarles ante ustedes la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017”, con la finalidad de establecer si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de dicha empresa.

La investigación consta de seis capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se abordan los aspectos metodológicos, donde encontraremos el diseño de la investigación, las variables, operacionalización, descripción de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección, la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se abordan los resultados, en el cuarto capítulo se encuentran la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones y por último en el capítulo VI estarán las referencias bibliográficas y los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Milangela Luymar Fernández Rueda

Índice

| | |
|---|------|
| Página del jurado | II |
| Dedicatoria. | III |
| Agradecimiento | IV |
| Declaratorio de autenticidad | V |
| Presentación | VI |
| Resumen | XII |
| Abstract | XIII |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática | 1 |
| 1.2. Trabajos previos | 3 |
| 1.3. Teoría relacionadas al tema | 8 |
| 1.4. Formulación del problema | 27 |
| 1.5. Justificación del estudio | 27 |
| 1.6. Hipótesis | 28 |
| 1.7. Objetivos | 29 |
| | |
| II. MÉTODO | |
| 2.1. Diseño de la investigación | 30 |
| 2.2. Variables y operacionalización | 31 |
| 2.3. Población y muestra | 33 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos | 35 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 49 |
| 2.6. Aspectos éticos | 50 |
| | |
| III. RESULTADOS | 51 |
| IV. DISCUSIÓN | 74 |
| V. CONCLUSIONES | 77 |
| VI. RECOMENDACIONES | 78 |
| VII. REFERENCIAS | 79 |

ANEXOS

| | |
|----------------------------|----|
| Instrumentos de evaluación | 87 |
| Consentimiento informado | 95 |
| Carta de permiso | 96 |
| Matriz de consistencia | 97 |
| Formato de jueces | 99 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Descripción de la cantidad de ambas variables por sexo | 34 |
| Tabla 2 Descripción de la cantidad de ambas variables por edad | 34 |
| Tabla 3 V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT | 39 |
| Tabla 4 Prueba binomial de la escala de estrés laboral de la OIT | 40 |
| Tabla 5 Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral de la OIT | 41 |
| Tabla 6 Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala de estrés laboral de la OIT | 42 |
| Tabla 7 Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT | 43 |
| Tabla 8 V de Aiken de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen | 44 |
| Tabla 9 Prueba binomial de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen | 45 |
| Tabla 10 Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen | 46 |
| Tabla 11 Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen | 47 |
| Tabla 12 Percentiles para los tres componentes y el puntaje total de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen | 48 |
| Tabla 13 Estadísticos descriptivos del estrés laboral | 51 |
| Tabla 14 Frecuencia y porcentajes del clima organizacional | 52 |
| Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de la estructura organizacional | 53 |
| Tabla 16 Frecuencias y porcentajes del territorio organizacional | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabla 17 Frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología | 55 |
| Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia del líder | 56 |
| Tabla 19 Frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión | 57 |
| Tabla 20 Frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo del grupo | 58 |
| Tabla 21 Frecuencias y porcentajes del estrés laboral | 59 |
| Tabla 22 Estadísticos Descriptivos del compromiso organizacional | 60 |
| Tabla 23 Frecuencias y porcentajes del compromiso afectivo | 61 |
| Tabla 24 Frecuencias y porcentajes del compromiso continuo | 62 |
| Tabla 25 Frecuencias y porcentajes del compromiso normativo | 63 |
| Tabla 26 Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional | 64 |
| Tabla 27 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral | 65 |
| Tabla 28 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el compromiso organizacional | 66 |
| Tabla 29 Correlación de Spearman entre estrés laboral y compromiso organizacional total | 67 |
| Tabla 30 Estrés laboral y sus dimensiones según sexo | 68 |
| Tabla 31 Estrés laboral y sus dimensiones según edad | 68 |
| Tabla 32 Rangos de la edad según sus dimensiones y el total | 69 |
| Tabla 33 Compromiso organizacional y sus componentes según sexo | 70 |
| Tabla 34 Compromiso organizacional y sus componentes según edad | 70 |
| Tabla 35 Rangos de la edad según sus dimensiones y el total | 71 |
| Tabla 36 Correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional total | 72 |

Índice de la figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Porcentajes del clima organizacional | 52 |
| Figura 2 Porcentajes de la estructura organizacional | 53 |
| Figura 3 Porcentajes del territorio organizacional | 54 |
| Figura 4 Porcentajes de la tecnología | 55 |
| Figura 5 Porcentajes de influencia del líder | 56 |
| Figura 6 Porcentajes de falta de cohesión | 57 |
| Figura 7 Porcentajes de respaldo del grupo | 58 |
| Figura 8 Porcentajes del Estrés Laboral | 59 |
| Figura 9 Porcentajes del nivel de Compromiso afectivo | 61 |
| Figura 10 Porcentajes del nivel de Compromiso continuo | 62 |
| Figura 11 Porcentajes del nivel de Compromiso normativo | 63 |
| Figura 12 Porcentajes del nivel de Compromiso Organizacional | 64 |

Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una
empresa privada del distrito de Surquillo

Autora

Milangela Luymar Fernández Rueda

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. El muestreo fue no probabilístico - intencional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de ambos sexos (52% masculino y 48% femenino), cuyas edades oscilaban entre los 18 a 56 años y que tenían como mínimo tres meses de servicio. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen, para las que se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron que existe una correlación directa, muy significativa y moderada baja, entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. Así mismo, se encontraron correlaciones positivas y muy significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontraron que para ambas variables, el sexo no establece diferencias significativas y la edad si establece diferencias significativas.

Palabras claves: Estrés laboral, Compromiso organizacional y trabajadores de una empresa privada.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in workers of a private company. The type of research was non-experimental transversal, of correlational design. Sampling was non - probabilistic - intentional. The sample consisted of 150 workers of both sexes (52% male and 48% female), whose ages ranged from 18 to 56 years and had at least three months of service. The instruments used were the ILO work stress questionnaire and the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire, for which a pilot adaptation was made prior to the investigation. The results showed that there is a direct, very significant and moderate low correlation between the total scores of the work stress and organizational commitment, that is to say, greater work stress, greater organizational commitment. Likewise, positive and very significant correlations were found between some dimensions of work stress and the components of organizational commitment. Finally, it was found that for both variables, the sex does not establish significant differences and the age if it establishes significant differences.

Key words: Work stress, Organizational commitment and workers of a private company.