



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact
center de Lima Metropolitana, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

POMPILLA HUILLCA, Yessenia Esther

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios por haberme dado siempre la fuerza necesaria para continuar y no rendirme. A mis padres por todo su apoyo incondicional en este camino, por estar conmigo en los momentos difíciles y ser mi motivación constante, por demostrarme que los obstáculos se pueden superar con actitud, dedicación y empeño.

A toda mi familia en general; hermanos, tías, primos por darme siempre aliento para continuar, destacando siempre todo mi esfuerzo y empeño.

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, Yessenia Esther Pompilla Huillca, con DNI: 73431364, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 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, 02 de diciembre del 2017

Yessenia Esther Pompilla Huillca

DNI 73431364

Presentación

Estimados miembros del jurado calificador:

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 colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017”, con la finalidad de establecer si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de dicha empresa.

La investigación consta de siete 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 de estudio, 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. En el sexto capítulo las recomendaciones del investigación. Y por último en el séptimo capítulo 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.

Yessenia Esther Pompilla Huilca.

	Índice	Pág.
Página del jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimientos		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
RESUMEN		xii
ABSTRACT		xiii
I. INTRODUCCIÓN		1
1.1 Realidad problemática		1
1.2 Trabajos previos		3
1.3 Teorías relacionadas al tema		9
1.4 Formulación del Problema		24
1.5 Justificación de Estudio		24
1.6 Hipótesis		25
1.7 Objetivos		26
II. MÉTODO		27
2.1 Diseño, tipo de Investigación		27
2.2 Variables, Operacionalización		28
2.3 Población y muestra		29
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:		30
2.5 Métodos de Análisis de Datos		33
2.6 Aspectos Éticos		34
III. RESULTADOS		35

IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Estadísticos descriptivos de Estrés Laboral	37
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral	38
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de Clima organizacional	39
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de Estructura organizacional	40
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de territorio organizacional	40
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de Tecnología	41
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de Influencia del Líder	41
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de Falta de cohesión	42
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de Respaldo de Grupo	42
Tabla 10 Estadísticos descriptivos de Compromiso organizacional	43
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Compromiso organizacional	41
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de Afectivo	45
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de Continuidad	46
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de Normativo	46
Tabla 15 Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional, según la Rho de Spearman	47
Tabla 16 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y componentes de compromiso organizacional, según la Rho de Spearman	48

Tabla 17 Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Estrés laboral según sexo	49
Tabla 18 Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Estrés laboral de según edad	50
Tabla 19 Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Compromiso organizacional según sexo	46
Tabla 20 Rangos promedios de Compromiso Organizacional, según sexo	51
Tabla 21 Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Compromiso organizacional según edad	52
Tabla 22 Rangos promedios de Compromiso organizacional, según edad	53
Tabla 23 V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT	74
Tabla 24 Prueba Binomial de la escala de estrés laboral de la OIT	75
Tabla 25 Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral según Alfa de Cronbach	76
Tabla 26 Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT	77
Tabla 27 V de Aiken de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	78
Tabla 28 Prueba Binomial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	79
Tabla 29 Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso organizacional según alfa de Cronbach	80

Tabla 30 Percentiles para las tres dimensiones y el puntaje total del cuestionario de
Compromiso organizacional 81

Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017.

Pomilla Huillca, Yessenia Esther

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 colaboradores de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 18 a 50 años. 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, significativa y positiva 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 significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontraron que para la variable Estrés laboral, el sexo así como la edad no establecen diferencias significativas. Sin embargo para la variable Compromiso organizacional se encontró diferencias significativas tanto en sexo como en la edad.

Palabras claves: Estrés laboral, Compromiso organizacional y Colaboradores de un Contact Center

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between work stress and organizational commitment in the employees of a Contac Center in Metropolitan Lima. The type of research was non-experimental transversal, correlational design. The sample consisted of 200 collaborators of both sexes, whose ages ranged from 18 to 50 years. The instruments used were the ILO labor stress questionnaire and the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire, for which a pilot adaptation was carried out, prior to the investigation. The results showed that there is a direct correlation, significant and positive low, between the total scores of work stress and organizational commitment, that is, to higher work stress, greater organizational commitment. Likewise, positive and significant correlations were found between some dimensions of work stress and the components of organizational commitment. Finally, it was found that for the variable Work stress, sex as well as age do not establish significant differences. However, for the variable Organizational Commitment, it found significant differences in both sex and age.

Keywords: Work Stress, Organizational Commitment and Collaborators of a Contac Center

ANEXO 11

Acta de Originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017", de la estudiante Pompilla Huilca, Yessenia Esther, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 05 de diciembre del 2017



Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------