



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA TECNOLOGÍA MÓVIL Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS  
LABORAL DEL BANCO BBVA CONTINENTAL EN EL DISTRITO  
DEL CALLAO, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**LOZADA VASQUEZ, KILY GIOSSEFA**

**ASESOR:**

**DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

---

Dr. Dávila Arenaza, Víctor  
Presidente

---

Dr. Lessner Augusto, León Espinoza  
Secretario

---

Dr. Díaz Saucedo, Antonio  
Vocal

### **Dedicatoria:**

A mi padre, Jorge Lozada Villacorta, a mi magnífica y admirable madre, Sonia Vasquez Herencia, y a todas aquellas personas cercanas a mí, que aportaron inculcándome sólidos principios, valores, éticos y morales, por el amor y la paciencia que me han dedicado; el gran apoyo que en la vida me brindaron para mi desarrollo personal y profesional; así mismo a mis hermanos, Angelica Lozada Vasquez y Leonardo Lozada Vasquez, que gracias a ellos me esfuerzo día a día para darles un buen ejemplo.

### **Agradecimiento:**

A los docentes que me acompañaron y asesoraron durante este largo proceso de investigación: Dr. Miguel Valdivia Pinto y Dr. Víctor Dávila Arenaza. A mi madre por siempre apoyas mis decisiones en cada momento de mi vida, y a aquellas personas que estuvieron en el momento que más necesitaba.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo **Kily Giossefa, Lozada Vasquez** con DNI N° **47157667**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2016.

-----  
**Kily Giossefa, Lozada Vasquez**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La tecnología móvil y su influencia en el estrés laboral del banco BBVA Continental en el distrito 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 Licenciada en Administración.

**Kily Giossefa Lozada Vasquez.**

## ÍNDICE

### Caratula

#### Páginas preliminares

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1. Variable independiente: Tecnología Móvil	11
1.2.2. Variable dependiente: Estrés Laboral	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
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. Objetivo	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 Específicos	21
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño De Investigación	23
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Nivel de investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	26

2.2.1. Variable independiente: Tecnología Móvil	24
2.2.2. Variable dependiente: Estrés Laboral	24
2.2.3. Operacionalización	25
2.3. Población y muestra	25
2.3.1. Población	25
2.3.2. Muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnica	27
2.4.2. Instrumento	27
2.4.3. Validez y confiabilidad	28
2.4.4. Confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	31
3.1. Tablas y gráficas de frecuencias a través de dimensiones	31
3.2. Prueba de normalidad	34
3.3. prueba de hipótesis	34
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	49
✓ Instrumentos	
✓ Validación del instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	



## **RESUMEN**

La presente tesis tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la tecnología móvil en el estrés laboral del banco BBVA Continental en el distrito del Callao, año 2016; la población objeto de investigación fue 161 colaboradores de la entidad financiera en cuestión, la muestra tiene el mismo número de colaboradores, considerándose de esta manera, una muestra censal; los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario el cual estuvo compuesto por 18 ítems, dicha información ha sido procesada utilizando el programa SPSS 21, logrando como resultado, que existe influencia significativa de la tecnología móvil en estrés laboral.

**Palabras clave:** Tecnología móvil; estrés laboral.

## **ABSTRACT**

This thesis had a general objective, to determine the influence of mobile technology in occupational stress at BBVA Continental bank in the district of Callao, 2016; the population under study was 161 employees of the financial institution in question. The sample has the same number of employees, thus considered a census sample; Data were collected using a survey technique and an instrument a questionnaire which consisted of 18 items, such information has been processed using the SPSS 21 program, achieving as a result, there is significant influence of mobile technology in occupational stress.

**Key words:** Mobile Technology; occupational stress.