



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
CALL CENTER ATENTO DE LA PROVINCIA DEL CALLAO, AÑO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

DIAZ PALOMINO, BEATRIZ ANGELICA

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ

2016

Presidente
Dr. Victor Dávila Arenaza

Secretario
Dr. Lesner León Espinoza

Vocal
Dr. Antonio Diaz Saucedo

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por darme salud, a mi madre Maria Angelica Palomino quien me apoyo en todo momento y nunca me dejo sola a lo largo de este camino, que ha sido mi motivación y a mi profesor que me ayudo en este trayecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme fuerzas y sobresalir cada día. También agradezco a mi asesor: Dr. Lessner, por ayudarme en las correcciones, guiarme en la elaboración del presente trabajo de investigación. A madre que estuvo pendiente en todo momento. A mis amigos que nos hemos ayudamos mutuamente.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, BEATRIZ ANGELICA DIAZ PALOMINO con DNI N° 73324938, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Junio del 2016

Beatriz Diaz Palomino

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CALL CENTER ATENTO DE LA PROVINCIA DEL CALLAO, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

BEATRIZ ANGELICA DIAZ PALOMINO

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	
1.4. Formulación del problema	19
1.4.1. Problema General	19
1.4.2. Problemas Específicos	19
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Objetivos	21
1.6.1. Objetivo General	21
1.6.2. Objetivos Específicos	21
1.7. Hipótesis	21
1.7.1. Hipótesis General	21
1.7.2. Hipótesis Específicas	21
II. MÉTODO	21
2.1. Diseño de investigación	22
2.1.1. Tipo de estudio	22
2.1.2. Nivel de investigación	22
2.2. Variables y operacionalización	23
2.2.1. Variables	23
2.2.2. Operacionalización de variables	27
2.3. Población y muestra	29
2.3.1. Población	29
2.3.2. Muestra	29
2.3.3. Muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30

2.4.1.	Técnica	30
2.4.2.	Instrumento	30
2.4.3.	Validez del instrumento	31
2.4.4.	Confiabilidad	31
2.5.	Métodos de análisis de datos	32
2.6.	Aspectos éticos	32
III.	RESULTADOS	33
3.1.	Prueba de normalidad	33
3.2.	Prueba de hipótesis	36
3.3.	Gráficos de dimensiones	38
IV.	DISCUSIÓN	40
V.	CONCLUSIONES	44
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS	48
	ANEXOS	50
	Instrumento	53
	Validación de los Instrumentos	54
	Matriz de consistencia	57

RESUMEN

La presente investigación fue aplicada para los trabajadores del Call center Atento, donde tuvo como objetivo principal determinar si el estrés influye en el desempeño laboral. La población estuvo compuesta por 225 trabajadores cuya muestra del estudio se obtuvo de 142 trabajadores; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 20 preguntas en medición de escala de Likert. Para la validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la fiabilidad, se calculó a través del alfa de Cronbach, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas. Los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de la población, además para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal. Finalmente se obtuvieron resultados significativos para el estudio dando como resultado que el estrés sí influye en el desempeño laboral, en la Provincia del Callao, año 2016.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, trabajador.

ABSTRACT

This research was applied to workers in the call center Atento, where main objective is to determine whether stress affects job performance. The population consisted of 225 workers whose study sample was obtained from 142 workers; for data collection the survey technique was used. As an instrument the questionnaire composed of 20 questions in Likert scale measurement. For validation of the instrument was performed by expert judgment and reliability was calculated through Cronbach's alpha, as a result it was possible to measure the level of reliability of the questions. The results were processed, analyzed and studied by the program of statistical SPSS, likewise normality test of Kolmogorov-Smirnov was conducted to determine the distribution of the population, in addition to the testing of the hypothesis the Pearson product-moment correlation coefficient was used and linear regression. Finally, significant results were obtained for the study resulting stress if it affects job performance, in the Province of Callao, 2016.

Keywords: Stress, job performance, worker.