



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA  
EMPRESA JV CONTADORES & ASS. S.A.C. - SAN BORJA, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

LOAYZA ORONCOY, LUCY SUSANA

**ASESOR:**

DR. NAVARRO TAPIA, JAVIER FELIX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**

**2018**

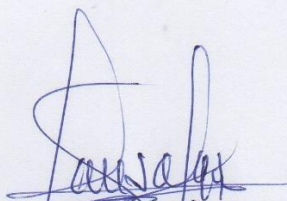

**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

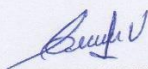
Código : F07-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 1

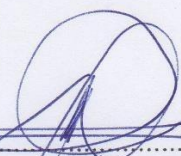
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) LUCY SUSANA LOAYZA ORONCOY, cuyo título es: ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA JV CONTADORES & ASS. S.A.C. - SAN BORJA, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) trece (letras).

Lima, Ate, 04 de diciembre del 2018

  
 .....  
 Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg. Jorge Vargas Moreno  
 SECRETARIO

  
 .....  
 DR. JAVIER NAVARERO TAPIA  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme en este largo camino y por permitirme culminar esta investigación realizada con mucho esfuerzo y dedicación. Asimismo, a mis queridos padres por todo el apoyo que me han brindado para poder continuar este camino que no ha sido fácil, el esfuerzo de ellos me motiva a seguir luchando día a día, este logro es gracias a ellos. Por último, agradecer a mis hermanos ya que su apoyo moral y humano ha sido necesario en los momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a los docentes de la Escuela de Administración por compartir su experiencia y calidad profesional, además del apoyo constante en el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Navarro Tapia, Javier Félix, asesor de mi investigación, por su invaluable apoyo y colaboración en esta tarea.



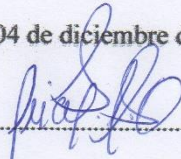
## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Lucy Susana Loayza Oroncoy estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 74611470, con la tesis titulada: Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa JV Contadores & ASS. S.A.C. – San Borja, 2018, 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Ate, 04 de diciembre del 2018



.....  
Lucy Susana Loayza Oroncoy

DNI 74611470

## **PRESENTACION**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa JV Contadores & ASS. S.A.C. – San Borja, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Licenciada en Administración.

El talento debe ser considerado como uno de los principales objetivos de las políticas empresariales y educativas del estado, el cómo crear y descubrir talentos debe ser prioridad. La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, VII y VIII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

La autora.

## INDICE

ACTA DE APROBACION.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION .....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad Problemática .....	15
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema .....	42
1.5. Justificación del estudio.....	42
1.6. Hipótesis .....	43
1.7. Objetivos.....	44
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>45</b>
2.1. Diseño de Investigación.....	46
2.1.1. Tipo .....	46
2.1.2. Nivel.....	46
2.1.3. Diseño.....	46
2.2. Variable, Operacionalización.....	47
2.2.1. Variables.....	47
2.2.2. Cuadro de Operacionalización .....	48
2.3. Población y muestra.....	50
2.3.1. Población.....	50
2.3.2. Muestra.....	50
2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.4.1. Técnica: Encuesta.....	50
2.4.2. Instrumento: Cuestionario .....	51
2.4.3. Validez del Instrumento .....	51

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento.....	53
2.5. Métodos de análisis de datos.....	54
2.6. Aspectos éticos.....	55
III. RESULTADOS .....	56
3.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos .....	57
3.2. Tabla de Contingencia .....	66
3.3. La prueba de hipótesis .....	68
3.4. Prueba de Hipótesis General .....	70
3.5. Prueba de Hipótesis Específica .....	71
IV. DISCUSION .....	75
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS.....	82
VIII. ANEXOS .....	90



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de modelos de Estrés Laboral .....	24
Tabla 2. Operacionalización V1: Estrés Laboral .....	48
Tabla 3. Operacionalización V2: Compromiso Organizacional.....	49
Tabla 4. Validación de expertos: Estrés Laboral .....	52
Tabla 5. Validación de expertos: Compromiso Organizacional.....	52
Tabla 6. Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 7. (Alfa de Cronbach) V <sub>1</sub> : Estrés laboral.....	53
Tabla 8. (Alfa de Cronbach) V <sub>2</sub> : Compromiso Organizacional .....	54
Tabla 9. Coeficiente de Alfa.....	54
Tabla 10. Medidas descriptivas de las variables.....	57
Tabla 11: Variable 1 Estrés Laboral .....	58
Tabla 12: Dimensión 1 Desarrollo Profesional .....	59
Tabla 13: Dimensión 2 Carga Laboral .....	60
Tabla 14: Dimensión 3 Relaciones Humanas.....	61
Tabla 15: Variable 2 Compromiso Organizacional.....	62
Tabla 16: Dimensión 4 Compromiso Afectivo.....	63
Tabla 17: Dimensión 5 Compromiso de Continuidad.....	64
Tabla 18: Dimensión 6 Compromiso Normativo .....	65
Tabla 19: Tabla cruzada de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional .....	66
Tabla 20: Tabla cruzada de Desarrollo Profesional y Compromiso Organizacional .....	66
Tabla 21: Tabla cruzada de Carga Laboral y Compromiso Organizacional .....	67
Tabla 22: Tabla cruzada de Relaciones Humanas y Compromiso Organizacional.....	68
Tabla 23. Pruebas de normalidad .....	69
Tabla 24. Coeficiente de Correlación por Rango de Spearman.....	70
Tabla 25. Correlación de la Variable Estrés Laboral y Compromiso Organizacional .....	71
Tabla 26. Correlación de Desarrollo Profesional y Compromiso Organizacional .....	72
Tabla 27. Correlación de Carga Laboral y Compromiso Organizacional .....	73
Tabla 28. Correlación Relaciones Humanas y Compromiso Organizacional .....	74

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Encuesta sobre el estrés laboral .....	58
Figura 2: Encuesta sobre el desarrollo profesional.....	59
Figura 3: Encuesta sobre la carga laboral.....	60
Figura 4: Encuesta sobre las relaciones humanas.....	61
Figura 5: Encuesta sobre el compromiso organizacional .....	62
Figura 6: Encuesta sobre el compromiso afectivo.....	63
Figura 7: Encuesta sobre el compromiso de continuidad.....	64
Figura 8: Encuesta sobre el compromiso normativo .....	65

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	91
ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL ESTRÉS LABORAL.....	92
ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	93
ANEXO 4. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.....	94
ANEXOS 5. CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	95
ANEXO 6. VALIDACION DE EXPERTOS.....	96
ANEXO 7. MATRIZ DE DATOS .....	108

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Compromiso Organizacional en la empresa JV Contadores & ASS. S.A.C, en los cuales se ha empleado las variables Estrés Laboral y Compromiso Organizacional.

Para esta investigación se utilizó para su finalidad el diseño no experimental de nivel descriptivo, correlacional, transeccional, la población es de 58 colaboradores y se aplicó el muestreo censal siendo la muestra igual a la población por 58 colaboradores, de todas las áreas de la empresa. Los datos estadísticos que sustentaron esta investigación se obtuvieron procesando los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de Estrés para los colaboradores y cuestionario de Compromiso Organizacional, con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25.

La investigación concluye que la relación entre Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores es positiva y con un nivel de correlación media ( $r=0,645$ ), en cuanto a la significancia muestra que  $p$  es menor a  $0,000$ , por lo que la relación es significativa entre las variables. Según la hipótesis Especifica 1 existe una relación positiva débil, con un  $r=0,463$  y el  $p - \text{valor}=0.000 < .01$ , entre la dimensión Desarrollo Profesional y la variable Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa que son objeto de estudio. Según la hipótesis especifica numero 2 nos dio como resultado que existe una correlación positiva media entre la dimensión Carga Laboral y la variable Compromiso Organizacional, con un  $r=0,597$  y el  $p - \text{valor}=0.000 < .01$ , entre los colaboradores objeto de estudio. Según la hipótesis especifica 3 nos da como resultado que existe una relación positiva media, con un  $r=0,548$  y el  $p - \text{valor}=0.000 < .01$ , entre la dimensión Relaciones Humanas y la variable Compromiso Organizacional en los colaboradores objeto de estudio.

Palabras claves: Estrés Laboral, Compromiso Organizacional, instrumentos, hipótesis

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in JV Accountants and ASS. S.A.C, in which the variables Work Stress and Organizational Commitment have been used.

For this research, the non-experimental design of descriptive, correlational and transectional level was used for its purpose, the population is of 58 collaborators and census sampling was applied, with the sample equal to the population by 58 collaborators, from all areas from the country. company. . The statistical data that supported this research were obtained by processing the results obtained by applying the Stress instruments to the collaborators and the Organizational Commitment questionnaire, with the help of the statistical software SPSS version 25.

The research concludes that the relationship between work stress and organizational commitment in collaborators is positive and with an average level of correlation ( $r = 0.645$ ), in terms of significance shows that  $p$  is less than 0.000, so the relationship is significant among the variables. . According to the hypothesis Specify 1, there is a weak positive relationship, with  $r = 0.463$  and the value of  $p = 0.000 < .01$ , between the Professional Development dimension and the variable Organizational commitment in the employees of the company that are subject to study. According to specific hypothesis number 2, we found that there is an average positive correlation between the size of the workload and the variable of organizational commitment, with  $r = 0.597$  and the value of  $p = 0.000 < .01$ , among the collaborators under study. According to the specific hypothesis 3, we find that there is a positive average relation, with  $r = 0.548$  and value of  $p = 0.000 < .01$ , between the dimension of Human Relations and the variable Organizational Commitment in the collaborators under study.

Key words: Labor Stress, Organizational Commitment, instruments, hypothesis