

NOMBRE DEL TRABAJO

**ACTITUD HACIA EL ESTRÉS Y SU RELAC  
IÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL D  
E LOS COLABORADORES DE UNA AGEN  
CI**

AUTOR

**JAMELY LUCINA ZORRILLA CRISOSTOM  
O**

RECUENTO DE PALABRAS

**19087 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**109342 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**83 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**736.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 9, 2024 9:56 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 9, 2024 9:58 AM GMT-5**

### ● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN  
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS  
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)**

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

**TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

- 1). TESIS (X)      2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )

**DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres:	ZORRILLA CRISOSTOMO JAMELY LUCINA
D.N.I.:	73062370
Otro Documento:	
Nacionalidad:	PERUANO
Teléfono:	931180228
e-mail:	YAMI21.YAMI21@OUTLOOK.COM

**DATOS ACADÉMICOS**

**Pregrado**

Facultad:	FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
Programa Académico:	TESIS
Título Profesional otorgado:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Postgrado**

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

**Datos de trabajo de investigación**

Título:	ACTITUD HACIA EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA FINANCIERA EN MONTEBILLO SANTIAGO DE SURCO
Fecha de Sustentación:	01 DE DICIEMBRE DEL 2023
Calificación:	APROBADO CON DISTINCIÓN
Año de Publicación:	2024

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo \_\_\_\_\_ No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	<b>info:eu-repo/semantics/openAccess</b> (Para documentos en acceso abierto)	( )

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	<b>info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</b> (Para documentos restringidos)	( )
	<b>info:eu-repo/semantics/embargoedAccess</b> (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	( )
	<b>info:eu-repo/semantics/closedAccess</b> (para documentos confidenciales)	<input checked="" type="checkbox"/>

(\*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

info : eu - repo / semantics / closed Access

Motivos de la elección del acceso restringido:

Se solicita Acceso restringido para documentos confidenciales  
ya que la información del trabajo es confidencial  
y no puede ser publicada.

ZORRILLA CRISOSTOMO JAMELY LUCINA

APELLIDOS Y NOMBRES

73062370

DNI

Firma y huella:



Lima, 18 de Marzo del 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“ACTITUD HACIA EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA FINANCIERA  
EN MONTECERRICO SANTIAGO DE SURCO”**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

ZORRILLA CRISOSTOMO, JAMELY LUCINA  
ORCID: 0000-0002-1572-420X

**ASESOR**

TRUJILLO HINOJOSA, CESAR  
ORCID: 0000-0002-6684-5749

**Villa El Salvador  
2023**



DECANATO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En Villa El Salvador, siendo las 13:00 del día 01 de diciembre del 2023, en la Facultad de Ingeniería y Gestión, los miembros del Jurado Evaluador, integrado por:

PRESIDENTE: GARCIA SALIRROSAS ELIZABETH EMPERATRIZ DNI N° 09725194 CLAD N° 2823  
SECRETARIO: TIPISMANA NEYRA MARCO ANTONIO DNI N° 21868177 CLAD N° 01879  
VOCAL : CARDENAS CARRIÓN NATALY DNI N° 43439203 CLAD N° 8632  
ASESOR : TRUJILLO HINOJOSA CESAR DNI N° 10336856 CLAD N° 5647

Designados mediante Resolución de Decanato N° 0388-2023-UNTELS-R-D de fecha 15 de agosto del 2023 quienes dan inicio a la Sesión Pública de Sustentación y Evaluación de Tesis.

Acto seguido, el (la) aspirante al: Grado de Bachiller  Título Profesional

Doña: ZORRILLA CRISOSTOMO JAMELY LUCINA identificado(a) con D.N.I. N° 73062370 procedió a la Sustentación de:

Trabajo de investigación  Tesis  Trabajo de suficiencia  Artículo científico

Titulado: "ACTITUD HACIA EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA AGENCIA FINANCIERA EN MONTEERRICO SANTIAGO DE SURCO"

Aprobado mediante Resolución de Decanato N° 875-2023-UNTELS-R-D de fecha 24 de noviembre del 2023; de conformidad con las disposiciones del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, sustentó y absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado Evaluador.

Concluida la Sustentación se procedió a la evaluación y calificación correspondiente, resultando el aspirante APROBADO por DISTINCION con la nota de: 17 (letras) DIECISIETE (números), de acuerdo al Art. 65° del Reglamento General para optar el Título Profesional.

CALIFICACIÓN		CONDICIÓN	EQUIVALENCIA
NÚMERO	LETRAS		
17	DIECISIETE	APROBADO CON DISTINCION	Muy BUENO

Siendo las 15:16 horas del día 01 de DICEMBRE del 2023, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación, que obra en el Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión.

Dr. TIPISMANA NEYRA MARCO ANTONIO  
SECRETARIO

Dra. GARCIA SALIRROSAS ELIZABETH EMPERATRIZ  
PRESIDENTE

Dra. CARDENAS CARRION NATALY  
VOCAL

ZORRILLA CRISOSTOMO JAMELY LUCINA  
BACHILLER

**DEDICATORIA:**

A Dios y a mis padres por confiar en mí, por enseñarme el valor de la perseverancia y el deseo de superación constante.

Y también a quien para mí es más que una mascota, Sofía mi compañera de madrugadas de estudio.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a mi asesor Cesar Trujillo Hinojosa y a mis revisores, Elizabeth Emperatriz García Salirrosas y Marco Tipismana por su apoyo constante para resolver todas mis dudas pacientemente.

También agradecer a cada uno de los colaboradores de la empresa por brindarme su tiempo para resolver la encuesta y con ello ayudarme a constatar la realidad con la teoría.

Finalmente quiero agradecer a mi alma mater la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur por haber sido parte de mi formación universitaria.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Actitud hacia el estrés y su relación con la satisfacción de los colaboradores de una agencia financiera en Monterrico Santiago de Surco. La investigación fue de nivel descriptivo, correlacional, donde se aplicó una encuesta a 83 colaboradores. Para analizar las variables se utilizaron cuestionarios validados para cada una de las variables, los resultados para cada uno de los cuestionarios arrojaron una fiabilidad adecuada, para el estrés laboral el Alfa de Cronbach fue de 0,713 y para la satisfacción laboral fue de 0,817. Con los resultados obtenidos se evidenció que el 83,4% de los colaboradores encuestados presentan un nivel alto de estrés, En el caso de la satisfacción laboral se evidenció que el 79.5% de los colaboradores perciben un nivel alto de satisfacción laboral. En cuanto al nivel de correlación obtenido de Rho Spearman fue de -0,217 y el p valor fue de 0,049 donde indica que existe una relación negativa débil, es decir el estrés tiene una influencia baja en la satisfacción de los colaboradores. Finalmente, como recomendación se debería implementar planes de acción para poder mitigar los niveles altos de estrés.

Palabras clave: Actitud hacia el estrés, satisfacción laboral, actitudes positivas, actitudes negativas y colaboradores

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between attitude towards stress and its relationship with the satisfaction of employees of a financial agency in Monterrico Santiago de Surco. The research was descriptive, correlational, and a survey was applied to 83 employees. To analyze the variable's, validated questionnaires were used for each of the variables, the results for each of the questionnaires showed adequate reliability, for work stress Cronbach's Alpha was 0.713 and for job satisfaction it was 0.817. The results obtained showed that 83.4% of the employees surveyed had a high level of stress. In the case of job satisfaction, 79.5% of the employees perceived a high level of job satisfaction. The Rho Spearman correlation level obtained was -0.217 and the p-value was 0.049, which indicates that there is a weak negative relationship, i.e. stress has a low influence on employee satisfaction. Finally, as a recommendation, action plans should be implemented to mitigate high levels of stress.

Key words: Attitude towards stress, job satisfaction, positive attitudes, negative attitudes and employees.

## ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	ix
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 Descripción del problema .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problema específico .....	4
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4 Delimitación de la investigación .....	4
1.4.1 Delimitación espacial .....	4
1.4.2. Delimitación Temporal .....	5
1.5 Justificación del problema .....	5
1.5.1. Justificación teórica .....	5
1.5.2. Justificación práctica .....	5
1.5.3. Justificación metodológica .....	5
II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.2 Bases teóricas .....	12
2.2.1 Estrés laboral .....	12
2.2.2 Teorías sobre el estrés .....	13
2.2.3. Factores del estrés laboral .....	15
2.2.4. Consecuencias del estrés laboral .....	17
2.2.5. Dimensiones del estrés laboral .....	19
2.2.6. Satisfacción Laboral .....	20
2.2.7. Teoría de la satisfacción laboral .....	24
2.2.8. Dimensiones de la satisfacción laboral .....	25
III. VARIABLES E HIPÓTESIS .....	27
3.1 Operacionalización de variables .....	27
3.2 Hipótesis de la investigación .....	28
3.2.1 Hipótesis general .....	28

3.2.2 Hipótesis específicas .....	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de investigación.....	29
4.2 Descripción de la metodología.....	30
4.2.1 Implementación del tema de investigación.....	30
4.2.2 Pruebas realizadas .....	30
4.3 Población y muestra .....	31
4.4 Técnicas de recolección de datos.....	31
4.5 Instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5.1 Validez .....	32
4.5.2 Confiabilidad .....	33
4.6 Resultados .....	34
4.6.1 Resultados estadísticos .....	34
4.6.2 Análisis descriptivos de las variables y dimensiones.....	35
4.6.3 Contratación de hipótesis .....	41
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	60
ANEXO 1. Matriz de consistencia.....	60
ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos .....	61
ANEXO 3 Glosario de términos .....	63
ANEXO 4 Pruebas realizadas .....	64
Prueba 1 Puntuación de cada ítem del cuestionario en Microsoft Excel .....	64
Prueba 2 de Confiabilidad del instrumento en SPSS .....	66
Prueba 3 Coeficiente Rho Spearman entre ambas variables en SPSS versión 26 .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	27
<b>Tabla 2.</b> <i>Confiabilidad del cuestionario actitud hacia el estrés y satisfacción laboral</i> .....	33
<b>Tabla 3.</b> <i>Características sociodemográficas de los colaboradores de una agencia financiera</i> .....	34
<b>Tabla 4.</b> <i>Análisis descriptivo de la actitud hacia el estrés</i> .....	36
<b>Tabla 5.</b> <i>Análisis descriptivo de la satisfacción laboral</i> .....	38
<b>Tabla 6.</b> <i>Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i> .....	42
<b>Tabla 7.</b> <i>Coefficiente de Rho de Spearman</i> .....	43
<b>Tabla 8.</b> <i>Coefficiente de Pearson</i> .....	43
<b>Tabla 9.</b> <i>Relación entre el estrés y la satisfacción laboral</i> .....	44
<b>Tabla 10.</b> <i>Relación entre la satisfacción laboral y las Actitudes positivas</i> .....	45
<b>Tabla 11.</b> <i>Relación entre la satisfacción laboral y las Actitudes negativas</i> .....	47