



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales
Solutions – Ate, 2018

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

AUTORA:

Mamani Enciso Alessandra Camila

ASESOR:

Mg. Alonso López, Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Página de Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 222 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 670 -2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **MAMANI ENCISO, ALESSANDRA CAMILA**:

“ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS – ATE, 2018 ”

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **MAMANI ENCISO, ALESSANDRA CAMILA**, obtuvo el siguiente calificativo:

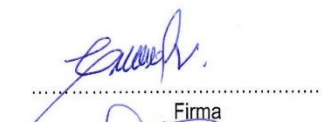
NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	Quince	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN



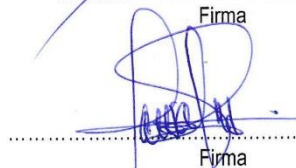
Firma

Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO



Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ



Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate



CC.: Archivo

Somos la universidad de todos
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Esta investigación presentada va dedicada a mis señores padres, Félix y Nelly, con mucho cariño que gracias a ellos que me han brindado estudios, y me han enseñado a vencer los obstáculos que a veces la vida te presente.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios porque me brindó salud, paciencia y mucha sabiduría para realizar este proyecto de investigación a pesar de los obstáculos que se presentan. A mis padres por el enorme apoyo que siempre me dan para salir adelante cumpliendo las metas planteadas. Y a los profesores que tienen un papel muy importante en esta etapa que nos aportan sus conocimientos y experiencias compartidas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, MAMANI ENCISO ALESSANDRA CAMILA con DNI N° 70908472, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, estudiante de Administración de Empresas, de la escuela Académica de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, también declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

En ese sentido asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por ello me someto a las normas académicas en la Universidad Cesar Vallejo.



.....
Mamani Enciso Alessandra Camila

DNI: 70908472

PRESENTACIÓN

Señores del jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración - Universidad Cesar Vallejo sede Ate, se presenta el proyecto de investigación hipotético deductivo de tipo correlacional titulado: “Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018”.

La presente investigación describió la relación que existe entre las dos variables de estudio, “Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018”, para realizar la siguiente investigación se formuló el problema de forma precisa, estableciendo objetivos que implicó el desarrollo de la tesis ya mencionada líneas arriba, también se aplicó varios métodos de observación para obtener información.

Ya que esta investigación se adapta a normas pactadas en la investigación, esperamos sus sugerencias y opinión crítica para mejorar la calidad de la investigación.

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Marco Metodológico

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y Anexos

Considerando lo ya mencionado y demostrando interés, voluntad y empeño para el desarrollo de esta investigación, atendemos las recomendaciones, opiniones y críticas que reforzaran el trabajo de investigación científica llamada tesis.

LA AUTORA

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. Antecedentes Internacionales	15
1.2.2. Antecedentes Nacionales	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Estrés	19
1.3.1.1. Definición de Estrés	19
1.3.1.2. Modelos de Estrés	19
1.3.1.2.1. Modelo Demanda y Control	19
1.3.1.2.2. Modelo Demanda, Control y Apoyo Social	19
1.3.1.2.3. Modelo Desbalance Esfuerzo – Recompensa	20
1.3.1.2.4. Modelo Demandas y Recursos	20
1.3.1.2.5. Modelo de Robbins y Judge	20
1.3.1.3. Dimensiones de Estrés	21
1.3.1.3.1. Fuentes Potenciales	21
1.3.1.3.2. Diferencias Individuales	22
1.3.1.3.3. Consecuencias Del Estrés	22
1.3.2. Clima Laboral	23
1.3.2.1. Definiciones de Clima Laboral	23
1.3.2.2. Modelos de Clima Laboral	23

1.3.2.2.1. Modelo Forehand y Gilmer	233
1.3.2.2.2. Modelo Friedlander y Margulies	24
1.3.2.2.3. Modelo Friedlander y Margulies	24
1.3.2.2.4. Modelo de Cuesta	24
1.3.2.2.5. Modelo de Palma	25
1.3.2.3. Dimensiones del Clima laboral	25
1.3.2.3.1. Comunicación	25
1.3.2.3.2. Grupo de Trabajo	25
1.3.2.3.3. Condiciones de Trabajo	25
1.3.2.3.4. Oportunidad De Carrera	26
1.3.2.3.5. Compensación y Reconocimiento	26
1.4. Formulacin del Problema	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problemas Específicos	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.6.1. Hipótesis General	28
1.6.2. Hipótesis Específicos	28
1.7. Objetivo	28
1.7.1. Objetivo General	28
1.7.2. Objetivos Específicos	28
II. MÉTODOS	30
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.2.1. Variables de estudio	32
2.2.2. Operacionalización de Variables	33
2.3. Población y muestra	355
2.3.1. Población	35
2.3.2. Muestra	35
2.3.3. Unidad de Análisis	36
2.3.3.1. Inclusión	36
2.3.3.2. Exclusión	36
2.3.3.3. Composición de la muestra	36

2.3.3.3.1. Composición de la Muestra por Edad.....	36
2.3.3.3.2. Composición de la Muestra por Sexo.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.4.1. Técnica e Instrumento de Investigación.....	37
2.4.2. Validez.....	38
2.4.2.1. Validación de Constructo	40
2.4.3. Confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos.....	42
2.5.1. Coeficiente de correlación de Spearman.....	42
2.5.2. Prueba Descriptiva Normal de Kolmogorov- Smirnov para una Muestra.....	42
2.5.3. KMO y prueba de esfericidad de Barlett.....	43
2.5.4. Media Aritmética	43
2.5.5. Desviación Estándar.....	43
2.6. Aspectos Éticos.....	43
III. RESULTADOS.....	44
3.1. Presentación de Resultados.....	45
3.1.1. Análisis descriptivos.....	45
3.1.1.1. Análisis de Bondad de Ajuste de la Curva Normal del Estrés.....	45
3.1.1.2. Análisis de Bondad de Ajuste de la Curva Normal de Clima Laboral	45
3.1.2. Análisis Correlacional.....	46
3.1.2.1. Análisis de las Correlaciones entre Estrés y Clima Laboral	46
3.2. Contrastación de Hipótesis, Prueba de Correlación de Spearman	47
3.2.1. Hipótesis Especifica 1.....	47
3.2.2. Hipótesis Especifica 2.....	48
3.2.3. Hipótesis Especifica 3.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	63
Anexo 2: Cuadro de Operacionalización.....	66
Anexo 3: Instrumentos.....	68

Anexo 4: Juicio de Expertos.....	74
---	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las Variables.....	33
Tabla 2: Composición de muestra por edad de los colaboradores.....	36
Tabla 3: Composición de muestra por sexo de los colaboradores.....	37
Tabla 4: Técnica e instrumento de recolección de datos.....	37
Tabla 5: Escala de medición.....	37
Tabla 6: Validación por juicio de expertos.....	38
Tabla 7: Validación por juicio de expertos.....	39
Tabla 8: Validación de instrumentos mediante juicio de expertos.....	39
Tabla 9: Análisis de Validez del Estrés Laboral.....	40
Tabla 10: Análisis de Validez del Clima Laboral.....	40
Tabla 11: Análisis de Confiabilidad del Estrés Laboral.....	41
Tabla 12: Análisis de Confiabilidad de las Áreas de Clima Laboral.....	41
Tabla 13: Interpretación de Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 14: Prueba de Kolmogorov-Smirnor para Estrés.....	45
Tabla 15: Análisis de la Bondad de Ajuste de Clima Laboral.....	45
Tabla 16: Análisis de Correlación entre Estrés Laboral y Clima Laboral.....	46
Tabla 17: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	47
Tabla 18: Prueba de Hipótesis Específica 1.....	47
Tabla 19: Prueba de Hipótesis Específica 2.....	48
Tabla 20: Prueba de Hipótesis Específica 3.....	48

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la organización Global Sales Solutions – Ate, 2018”. Su objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018. La primera variable compete a Estrés (dimensiones: fuentes potenciales, diferencias individuales y consecuencias), la segunda variable es Clima Laboral (dimensiones: grupo de trabajo, condiciones de trabajo, oportunidad de carrera y compensación y reconocimiento). La población de estudio fue compuesta por 400 colaboradores que laboran en Global Sales Solutions. La muestra final para la investigación fue conformada con los 196 colaboradores que trabajan en el departamento de ventas de Global Sales Solutions. La técnica utilizado para esta investigación es la encuesta conformada por 38 ítems (tipo escala de Likert). Para poder realizar la medición de la confiabilidad y validez se formuló mediante el estadístico Alfa de Cronbach, pruebas de normalidad y pruebas de Spearman.

La investigación realizada manifiesta que, el estrés se relaciona de significativamente con el clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Palabras claves: Clima Laboral, Fuentes Potenciales, Diferencias Individuales.

ABSTRACT

This research entitled: "Work Stress and Climate of the workers of the Global Sales Solutions organization - Ate, 2018". Its objective of this research was to establish the relationship between Stress and Work Climate of the workers of the Global Sales Solutions company - Ate, 2018. The first variable belongs to Stress (dimensions: potential sources, individual differences and consequences), the second variable is Work Climate (dimensions: work group, working conditions, career opportunity and compensation and recognition). The study population was composed of 400 collaborators working in Global Sales Solutions. The final sample for the research was made up of the 196 employees working in the Global Sales Solutions sales department. The technique used for this research is the survey consisting of 38 items (Likert scale type). In order to be able to measure the reliability and validity, it was formulated using the Cronbach Alpha statistic, normality tests and Spearman tests. Research shows that stress is significantly related to the work environment of the workers of the Global Sales Solutions - Ate, 2018.

Keywords: Labor Climate, Potential Sources, Individual Differences.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente, el tema del estrés en el mundo empresarial es muy preocupante porque las exigencias de las organizaciones pueden producir emociones que pueden ser negativas para las personas, ya que afecta en sus funciones que realizan en su entorno laboral y/o personal, así también como en su vida diaria, obteniendo muchas veces un bajo rendimiento, poca productividad, etc; debido a la tensión que siente al saber que la demanda del trabajo es más alta que su capacidad para poder realizarlo. Por eso muchas empresas hoy en día han tomado conciencia de la importancia de implementar medidas para evitar esos factores estresores, como las pausas activas, incentivos, motivación, trabajo en equipo. Porque eso ayudará a disminuir el estrés, a favorecer el cambio de posturas y rutina. En cuanto el tema al clima laboral es de gran valoración ya que constituye un aspecto importante que da estabilidad al crecimiento de la organización, y también a las metas y objetivos en relación a los colaboradores, porque si no existe un buen clima laboral los mejores talentos de Global Sales Solutions podrían renunciar. Esto se lleva a cabo por que influyen aspectos organizaciones, ambientes y personales que afectan al colaborador.

Según la Organización Mundial de la Salud (2017), mencionó que un 75% de los mexicanos sufren de fatiga por estrés laboral, por eso México se encuentra en el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos.

Según Bumeran (2018), indicó que el Perú, alrededor del 70% de empleados tanto de empresas privadas como públicas sufre de estrés laboral. Existen muchos factores que limitan tener un buen clima laboral en el trabajo, porque no influye solo en la productividad, sino también la calidad del servicio respecto a la atención que se le brinda al cliente, debido al desgaste físico o mental que puedan tener. Las organizaciones que presentan mayor índice de estrés laboral son aquellas que brindan servicios, en el Distrito de Ate se encuentra el Call Center GSS, empresa que presta sus servicios al sector privado, como empresas de telefonía, banca y encuestas.

Los colaboradores al sentirse agotados mentalmente, por diversos factores ya sea por las condiciones laborales o personales hace que el clima laboral no sea la adecuada, porque al no sentirse estable al cien por ciento, no tienen la seguridad que ellos necesitan para que

el colaborador pueda desempeñarse adecuadamente y que esto no influya a que los compañeros se sientan incómodas por que no van al mismo ritmo con la productividad.

Así, esta investigación está dividido en siete capítulos, primero muestra la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, luego formulación del problema, justificación del estudio, por último las hipótesis. Segundo, el diseño de investigación utilizado, la operacionalización de las variables, la población y muestra; las técnicas de recolección, validez y confiabilidad de datos; y por último los métodos de análisis de datos. El tercer capítulo se presenta resultados y contrastación hipótesis; y finalizando se dará a conocer la discusión, conclusiones y recomendaciones de acuerdo a lo obtenido en la presente investigación.

Es por ello que esta investigación se basó de la realidad de la organización porque existe un trabajo un poco monótono, donde además no hay incentivos, confianza, estabilidad, buen clima y cultura adecuada para el colaborador por lo que existe estrés en la empresa, y genera agotamiento mental y físico. Por eso se detalló aspectos relacionados al estrés y clima del trabajo del personal de Global Sales Solutions – Ate, 2018, el objetivo de establecer la relación que pueda existir entre las variables y que estos resultados obtenido aporten a implementar nuevas técnicas para evitar y/o disminuir el estrés con el apoyo de los jefes de la empresa, y poder desarrollar un clima laboral adecuada, ya que de esta manera el bienestar de los trabajadores mejorará y a la vez su estabilidad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Quinchiguango (2016), en su investigación titulada *“El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito”* en la Universidad Central del Ecuador. Que tuvo como objetivo conocer si el Estrés Laboral influye en la Calidad de Servicio que brindan los colaboradores de la Clínica Esta tesis fue descriptivo y el diseño no experimental. Se llegó a la conclusión que existe relación directa en el estrés y la calidad de servicio que los traajadores brindan en la clínica.

Alvarez (2015), su investigación titulada “*El Estrés Laboral enl Desempeño Personal de un Núcleo Universitario Público*”, en la Universidad de Caraboro. Objetivo definir la relación el estrés laboral y el desempeño de colaborador, para fortalecer la productividad organizacional. Investigación tipo correlacional y diseño no experimental. Su población estaba conformada por 64 colaboradores en el Núcleo universitario y se tomó como muestra 41 sujetos. Se concluyó que, si hay relación, porque la existencia del estrés en la institución deteriora negativamente el ambiente laboral, en las relaciones interpersonales, la productividad y el desempeño, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del colaborador administrativo.

Garcia (2015), en su investigación titulada “*Estudio del Estrés Laboral del Personal Administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca en el año 2015*”. Universidad Politécnica Salesiana. Su objetivo fue determinar el estrés laboral de los colaboradores administrativos y trabajador de la Universidad, con el fin realizar una propuesta para prever y promover. Investigación descriptiva, transversal y correlacional. La población estaba comprendida por 607 colaboradores, y la muestra conformada por 240 colaboradores. Se concluyó que existe estrés laboral porque hay riesgo de enfermedad y está asociado con las condiciones del trabajo, el cargo o puesto y relación laboral; pues también se determinó que existe doble probabilidades de que se desarrolle enfermedades físicas – mentales.

Gonzáles (2014), su investigación: “*Estrés y Desempeño Laboral en Serviteca Altense de Quetzaltenango*” de la Universidad Rafael Landívar. Objetivo fue determinar relación que existe estrés y el desempeño de los trabajadores de la empresa. Investigación fue tipo descriptiva y diseño explicativo, con una población conformada por 100 colaboradores con el puesto de gerencia, jefaturas, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores. La muestra fue de 50 subordinados. El desempeño de los trabajadores, se vio afectado por los factores estresores del ambiente laboral, de igual modo los resultados obtenidos; por lo cual, se admitió la hipótesis alterna de la investigación donde indica que la relación es significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral.

Bedoya, J. (2012), en su tesis titulada “*Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador*” de Ecuador. El objetivo fue determinar la relación directa entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral de la Zona Primaria de la empresa Correos del Ecuador, su investigación fue correlacional no experimental. La investigación de campo se realizó a los colaboradores de la Zona Primaria con 100 trabajadores. Por ello se concluyó que el estrés laboral generado por los altos niveles psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores. Además, se demostró que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño de los colaboradores, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño se obtendrá.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Guardamino (2017), en su investigación titulada: “*Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrito de Chancay - 2017*” de la Universidad Cesar Vallejo, con el objetivo definir la relación estrés y el clima que tendría que enfrentar el Hospital de Chancay. Estudio corelacional con un diseño no experiimental. Su población de 610 colaboradores y su muestra fue de 203 colaboradores. Se pudo concluir que si existe una relación directa entre el estrés laboral y clima organizacional en el hospital.

Goicochea(2016), su investigación: “*El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016*” de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo fue establecer la relación del estrés laboral con el desempeño de los colaboradores. El estudio fue correlacional un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada con 38 trabajadores que trabajan en la empresa de calzados. Para concluir se determinó que existe relación significativa con una correlación; es decir, si aumenta el estrés disminuye el desempeño de los colaboradores.

Al respecto Villegas (2016), en su tesis: *“Estrés y Desempeño Laboral del Personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016”*, su objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, su investigación posee un diseño no experimental-correlacional en la cual se recolectan datos en un solo momento. La población fue conformada por 176 docentes del ámbito geográfico de Canto Rey y 81 docentes de tres instituciones de Canto Rey. Se concluyó que existe relación en el estrés y desempeño del personal de la sede. Por ende a menos estrés laboral, mayor es el desempeño de los administrativos de la universidad.

Chavez (2016), tesis *“El Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño de los colaboradores administrativos del Área De Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el 2015”* en Universidad Privada de Tacna, su objetivo fue establecer el nivel del efecto que puede causar el estrés en colaboradores administrativos. La población son los administrativos del área comercial o sea los vendedores, dos departamentos pertenecientes al área administrativa – operativa comercial de Electrosur S.A.; el cual corresponde a 32 personas en total. Se concluyó que el estrés laboral afecta en el desempeño, al mismo tiempo mediante el Chi Cuadrado se estableció que el estrés afecta al desempeño de los colaboradores y que esto se debe a varios factores que producen el estrés y como consecuencia hace un efecto al desempeño.

Llapo (2015), en su investigación titulada *“El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L., Trujillo – 2015”* en la Universidad Nacional de Trujillo, su objetivo fue determinar como el estrés laboral afecta el desempeño de los colaboradores. Tipo descriptivo correlacional; y su muestra fue constituida por 34 trabajadores. Se concluyó que debido al estrés que existe en el desempeño de los colaboradores se ve afectado en cumplir con las metas de ventas y/o servicios de trabajo y sobrecargas de tareas laborales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrés

1.3.1.1. Definición del Estrés

Según Robbins, S y Judge T. (2013), menciona al estrés como una situación en donde la persona encuentra una oportunidad, demanda o recurso en relación con los resultados que espera, puede ser negativa o positiva. Quiere decir que las consecuencias que puede traer el estrés laboral no siempre son negativas, al contrario, también son positivos ya que ayuda a que las personas puedan afrontar estas situaciones incómodas y tensas.

La OIT (2014), afirma que el estrés es como una enfermedad para las empresas ya que lo pueden sufrir la mayoría de trabajadores si no se hace una adecuada gestión de personal. Mediante eso impacta al rendimiento y al influir la salud física y mental de las personas, por eso se da énfasis a su detección inicial y así poder evitar las posibles consecuencias que puede traer el estrés.

1.3.1.2. Modelos de Estrés

1.3.1.2.1. Modelo Demanda y Control

En el año 1979, Karasek formuló el modelo de demanda y control, explica que el estrés laboral en función de las demandas psicosociales del trabajo hace que los trabajadores no tengan la capacidad de tener el control sobre ella o simplemente no tiene los materiales o herramientas para combatir eso. Definió las demandas como sobrecarga física y mental debido al trabajo que ocupa para realizar sus funciones en el puesto en que se desempeña el colaborador y al control se refería a las habilidades, competencias y capacidades propias del colaborador que usaba para evitar o vencer la demanda.

1.3.1.2.2. Modelo Demanda, Control y Apoyo Social

Jhonson y Hall en el año 1986 propusieron agregarle la tercera dimensión al modelo de Karasek, está es denominada Apoyo Social, compuesto por las relaciones sociales que el

trabajo permite que los trabajadores tenga una relación adecuada con sus demás compañeros, como el grado de apoyo que sus compañeros de trabajo le pueden brindar para poder mitigar el estrés generado por la alta demanda de tareas y que la persona no pueda tener el control de la situación.

1.3.1.2.3. Modelo Desbalance Esfuerzo – Recompensa

Johannes Siegrist (1996) desarrolló este modelo de desbalance Esfuerzo – Recompensa, donde explica que hay una diferencia entre el esfuerzo que hacen los trabajadores y la recompensa que obtienen por realizar de manera eficaz o eficiente sus labores. Este modelo indica que la empresa tiene que ser recíproca porque si brinda la recompensa acorde al esfuerzo del trabajador, este se va a sentir bien, cómodo y valorado por la organización y se evitará que se aumente la tensión del trabajador. Como también se evitará un impacto en la empresa como ausentismo, mayor rotación de personal y menos satisfacción laboral.

1.3.1.2.4. Modelo Demandas y Recursos

Bakker y Demerouti en el 2001 desarrollaron el modelo de Demandas y Recursos. Los autores definen a las demandas como aspectos del trabajo físico, psicológico, y organizacional. Los trabajadores cuando hacen un esfuerzo físico o mental tienen que aplicar sus habilidades y competencias. En cambio, los recursos organizacionales reducen las demandas laborales y los costes de las evaluaciones psicológicas que se tiene que implementar. Asimismo, generan el crecimiento profesional de las personas.

1.3.1.2.5. Modelo de Robbins y Judge

El modelo más reciente es de Robbins y Judge, presentado en el año 2013. Este modelo se basa en las fuentes potenciales, las mismas tienen un enfoque ambiental, organizacional y personal. También nos indica las diferencias individuales que influyen como su percepción, su experiencia y apoyo social que tiene los trabajadores. Además de las consecuencias que puede traer el estrés laboral como fisiológicos, psicológicos y conductuales.

1.3.1.3. Dimensiones de Estrés

En esta investigación se decidió en el modelo desarrollado por Robbins y Judge, donde sus dimensiones son las fuentes potenciales, las diferencias individuales y las consecuencias. Se tomó en cuenta este modelo porque tiene relación con la situación real en la que se encuentra la organización, que es objetivo de la investigación.

Se detallará las 3 dimensiones: factores ambientales, diferencias individuales y consecuencias.

1.3.1.3.1. Fuentes Potenciales

Según Robbins, S y Judge T. (2013) planteo potenciales factores de estrés:

a) Factores Ambientales

En el trabajo las personas están sujetas a una serie de condiciones ambientales que influyen en la salud mental como también en su seguridad y estabilidad emocional. Se puede determinar tres factores: económica, política y tecnológico

b) Factores Organizacionales

En toda empresa existen distintos tipos de estresores que producen tensión a los trabajadores para no cometer errores en el proceso de sus funciones y culminar de manera exitosa sus tareas. Estos estresores están clasificados en: demanda de tarea, demanda de rol e interpersonales.

c) Factores Personales

Los trabajadores como también tienen problemas en su trabajo ya sea por el ambiente, la cultura, sus jefes o compañeros; también tienen percances familiares y problemas personales, eso conlleva a que pueda influir a que el colaborador no se concentre en su trabajo y pueda perjudicar en el desempeño del colaborador. Incluye factores como: los problemas familiares, problemas económicos y su personalidad.

1.3.1.3.2. Diferencias Individuales

No todos los trabajadores pueden superar el estrés pues existen trabajadores que desarrollan de manera eficiente su inteligencia emocional para que sepan cómo reaccionar o como tomar las situaciones tensas. En estas situaciones lo mejor que se puede hacer es evaluar las siguientes variables que explican claramente en que consiste cada una de ellas:

- a) **La experiencia:** La experiencia es el resultado de lo que realizo todo el tiempo que trabajo y el nivel de satisfacción laboral obtenido en un tiempo determinado en el pasado, teniendo retroalimentación de los resultados obtenidos, y de ello la empresa tiene que enfocarse en brindar un mejor clima a los trabajadores para que tenga una buena percepción y experiencia en su trabajo.
- b) **El apoyo social:** es la ayuda que se da entre compañeros o también con los jefes de la empresa por eso es importante fomentar una buena relación laboral o amical con los compañeros por lo que combate el estrés, y por ende no se sientan muy tensos en el momento en la cual ellos puedan enfrentar el estrés sea menos difícil.
- c) **La personalidad:** esta define mucho al colaborador ya que si son neuróticos son más propensas a que le afecten el estrés ya que consideran que en su ambiente laboral debido a que existen estresores que pueden ser más amenazantes y puedan perjudicar su estabilidad en el trabajo. Robbins, S. y Coulter, M. (2014) también lo define así, que es el conjunto de patrones emocionales, conductuales y pensamientos que repercutan de alguna manera el actuar y la interrelación que tiene con las demás personas.

1.3.1.3.3. Consecuencias Del Estrés

Las consecuencias del estrés puede aparecer en varios aspectos como ansiedad, cansancio, agotamiento, dolor de espalda e irritabilidad, etc. Estas consecuencias se presentan en tres categorías:

- a) **Fisiológicas:** Ocurre cambios en el metabolismo, dolores de cabeza, alta frecuencia cardiaca y respiratoria; y presión alta; esto es muy perjudicial para los trabajadores por que podrías afectar de manera considerables a su productividad.

- b) **Psicológicos:** Tales como tensión, aburrimiento, ansiedad, e irritabilidad; que afecta no solo a su desempeño sino también en su relación laboral con sus compañeros y jefes inmediato.
- c) **Conductuales:** Los conductuales de manifiestan con el habla rápida, inquietud, trastornos de sueño, baja productividad, ausentismo y consumo excesivo de alcohol.

No obstante el estrés es su totalidad no es perjudicial porque en algunos casos cuando existe un estrés de nivel moderado la persona puede tomarlo como una oportunidad para enfrentar un problema y así incrementar su desempeño y productividad.

1.3.2. Clima Laboral

1.3.2.1. Definiciones de Clima Laboral

Bordas, M. (2016), define el clima laboral como el modo en que el personal de la empresa especifican su entorno o ambiente laboral, a partir de un conjunto de aspectos con relación a la persona, el equipo de trabajo y la misma empresa.

Pavía, I. (2014) define que el clima laboral hace referencia como una apreciación que tienen los trabajadores de una empresa en relación con el lugar donde realizan sus funciones si existe compañerismo, solidaridad y motivación.

Johanson, Foldspang, Spejlkavik, Poulsen, Hjorth, Langhostz, Ahonen y Aasnaess. (2014), definen el clima laboral, como el entorno de trabajo físico del empleado que está relacionado con la salud y seguridad en el lugar de trabajo donde se desempeñan los colaboradores. Ubicación donde se pueda identificar los accidentes y enfermedades que puedan afectar a ellos.

1.3.2.2. Modelos de Clima Laboral

1.3.2.2.1. Modelo Forehand y Gilmer

Forehand y Gilmer en el año 1964 desarrollaron el primer modelo de clima laboral, está formado por factores que caracterizan y describe a toda la empresa, y concluyeron que estas

tienen que diferenciarlas de otras empresas como estructura organizacional, el tamaño de la organización, su complejidad sistemática de la organización, estilo de carga y orientación de fines. Con esto la empresa puede sobresalir de otras empresas, ya que son muy importantes que se tengan en claro.

1.3.2.2.2. Modelo Friedlander y Margulies

Friedlander y Margulies,(1969) desarrollaron su modelo basada en el compromiso de los trabajadores, las trabas que puedan tener en su ambiente de trabajo, su intimidad, su espíritu de trabajo, su actitud, la importancia que tiene hacia la producción, su confianza y su consideración.

1.3.2.2.3. Modelo Friedlander y Margulies

Luego de tres décadas, en el año 2002 Stringer, propone 6 dimensiones del clima organizacional que son la estructuración, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo e identidad. Se refiere que la actitud que tiene la persona va depender del ambiente en el que se encuentre, si está bien organizado las funciones y las responsabilidades el trabajador va tener un claro conocimiento de lo que tiene que hacer, obteniendo una recompensa en función a los resultados.

1.3.2.2.4. Modelo de Cuesta

El psicólogo cubano Cuesta en el año 2003 desarrolló 7 dimensiones de las cuales son objetivos, comunicación, grupo de trabajo, condiciones de trabajo, oportunidad de carrera, competencia supervisora y la compensación que impactan en las actitudes de los colaboradores y pueden ser evaluados dentro de la organización.

1.3.2.2.5. Modelo de Palma

Palma, (2004) desarrolló 5 dimensiones, detalladas a continuación.

1.3.2.3. Dimensiones del Clima laboral

En esta investigación se decidió por el modelo propuesto por Cuesta, ya que se observó que se enfoca más a mi realidad problemática y ha sido el modelo más influyente en la investigación en la cual podemos observar las siguientes dimensiones mencionadas.

Según Cuesta (2003) menciona las siguientes dimensiones:

1.3.2.3.1. Comunicación

“Proceso de transferencia y comprensión de significados” (Robbins, S. y Coulter, M., 2014, p. 480). Quiere decir que es la transmisión de mensajes que hace referencia al nivel y la forma en el que se lleva a cabo la comunicación tanto nivel gerencial, como la operacional. Cabe resaltar que la comunicación es una conexión para mantener a los colaboradores informados de la novedad, y/o acontecimiento referente al producto que están ofreciendo u otra en relación a su trabajo.

1.3.2.3.2. Grupo de Trabajo

Nivel de apreciación que se tienen los trabajadores con sus compañeros, ya sea por afinación, amistad o simplemente objetivos personales en común; para crear diferentes equipos de trabajo, que puede convertir en equipos de apoyo en todas las organizaciones.

1.3.2.3.3. Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo nos permite prevenir los riesgos que puedan tener los trabajadores que están laborando en la empresa, también es la apreciación de las actividades que están a cargo del colaborador, así mismo aprecia si éstas cuentan con las herramientas necesarias para un buen desempeño.

1.3.2.3.4. Oportunidad De Carrera

Oportunidades que brindan la organización a sus trabajadores que demuestren capacidades y pueden comprobar que puede ser capaz de desarrollarse en su trabajo.

1.3.2.3.5. Compensación y Reconocimiento

Es el grado de satisfacción de los colaboradores en relación al reconocimiento en sus labores y la posibilidad de ser reconocidos por los directivos de la organización.

(Citado por Llanos, Pacheco, Romero, Coello y Armas 2016)

Ucero (2014), menciona que el espíritu es un aspecto importante del clima laboral, término que se utiliza para dar alguna referencia a la percepción que el colaborador tiene con relación a la satisfacción de sus necesidades sociales y el goce de la satisfacción de sentir que trabajo está bien hecho.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2018?

¿Cuál es la relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2018?

¿Cuál es la relación entre las consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2018?

1.5. Justificación del estudio

Es conveniente ya que ayudará a determinar si los trabajadores de la organización muestran y/o presentan síntomas de estrés que puedan perjudicar en el clima laboral, y así aportar no solo en el mejoramiento de la cultura organizacional sino también apoyo e incentivos que puedan aportar a desarrollar un buen clima laboral. Teniendo en cuenta que lo fundamental para toda empresa es alcanzar las metas y objetivos trazados.

Desde el punto de vista teórico, la investigación desarrollada tiene el propósito de aportar al conocimiento que ya tienen información respecto a las repercusiones que puede tener el estrés laboral en el clima laboral, por ello los resultados que se obtuvieron se podrán desarrollar como una proposición para ser implementado como conocimiento a las empresas, ya que se demostrará que la comunicación, el trabajo en equipo y el reconocimiento mejoraran el clima en la empresa.

Esta investigación se realizó porque hay la preocupación de mejorar el clima de la empresa para que los trabajadores se sientan mejor y pueda desempeñarse de manera eficiente, con buena comunicación, trabajar en grupo, las condiciones de trabajo y los reconocimientos y mejorar el clima laboral.

La investigación permitirá que los jefes se comuniquen de manera asertiva con los colaboradores brindándole la mayor información necesaria para realizar sus funciones, y de esa manera trabajar en equipo con las condiciones adecuadas, con el fin de que existe un
- clima laboral para que los trabajadores se sientan cómodos y estables en la empresa.

Este proyecto de tesis beneficiará al personal de la empresa, que podrán saber qué medidas tomar para poder combatir el estrés y mejorar el clima laboral en la empresa. Se emplearán metodologías y se determinarán indicadores para identificar la posibilidad de que

el estrés de los colaboradores de la empresa se pueda reducir y por lo tanto mejorará la segunda variable en investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos

Existe relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Existe relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Existe relación entre consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Determinar la relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Determinar la relación entre las consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de Investigación

Diseño No Experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan este proyecto de investigación las variables no son manipulables, quiere decir se aprecia situaciones existentes o realistas, para luego analizarlos y tener mayor información respecto a las variables a estudiar.

Para esta investigación los trabajadores de la empresa facilitaron información contundente según las experiencias que han obtenido en el trabajo, a través de la encuesta y en la ejecución no se produjeron ninguna manipulación de estas.

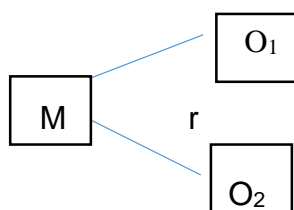
Investigación Transaccional - Transversal

Hernández et al (2014), consideran que se recopila la información necesaria en un tiempo determinado y unico por consecuente tiene como objetivo analizar y/o estudiar para describir la relación entre variables, y recolectar la información en un solo momento.

Diseño Transaccional Corelacional

Hernández et. al. (2014) consideran que este diseño detalla y describe la relación que puede existir entre dos o más variables correlacionales. El diseño transaccional correlacional – causal realiza la explicación de cada una de las variables dados en un solo momento porque la investigación será dada por única vez, asimismo las descripciones tienen que tener relación por ello son correlaciones.

El esquema :



M: La muestra

O1: Estrés

O2: Clima laboral

r: Relación entre variables

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables de estudio

Variable 1: Estrés

Según Robbins, S y Judge T. (2013), menciona al estrés como una situación en donde la persona encuentra una oportunidad, demanda o recurso en relación con los resultados que espera, puede ser negativa o positiva. Quiere decir que las consecuencias que puede traer el estrés laboral no siempre son negativas, al contrario, también son positivas ya que ayuda a que las personas puedan afrontar estas situaciones incómodas y tensas. Pero si en caso sea negativo se tiene que tomar algunas medidas adecuadas y necesarias para disminuir el estrés.

Variables 2: Clima Laboral

Bordas, M. (2016), lo define como la forma que trabajadores especifican su entorno o ambiente laboral, a partir de un conjunto de aspectos con relación a la persona, el equipo de trabajo y la misma empresa. Es lo que los trabajadores perciben por varios factores ya mencionados el entorno donde están laborando sea buena o mala.

2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral	Para Robbins, S y Judge T. (2013), el estrés es como: “[...] una competencia dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante “(p.595).	Es una reacción que tiene el colaborador frente a una situación de mucha tensión por las demandas de trabajo que se le otorga y el resultado que desea obtener que es lo más fundamental	Fuentes potenciales	Ambiental	Ordinal
			Diferencia Individuales	Organización	
			Consecuencias	Personal	
				Experiencia	
				Apoyo Social	
				Personalidad	
				Fisiológicas	
				Psicológicos	
				Conductuales	
				Nivel	
	Méndez, (2006), define al clima organizacional como: “[...] la representación que las personas establecen como resultado	El Clima laboral es la impresión que tiene las personas a través de las	Comunicación	Forma	
				Cooperación	

Clima Laboral	de los procesos de interacción social donde los mismos están influenciados por un conjunto de valores, actitudes y creencias, así como el ambiente interno” p.66).	experiencias que ha tenido al interactuar con los valores, comportamiento y cultura de sus compañeros y jefes dentro de la organización	Grupo de Trabajo	Tolerancia	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	Seguridad	
				Herramientas	
				Línea de Carrera	
			Oportunidad de Carrera	Capacitación	
			Compensación y Reconocimientos	Incentivos Monetarios	
	Incentivos no Monetarios				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Esta investigación tuvo como población a 400 colaboradores, entre las áreas Front Office, Back Office, Coordinadores y Formadores de la empresa Global Sales Solutions.

2.3.2. Muestra

Hernández et. al. (2014) define la muestra como un subconjunto del total por eso se recolectarán datos, y de ahí poder definirlo con precisión. Por la cantidad de colaboradores de la empresa, es necesario que se emplee la fórmula estadística para determinar la muestra. Como resultado nos dio la cantidad de 196 colaboradores que sería la muestra para realizar la investigación.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times p}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times p \times p)}$$

$$n = \frac{400 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(400 - 1)0.05^2 + (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$n = 196$$

Donde:

Z = 1.96 (nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z))

p = 0.5 (Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado)

q = 0.5 (Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado)

N= 17,584 (Tamaño del universo (se conoce puesto que es infinito))

e = 0.1 (Error de estimación máximo aceptado)

n = Tamaño de muestra

Obteniendo como tamaño muestra:

N= 196 colaboradores

2.3.3. Unidad de Análisis

En esta investigación se tomará como objetivo de investigación a los colaboradores tanto del front office como los de back office de la empresa en Ate. Porque se refieren a que o quienes serán objeto de investigación.

2.3.3.1. Inclusión

Para el trabajo de investigación se tomará en cuenta a los colaboradores que se encuentran en el área front office y back office de la empresa en Ate.

2.3.3.2. Exclusión

Para el trabajo de investigación no se tomará en cuenta a los coordinadores y supervisores de la empresa en Ate.

2.3.3.3. Composición de la muestra

2.3.3.3.1. Composición de la Muestra por Edad

Tabla 2

Composición de muestra por edad de los colaboradores

		EDAD	
		Frecuencia	Porcentae válido
Válido	18-24	146	74,5 %
	25-31	27	13,8 %
	32-47	23	11,7 %
	Total	196	100,0 %

Los resultados obtenidos en la Tabla 02, indican que las edades de las colaboradores de la muestra varían entre 18 y 47 años, siendo las de mayor porcentaje las edades el rango de 18-24 (74.5%).

2.3.3.3.2. Composición de Muestra por Sexo

Tabla 3:

Composicion de muestra por sexo de los colaboradores

		SEXO	
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Masculino	91	46,4%
	Femenino	105	53,6%
	TOTAL	196	100,0%

Se observa que en la Tabla 03, el número de mujeres (53,6%) y hombres (46,4%) no tienen tanta diferencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e Instrumento de Investigación

La investigación se ha empleado dos cuestionarios de selección tipo escala, para medir el estrés y el clima laboral, ellas han pasado por la fase de validación y confiabilidad, con el fin de tener los resultados que se necesitan.

Tabla 4:

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Estrés	Encuesta	Cuestionario
Clima Laboral	Encuesta	Cuestionario

Tabla 5:

Escala de medición

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

2.4.2. Validez

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), lo define como “el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir” (p.200).

Validez de contenido fue puesta al proceso de validación por criterio de 3 expertos, con el fin de obtener recomendaciones y opiniones de la redacción de los ítems, tomando en cuenta ello se levantaron las observaciones en algunos ítems.

Tabla 6:

Validación por juicio de expertos

VARIABLE 1: ESTRÉS				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP.03	TOTAL
Claridad	90%	80%	90%	260%
Objetividad	90%	80%	90%	260%
Pertinencia	90%	80%	90%	260%
Actualidad	90%	80%	90%	260%
Organización	90%	80%	90%	260%
Suficiencia	88%	80%	90%	258%
Intencionalidad	90%	80%	90%	260%
Consistencia	90%	80%	90%	260%
Coherencia	90%	80%	90%	260%
Metodología	92%	80%	90%	262%
			TOTAL	2600%
			CV	87%

Mediante el juicio el estrés es de 87% obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

Tabla 7:

Validación por juicio de expertos

ARIBALE 1: ESTRÉS				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP.03	TOTAL
Claridad	90%	80%	90%	260%
Objetividad	90%	80%	90%	260%
Pertinencia	90%	80%	90%	260%
Actualidad	90%	80%	90%	260%
Organización	90%	80%	90%	260%
Suficiencia	88%	80%	90%	258%
Intencionalidad	90%	80%	90%	260%
Consistencia	90%	80%	90%	260%
Coherencia	90%	80%	90%	260%
Metodología	92%	80%	90%	262%
			TOTAL	2600%
			CV	87%

La validez promedio del instrumento mediante el juicio de expertos en la variable estrés es de 87% obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

Tabla 8:

Validación de instrumentos mediante juicio de expertos

ESPECIALIDAD	Grado	Apellidos y N ombres
Especialista	Mg.	Cervantes Ramón, Edgard
Especialista	Dr.	Navarro Tapia Javier
Especialista	Mg.	Aramburu Geng Carlos Abraham

2.4.2.1. Validación de Constructo

Tabla 9:

Análisis de Validez del Estrés Laboral

PRUEBA DE KMO Y BARTLETT	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,771
Sig.	,000
Varianza total explicada	93,387 %
N= 196	

La Medida Kaiser-Meyer-Olkin, alcanza ,771 por lo que se establece como aceptable, por ende, se entiende que los Coeficientes de Correlación entre los Ítems son superiores por lo que permite seguir con el estudio. También se observa que existe una sola causa que explica el 93,387% de la varianza total, se concluye que el Estrés muestra validez de Constructo.

Tabla 10:

Análisis de Validez del Clima Laboral

PRUEBA DE KMO Y BARTLETT	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,871
Sig.	,000
Varianza total explicada	87,870 %
N= 196	

La Medida Kaiser-Meyer-Olkin, alcanza ,871 por lo que se establece como aceptable, por ende, se entiende que los Coeficientes de Correlación entre los Ítems son superiores por lo que permite seguir con el análisis. También se observa que existe una sola causa que explica el 87,8707% de la varianza total, por lo que concluye que el Estrés presenta validez de Constructo.

2.4.3. Confiabilidad

La confiabilidad se ejerció a la muestra de 196 colaboradores del área de ventas de la empresa. Según Hernandez et. al. (2014) dicen que la confiabilidad es el porcentaje obtenido producido por los resultados coherentes y consistentes mediante el instrumento utilizado.

Para determinar el grado de confiabilidad de instrumento se utilizó en la investigación el Alfa de Cron Bach a través de software SPSS 21.

Tabla 11:
Análisis de Confiabilidad del Estrés Laboral

Áreas	Media	Desviación estándar	Correlación total de elementos corregida	N
Fuentes Potenciales	23,9490	4,04430	,911	
Diferencias Individuales	23,6071	4,63363	,914	196
Consecuencias	24,2908	3,36987	,942	
Alfa de Cronbach	Alfa de Cron Bach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,955	,965		3	

Los resultados permiten apreciar que las correlaciones áreas – test corregidas son superiores a 0,20. Lo que indica que las áreas son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0,955, el cual es significativo; se puede concluir que la prueba de Estrés Laboral presenta confiabilidad.

Tabla 12:
Análisis de Confiabilidad de las Áreas de Clima Laboral

	Media	Desviación estándar	Correlación total de elementos corregida	N
Comunicación	15,9439	2,67599	,853	
Grupo De Trabajo	16,2245	2,55014	,940	
Condiciones Trabajo	16,3622	2,17831	,905	196
Oportunidad de Carrera	16,4286	2,18386	,908	
Compensación	16,4949	2,32819	,897	
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos	
,963	,965		5	

Las correlaciones áreas – test corregidas son mayores a 0,20. Lo que indica que las áreas son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del

Coeficiente Alfa de Cronbach asciende a 0,963, el cual es significativo; se puede concluir que la prueba de Clima Laboral presenta confiabilidad.

Tabla 13:

Interpretación de Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja confiabilidad
0,5 a 0,75	Moderada Confiable
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,9 a 1,00	Alta confiabilidad

2.5. Métodos análisis datos

Los análisis estadísticos ejecutaron con SPSS, versión 23. Dicha herramienta estadística, se obtuvieron tablas y figuras que se utilizaron considerando las particularidades de la muestra y el nivel variable.

2.5.1. Coeficiente de correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de correlación entre dos variables aleatorias.

2.5.2. Prueba Descriptiva Normal de Kolmogorov- Smirnov para una Muestra

Kolmogorov es una prueba no paramétrica que establece la bondad de ajuste, (grado de concordancia) de la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica con el fin de identificar si los datos que se obtuvieron de la población tiene la distribución teórica ya mencionada.

2.5.3. KMO y prueba de esfericidad de Barlett

Mediante la prueba KMO se relaciona los coeficientes de correlación, determinados entre las variables 1 y 2, mientras más se aproxima el valor obtenido del test KMO a 1, quiere decir que la relación entre estas dos variables es alta.

2.5.4. Media Aritmética

Es un valor que representa la media de una muestra, quiere decir el promedio; y se representa a través de las variables cuantitativas, sumando todos los valores y dividiéndolo por el número de los valores.

2.5.5. Desviación Estándar

La desviación estándar se puede usar para determinar un valor referencia para considerar la variación general de un proceso.

2.6. Aspectos Éticos

Se consideró aspectos éticos importantes, tomando en cuenta las condiciones de la investigación, porque se examinó información de los trabajadores de la empresa. La fuente de información se obtendrá internamente, y se realizará en la empresa. Por tal motivo se solicitará la información de los colaboradores de la organización. Sin embargo, se guardará confidencialidad del colaborador; protegiendo sus datos adquiridos.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de Resultados

3.1.1. Análisis descriptivos

3.1.1.1. Análisis de Bondad de Ajuste de la Curva Normal del Estrés

Tabla 14:

Prueba de Kolmogorov-SmirnVo para Estrés

DIMENSIONES	N	Media	Desviación Típica	K-SZ
FUENTES POTENCIALES		23,9490	4,04430	,000 ^e
DIFERENCIA INDIVIDUALES	196	23,6071	4,63363	,000 ^e
CONSECUENCIAS		24,2908	3,36987	,000 ^e

- La distribución de prueba normal
- Se calcula datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

Lo obtenido mediante el análisis ejecutada a través de la Prueba de Kolmogorov - Smirnov en la Tabla 7, representa que en los valores se recogen estadísticos K –SZ que no hay mucha diferencia, por lo tanto concluye que las distribuciones de los valores de la prueba de estrés analizadas no se presentan aproximaciones a la distribución normal. Por ello es flexible utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los de esta investigación.

3.1.1.2. Análisis de Bondad de Ajuste de la Curva Normal de Clima Laboral

Tabla 15

Análisis de la Bondad de Ajuste de Clima Laboral

DIMENSIONES	N	Media	Desviación Típica	K-SZ
COMUNICACIÓN		15,94	2,676	,000 ^e
GRUPO DE TRABAJO		16,22	2,550	,000 ^e
CONDICIONES DE TRABAJO	196	16,362	2,1783	,000 ^e
OPORTUNIDAD DE CARRERA		16,4286	2,18386	,000 ^e
COMPENSACIÓN		16,4949	2,32819	,000 ^e

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados que obtuvieron mediante el análisis de la Bondad de Ajuste de la curva normal, ejecutada a través de la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra observada en la Tabla N 6, representa todos los valores se recogen estadísticos K -SZ que o hay mucha diferencia, por lo tanto se concluye que las distribuciones de los valores de la prueba de estrés analizadas no se presentan aproximaciones a la distribución normal. Por ello es flexible utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de esta investigación.

3.1.2. Análisis Correlacional

3.1.2.1. Análisis de las Correlaciones entre Estrés y Clima Laboral

Tabla 16:

Análisis de Correlación entre Estrés Laboral y Clima Laboral

VARIABLE		Comunicación	Grupo de Trabajo	Condiciones de Trabajo	Oportunidad de Carrera	Compensación	Total Clima Laboral
Fuentes Potenciales	Coefficiente de correlación	,855**	,872**	,850**	,794**	,803**	,867**
Diferencias Individuales	Coefficiente de correlación	,893**	,916**	,867**	,860**	,885**	,929**
Consecuencias	Coefficiente de correlación	,876**	,918**	,908**	,848**	,884**	,930**
Total Estrés	Coefficiente de correlación	,910**	,920**	,896**	,860**	,872**	,932**

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

N°196

Según la tabla número 16, se puede decir que se comprueba la hipótesis general, ya que análisis de la correlación entre las dimensiones de Estrés y las dimensiones de Clima Laboral obtenida que 0,932; el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla líneas abajo.

Tabla 17:

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Significado	Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)
-1 a -0,49	Correlación negativa perfecta
-0,5 a -0,19	Correlación negativa fuerte moderada fuerte
0	Ninguna correlación
0,01 a 0,5	Correlación positiva moderada fuerte
0,59 a 0,990	Correlación positiva perfecta

3.2. Contratación de Hipótesis, Prueba de Correlación de Spearman

3.2.1. Hipótesis Especifica 1

Existe relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Tabla 18:*Prueba de Hipótesis Específica 1:*

Correlaciones	
DIMENSIÓN	TOTALCLIMA
FUENTES POTENCIALES	,867**

Se observa a través de los resultados obtenido sobre la correlación entre fuentes potenciales con el total de clima laboral se obtuvo un total de $r=0,867$, por lo tanto, si existe una relación muy significativa entre las fuentes potenciales y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

3.2.2. Hipótesis Especifica 2

Existe relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Tabla 19:
Prueba de Hipótesis Específica 2

Correlaciones	
DIMENSIÓN	TOTALCLIMA
FIERENCIAS INFDIVIDUALES	,929**

Según el resultado obtenido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna indicando que las fuentes potenciales si influye significativamente sobre el clima laboral Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018. Debido a que en las variables existió una correlación de 0,929, lo cual indica una relación positiva muy fuerte.

3.2.3. Hipótesis Especifica 3:

Existe relación entre consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

Tabla 20:
Prueba de Hipótesis Específica 3

Correlaciones	
DIMENSIÓN	TOTALCLIMA
CONSECUENCIAS	,930**

Se observa que la prueba de hipótesis de Rho de Sparman es $r = 0,930$, quiere decir que existe una relación muy significativa entre las consecuencias y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Respecto a los resultados que se obtuvieron de la investigación, Estrés y Clima Laboral en la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018, que son sustentados en las encuestas realizadas a los trabajadores de la organización de manera adecuada y confidencial. Por tal motivo, nos brindaron la información requerida e importante para comprobar lo que varios autores en sus teorías nos brindaron respecto a la relación que existe entre estrés y clima laboral, se puede establecer que hay una correlación de 0,932 según pactada por la escala de la prueba estadística Rho de Spearman.

Los instrumentos de medición que se utilizaron en la presente investigación fueron realizados en relación a la realidad de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018; como también la aprobación del instrumento mediante un juicio de expertos en Metodología de la investigación. Y la confiabilidad del instrumento se ejecutó mediante la encuesta con un Alfa de Cronbach para el estrés de 0,955 y el clima laboral con 0,963.

En cuanto a las Fuentes Potenciales, se comprobó mediante el estadístico de SPSS, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por lo que el resultado obtenido fue de ($r=0,867$), que corresponde a una correlación fuerte, por lo tanto los factores ambientales, organizacionales y personales afectan de manera considerable al clima laboral de los trabajadores, en el mismo modo podemos evidenciar en la tesis de Guardamino Calero, Peter Steve, que en el 2017, en su investigación titulada: *“Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrito de Chancay -2017”* de la Universidad Cesar Vallejo, realizó un estudio correlacional con un diseño no experimental, encontrando que el estrés laboral y clima organizacional se relacionan significativamente en los trabajadores del Hospital distrital de Chancay.

Por otro lado, con respecto a la segunda dimensión Diferencias Individuales, ($r=0,929$), se evidenció que también existe una correlación fuerte del Rho de Spearman, por lo que el resultado que se obtuvo fue (0,932). Los resultados confirman los estadísticos obtenidos en la presente investigación existe coincidencia con la tesis de Quinchiguano Farinango, Adriana Verónica (2016), quién desarrolló la tesis titulada: *“El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia*

Quito” concluyendo que si existe relación directa entre el estrés laboral y la calidad de servicio en los trabajadores brindan en la clínica.

Asimismo, respecto a la dimensión Consecuencias, se ha obtenido el Rho de Spearman de (0,930), lo que quiere decir es que existe una relación fuerte con el Clima Laboral, con una significancia 0,000 menos a 0,05, por lo tanto se tendrá presente las consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales que afectan al clima laboral de los colaboradores, esta investigación tiene similitud con la de Llipo (2015), en su investigación titulada “*El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L., Trujillo – 2015*” en la Universidad Nacional de Trujillo, se concluyó que debido al estrés que existe en el desempeño de los colaboradores se ve afectado en cumplir con las metas de ventas y/o servicios de trabajo y sobrecargas de tareas laborales.

Por último, para establecer la relación entre estrés y clima laboral se utilizó dos cuestionarios con escala de Likert, a través del coeficiente de Sparman segun los resultados de confirma la hipótesis general donde indica que el estrés se relaciona positiva fuerte de 0,932, con un nivel de significancia de 0,000.

V. CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones se establecerán en base a los resultados que se han obtenido en el proceso del desarrollo de los capítulo de la investigación.

Primera. Como objetivo general es establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018; se obtuvo una correlación de 0,932 con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto se concluye que entre el estrés y el clima laboral de los trabajadores de la empresa existe correlación positiva perfecta.

Segunda. Respecto al primer objetivo específico de determinar la relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018; se obtuvo una correlación de 0,867 con un nivel de significancia de 0,000 entre la dimensión fuentes potenciales y la variable clima laboral-

Tercera. En relación a mi segundo objetivo específico de determinar la relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018; se comprobó que entre la dimensión diferencias individuales y la variable clima laboral, existe una correlación positiva perfecta de 0,929. Lo cual indica que la experiencia, el apoyo social y la personalidad influyen en el clima laboral de los trabajadores.

Cuarta. Para finalizar el tercer objetivo específico de determinar la relación entre las consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018; se evidenció una correlación de 0,930 que tiene la dimensión consecuencias con el clima laboral de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

Pimera Se observa una relación positiva perfecta entre el estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018, por lo tanto se recomienda a los coordinadores o jefes tomar medidas adecuadas, para crear un ambiente de confianza y de comodidad para conseguir que los colaboradores se sientan bien y tengan mayor efectividad como la celebración de reuniones y reconocimientos entre los colaboradores y jefes inmediatos.

Segunda. Se observa una relación positiva perfecta entre las fuente potenciales y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018, por lo que se recomienda a la empresa poner atención en los factores de la empresa, del ambiente y de la persona que pueden afectar su tranquilidad, desempeño y al clima laboral de los trabajadores.

Tercera. Se recomienda fortalecer las diferencias individuales como la experiencia, el apoyo social y la personalidad de cada trabajador, ya que es necesario que el trabajador se sienta identificado con las políticas de la empresa y tener una visión de obtener estabilidad y proyección del desarrollo personal y profesional de ellos mismos.

Cuarta. Es recomendable de que la empresa se preocupe si el colaborador se encuentra estresado por el trabajo y si es así que tengan un horario respecto a practicar técnicas de relajación, como también conocidas como pausas activas. También el mejor método para los colaboradores es un sistema de recompensas por sus metas diarias o señales logradas, de esta manera se motiva a los colaboradores con premios y/o reconocimientos en la organización a medida que vayan alcanzando dichas metas.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, H. (2015). "El Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público". (Tesis de Pre grado). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociada a psicosocial laboral en un hospital público. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872015000100006&script=sci_arttext
- Bedoya, J. (2012), Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa pública Correos del Ecuador. (Tesis de Pre grado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid:Universidad Nacional de Educación a Distancia.
<https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwitmND-3ubeAhWCCpAKHVUdDwoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=libro%20de%20clima%20laboral&f=false>
- Bumeran (10/01/2018). Estrés Laboral: Aprende a Combatirlo .Recuperado de <http://www.bumeran.com.pe/noticias/tips-y-consejos/estres-laboral-aprende-combatirlo/>
- Chávez. L (2016).El Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño de los colaboradores administrativos del Área De Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el Periodo 2015. (Tesis de Pre grado). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- El Imparcial. (01/09/2017). México, primer lugar a nivel mundial en estrés laboral. Obtenido de <http://www.elimparcial.com/EdicionEnLinea/Notas/VidayEstilo/01092017/1251976-Mexico-primer-lugar-a-nivel-mundial-en-estres-laboral.html>

- Fernández, J. y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas- Control- Apoyo Social en el estudio del estrés laboral del Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014
- García, J. (2015). Estudio del Estrés Laboral en el Personal Administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca en el año 2015. (Tesis de Pre grado). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gil, P., López, J., Llorca, J. y Sánchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272016000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Goicochea, L. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016. (Tesis de Pre grado). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, M. (2014). Estrés Y Desempeño Laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango” de la Universidad Rafael Landívar. (Tesis de Pre grado). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guardamino, P. (2017). Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrito de Chancay -2017. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, L. y Oramas, A. (2017). Factores Psicosociales Laborales relacionados con el Work Engagement desde el modelo de Demanda-Recursos laborales en trabajadores cubanos. Recuperado de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Documents/rst03218.pdf

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Johanson, U. *et al.* (2014). *Working environment and productivity. A register-based analysis of Nordic enterprises*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wLrzAAQBAJ&pg=PA9&dq=WORKING+ENVIRONMENT&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihrtq8kYLFhVCo1kKHTMqBSgQ6AEIODAC#v=onepage&q=WORKING%20ENVIRONMENT&f=false>

Llanos, Pacheco, Romero, Coello, y Armas (2016). *La cultura Organizacional – Eje de acción de la gestión humana. Samborondón: Universidad de Ecotec*. Recuperado de <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

Llazo (2015), en su investigación titulada El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L., Trujillo – 2015. (Tesis de Pregrado). Obtenido por http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*. Obtenido por http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- OIT (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Turín: Centro Internacional de Formación. Obtenido de www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf
- Orbegoso, A. (2015). Problemas Teóricos del Clima Organizacional: Un estado de la Cuestión. Recuperado de <file:///C:/Users/ussuario/Downloads/341-%23%23default.genres.article%23%23-1033-2-10-20171130.pdf>
- Paredes, K. y Alarcón, J. (2016). Redes Bayesianas para analizar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los directores de las escuelas académico profesionales de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_bi/article/view/903
- Pavia (2014) “Comunicación en las relaciones profesionales”.. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAAQBAJ&pg=PT130&60dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false>
- Quinchiguango (2016). El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito. (Tesis de Pre grado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7286/1/T-UCE-0007-302i.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° ed.). México: Pearson Educación.
- RPP Noticias. (30/01/2015). El 58% de los peruanos sufre de estrés. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ucero, J. (2014) Clima Laboral Desarrollo Organizacional. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:akaQW3BEIG4J:https://www.eoi.es/es/file/18147/download%3Ftoken%3DvuyI6Yxp+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Villegas, R. (2016). Estrés y Desempeño Laboral del Personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto De La Universidad Nacional De Moquegua, 2016. Obtenido por http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de la empresa Global Sales Solutions-Ate, 2018						
Autor: Mamani Enciso Alessandra Camila						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General: ¿Existe relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions, Ate 2018?.	Objetivo general: Establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions , Ate 2018?.	Hipótesis general: Existe relación entre el Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions , Ate 2018?.	Variable 1: Estrés Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Problemas Específicos: ¿Existe relación entre las fuentes potenciales y Clima	Objetivos específicos: Determinar la relación entre las fuentes potenciales y	Hipótesis específicas: Existe relación entre las fuentes potenciales y Clima Laboral de	Fuentes Potenciales	Ambiental	1	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Diferencias Individuales	Organización	
Experiencia	Personal	3				
	Apoyo Social	Personal	4			
Personalidad		Experiencia	5			
	Apoyo Social	6	7			
Personalidad	8	9				
Personalidad	9	10				
Personalidad	10	11				
Personalidad	11	11				

<p>Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions , Ate 2018?</p> <p>¿Existe relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa de Global Sales Solutions , Ate 2018?</p> <p>¿Existe relación entre las consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa de Global Sales Solutions , Ate 2018?</p>	<p>Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.</p>	<p>los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018</p> <p>Existe relación entre las diferencias individuales y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018</p> <p>Existe relación entre consecuencias y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018.</p>			12		
			Consecuencias	Fisiológicas	13		
					14		
				Psicológicos	15		
					16		
				Conductuales	17		
					18		
			Variable 2: Clima Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración
			Comunicación	Nivel	19		<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi Nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi Siempre</p> <p>5. Siempre</p>
20							
Forma	21						
	22						
Grupo de Trabajo	Cooperación	23					
		24					
	Tolerancia	25					
		26					
Condiciones de Trabajo	Seguridad	27					
		28					

				Herramientas	29	
					30	
			Oportunidad de Carrera	Linea de Carrera	31	
					32	
			Compensación y Reconocimientos	Capacitación	33	
					34	
				Incentivos Monetarios	35	
					36	
				Incentivos no Monetarios	37	
					38	
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
El diseño de investigación es no experimental, transeccional, correlacional y causal, porque en este estudio los datos se recolectará en un solo momento, con el fin de establecer la correlación entre las variables de esta investigación.		<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está constituida por un total de 400 colaboradores de la empresa Global Sales Solurions S.A.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Está constituida por 196 colaboradores.</p>		<p>VARIABLE 1: Estrés</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p> <p>AUTORA: Mamani Enciso Alessandra Camila</p>		<p>VARIABLE 2: Clima Laboral</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p> <p>AUTORA: Mamani Enciso Alessandra Camila</p>

Anexo 2: Cuadro de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés Laboral	Para Robbins, S y Judge T. (2013), el estrés es como: “[...] una competencia dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante “(p.595).	Es una reacción que tiene el colaborador frente a una situación de mucha tensión por las demandas de trabajo que se le otorga y el resultado que desea obtener que es lo más fundamental	Fuentes potenciales	Ambiental Organización Personal
			Diferencia Individuales	Experiencia Apoyo Social Personalidad
			Consecuencias	Fisiológicas Psicológicos Conductuales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima Laboral	Méndez, (2006), define al clima organizacional como: “[...] la representación que las personas establecen como resultado de los procesos de interacción social donde los mismos están influenciados por un conjunto de valores, actitudes y creencias, así como el ambiente interno” p.66).	El Clima laboral es la impresión que tiene las personas a través de las experiencias que ha tenido al interactuar con los valores, comportamiento y cultura de sus compañeros y jefes dentro de la organización		Nivel
			Comunicación	Forma
			Grupo de Trabajo	Cooperación
				Toleraancia
			Condiciones de Trabajo	Seguridad
				Herramientas
			Oportunidad de Carrera	Línea de Carrera
			Compensación y Reconocimientos	Incentivos Monetarios Incentivos no Monetarios

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS ATE, 2018

Estimado colaborador, el presente documento es anónimo y su aplicación tiene como fin ser utilizado para realizar la investigación, por ello le agradecemos tenga la gentileza de responder a este sencillo y breve cuestionario, consignando una (X) en el casillero de su preferencia, de acuerdo a su criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. GENERALIDADES. -INFORMANTES: COLABORADORES:

1.1. Edad: _____

1.2. Sexo: Masculino Femenino

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL						
DIMENSIÓN 1: FACTORES POTENCIALES						
1	¿Se siente usted satisfecho con su ambiente de trabajo?					
2	¿Tiene buena relación laboral con sus compañeros?					
3	¿Usted se siente bien al realizar muchas actividades laborales?					

4	¿Usted se siente estable en la organización?					
5	¿Los problemas personales afectan su desempeño laboral?					
6	¿Usted se esfuerza para cumplir sus metas personales?					
DIMENSIÓN 2: DIFERENCIAS INDIVIDUALES						
7	¿Su experiencia en la empresa es satisfactoria?					
8	¿Considera que las funciones que realiza son fáciles?					
9	¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros cuando lo requiere?					
10	¿Cuenta con el apoyo de su jefe inmediato en las labores diarias?					
11	¿Considera importante su participación en el logro del éxito de la organización?					
12	¿Cuándo tiene mucho trabajo lo realiza de buena manera?					
DIMENSIÓN 3: CONSECUENCIAS						
13	¿Realiza pausas activas durante la jornada laboral?					
14	¿El jefe inmediato hace dinámicas para que se relajen por un momento?					
15	¿Se siente contento al final de la jornada de su trabajo?					
16	¿Se siente bien cuando le exigen en su trabajo?					
17	¿Usted consume bebidas energéticas dentro del horario de trabajo?					
18	¿Usted descansa lo suficiente para realizar sus quehaceres diarios?					

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS ATE, 2018

Estimado colaborador, el presente documento es anónimo y su aplicación tiene como fin ser utilizado para realizar la investigación, por ello le agradecemos tenga la gentileza de responder a este sencillo y breve cuestionario, consignando una (X) en el casillero de su preferencia, de acuerdo a su criterio según tu punto de vista, según las siguientes alternativas

1.GENERALIDADES. -INFORMANTES: COLABORADORES:

1.1 Edad: _____

1.2Sexo: Masculino Femenino

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL						
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN						
19	¿Usted tiene buena comunicación con sus jefes?					
20	¿Su jefe brinda retroalimentación con todos los integrantes de su equipo de trabajo?					
21	¿Su jefe le brinda información respecto a la organización mediante folletos?					
22	¿Considera que la comunicación por Whatsapp con su equipo de trabajo es efectiva?					

DIMENSIÓN 2: GRUPO DE TRABAJO					
23	¿Existe compromiso en su equipo de trabajo?				
24	¿El grupo con que trabaja funciona como un equipo unido?				
25	¿Considera que hay integración cuando hay problema en su equipo?				
26	¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?				
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE TRABAJO					
27	¿Usted se siente seguro en el área donde realiza sus funciones?				
28	¿Su área de trabajo está bien organizado?				
29	¿Su jefe inmediato le proporciona los materiales necesarios para hacer su trabajo?				
30	¿Su jefe inmediato le proporciona los equipos necesarios para realizar sus funciones?				
DIMENSIÓN 4: OPORTUNIDAD DE CARRERA					
31	¿La empresa le brinda la oportunidad de hacer línea de carrera?				
32	¿Considera que su jefe inmediato lo prepara adecuadamente para que sea promovido?				
33	¿Recibe capacitaciones constantes en su trabajo?				
34	¿Las capacitaciones que le brindan son efectivas?				
DIMENSIÓN 5: COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO					
35	¿Su jefe inmediato le brinda bonos por las metas cumplidas?				
36	¿Considera que las comisiones que usted recibe son las adecuadas?				

37	¿Recibe reconocimiento por su labor?					
38	¿Su jefe le proporciona un día de descanso como una recompensa por la finalización de una semana exitosa?					

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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) Mamani Enciso Alessandra Camila
 cuyo título es: Estrés y Clima Laboral de los
trabajadores de la empresa Global Sales
Solutions - Ate, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiante otorgándole el calificativo de: 15 (número)
Quince (letras).

Lima, Ate 13 de Dic del 2018



Mg. Edgardo Venancio R.

PRESIDENTE



SECRETARIO



Hb. Alonso Rojas A.
 VOCAL

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

Anexo 4: Juicio de Expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV-ATE.
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 I.5. Autor del instrumento: HAMANI ENCISO, ALESSANDRA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, *14* de *Octubre* del 2018

[Firma]

Firma de experto informante
DNI: *06614761*



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV-ATE
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clustimanir
 1.5. Autor del instrumento: MAMANI ENCKO, ALESSANDRA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 09 de octubre del 2018

14/10/2018

90%

[Firma]
Firma de experto informante

DNI

06614765



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTO - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADORA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: MAMANI ENCISO ALESSANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
1.1	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

80%

Ate, 09 de octubre del 2018

Firma de experto informante

DNI

28814139

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. NAVARRO TAPIA JAVIER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: MAKANI ENCISO ALESSANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 09 de octubre del 2018

80%

Firma de experto informante

DNI

08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Arceburu, Cony Carlos Abraham
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Decano
- 1.3. Especialidad del experto: Administración
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- 1.5. Autor del instrumento: Alessandro Camila Mariani Enciso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90.0%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90.0%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90.0%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90.0%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90.0%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90.0%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90.0%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90.0%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90.0%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90.0%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90.0%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			


III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 09 de octubre del 2018



Firma de experto informante

DNI

44075984

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Aremburu Gonz. Abel Abraham
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Exante
 I.5. Autor del instrumento: Alessandra Carula Mamani Enciso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 09 de octubre del 2018

90%

Firma de experto informante

DNI 44073964

5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3
4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5
3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	2	4	5	3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	5	4
5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3
5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4
3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	2	2	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4
3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5
4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	5	4
3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4
3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3
4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5

4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4
5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	2	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4
3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5
4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	5	4
3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4
3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3
4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4
5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5

4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3
4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5
3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	2	4	5	3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	5	4
5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3
5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4
3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	2	2	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4
3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5
4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	5	4
3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4
3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3
4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5

4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4
5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	2	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4
3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	5
4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	5	4
3	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4
3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3
4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3
5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5

4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5
3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4
5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5
3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3

Clima Laboral

D1				D2				D3				D4				D5			
P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3
3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4
3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	4	3	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
4	2	3	2	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5
4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4
5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5

5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5
3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
5	4	3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	3	2	3	2	2	4
5	2	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4
5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5
5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3
4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4
3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4
3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5
3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	5	4	4
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	4	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3
4	2	3	2	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2
4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4


5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4
5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3
3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4
3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	4	3	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
4	2	3	2	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5
4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4
5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4

4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
5	4	3	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2
5	2	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5
5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4
4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4
3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3
3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4
3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	4	3	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
4	2	3	2	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5
4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4

5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4
5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3
3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4
3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	5	4	4	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	4	3	3
3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4
4	2	3	2	3	3	2	5	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	5
4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4

5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	5	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	2	4
5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3
5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Alfredo Alonso López docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS – ATE, 2018", de la estudiante Alessandra Camila Mamani Enciso constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 07 de octubre del 2019.



Firma

ALONSO LÓPEZ ALFREDO

DNI: 09460324



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

Pantallazo de Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report interface. At the top, the browser address bar shows a URL from 'ev.turnitin.com'. The page title is 'Feedback Studio - Google Chrome'. The user's name, 'Alessandra Mamani', is visible in the top right corner. The main content area features the Turnitin logo and a large red '28%' similarity score. Below the score, a list of sources is provided, numbered 1 through 8, each with a percentage. A search bar at the bottom right of the report area shows 'edoc.pub' and a magnifying glass icon. The bottom of the page includes a Windows taskbar with various application icons and a system tray showing the time as 08:09 p.m. on 07/10/20.

Resumen de coincidencias

28 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	irianpherotesis.blogsp... Fuente de Internet	1 %
6	dspace.unitu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	tesisuniversitario.blog... Fuente de Internet	1 %

edoc.pub

Text-only Report High Resolution Activado

08:09 p.m. 07/10/20

Feedback Studio

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estres y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions - Atc, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Mamani Enayo Alessandra Camila

ASESOR:
Alonso Lopez, Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2018

Acta de Aprobación de la Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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) Mamani Enciso Alessandra Camila
 cuyo título es: Estres y Clima Laboral de los
trabajadores de la empresa Global Sales
Solutions - Ate, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiante otorgándole el calificativo de: 15.... (número)
Quince.....(letras).

Lima, Ate 19 de Dic del 2018



Mg. Edgardo Venancio R.

PRESIDENTE



SECRETARIO




Mb. Alonso Refa A.

VOCAL

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

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Alessandra Camila Mamani Enciso identificado con DNI N° 70908472, egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS - ATE, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 70908472

FECHA: 10 de diciembre del 2018

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

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALESSANDRA CAMILA MAMANI ENCISO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

ESTRÉS Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS – ATE, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 15


M. Alonzo Apolito Lopez
NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

