



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

**SATISFACCION LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
DEL DISTRITO DE ATE**

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

AUTOR:

ALEX ROGER LINARES QUIROZ

ASESOR:

JORGE FLORES MORALES

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2014 – II

Mg. Juan Kaneko Aguilar
Presidente

Mg. Mariuccia Angeles Donayre
Secretario

Lic. Cesar Manrique Tapia
VOCAL

Dedicatoria

Con amor a mis padres, hermana, familiares y amigos que con su apoyo me motivan a seguir adelante todos los días.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios que ilumina y guía mi camino siempre.

Quiero agradecer a mis padres Alex Linares Espino Y Marta Quiroz Cieza por su apoyo y amor incondicional y convertirme en la persona que soy hoy en día.

Quiero agradecer a mi hermana Lucero Linares Quiroz, que su calidez y alegría me motivan a ser su ejemplo a seguir.

Agradezco a mis asesores y profesores por todos los consejos que supe aprovechar para la realización de esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alex Roger Linares Quiroz, con DNI N° 45330545, a efecto de 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 toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Octubre de 2014.

Alex Roger Linares Quiroz

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral y estrés laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate, 2014”

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, del distrito de Ate, en el año 2014, con una población finita de 400 colaboradores y una muestra censal con dos instrumentos de medición de satisfacción laboral y estrés laboral validado por expertos en investigación educativa.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Alex Roger Linares Quiroz

ÍNDICE

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Problema	23
1.2 Objetivos	25
1.3 Hipótesis	26
II. MARCO METODOLÓGICO	29
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de las variables	31
2.3 Metodología	32
2.4 Tipos de estudio	32
2.5 Diseño	32
2.6 Población, muestra y muestreo	33
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8 Métodos de análisis de datos	35
2.9 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	67

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral y estrés laboral	30
Tabla 2. Alfa de Crombach de satisfacción laboral	35
Tabla 3. Alfa de Crombach de Estrés laboral	36
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de Satisfacción laboral	39
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de satisfacción laboral por genero	39
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de satisfacción laboral por edad	40
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de estrés laboral	41
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de estrés laboral por genero	41
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes en los niveles de estrés laboral por edad	42
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman: Satisfaccion laboral y estrés laboral	43
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman : Condiciones físicas y estrés laboral	44
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman: Beneficios laborales y estrés laboral	45
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman: Políticas administrativas y estrés laboral.	46
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman: Relaciones Sociales y estrés laboral	47
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman: Desarrollo personal y estrés laboral	48
Tabla 16. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Desempeño de tareas y estrés laboral</i>	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de ate, 2014. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 400 colaboradores, y la muestra fue censal. Se utilizó el Inventario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma como técnica de recopilación de datos de la variable Satisfacción laboral, así mismo se empleó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS para recopilar los datos de la variable Estrés laboral. La Escala de Satisfacción laboral fue sometida a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con 0,787 indicándonos una fuerte confiabilidad, Así mismo la Escala de estrés laboral fue sometida a la validez de contenido y su alfa de Crombach fue de 0.915 nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Los resultados de la investigación indican que existe una correlación baja entre las variables de Satisfacción Laboral y estrés laboral ($r = ,323$) y existe una correlación leve entre políticas administrativas de satisfacción laboral y estrés laboral ($r = ,470$) lo que indica que existe una relación directa entre las variables.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Estrés Laboral, Inventarios, escalas.

ABSTRACT

This investigation had as objective to determine the relationship between labor satisfaction and work stress in employees of an telecommunications Company at Ate district, 2014. The investigation realized had an quantitative approach, basics type, correlational level, with an non experimental design, cross-section. The population was formed by 400 employees, and the sample was census. The inventory of labor satisfaction of Sonia Palma was used as a data collection technique of the variable Labor Satisfaction. Also, was used the scale job stress from the ILO-WHO to collect data from occupational stress variable. The Labor Satisfaction scale was subjected to content validity through the judgment of three experts with an applicable result and the value of reliability was with the Cronbach Alpha test with 0,787, which is an strong reliability. Besides that, the labor stress scale was subjected to content validity and its Cronbach Alpha was 0,915, wich is an ideal level of the item's to continue with the analysis. The results of this investigation indicate that exists a low correlation between labor satisfaction and labor stress ($r=0,323$), and exists a low correlation between administrative labor satisfaction policies and labor stress ($r=0,470$) which indicates that exists a direct relationship between variables.

Key words: Labor Satisfaction, Labor Stress, Inventory, Scale.