



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DEL BANCO INTERBANK, TIENDAS HUACHO Y
HUARAL, 2018.**

ASESOR:

LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIÁN

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

KAROLYN YANIRE AGUILAR GERÓNIMO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2018

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera el estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del Banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral, 2018. **Métodos:** La investigación es de tipo aplicada – correlacionar causal, de nivel explorativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 35 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: estresores organizacionales, estresores personales, comportamiento de los administradores, diseño de puestos, contexto de la organización, y diferencias individuales. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,821). **Resultados:** Respecto al estrés laboral, el 45,7% mencionó que no se siente cómodo con las relaciones interpersonales que tienen con sus compañeros de trabajo y con la estructura organizacional que maneja el banco, el 80% no sabe afrontar los problemas familiares sin que le afecten. Así mismo, respecto a la satisfacción laboral, el 57,1% mencionó que el jefe no establece metas realistas, tampoco no reconocen tu buen desempeño laboral, asimismo no reciben premios por objetivos alcanzados, el 91,4% mencionó que no cuenta con los factores económicos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente, el 62,9% mencionó que no se brinda las oportunidades necesarias para desarrollarte profesionalmente, el 85,7% mencionó que no comparte las mismas necesidades laborales que sus compañeros de trabajo. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 948$), por lo que se concluye el estrés laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral.

Palabras clave: *Estresores organizacionales, personales, comportamiento de los administradores.*