



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora,
Callao, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Porca Flores, Roger Enrique (orcid.org/0000-0001-6957-1010)

ASESORA:

Mg. Guzmán Pizarro, Jaqueline Vanessa (orcid.org/0000-0001-7459-2035)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, además de su infinita bondad y amor.

A mi amada esposa y compañera, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus esfuerzos te permitían. Te lo agradezco mucho amor.

A mi dos hija, a mi madre con su empuje e inspiración para seguir luchando día con día.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a cada uno de los entornos de mi vida, ya que inspiraron mi nivel competitivo, a mi entorno laboral, en donde aprendí mucho, a mi entorno académico, que me enseñó a análisis problemáticas y a mi entorno familiar por todo su apoyo siempre que los necesito.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMAN PIZARRO JAQUIELINE VANESSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao, 2023", cuyo autor es PORCA FLORES ROGER ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAQUIELINE VANESSA GUZMAN PIZARRO DNI: 46396009 ORCID: 0000-0001-7459-2035	Firmado electrónicamente por: JGUZMANPI el 23- 11-2023 19:41:39

Código documento Trilce: TRI - 0661605

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PORCA FLORES ROGER ENRIQUE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PORCA FLORES ROGER ENRIQUE DNI: 40857844 ORCID: 0000-0001-6957-1010	Firmado electrónicamente por: RPORCA el 23-11-2023 19:21:01

Código documento Trilce: INV - 1526449

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR:	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN:	ix
ABSTRACT :	x
I.INTRODUCCIÓN:	1
II . MARCO TEÓRICO :.....	4
III . METODOLOGÍA	12
3.1 <i>Tipo y diseño de investigación</i>	12
3.2 <i>Variables y operacionalización</i>	12
3.2.1.Variable 1: Estrés	12
3.2.2. Variable 2: Conflicto laboral	13
3.3. <i>Población, muestra y muestreo</i>	15
Criterio de inclusión:.....	15
Criterio de exclusión:.....	15
3.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	15
3.4.2 Instrumento de recolección de datos:	16
3.4.3 Validación	16
3.4.4.Confiabilidad.....	16
3.5. <i>Procedimientos</i>	17
3.6. <i>Método de análisis de datos</i>	17
3.7. <i>Aspectos éticos</i>	17
IV . RESULTADOS	18
4.1. <i>Resultados descriptivos</i>	18
4.2 <i>Resultados inferenciales:</i>	21
V . DISCUSIÓN :	23
VI . CONCLUSIONES :	27
VII. RECOMENDACIONES :.....	28

V. REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Resultado de estadística de fiabilidad.....	40
Tabla 2 Fiabilidad de la variable.....	31

RESUMEN:

El propósito general del presente estudio fue determinar la influencia estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao, 2023. El enfoque de la investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, corte transversal y de nivel correlacional. La muestra considerada fue de 50 trabajadores del área de logística a quienes se le aplicaron los cuestionarios de medición Likert con 21 ítems donde se relaciona directa ($Rho=0,777$) con un nivel de confianza del 99% y significativamente ($p=0.000$) donde nos indica una influencia positiva muy fuerte entre las dos variables. Por lo tanto, se acepta Hipótesis 1 existe influencia entre el estrés y conflicto laborales de una empresa panificadora en el Callao, 2023. Donde se concluyó según los resultados, si existe estrés muy fuerte en la empresa panificadora, Callao, 2023

Palabras clave: Estrés, comunicación interna, liderazgo, sobrecarga de trabajo

ABSTRACT:

The general purpose of the present study was to determine the influence of stress and labor conflict in a baking company, Callao, 2023. The research approach was applied, non-experimental, cross-sectional and correlational in design. The sample considered was 50 workers in the logistics area to whom Likert measurement questionnaires were applied with 21 items where it is directly related ($Rho=0.777$) with a confidence level of 99% and significantly ($p=0.000$) where it indicates a very strong positive influence between the two variables. Therefore, Hypothesis 1 is accepted, there is a relationship between stress and labor conflict in a baking company in Callao, 2023. Where it is concluded according to the results, there is very strong stress in the baking company, Callao, 2023

Keywords: Stress, internal communication, leadership, work overload

I. INTRODUCCIÓN:

En los últimos años con los cambios constante que vivimos dentro de lo laboral donde el estrés sigue en aumento nos da a conocer que hay una preocupación constante por parte de las organizaciones respecto a la condición salud mental de los colaboradores y la relación con los conflictos laborales.

además, Viñatea & Toyoma, (2023), nos comento en su informacion en el periodico el peruano que 7 de cada 10 trabajadores sufren de estrés. por sobrecarga de trabajo, por falta de integral grupal del equipo,

El estrés ha surgido en varias organizaciones afectando negativamente el desempeño del colaborador esto nos permite comprender la situación general del trabajador en cuanto a su desempeño además se encontró que el estrés puede afectar el desempeño laboral creando conflicto en la organización, lo que conlleva a una disminución en el desempeño generando así mayores problemas para la empresa Chuzon, (2018).

Por otro lado, el conflicto laboral comienza con percepciones de desigualdad entre diferentes tipos de personas, salarios desiguales y diferentes metas e indicadores Muchas organizaciones no cuentan con una adecuada gestión de conflictos porque no creen que estos puntos sean importantes para la empresa y esto afecta su funcionamiento además no saben cómo tratar el conflicto laboral en su empresa como resultado surge en última instancia el bajo rendimiento del colaborador en el campo laboral Avila & Bryan, (2021).

Además, Vidal (2019), investigó en su artículo que gracias a los cambios constantes de las organizaciones a nivel global se siguen experimentando profundas transformaciones la cual es una preocupación para la Organización Internacional de Trabajo (OIT), dado que las organizaciones no cuentan con acciones preventivas para manejar el estrés laboral de sus colaboradores.

En este sentido, Dancuart (2021), señaló que los conflicto laboral influye en varios niveles y que tiene efecto negativo en el desempeño del colaborador dentro de la empresa así mismo si no existiera el conflicto laboral se tendría un desempeño favorable ya que los trabajadores laborarían con dedicación y esmero, también es importante la comunicación adecuada entre colaboradores que es crucial para realizar actividades que dará más productividad a la organización siempre respetando las diferencias de opinión y estilo de trabajo además en el marco de las

leyes y reglamentos de cada organización.

La empresa panificadora ubicado en el Callao analizado en los últimos años tiene una realidad problemática de estudio donde el estrés entre sus colaboradores y conflicto laborales dentro del área de logística donde ha conllevado que se presente problema de ausentismo laboral y la deserción laboral de los talentos humano, el bienestar mental en el trabajo es un tema que se requiere revisar con mayor atención por parte de la organización,

El problema general de la investigación es: ¿Determinar cómo influye entre el estrés y conflicto laboral de una empresa panificadora en el Callao, año 2023? Los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la influencia entre el estrés y la comunicación interna en los conflictos laborales en una empresa panificadora en el Callao Año 2023? b) ¿Cuál es la influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflictos laborales en una empresa panificadora en el Callao, año 2023? y c) ¿Cuál es la influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023?

Para justificar se consideró a Mendez (2020), quien señala desde una perspectiva teórica se basa en artículos relacionadas de acerca las variables, estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora donde dicha información tenga el valor de investigación científico; desde la perspectiva práctica, el estudio ayudará a identificar los puntos críticos de los colaboradores potencialmente con estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora; A partir de la perspectiva metodológica, se justifica debido a que se empleará los instrumentos de búsqueda de datos y artículos científicos con el fin de conocer la influencia entre dos variables planteadas

La investigación considero es: como determinar la influencia entre el estrés y conflicto laboral de una empresa panificadora en el Callao, año 2023, Los objetivos específicos son: a) Determinar la influencia entre el estrés y la comunicación interna en el conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023,b) Determinar la influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023 y c) Determinar la influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023.

La hipótesis general del proyecto es: Existe influencia entre el estrés y conflicto laborales de una empresa panificadora en el Callao, 2023. Las hipótesis específicas son: a) Existe influencia entre el estrés y la comunicación interna de conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao,2023, b) Existe influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao,2023 y c) Existe influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao,2023.

II . MARCO TEÓRICO :

En la actualidad se han publicado una gran variedad de investigaciones respecto a las dos variables, tanto estrés como conflicto laboral. Ello ha permitido profundizar respecto a la comprensión y bienestar de la salud mental de los trabajadores dentro de las organizaciones.

Con relación a los antecedentes internacionales referente a las dos variables, se encontró a Pincay, (2018), En el estudio llevado a cabo por Pincay en el año 2018, el propósito fundamental fue establecer de manera global la conexión existente entre el rendimiento laboral y la comunicación. Se utilizó una estrategia cuantitativa para obtener datos de 32 trabajadores utilizando la encuesta censal. La investigación reveló una relación entre las variables tras la realización de pruebas estadísticas. El coeficiente r de Pearson fue de 0,449* (Sig.= 0,010), lo que muestra una conexión moderada y directa con una significación de 0,05. Se determinó que las interacciones interpersonales afectan al rendimiento laboral.

Chanalata & Gomez, (2018), buscaron determinar las influencia entre los factores organizacionales y las condiciones de trabajo y empleo de los trabajadores en empresas especializadas de un call center del centro de Quito, su método fue de tipo transversal, aleatorio simple. La variable fue el estrés laboral, la muestra se estructuró con 116 trabajadores la mayoría de sexo femenino, utilizando como instrumento el cuestionario que fue publicado por la OIT-OMS, para recopilar información. los resultado fueron falta de apoyo del supervisor frente a los jefes (46.6) la desorganización de los equipos (25.0) falta de confianza con el supervisor (22.4) y exageración en los papeleos (21.6) donde se llegó a la conclusión fue que toda empresa debe distribuir sus actividades para reducir el estrés, asimismo considero que los trabajadores deben de contar con un buen líder donde crea un ambiente de confianza y buenas condiciones de trabajo.

Por otro lado, Acosta, et al., (2019), los autores investigaron la relación entre estrés laboral, burnout, salud mental, violencia laboral y acoso psicológico. Una investigación descriptiva, analítica y transversal de 68 instructores utilizó el cuestionario de datos sociodemográficos, Burnout de Maslach, salud general de Goldberg e inventario de violencia laboral y acoso psicológico. Influencia del líder $p=0,08$, falta de cohesión $p=0,03$, apoyo del grupo $p=0,038$, trastorno del sueño $p=0,012$). El hallazgo relacionó el estrés laboral con la salud mental y la agresión psicológica, por lo cual es importante contar con el soporte de un buen líder en el centro de trabajo y se debe de buscar relaciones interpersonales con intereses mutuos y actividades sociales compartidas.

Asimismo, Fernandez & Lopez (2022), quien en su artículo investigación cuyo objetivo fue desarrollar de una propuesta para el manejo de conflicto laboral en una universidad en el área de bienestar social de la Universidad de La Guajira, su método fue un estudio cuantitativo, contó con una población de 67 personas que se encuentran vinculada al área de estudio, utilizando como instrumento el cuestionario, donde se dio el resultado de conflicto de tarea con un indicador 3.19% además con un 29.9% indica que no considera otra preventiva, donde un 28.0% indico hay conflicto de cambio de procesos, con la cual los autores concluyen que existe un alto grado de conflictividad dentro de la organización por tanto, el impacto es un bajo rendimiento laboral, ambiente estresante y agotamiento emocional. La conclusión es que los líderes deben acompañar y guiar a sus colaboradores y no tan solo buscar resultados favorables para la organización.

De otro lado Espinosa, et al, (2020), señala en su artículo de investigación su objetivo fue relatar la predominio del estrés en el rendimiento académico de estudiantes universitarios donde su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, la cual uso con la escala creada por Borges y Melgosa y su muestra de estudio fueron estudiantes de psicologías y trabajo social, el cuestionario se tomó a estudiantes entre 18 a 24 años. donde salió el resultado de los estudiantes que presenta estrés con un 22% cuenta con estrés bajo el 31% con medio y 46 % con nivel alto, además llegaron a la conclusión que el estrés ejerce una presión directamente y indirecta en parte de la vida, y puede actuar de forma negativamente en la variable de estudio académico de los estudiantes.

Para Zarate, et al,(2021), en su revista de investigacion cuyo objetivo fue analizar el estrés en los estudiantes, el metodo de estudio fue cuantitativo, el diseño fue correlacional y su muestra de estudio fue conformada por 741 estudiantes, se aplicó un inventario de estrés de barraza donde encontró la relacion en sus dos variables, donde salio el resultado 81.04% le genera estrés por competir con sus propios compañeros, 36.82 tiene habito de estudio y no genera estrés ademas se llegó a la conclusión que se le genera estrés por la exigencia del estudio a los estudiantes de medicina

Respecto a los antecedentes nacionales, Geraldo (2022), el estudio cuantitativo, transversal, predictivo y explicativo examinó cómo el conflicto trabajo-familia afecta al capital humano y al rendimiento laboral, la muestra se estructuró con 424 colaboradores con tres cargo diferentes, administrativos, académicos y operativos, utilizando como instrumento la encuesta para recopilar información. donde el resultado fue conflicto laborales ($P < 0.05$; factor =0.48) desempeño laboral ($P < 0.05$; factor =0.48) además estudio concluyó que los conflictos pueden afectar positiva y negativamente al capital humano y su desempeño laboral.

Por otro lado, tenemos a Gavino,(2019), tuvo como propósito fundamental la determinación de la relación existente entre la compensación salarial y el rendimiento laboral. Empleó métodos transversales descriptivos correlacionales y cuantitativos no experimentales. En la investigación participaron 831 trabajadores, y los resultados revelaron que la variable de estudio sobre compensación salarial presenta una fuerte relación positiva del 1% ($p < 0.01$), con un coeficiente Rho de 0.706. donde llego a la conclusión, se afirmó que las remuneraciones apoyan de manera efectiva a la eficiencia buscada en el entorno laboral.

Además, tenemos a Lozano (2018), donde busco conocer la relaciones de la variable gestion administrativa y renumeracion laboral donde su enfoque descriptivo correlacional, teniendo una muestra 30 trabajadores donde tiene un resultado en remuneración proporción es regular con el 46.67 que equivale a 14 trabajadores que perciben la deficiencias en el momento de los pagos, además concluyo que el nivel de clima laboral es desfavorable por no tener a sus trabajadores incentivados

Ademas Pillaca (2018), busco determinar en su investigación académica, donde objetivo fue determinar la ocurrencia de una comunicación interna en los conflictos

laborales del personal IE 2017 “Peruano Japonés” No. 7213, Villa El Salvador. La investigación fue cuantitativa, correlacional causal no experimental teniendo una muestra de 86 personas, el instrumento fue un cuestionario para las variables y dimensiones. El estudio concluyó que existe variabilidad de los conflictos laborales con 1,1% donde informa que no hay dependencia entre las variables.

Por su parte Flores & Teran (2018), en su investigación, cuyo objetivo fue desarrollar un plan para resolver conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales entre enfermeros, el diseño fue no experimental, un enfoque cuantitativo, donde su muestra estuvo conformado por 28 enfermeros, el instrumento fue el cuestionario, obteniéndose como resultado 60,7% indica que tiene con regularidad tiene conflicto laboral; 32,2% no presenta conflicto y un 7,1% casi siempre presenta conflicto, donde se llegó a la conclusión fue que la comunicación y relaciones son deficientes.

Por otro lado, Liza (2020), busco fue identificar la analogía entre las variables y el estrés laboral y el clima organizacional de los empleados, el diseño fue descriptiva; correlacional donde su instrumento estuvo dado por el cuestionario con pregunta cerradas, la muestra fue de 30 colaboradores. El resultado fue que el estrés es alto por la exigencia diaria del trabajo, 23 personas (77%) , ello indica un alto nivel de una de su variable clima organizacional. Por lo consiguiente 7 personas (23%) indica en su conclusión que es fuerte el estrés laboral en la empresa

Adicionalmente, Sanchez & Salvador (2018), en su artículo de investigación “ Liderazgo “ donde la intención de estudio fue determinar la vinculación de liderazgo y compromiso organizacional además el análisis transversal no experimental de referencia halló una asociación moderadamente significativa entre el liderazgo directivo y el compromiso organizativo (ρ spearman =,676).

Por otro lado, se encontró Arteaga, (2016), donde en su trabajo de investigación tuvo como objetivo el liderazgo y el compromiso adicionalmente su enfoque fue básico, nivel descriptivo y correlacional, su diseño fue no experimental y de corte transversal; la investigación fue correccional donde su muestra estuvo conformada por 36 personas, su resultado sobre liderazgo nos indica 0.090 es fuerte; además el factor hallado con la aplicación de las rutas de aprendizaje es 0.078; y el uso de los materiales y recursos pedagógicos se obtuvo un factor de 0.143. donde llegó a la

concluyo que si existe conexión entre liderazgo y compromiso

Además, Medrano et al. (2021) presentaron en su artículo donde su objetivo de investigación fue entender la vinculación carga laboral y el desgaste emocional además su enfoque fue cuantitativo básico con un nivel correlacional donde su muestra estuvo conformado 170 personas; los resultados nos indican que el 67,1% indica que la característica genera cansancio mental, además un 67.6% indican que el trabajo es agotante y el 47.0% indica por pausas activas ya que la operación no lo permite; donde se llegó a la conclusión que existe relación entre la carga laboral y agotamiento emocional donde puede causar estrés dentro de la organización.

Además, Silva (2018), donde se propuso averiguar en su trabajo de investigación la comunicación interna dentro de la organización donde tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de comunicación y el compromiso organizacional donde su enfoque fue cuantitativo de nivel descriptivo, donde su estudio de la población es de 850 trabajadores su resultado arrojó una significancia = 0.000 es menor que el p valor 0.05 $p < \alpha = 0,05$ donde concluyo que existe una moderada de 0.448 en sus dos variables de estudio. Comunicación interna y compromiso organizacional

Además con la teoría base encontramos a Lazarus & Folkman, (1984), sostiene en su libro “Estrés y procesos cognitivos” que el estrés es el resultado de la demanda del entorno del día a día. Cuando los empleados enfrentan altas demandas laborales sin tener suficientes recursos para hacerles frente (como apoyo social, habilidades, tiempo), pueden experimentar estrés. Este estrés puede conducir a un aumento en los conflictos laborales, ya que los empleados estresados pueden volverse menos tolerantes y más propensos a la irritabilidad y los desacuerdos.

Respecto a las teorías del estrés Barraza, (2007), “con el estudio del estrés” se identificó como características nocivas o dañinas, que produce tensiones físicas y emocionales dentro del organismo que puede ser reversible pero alguna vez es irreversible por causas del entorno ambientales que lo hagan sentir a la persona con frustraciones y esta es la reacción de la función del cuerpo a un desafío o presiones; por otro lado de acuerdo con la segunda teoría según Merin, et al, (1995),

nos indicó en su base teórica “ El estrés laboral” es la respuesta tanto emocional y física del colaborador ante una exigencia percibida, además ocasionada por el ambiente del trabajo que conlleva a una respuesta con consecuencias negativas dentro de la organización ocasionando tensión en el trabajo. De acuerdo con la tercera teoría según James, (2011), nos indicó en su teoría sobre “el estrés”, que siempre está presente en las personas, donde es una reacción de alarma por una estimulación, esta condición se caracteriza por una gran agitación de ansiedad de la persona

Respecto a la teoría de conflicto laborales Gil, (2012), en su artículo “teórico sobre el conflicto en el centro de trabajo” nos indicó que en todas organizaciones hay conflictos laborales, por índole de diferencia de opiniones o en contra de las funciones que realizar en su área de trabajo además por la diferencia de sueldo entre sus trabajadores; de la misma forma Gonzales, (2006), nos indicó que hay varios conflictos dentro de cada organización, que pueden conllevar a discrepancias dentro de la organización y cada uno de estos conflicto tienen que estar analizado y buscar su solución para que la organización no pierda la productividad; también tenemos la tercera teoría según Vigo, (2020), nos indicó en su artículo “conflicto laborales” es el desgaste de la comunicación entre los colaboradores dentro de la organización, los conflicto son aspecto naturales que puede ocurrir con las persona que interrelación con otras personas, además esto ocurre por diferencia de opiniones dentro del área de trabajo.

De acuerdo con el enfoque conceptual de la variable conflicto laboral. según Whetten & Cameron, (2011), Menciono que existen ciertas condiciones en las organizaciones que son propensas al conflicto laboral. Estas condiciones están ligadas a la naturaleza de la organización y tienden a crear otras ideas entre el individuos y los grupos que los alientan. Se llaman condiciones de diferenciación en grupo porque son la causa del evento de los problema

Además, según su origen esto puede ser por punto de vista u opinión diferentes, Según Gonzalez, (2010),nos indicó que los conflictos no tienen por qué ser una discusión. Podría ser simplemente un ambiente de trabajo desagradable o poco estimulante. Sin embargo, incluso estos pequeños detalles pueden reducir la productividad laboral. Esto nos indica que hay una pobre comunicación dentro de la organización, además con respecto a la comunicación interna Yeomans & Fitz,

(2017), Manifestó en su investigación que es importante la comunicación dentro de la organización para encontrar un propósito común con los colaboradores para plasmar objetivos, acuerdo y metas, en cuanto al liderazgo según Silva, (2016), nos indicó en su investigación que el líder debe tener la capacidad de influir, motivar al grupo para buscar objetivos. Por otro lado, en la remuneración salarial según Ccaulla, (2018), describió que los ingresos económico es obtenido por la prestación de la fuerza de trabajo por un determinado servicios dentro una organización

De acuerdo con el enfoque conceptual de la variable estrés. Según Zuniga, (2019), nos indicó que el estrés no solo afecta la salud del colaborador, sino que también afecta directamente a la empresa, porque el colaborador reduce la productividad, y tiene dificultad para llevarse bien con los demás, lo que a su vez genera más ausentismo, atenciones médicas y necesidad de reemplazo. Si son muchas las razones por la cual se requiere tratamiento inmediato. Además, según sus causas el estrés puede ser por expectativas económica, salarios insuficientes. presión de los empleadores, malestar o acoso en el lugar de trabajo. actividad con gran responsabilidad y mucha exigencia en sus labores

Además, su consecuencia, según Ruiz & Vega,(2016), nos indicó el “estrés laboral” puede afectar tanto a nivel individual como organizacional. es decir, el efecto de dañar a las personas al afectar su desarrollo sobre la organización. dado que este impacto en la empresa no es evidente de inmediato, Hay incertidumbre sobre su impacto y como perjudica a la empresa. Además, las diversas consecuencias del estrés laboral a menudo causan al trabajador dolores de cabeza y espalda y puede perjudicar su salud. Por lo consiguiente puede ser representado por ansiedad y depresión ocasionado ausencia laboral y bajo desempeño dentro de la organización, además con respecto a la relaciones interpersonales según Lopez & Rojas, (2022), En su trabajo de tesis nos señala que la persona están estrechamente relacionada e interactuando con diferentes tipo de persona dentro y fuera de la organización, en cuanto al agotamiento laboral según Jacome & Jacome, (2017), nos indica que es un desgaste emocional donde el trabajador pierde la motivación por el trabajo. Cuando se agotan los recursos emocionales los empleados se perciben a sí mismos como incapaces de hacer frente a las demandas del trabajo. Por otro lado, en la sobrecarga de trabajo Peña,et al, (2022), nos indica que una inadecuada distribucionde las labores induce a la sobrecarga de trabajo dentro del la

empresa,ademas esto puede afectar la productividad del trabajador afectando a futuro a la empresa.

III . METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo aplicada, ya que apporto un nuevo contexto en torno a las dos variables y nos ayudó a demostrar si existió una conexión entre ellas. Además, busco plantear solución a la problemática mediante la recolección de datos

Según Vargas (2009), nos comentó en su artículo que la investigación facilita experiencia para analizar y resolver una situación específica. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que tendrá una perspectiva numérica. Una vez obtenidos los datos, se someterán a análisis estadísticos que revelarán la interpretación de los datos; según el autor Hernandez, et al (2014) nos indico que la investigacion en su libro de “metodologia de la investigacion”, que la investigacion es un conjunto de procedimiento sistematico aplicado para estudiar un problema especifico, la investigación tuvo un diseño no experimental porque no se manipulará las variables de estudios. Según Agudelo & Aignerren, (2008), los estudios no experimentales se llevan a cabo sin la manipulación de las variables. Los estudios no experimentales son observaciones de fenómenos que ocurren en su entorno.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1.Variable 1: Estrés

Definición conceptual: Según George, (2016), El estrés se entiende como ansiedad puede definirse como la ansiedad o tensión mental, como consecuencia de una situación difícil. Todos los seres humanos experimentan en algún momento un nivel de estrés como respuesta natural a su autodefensa y otros estímulos.

Definición operacional: Él estrés siempre está presente en todas la personas. La cual se analizará con 21 preguntas de tipo Likert relacionados con las dimensiones del estrés. el cuestionario será aplicado a los trabajadores de una panificadora. Callao 2023; las dimensiones son:

Relaciones Interpersonales: se encontró Guerra, (2014), quien en su investigación nos indica que la persona por necesidad siempre debe interactuar con su semejante además lo define como un pilar muy importante dentro la comunicación entre los individuos

Agotamiento emocional: Según Hernandez, et al, (2021), indico que el agotamiento emocional puede manifestarse bajo la influencia de varios factores, por ejemplo: apatía e irritación, cansancio al despertar, sensación de fatiga al trabajar con otros, fatiga durante el día. La persona siente que está pasando demasiado tiempo en el trabajo y no siente que tiene la capacidad de hacer las cosas.

Sobrecarga de trabajo: Nieto, (2019), nos indicó que la sobrecarga de trabajo se entiende como demasiadas tareas, capacidades y conocimientos. Tanto el estrés sustancial, tanto cualitativo como cuantitativo, puede estar asociado con el agotamiento mental, que además ocasiona agotamiento físico y psíquico de los profesionales. La sobrecarga cuantitativa implica demasiadas acciones a realizar durante la jornada laboral.

Indicadores : La primera dimensión es Relaciones interpersonales, sus indicadores son: a) Relaciones con otras personas, b) sentido de pertinencia y c) información del trabajo.

La segunda dimensión es agotamiento laboral, sus indicadores son: a) Estados de ánimo. b) Concentración y c) Responsabilidad.

La tercera dimensión es sobrecarga de trabajo y sus indicadores son: a) productividad laboral, b) nivel de presión, c) resistencia,

Escala de medición : La escala ordinal tipo Likert

3.2.2. Variable 2: Conflicto laboral

Definición conceptual: Según Jimenez, (2016), los conflictos existen en todo el ámbito de la sociedad cuando uno se da en la comunicación entre personas, es posible que encontremos algún tipo de conflicto que difieren en la naturaleza; además, esta situación se presenta de manera pronunciada en el lugar de trabajo, porque crea una confrontación entre los intereses de los trabajadores dentro de la organización.

Definición operacional. Los conflictos laborales siempre están presentes en toda organización, la cual se analizará con 21 preguntas de tipo Likert relacionados a las dimensiones del conflicto laboral. El cuestionario será aplicado a los trabajadores de una empresa panificadora, Callao 2023; las dimensiones son:

Comunicación interna: según Abelaño & Sanchez, (2020), La coordinación de tareas, la integración del personal y los objetivos, visión y valores de la organización no pueden alcanzarse sin ella.

Liderazgo: De acuerdo con Enderica, et al, (2018), que un verdadero líder motiva y conduce a los empleados, además irradia confianza, permite un trabajo eficiente y crea una atmósfera de innovación tanto dentro como fuera de la empresa. Por lo que el líder proyecta su propia energía a todos los miembros del equipo.

Remuneración: Según Chiavenato, (2009), nos indicó que el proceso de recompensar a las personas es un elemento esencial para alentar y motivar a los empleados en una organización, siempre que se logren las metas organizacionales y las metas individuales.

3.2.3.Indicadores: La primera dimensión es la comunicación interna. Los indicadores son: a) Desarrollo de habilidades, b) Participación, c) actividades y d) formación y promoción. Respecto la segunda dimensión es liderazgo sus indicadores son a) reconocimientos, b) toma de decisiones, c) integración, d) motivación. La tercera dimensión es remuneración y sus indicadores es a) incentivos, b) horas extras, c) salarios, d) apoyo económicos,

Escala de medición : La escala ordinal tipo Likert

Matriz de operacionalización

La matriz de operacionalización se encuentra en el anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Lerma, (2009), nos indicó que la población es un grupo de personas con características comunes es decir que presentan las misma propiedades de interés. La investigación estará conformada por una población de 50 colaboradores del área de logística.

Criterio de inclusión:

Todos los trabajadores que quiera participar del área de logística

Criterio de exclusión:

Todos los trabajadores que no desean participar de la investigación.

Todos los trabajadores terceros que labora en la empresa

3.3.2 Muestra: se considero a Martinez, (2014), donde nos indicó que la muestra es una pequeña parte de la población donde el tamaño es el números de persona, La muestra de la investigación estuvo conformada por los 50 colaboradores de la empresa, que esté dispuesto y disponible para ser encuestados.

3.3.3 Muestreo: además Otzen & Manterola, (2017), lo define que el muestreo no probabilístico sale de la información del análisis de una variable de estudio

Las personas que forma parte de la investigación estadística se seleccionan porque pueden ser reclutadas de manera simple y fácil, esto ayuda a la recopilación de datos y recopila la información necesaria en un tiempo más corto. Por conveniencia, la encuesta será una muestra no probabilístico, ya que permitirá que la encuesta se realice a trabajadores que estén dispuestos a ofrecerse como voluntarios para responder el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas: La investigación utilizo como técnica la encuesta, porque se considera un método de recolección de datos que permitirá obtener información cuantitativa para la investigación.

Hernandez & Duane, (2020), sugiere que los datos se revisen y modifiquen utilizando métodos de recopilación de información para proporcionar información relevante, ofrecer conclusiones y ayudar a la toma de decisiones.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos:

El estudio utilizará un cuestionario creado según la problemática actual de la organización donde se usará una escala de Likert de 21 Ítems como instrumento para medir las variables y recopilar la información necesaria para el estudio mencionado. Según Alshenqueeti, (2014), nos indica que el instrumento de investigación es una parte importante, su función principal es obtener datos directos sobre la población de estudio que se quiere comprender para poder analizar

3.4.3 Validación

La validación del instrumento ha sido realizada de acuerdo con el método de juicio de expertos, compuesto por tres profesionales con grado de magister o doctorado de la carrera de administración. Dicha validación se observa en el anexo 5.

Lopez R. , (2019), sugiere que la validación de los instrumentos de investigación implica evaluar la fiabilidad de las preguntas de la encuesta.

3.4.4. Confiabilidad

Una encuesta piloto realizada a 10 trabajadores de una empresa comparable a la nuestra verificó la fiabilidad del instrumento. Los mismos que fueron procesados a través del programa SPSS logrando un índice de Alfa de Cronbach de .723 de la cantidad de 21 ítems.

De acuerdo con Brown, (2002), nos indica que el Alfa de Cronbach nos indica la consistencia que tiene los ítems de estudio para estar dentro de los parámetros de aceptabilidad. Además, según Ñaupas, (2018), nos indica en su libro de investigación que la confiabilidad esta dentro de los parametros validado por el autor donde nos indica que esta muy confiable

El coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de ambas variables que se aplicó en una prueba de encuesta de 10 participantes dando un resultado de .7.23 esto indica que el cuestionario tiene un nivel muy confiable porque se ubica en el rango 0,72 a 0,99, esto indica que el instrumento está apto para aplicarse a toda la muestra de

la investigación,

3.5.Procedimientos

Una vez aprobado el instrumento por los expertos, se pedirá permiso a la empresa en estudio para aplicar el cuestionario a los trabajadores de la empresa, la cual sería para analizar nuestras dos variables con sus dimensiones, se usará el formulario físico, la cual nos ayudaría para tener evidencia y poder procesarlo en Excel y trasladar la información al SSPS, y elaborar gráficos de las variables y conocer la problemática de los trabajadores .

3.6.Método de análisis de datos

La exploración manejará el método descriptivo, ya que se obtendrá las tablas y gráficos de frecuencia con interpretaciones, con el fin de conocer el efecto de las variables del estudio.

La investigación utilizará métodos de inferencia estadística, ya que implicará probar hipótesis generales y específicas con estadísticas apropiadas interpretadas adecuadamente como una prueba de normalidad para ver si la información se distribuye normalmente.

3.7.Aspectos éticos

La investigación respetará los valores éticos como la responsabilidad, la equidad a la autoría, principal de todos los autores intelectuales y la bibliografía se realizará de acuerdo con las normas de la APA. En consecuencia, el proyecto de investigación cumple con los lineamientos de la universidad, y las referencias y citas utilizadas en la investigación son transparentes

IV . RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa panificadora en el Callao, año 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	34.0%
Medio	11	22.0%
Alto	22	44.0%
Total	50	100.0%

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: La tabla 1, indica que el nivel de estrés laboral es “alto”, así lo representa el 44% de los trabajadores encuestados, el 34% de los empleados consideran que es “bajo”, mientras que el 22% de los mismos lo aprecian en “medio”.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de estrés laboral en trabajadores de una empresa panificadora en el Callao, año 2023

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones interpersonales	Bajo	16	32.0%
	Medio	10	20.0%
	Alto	24	48.0%
	Total	50	100.0%
Agotamiento emocional	Bajo	17	34.0%
	Medio	15	30.0%
	Alto	18	36.0%
	Total	50	100.0%
Sobrecarga de trabajo	Bajo	16	32.0%
	Medio	12	24.0%
	Alto	22	44.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: La tabla 2 permite visualizar que el nivel de las dimensiones relaciones interpersonales, agotamiento emocional y sobrecarga de trabajo es “bajo”, así lo representa el 32%, 34% y 32% respectivamente. Por otro lado, de los empleados encuestados, el 20%, 30% y 24% de los operarios lo califican en el nivel “medio” proporcionalmente; mientras que el 48%, 36% y 44% de los mismos lo califican como “alto” adecuadamente.

Tabla 3

Nivel de conflicto laboral en trabajadores de una empresa panificadora en el Callao, año 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32.0%
Medio	14	28.0%
Alto	20	40.0%
Total	50	100.0%

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26

Interpretación: La tabla 3 exterioriza que el nivel de conflicto laborad es “alto”, así lo representa el 40% del personal encuestado, el 32% de los empleados lo valoran como “bajo”, mientras que el 28% de los mismos afirman que es “medio”.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de conflicto laboral en trabajadores de una empresa panificadora en el Callao, año 2023

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna	Bajo	18	36.0%
	Medio	13	26.0%
	Alto	19	38.0%
	Total	50	100.0%
Liderazgo	Bajo	15	30.0%
	Medio	17	34.0%
	Alto	18	36.0%
	Total	50	100.0%
Remuneración	Bajo	17	34.0%
	Medio	14	28.0%
	Alto	19	38.0%
	Total	50	100.0%

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: La tabla 4 manifiesta que el nivel de las dimensiones comunicación interna, liderazgo y remuneración es “bajo”, así lo simboliza el 36%, 30% y 34% de los trabajadores encuestados, el 26%, 34% y 28% de los empleados lo califican en “medio” individualmente, mientras que el 38%, 36% y 38% de los mismos lo hallan en “alto” equitativamente.

4.2 Resultados inferenciales:

Tabla 5

Pruebas de normalidad entre estrés y conflicto laboral

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	0.285	50	0.000
Conflicto laboral	0.260	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: La tabla 5 muestra que Kolmogorov-Smirnov con una Sig.=0,000 < 0,05 rechaza la hipótesis Ho, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará el estadístico Rho de Spearman para explorar la relación entre las variables y las dimensiones.

Tabla 6*Tabla de Hipótesis:*

Hipótesis	Variables *	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N	correlaciona l
H. General	Estrés * Conflicto laboral	.777**	0,000	50	influencia positiva muy fuerte
H. específica 1	Estrés * Comunicación interna	.789**	0,000	50	
H. específica 2	Estrés * Liderazgo	.757**	0,000	50	
H. específica 3	Estrés * Remuneración	.750**	0,000	50	

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

Nota. Reporte Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: Con 99% de nivel de confianza, significancia ($0,00 < 0,01$), y Rho de Spearman = 0,777, 0.789, 0.757 y 0.750; la Tabla 6 indica una influencia positiva es muy fuerte entre las variables y dimensiones. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general y las específicas de estudio donde llegamos a la conclusión, podemos afirmar que, si existe influencia entre el estrés y conflicto laborales de una empresa panificadora en el Callao, 2023.

V . DISCUSIÓN :

En cuanto a al objetivo general consignada, se identificó que las dos variables de estudio, nos indica una influencia positiva muy fuerte entre las variables con significancia $(0,00) < 0,01$, y Rho de Spearman = 0,777, Por lo tanto, se acepta que, si existe influencia entre el estrés y conflicto laborales, nuestro resultado identificado es avalado por Chuzón, (2018). donde su estudio del “estrés laboral y desempeño de los colaboradores ” donde concluye que el estrés a surgido en varias organizaciones afectando el desempeños del colaborador además identificó que efectivamente existiría influencia entre las variables de estudio. Además, encontramos a Ávila & Bryan, (2021). donde el investigador concluyo que los conflicto laboral comienza con percepciones de desigualdad y sobrecarga de trabajo para los trabajadores en el centro laboral, asimismo en nuestra segunda variable tenemos a Fernández & López (2022), donde buscaron conocer en su artículo de investigación para desarrollar una propuesta de mejora para el manejo del conflicto laboral en las universidades del área de bienestar social donde se llegaron a la conclusión que existe en la universidad un alto grado de conflictividad dentro de la organización y esto afecta el bajo rendimiento laboral ocasionando un ambiente estresante dentro del área de trabajo, donde recomendó que el líder debe acompañe a sus colaboradores y no tan solo busque resultado o metas. Adicionalmente Dancuart (2021), donde buscaron comprender que los conflicto laborales influye en mucho niveles dentro de la organización y tiene factores negativo en el desempeño de los colaboradores donde además nos indicó que si no existiría los conflicto laborales dentro de la organizaciones los trabajadores trabajarían con esmero y dedicación donde nos recomendó que es muy importante la comunicación interna y el respeto entre colaboradores dentro de la organización, por otro lado encontramos a Acosta et al (2019), los investigadores buscaron la relación entre el estrés salud mental y acoso psicológico donde analizo la influencia del líder donde su hallazgo tiene una vinculación entre el estrés laboral y la salud mental además recomendó contar con el soporte de un buen líder para guiar al grupo de persona hacia una meta común donde el líder debe de motivar, tener una buena comunicación efectiva y empatía con sus trabajadores dentro de la organización para tener una mejor

convivencia entre sus trabajadores, también encontramos a Flores & Terán (2018), donde su objetivo fue desarrollar un plan estratégico para resolver los conflictos laborales dentro de la organización para mejorar la convivencia entre los trabajadores donde llegó a la conclusión que una mala comunicación interna dentro de la organización influye en los conflictos laborales y las relaciones de convivencia entre los trabajadores dentro de la organización son malas, por lo tanto estamos de acuerdo con Vidal (2019), donde indicó en su investigación que gracias a los constantes cambios de proceso o lugar de trabajo dentro de la organización a nivel global se ha aumentado el estrés laboral y el conflicto laboral dentro de la organización bajando el rendimiento productivo y la eficiencia laboral entre los trabajadores además nos comentó que muchas organizaciones no tienen acciones preventivas para manejar el estrés laboral para sus trabajadores, por lo consiguiente nos recomendó buscar pausas activas dentro de su área de trabajo para el manejo del estrés dentro de la organización,

En cuanto a nuestra primera hipótesis específica existe influencia entre el estrés y la comunicación interna en los conflictos laborales en una empresa nos da una significancia $(0,00) < 0,01$, y Rho de Spearman = 0,789, donde nos indica una influencia positiva muy fuerte entre la variable y dimensión. Por lo tanto, se acepta H1: existe relación entre el estrés y comunicación interna de una empresa panificadora, en este sentido se encontró a Pincay, (2018). donde su objetivo de investigación general es el desempeño laboral y la comunicación entre sus trabajadores. donde llegó a la conclusión si existe influencia entre las variables según r de Pearson fue de 0,449* (Sig.= 0,010 < 0,05) imponiendo una influencia moderada, directa y reveladora a nivel 0,05. Por este sentido Pillaca, (2018), donde su objetivo fue determinar la ocurrencia de una comunicación interna en los conflictos laborales donde el estudio llegó a la conclusión que existe variabilidad de los conflictos laborales con 1,1% donde informa que no hay dependencia entre las variables de estudio. Esto nos indica que la comunicación interna nos ayudaría a mejorar la convivencia de los trabajadores dentro del área de trabajo dando más resultados positivos para la organización además se encontró a Silva 2018 donde se propuso averiguar en su trabajo de investigación la comunicación entre trabajadores por lo tanto tuvo como objetivo analizar las dos variables de comunicación interna

y el compromiso de los trabajadores dentro de la organizaciones donde llego a la conclusión que es importante la buena comunicación entre sus trabajadores en la organización para tener un buen ambiente de trabajo

Por otra parte, a nuestra segunda hipótesis especifica existe influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflicto laboral en una empresa donde nos dio un resultado de significancia $(0,00) < 0,01$, y Rho de Spearman = 0,757, además nos indica una influencia positiva muy fuerte entre la dos variable y las dimensión; por lo tanto, se acepta H1: existe influencia entre el estrés y el liderazgo en el conflicto laboral, en este sentido tenemos a Sánchez & Salvador, (2018), donde en su artículo de investigación sobre liderazgo donde llego a una conclusión que existe una influencia significativa moderada entre el liderazgo y compromiso organizacional donde se coincide que es importante tener buenos lideres comprometido que influyan y motiven a su equipo de trabajo; por este sentido Arteaga, (2016), nos indicó que hay una fuerte influencia entre liderazgo y compromiso dentro de la organización además por lo consiguiente se coincide con los autores que el buen líder debe saber llegar y motivar al equipo además de irradia confianza y respeto al talento humano y buscar la unidad de equipo para llegar a una sola meta.

En cuanto a nuestra tercera hipótesis especifica existe influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa donde nos dio un nivel de confianza alto (99%), una significación $(0,00) < 0,01$ y Rho de Spearman = 0,750 sugieren una correlación positiva significativa entre la variable y la dimensión. Por tanto, se admite H1: existe influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa; en este sentido se encontró a tenemos a Gavino,(2019), donde su obeitivo “general fue comprobar la influencia de las compensación de remuneraciones de los trabajadores con el desempeño laboral” donde nos indicó que la remuneración influye positivamente a los trabajadores dentro dela empresa por consiguiente es importante tener a los trabajadores bien renumerado según el mercado laboral para ir buscando siempre la productividad y eficiencia de los trabajadores, además nuestro resultado es avalado por Lozano. (2018), donde su “objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la dos variables de estudios gestión administrativa en remuneraciones y el Clima Laboral” donde tiene

un resultado desfavorable por tener trabajadores mal pagado, no buscan incentivar a sus trabajadores por lo consiguientes es importante contar con un equipo humano con una remuneración aceptable de acuerdo con el mercado laboral teniendo como referencia a un empresa similar.

por este sentido nuestro resultado es avalado Nuñez, (2022), quien nos indica en su trabajo de investigación donde su objetivo fue la remuneración se relaciona con la retención del talento humano, donde concluye que existe significativa alta y positiva la cual tenemos una relación importante. Donde es importante analizar la remuneración del talento humano en la empresa analizada para buscar trabajadores ejemplares dentro de la organización

VI . CONCLUSIONES :

Primera: El entre estrés y conflicto laboral guarda una directa influencia de significancia $(0,00) < 0,01$, y rho de Spearman $= 0.777$, donde tiene una influencia muy fuerte. Por lo tanto, se aceptaría la hipótesis General presentada

Segunda: La comunicación interna y el estrés guarda un influencia directa Rho de Spearman $= 0,789$, y una significancia donde nos indica una influencia muy fuerte por lo tanto de acepta Hipótesis 1 existe influencia entre el estrés y comunicación interna

Tercera: en cuanto al Liderazgo y el estrés guarda una directa influencia (Rho de Spearman $= .757$, con una significancia, con ello que. En cuanto al liderazgo y el estrés es factible aceptar la hipótesis presenta, existe influencia entre el estrés y el liderazgo

Cuarta: La evaluación sobre la remuneración guarda una influencia directa (Rho de Spearman $= 0,750$, y una significancia sobre la remuneración con una influencia muy fuerte; bajo lo resultado expuesto se acepta la suposición que coexiste influjo entre el estrés y la remuneración en el conflicto

Quinta: además se tuvo una (Significancia. $=0,000$)

VII. RECOMENDACIONES :

Dado a la problemática que sucede en la empresa

Primera: se recomienda al área de recursos humano fomentar autoevaluación 360°
Trabajador > Supervisores cada seis meses para analizar y ver el comportamiento de los líderes del área

Segunda: se recomienda al área de logística fomentar reuniones de integraciones entre sus equipos, buscando la convivencia y el trabajo en equipo de sus colaboradores

Tercera: en cuanto a la remuneración se recomienda al gerente del área de logística incentivar a sus trabajadores con premiaciones a sus trabajadores más destacado “mensual y anual” a fin de reconocer su compromiso y eficiencia dentro del área

Cuarta: se recomienda a la empresa realizar reuniones integradora general de integración y convivencia entre todas las areas, con el fin de mantener motivados a su talento humano, donde se puede reconocer a los mejores trabajadores entre todas las areas,

REFERENCIAS

- Abelaño, M., & Sanchez, L. (2020). comunicación interna al diálogo Organizacional. (pp.47-60). Obtenido de <http://www.cuadernosartesanos.org/2020/cac178.pdf>
- Acosta, M., Liliana, P., Burbano, C., Aguilera, M. d., & Pozos, B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. 35. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n3/2011-7531-sun-35-03-328.pdf>
- Agudelo, G., & Aignerren, M. (2008). Diseño de investigación experimental y no experimental. doi:<https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Alshenqueeti, H. (2014). interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. doi:<https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39>
- Arteaga, M. (2016). Liderazgo pedagógico directivo, el monitoreo-acompañamiento pedagógico y compromiso de gestión. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4113>
- Avila, E., & Bryan, V. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja 2020*. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/> Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .
- Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés del Programa de Investigación Estímulo-Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. Obtenido de <Dialnet-EICampoDeEstudioDelEstres-6161347.pdf>
- Brown, J. (2002). The Cronbach alpha reliability estimate. Obtenido de <http://jalt.org/test/PDF/Brown13.pdf>
- Carlos, M. (2020). *Metodología de la investigación* (Vol. Quinta Edición). Colombia: Alpha Editorial. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=justificacion+teorica+practica+metodologica+libro&pg=PA105&printsec=frontcover
- Ccaulla, L. (2018). La remuneración salarial y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Ate, 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22499/Ccaulla_FLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chanalata, J., & Gomez, A. (2018). *FACTORES ORGANIZACIONALES Y ESTRÉS LABORAL: INCIDENCIA EN CALL CENTER*. ECUADOR. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2903>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano Tercera edición*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chuzon, A. (2018). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A. MOTUPE*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6026>
- Dancuart, L. (2021). *Conflicto laboral y desempeño de los colaboradores en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2021*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3158373>
- Enderica, O. K., Chamba, S., & Tinoco, E. (2018). *Implementation of a business leadership that improves the effective communication in enterprises located in an Ecuadorian city*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892844>
- Espinosa, j., Hernandez, J., Rodrige, J., Chacin, M., & Bermudez, V. (2020). *Influencia del estrés sobre el rendimiento académico*. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.4065032>
- Fernandez, E., & Lopez, L. (2022). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en la dependencia de bienestar social universitario de la Universidad de La Guajira*. Obtenido de *Propuesta de Grado Especializacion Erika-Yaneth (1).pdf*
- Flores, I., & Teran, R. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 201*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27814>
- Gavino, R. (2019). *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44485>
- George, F. (2016). *Stress, Definitions, Mechanisms, and Effects Outlined: Lessons from Anxiety*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128009512000017?via%3Dihub>
- Geraldo, L. (2022). *los conflictos laborales-familiares en el capital humano y desempeño laboral de los colaboradores de una universidad del Cono Este de Lima*. doi:<https://orcid.org/0000-0002-8366-689X>
- Gil, J. (2012). *Analytical and Interpretive Theories on Workplace Conflict*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4147796>
- Gonzales, M. (2006). *Gestión de Conflicto Laborales*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=m5QSPTlLhJ0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=CONFLICTO+LABORAL+CONCEPTO&ots=amOVAUPJtA&sig=>

58EtgfNJKSRWAMGViceWd7c0TQA#v=onepage&q=CONFLICTO%20LABORAL%20CONCEPTO&f=false

Gonzalez, Y. (2010). Organizational conflict: "a constructive solution". 5. Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/338/345>

Guerra, L. (2014). El estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa TECNOMEGA C.A. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Hernandez, A., Vargas, M., & Gomez, K. (2021). Emotional exhaustion and its relationship with the stress of employees working in the manufacturing industry. Obtenido de <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/19651>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta edicion ed.). Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Methodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6ta Edicion ed.). DERECHOS RESERVADOS © 2014, respecto a la sexta edición por MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez, s., & Duane, D. (2020). Tecnica e instrumento para recoleccion de datos. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

Jacome, M., & Jacome, X. (2017). workclimate: effect of burnout "burnout" in the quality of life at work. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6053445.pdf>

James, M. (2011). Cognitive activation theory of stress . Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87134207/27f1380638efa7e9ca501d6fe065696d82b5-libre.pdf?1654599082=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCognitive_Activation_Theory_of_Stress_An.pdf&Expires=1688176816&Signature=HCwiTG~NessFS-LvdC48RWVdK

Jimenez, E. (2016). Labor conflict: perspectives and dimensions. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/EI%20Conflicto%20Laboral%20perspectivas%20y%20dimensiones..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=stress+and+coping+theory+by+lazarus+and+folkman&ots=DgLTpsgiSf&sig=K-vT62NSsjCJmkzKXKZTAT6mZHo#v=onepage&q=stress%20and%20coping%20theory%20by%20lazarus%20and%20folkman&f=false>

- Lerma, H. (2009). Metodología de la investigación. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
- Liza, J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>
- Lopez, R. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedmil/cmm-2019/cmms191k.pdf>
- Lopez, Y., & Rojas, J. (2022). Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales en una empresa comercializadora de productos tecnológicos. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98707/L%c3%b3pez_AYH-Rojas_SJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lozano, P. (2018). Gestión administrativa en remuneraciones y su relación con el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57767>
- Martinez, J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento Sample sizes for social science surveys and impact on knowledge generation. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12605/1/11.22%20Art4%20pp%20235%20-%20268.pdf>
- Medrano, O., Ramirez, Miguel, Ramirez, .., & Zavala, B. (2021). Carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras en la región Junín. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.8.2.1511>
- Merin, J., Cano, A., & Tobal, M. (1995). El estrés laboral; Base teórica y marco de intervención. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de Investigación. Obtenido de <http://190.117.99.173/handle/USDG/34>
- Nieto, M. (2019). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal del Hospital. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31075>
- Nuñez, K. (2022). La relación entre la gestión de remuneración y la retención del talento humano en una entidad ministerial, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101504>

- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta edición ed.). Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH>.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&lng=pt
- Peña, D., Toala, M., & Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40
- Pillaca, M. (2018). La comunicación efectiva y su incidencia en los conflictos laborales del personal de la I.E. N° 7213 "Peruano Japonés". Villa el Salvador 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14484/Pillaca_CMV.pdf?sequence=1
- Pincay, D. (2018). Desempeño laboral y relaciones interpersonales en los docentes de la unidad educativa "Agustín Castro Espinoza", Guayaquil, Ecuador, . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41217>
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicio industriales. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, J., & Salvador, E. (2018). And the organizational commitment. doi:<https://doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Silva, A. (2016). What is Leadership? Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/da932f3ddd496ce36e7f30f9e133b141/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1056382>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vidal, V. (2019). *Estudio del estrés laboral en las pymes (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. Rev. Asoc Esp Espec Med Trab. Aragon-España*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>

Vigo, J. (2020). Conflicto laborales en las empresas de cañete y su influencia en el clima empresarial. doi: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5491>

Viñateca, & Toyoma. (2023). Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa. Obtenido de https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa#google_vignette

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades. *OCTAVA EDICIÓN*. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>

Yeomans, L., & Fitz, P. (2017). Internal Communication. Obtenido de <https://eprints.leedsbeckett.ac.uk/id/eprint/3499/3/>

Zarate, N., Soto, M., Martinez, E., Castro, M., Garcia, R., & Lopez, N. (2021). Study habits and stress in students of the health area. doi:<https://dx.doi.org/10.33588/fem.213.948>

Zuniga, E. (2019). Labor Stress and Its Influence in the Performance of Workers. doi: <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS
ANEXO 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ítem	ESCALA DE MEDICION
ESTRÉS	según (Onofre, 2021) El estrés es un enemigo silencioso, que afecta al colaborador en su salud física y mental y que actualmente debe considerarse un problema más grande para las organizaciones, el estrés es peligroso para la integridad psicológica de los trabajadores como para la productividad de las empresas	Cuestionario para medir el estrés laboral teniendo en cuenta la tres dimensiones para su análisis	Relaciones interpersonales	Relaciones con otras personas	P 1	ORDINAL LIKERT 5. SIEMPRE 4. Casi Siempre 3. A veces 2 casi Nunca 1Nunca
				Sentido de pertinencia	P 2	
				información del trabajo	P 3	
			AGOTAMIENTO LABORAL	Estado de Animo	P 4	
				concentración	P 5	
				Responsabilidad	P 6	
			Sobrecarga de trabajo	productividad laboral	P 7	
				Nivel de Presión durante del trabajo	P8	
				Resistencia	P9	
			CONFLICTO LABORALES	Según (Avila & Bryan, 2021) En las organizaciones, los conflictos laborales son inevitables tanto por la forma de trabajar o por diferencia de opiniones y pueden afectar en el desempeño del trabajador, teniendo bajo rendimiento y dificultad para alcanzar metas y objetivos.	Estrategias para conseguir medir los conflictos laborales de los colaboradores y cuáles son las causas el por qué tiene bajo rendimiento profesionales	
participación	P11					
Actividades	P12					
Formación y promoción	P13					
LIDERAZGO	Reconocimiento	P14				
	Toma de decisiones	P15				
	integración	P16				
	Motiva y estimula a sus colaboradores	P17				
RENUMERACIÓN	Incentivos	P18				
	Horas extras	P19				
	Salarios	P20				
	Apoyos económicos	P21				

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao,2023 AUTOR: Roger Porca Flores						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la influencia entre el estrés y los conflictos laboral de una empresa panificadora en el Callao, año 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿cuál es la influencia entre el estrés y la comunicación interna en los conflictos laborales en una empresa panificadora en el Callao Año 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflictos laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia entre el estrés y la remuneración en los conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la influencia entre el estrés y conflicto laboral de una empresa panificadora en el Callao,año2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la influencia entre el Estrés y la comunicación interna en el conflicto laboral de los colaboradores en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p> <p>Determina la influencia entre el Estrés y el liderazgo en el conflicto laboral de los colaboradores en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p> <p>Determina la influencia entre el Estrés y la remuneración en el conflicto laboral de los colaboradores en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe influencia entre el estrés y conflicto laboral de una empresa panificadora en el callao, año 2023</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe influencia entre el estrés y la comunicación interna en los conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p> <p>b) Existe influencia entre el estrés y el liderazgo en los conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p> <p>c) Existe influencia entre el estrés y la remuneración en el conflicto laboral en una empresa panificadora en el Callao, año 2023</p>	Variable 1: ESTRÉS			
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
			Relaciones interpersonales	Relaciones con otra persona	P1	ORDINAL LIKERT 5 SIEMPRE 4 . Casi Siempre 3.A Veces 2 .Casi Nunca 1 .Nunca
				Sentido de pertinencia	P2	
				información del trabajo	P3	
			agotamiento emocional	Estado de animo	P4	
				concentración	P5	
				Responsabilidad	P6	
			Sobrecarga de trabajo	productividad laboral	P7	
				Nivel de Presión durante del trabajo	P6	
				Resistencia	P9	
			Variable 2: CONFLICTO LABORALES			
			comunicación interna	Desarrollo de habilidades	P10	
				participación	P11	
Actividades	P12					
Formación y promoción	P13					
liderazgo	Reconocimiento	P14				

				Toma de decisiones	P15	
				integración	P16	
				Motiva y estimula a sus colaboradores	P17	
			remuneración	Incentivos	P18	
				Horas extras	P19	
				Salarios	P20	
				Apoyos económicos	P21	

ANEXO 3 : INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo **determinar la influencia entre el estrés y conflicto laborales de una empresa panificadora en el Callao, año 2023**. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo rporca@ucvvirtual.edu.pe

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que las relaciones que tiene con otros trabajadores en el trabajo son buenas					
2	El ambiente de trabajo es el adecuado para realizar las labores					
3	Su trabajo en general te toma demasiado tiempo					
4	Me siento emocionado por las labores que realizo en mi centro de trabajo					
5	Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo					
6	Tus logros laborales te dan satisfacción					
7	Cumplo con mis obligaciones laborales en los plazos establecido					
8	En el área laboral existe demasiada presión por sobrecarga de trabajo					
9	Hay constante cambio de procesos en tu área de trabajo					
10	Tu centro de trabajo te ayuda a desarrollar tus habilidades					
11	Tu centro de trabajo busca participación de los trabajadores entre área					
12	Tu centro de trabajo realiza actividades integradora					
13	Tu centro de trabajo realiza capacitaciones a sus trabajadores					
14	Tu jefe reconoce tu trabajo y esfuerzo					
15	El responsable del área toma en cuenta tu participación para la toma de decisiones					
16	Tu jefe realiza integración con el equipo de trabajo					
17	Tu jefe motiva a su equipo de trabajo					

18	Alguna vez tu centro de trabajo le ha otorgado un bono como incentivo					
19	Cuando laboramos más horas lo considera como "horas extras"					
20	El salario que percibe según su puesto de trabajo es adecuado según el mercado					
21	La empresa te apoya económicamente antes algún dificultad personal					

¡Gracias por su colaboración!

Tabla 1 Resultado de estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.723	21

Nota: Datos obtenidos de la prueba piloto a (n=10) Trabajadores de una empresa similar, los datos de procesaron en el SPSS IBM

En la tabla 1 , el coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de ambas variables que se aplicó en una prueba de encuesta de 10 participantes dando un resultado de ,723 esto indica que el cuestionario tiene un nivel muy confiable porque se ubica en el rango 0,66 a 0,71, esto indica que el instrumento está apto para aplicarse a toda la muestra de la investigación .

Tabla 2 Fiabilidad de la variable

Alfa de Cronbach	Consistencia Internas
(0 ; 0,053)	Nula confiabilidad
(0,54 ; 0,59)	Baja confiabilidad
(0.60 ; 0,65)	confiable
(0,66 ; 0,71)	Muy confiable
(0,72 ; 0,99)	Excelente confiabilidad
(1,00)	Perfecta confiabilidad



ANEXO 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao,2023.....

Investigador (a) (es): ...Roger Enrique Porca flores

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “: Estrés y conflicto laboral en una empresa panificadora, Callao,2023”

cuyo objetivo es Determinar la relación entre el estrés y conflicto laboral de una empresa panificadora en el Callao,año2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus ...sede Norte..., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” Estrés y conflictos laborales en una empresa panificadora Callao,2023.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15... minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra



índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador

principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Roger porca flores** email rporca@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora Mg. Jaquieline Vanessa Guzmán Pizarro

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: ...Roger Enrique porca flores.

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*



ANEXO 5 : Validación de experto



Variable	Dimensiones	Definición
ESTRÉS	Estrés Laboral	El estrés es la reacción física y mental que aumenta de presión, suele causar sentimientos de depresión, ansiedad, ira o depresión.
CONFLICTO LABORALES	COMUNICACIÓN INTERNA	Es la discusión de varias personas dentro un centro de trabajo, diferentes idea o forma de trabajo

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrés y conflicto laborales en una empresa panificadora, Callao 2023 " elaborado por Roger Enrique Porca Flores, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y conflicto laborales en una empresa panificadora, Callao 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Juan Manuel Alarcón Camero	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Roger Enrique Porca Flores
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores/Callao
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 12... ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



Variable del instrumento: ... (ESTRÉS)

- Primera dimensión: (Estrés Laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	¿Cree usted que las relaciones que tiene con otros trabajadores en el trabajo son buenas?	4	4	4	
Ambiente adecuado	¿En el trabajo, siente que forma parte de un grupo?	4	4	4	
Nivel de desgaste	¿ Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Agotamiento Laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de Animo	¿ Me siento emocionado por las labores que realizo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Concentración	¿Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo?	4	4	4	
Responsabilidad	¿Tus logros laborales te dan satisfacción?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Sobrecarga de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad laboral	¿Cumplo con mis obligaciones laborales en los plazos establecido?	4	4	4	
Nivel de Presión durante del trabajo	¿En el área laboral existe demasiada presión por sobrecarga de trabajo?	4	4	4	
Resistencia	¿Hay constante cambio de procesos en tu área de trabajo?	4	4	4	



Variable del instrumento: ... (Conflicto Laborales)

- Primera dimensión: (comunicación interna)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades	¿Tu centro de trabajo te ayuda a desarrollar tus habilidades?	4	4	4	
participación	¿Tu centro de trabajo busca participación de los trabajadores entre área?	4	4	4	
Actividades	¿Tu centro de trabajo realiza actividades integradora?	4	4	4	
Formación y promoción	¿Tu centro de trabajo realiza capacitaciones a sus trabajadores?	4	4	4	



• Segunda dimensión: (Liderazgo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	¿Tu jefe reconoce tu trabajo y esfuerzo?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿El responsable del área toma en cuenta tu participación para la toma de decisiones?	4	4	4	
Integración	¿Tu jefe realiza integración con el equipo de trabajo?	4	4	4	
Motiva y estimula a sus colaboradores	¿Tu jefe motiva a su equipo de trabajo?	4	4	4	

• Tercera dimensión: (Remuneración)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incentivos	¿Alguna vez tu centro de trabajo le ha otorgado un bono como incentivo?	4	4	4	
Horas extras	¿Cuándo laboramos más horas lo considera como "horas extras"?	4	4	4	
Salarios	¿El salario que percibe según su puesto de trabajo es adecuado según el mercado?	4	4	4	
Apoyos económicos	¿La empresa le apoya económicamente antes algún dificultad personal?	4	4	4	

(Grado, Nombres y Apellidos del juez)

DNI N° 44930868

Magister, Juan Manuel Marzón Camero

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y conflicto laborales en una empresa panificadora, Callao 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	David Fernando Aliaga Correa		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Roger Enrique Porca Flores
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores / Colloca
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 12... ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.





Variable del instrumento: ... (ESTRÉS)

- Primera dimensión: (Estrés Laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	¿Cree usted que las relaciones que tiene con otros trabajadores en el trabajo son buenas?	4	4	4	
Ambiente adecuado	¿En el trabajo, siente que forma parte de un grupo?	4	4	4	
Nivel de desgaste	¿ Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Agotamiento Laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de Animo	¿Me siento emocionado por las labores que realizo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Concentración	¿Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo?	4	4	4	
Responsabilidad	¿Tus logros laborales te dan satisfacción?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Sobrecarga de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad laboral	¿Cumplo con mis obligaciones laborales en los plazos establecido?	4	4	4	
Nivel de Presión durante el trabajo	¿En el área laboral existe demasiada presión por sobrecarga de trabajo?	4	4	4	
Resistencia	¿Hay constante cambio de procesos en tu área de trabajo?	4	4	4	



Variable del instrumento: ... (Conflicto Laborales)

- Primera dimensión: (comunicación interna)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades	¿Tu centro de trabajo te ayuda a desarrollar tus habilidades?	4	4	4	
participación	¿Tu centro de trabajo busca participación de los trabajadores entre área?	4	4	4	
Actividades	¿Tu centro de trabajo realiza actividades integradora?	4	4	4	
Formación y promoción	¿Tu centro de trabajo realiza capacitaciones a sus trabajadores?	4	4	4	



• Segunda dimensión: (Liderazgo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	¿Tu jefe reconoce tu trabajo y esfuerzo?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿El responsable del área toma en cuenta tu participación para la toma de decisiones?	4	4	4	
Integración	¿Tu jefe realiza integración con el equipo de trabajo?	4	4	4	
Motiva y estimula a sus colaboradores	¿Tu jefe motiva a su equipo de trabajo?	4	4	4	

• Tercera dimensión: (Remuneración)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incentivos	¿Alguna vez tu centro de trabajo le ha otorgado un bono como incentivo?	4	4	4	
Horas extras	¿Cuándo laboramos más horas lo considera como "horas extras"?	4	4	4	
Salarios	¿El salario que percibe según su puesto de trabajo es adecuado según el mercado?	4	4	4	
Apoyos económicos	¿La empresa te apoya económicamente antes algún dificultad personal?	4	4	4	

Dr. David Fernando Aliaya Correa

(Grado, Nombres y Apellidos del juez)

DNI N° 27168879

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés y conflicto laborales en una empresa panificadora, Callao 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mgtr. Aldo Jesús Romero Correa	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Roger Enrique Porca Flores
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores /Callao
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 12 indicadores y 12... ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés: según (Onofre, 2021) El estrés es un enemigo silencioso, que afecta al colaborador en su salud física y mental y que actualmente debe considerarse un problema más grande para las organizaciones, el estrés es peligroso para la integridad psicológica de los trabajadores como para la productividad de las empresas
- **Variable 2:** Conflicto laborales: Según (Avila & Bryan, 2021) En las organizaciones, los conflictos laborales son inevitables tanto por la forma de trabajar o por diferencia de opiniones y pueden afectar en el desempeño del trabajador, teniendo bajo rendimiento y dificultad para alcanzar metas y objetivos.



Variable del instrumento: ... (ESTRÉS)

- Primera dimensión: (Relaciones interpersonales)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones interpersonales	¿Cree usted que las relaciones que tiene con otros trabajadores en el trabajo son buenas?	4	4	4	
Ambiente adecuado	¿El trabajo, siente que forma parte de un grupo?	4	4	4	
Nivel de desgaste	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	4	3	

- Segunda dimensión: (Agotamiento Laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estado de Animo	¿Me siento emocionado por las labores que realizo en mi centro de trabajo?	4	4	4	
Concentración	¿Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo?	4	4	3	
Responsabilidad	¿Tus logros laborales te dan satisfacción?	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Sobrecarga de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad laboral	¿Cumplo con mis obligaciones laborales en los plazos establecido?	4	4	4	
Nivel de Presión durante del trabajo	¿En el área laboral existe demasiada presión por sobrecarga de trabajo?	4	4	4	
Resistencia	¿Hay constante cambio de procesos en tu área de trabajo?	4	4	4	



Variable del instrumento: ... (Conflicto Laborales)

- Primera dimensión: (comunicación interna)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desarrollo de habilidades	¿Tu centro de trabajo te ayuda a desarrollar tus habilidades?	4	4	4	
participación	¿Tu centro de trabajo busca participación de los trabajadores entre área?	3	4	4	
Actividades	¿Tu centro de trabajo realiza actividades integradora?	4	4	4	
Formación y promoción	¿Tu centro de trabajo realiza capacitaciones a sus trabajadores?	4	4	4	



• Segunda dimensión: (Liderazgo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Reconocimiento	¿Tu jefe reconoce tu trabajo y esfuerzo?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿El responsable del área toma en cuenta tu participación para la toma de decisiones?	4	4	4	
Integración	¿Tu jefe realiza integración con el equipo de trabajo?	4	4	3	
Motiva y estimula a sus colaboradores	¿Tu jefe motiva a su equipo de trabajo?	4	4	4	

• Tercera dimensión: (Remuneración)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incentivos	¿Alguna vez tu centro de trabajo le ha otorgado un bono como incentivo?	4	4	4	
Horas extras	¿Cuándo laboramos más horas lo considera como "horas extras"?	4	4	4	
Salarios	¿El salario que percibe según su puesto de trabajo es adecuado según el mercado?	4	4	4	
Apoyos económicos	¿La empresa te apoya económicamente antes algún dificultad personal?	4	4	3	

(Mgtr. Aldo Jesús Romero Correa
DNI N° 26689491

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespanicos.com/cited/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



ANEXO 6: Base de datos

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
6	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
7	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
8	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
9	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
10	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
12	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
13	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
14	4	5	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
15	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
17	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1
18	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
19	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
20	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
21	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
22	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
23	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
24	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
25	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
26	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
27	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
28	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
29	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
30	4	5	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
31	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
32	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5
33	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4
34	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
35	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1
36	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1
37	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
39	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1
40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
41	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
42	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
43	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
44	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
45	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
46	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
47	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
48	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
49	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
50	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5



ANEXO 7: Evidencia fotográfica de aplicación de la encuestas



