



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017”

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

AUTOR:

ILQUIMICHE MARÍN, Jennifer Marcia Krizia

ASESOR:

Mg. VELASQUEZ CENTENO, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

## **Página del jurado**

---

Mg. Victor Eduardo Candela Ayllon

Presidente

---

Mg. Gregorio Ernesto Tomás Quispe

Secretario

---

Mg. Rosina Doris De la Cruz

Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi cariño a mis padres por ser la principal fuente de motivación en mi vida profesional, forjando cimientos sólidos en mi desarrollo personal, dándome como base grandes valores como la responsabilidad y el deseo de superación, en ellos tengo el mejor ejemplo de sabiduría y amor que me llevan a admirarlos cada día más.

Agradezco a Dios por concederme el privilegio de tener a dos maravillosas personas como padres.

A mi familia que me han ofrecido el amor, apoyo y la calidez de mi hogar.

## **Agradecimiento**

En primer lugar doy gracias a Dios por permitir haber avanzar profesionalmente, gracias a mi asesor por brindarme los conocimientos necesarios en esta etapa universitaria, que deja como resultado final un logro muy importante en mi vida y el inicio de una nueva etapa en mi vida como psicóloga.

Finalmente agradezco a mi tío, Jorge Ilquimiche, por ser una pieza fundamental en mí desarrollo personal y profesional, siempre presto a brindarme todo su cariño y conocimientos.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín, con DNI: 70933047, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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, 04 de septiembre del 2017

---

Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín

DNI 70933047

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín

## Índice general

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice general	VII
Índice de tablas	IX
Abstract	XI
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del Problema	14
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Hipótesis	16
1.7. Objetivos	16
<b>II. MÉTODO</b>	<b>17</b>
2.1. Diseño de Investigación	17
2.2. Variables, operacionalización	17
2.3. Población y muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
3.1. Análisis descriptivo	24
3.2. Análisis inferencial	26

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	31
<b>V. CONCLUSIONES</b>	35
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	36
<b>VII. REFERENCIAS</b>	37
<b>ANEXOS</b>	42
Anexo1. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS	42
Anexo 2. Escala de satisfacción laboral SL-ARG	44
Anexo3. Formato de consentimiento informado	47
Anexo4. Resultados del análisis psicométrico de los instrumentos	48
Anexo 5. Carta de autorización	55
Anexo 6. Matriz de consistencia	56

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral	24
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral por dimensiones	24
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral	25
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral por dimensiones	26
Tabla 5 Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	27
Tabla 6 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según sexo.	28
Tabla 7 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según edad	29

## **Resumen**

El propósito de esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, en una muestra de 147 trabajadores administrativos que respondieron a las dos escalas. Se utilizó para evaluar el estrés laboral la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS de la OIT-OMS. Así mismo, se empleó la Escala de Satisfacción SL- ARG de Ruiz y Zavaleta para medir la satisfacción laboral. Arrojando como resultado que existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables, es decir, mientras mayor sea el estrés laboral en los trabajadores menor será la satisfacción laboral, siendo así mientras una disminuye la otra aumenta. Se observó que el nivel estrés laboral se encontró en un nivel alto (30,6%), seguido de un nivel bajo (27,9%) además el nivel de satisfacción laboral se ubicó en un nivel alto (38,8%), seguido de un nivel promedio (22,4%).

*PALABRAS CLAVES: Estrés laboral – Satisfacción Laboral*

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in the administrative workers of an educational consortium in the district of Independencia, in a sample of 147 administrative workers who responded to the two scales. The Occupational Stress Scale of the OIT – OMS of the OIT – OMS was used to evaluate the work stress. Likewise, the SL-ARG Satisfaction Scale of Ruiz and Zavaleta was used to measure job satisfaction. As a result, there is a significant and negative correlation between the two variables, the greater the work stress in the workers, the lower the work satisfaction, while the one decreases and the other increases. It was observed that the level of job stress was found at a high level (30.6%), followed by a low level (27.9%) and the level of job satisfaction was high (38.8%), Followed by an average level (22.4%).

**KEYWORDS:** Work Stress - Job Satisfaction