



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Acuña Cochachi, Valery carla

ASESOR:

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

La realización de este trabajo está dedicado primeramente a Dios, así mismo a mi papá, que siempre ha estado para mí, y para mi familia que con sus palabras de aliento hacen que todo sea posible.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que hicieron posible la realización de la tesis, a mis padres y familia por su apoyo constante durante estos 5 años de estudio.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada «Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018», la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciada en Administración.

Valery Carla Acuña Cochachi.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Internacionales	16
1.2.2 Nacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Teoría de las relaciones humanas	19
1.3.2 Teoría de la motivación	19
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema General	20
1.4.2 Problemas Específicos	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis General	21
1.6.2 Hipótesis Específicas	21
1.7 Objetivo	21
1.7.1 Objetivo General	21
1.7.2 Objetivos Específicos	21
II. METODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.1.1 Enfoque de investigación	22
2.1.2 Nivel de investigación	22

2.1.3 Tipo de investigación	23
2.1.4 Método de investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización	24
2.2.1 Variable Independiente	24
2.2.2 Variable Dependiente	25
2.3 Población, Muestra y Muestreo	28
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
2.3.3 Muestreo	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica	28
2.4.2 Instrumento	29
2.4.3 Validez	29
2.4.4 Confiabilidad	29
2.5 Método de análisis de datos	30
2.5.1 Método Descriptivo	30
2.5.2 Método Inferencial	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
3.1 Descripción de resultados	32
3.2 Prueba de hipótesis	48
IV. Discusión	52
V. Conclusión	57
VI. Recomendación	59
VII. Referencias bibliográficas	61
Anexos	
✓ Instrumentos	
✓ Validación de instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N°1 Operacionalización de variables	27
Tabla N°2 Análisis de fiabilidad	29
Tabla N°3 Estadístico de fiabilidad	29
Tabla N°4 Presupuesto	72
Tabla N°5 ¿Considero que la relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral?	32
Tabla N°6 ¿Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo?	33
Tabla N°7 ¿Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales?	34
Tabla N°8 ¿Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral?	35
Tabla N°9 ¿Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas?	36
Tabla N°10 ¿Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta?	37
Tabla N°11 ¿Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta?	38
Tabla N°12 ¿Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión?	39
Tabla N°13 ¿Considero que es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto?	40
Tabla N°14 ¿Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión?	41
Tabla N°15 ¿Pienso que el apoyapié es indispensable para todas las personas que trabajamos sentados?	42
Tabla N°16 ¿Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión?	43
Tabla N°17 ¿Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente?	44
Tabla N°18 ¿Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto?	45
Tabla N°19 ¿Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza?	46
Tabla N°20 ¿Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue	47

la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato?	72
Tabla N°21 Niveles de correlación	
Figura N°1 ¿Considero que la relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral?	32
Figura N°2 ¿Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo?	33
Figura N°3 ¿Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales?	34
Figura N°4 ¿Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral?	35
Figura N°5 ¿Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas?	36
Figura N°6 ¿Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta?	37
Figura N°7 ¿Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta?	38
Figura N°8 ¿Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión?	39
Figura N°9 ¿Considero que es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto?	40
Figura N°10 ¿Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión?	41
Figura N°11 ¿Pienso que el apoyapié es indispensable para todas las personas que trabajamos sentados?	42
Figura N°12 ¿Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión?	43

Figura N°13 ¿Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente?	44
Figura N°14 ¿Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto?	45
Figura N°15 ¿Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza?	46
Figura N°16 ¿Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato?	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018”; tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores. El tipo de investigación empleado fue Aplicada debido a que se pretendió dar solución a un problema encontrado, el diseño fue No experimental – transversal porque no se manipulan las variables y se recoge la información en un solo tiempo, el nivel de investigación fue Descriptivo porque se trata de describir el objeto de estudio y el enfoque que fue cuantitativo. La muestra comprende a los 60 trabajadores de la empresa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El método de análisis de datos que se utilizó para procesar la información obtenida fue el programa estadístico SPSS. Al final de la investigación se pudo concluir que existe un grado de relación “fuerte” entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Palabras clave: Productividad, estrés laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The present research work entitled "Work stress and its relationship with the productivity of workers in the company Mass Ventas Company, La Victoria, 2018"; As a general objective, the relationship between work and productivity of workers. The type of research used was applied because it was intended to solve a problem found, the design was not experimental - transversal because the variables are not manipulated and the information is collected in a single time, the level of research was descriptive because it is to describe the object of study and the approach that was quantitative. The sample includes the 60 workers of the company. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The method of statistical analysis SPSS. At the end of the investigation, it was concluded that there is a degree of "strong" relationship between the Work and the productivity of the workers in the company Mass Sales Company, La Victoria, 2018.

Keywords: Productivity, work stress, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel global tienen conocimiento de que el capital humano es parte fundamental de ellas, ya que los trabajadores son muy capaces a la hora de generar ideas, dar soluciones a problemas que se presentan, definir estrategias y así mismo contribuyen al crecimiento de estas.

Sin embargo, no toman en cuenta las enfermedades ocupacionales que hoy en día vienen afectando a los trabajadores, por ello los organismos internacionales que se encuentran relacionados con la salud están promoviendo ambientes saludables, seguros, donde el bienestar del colaborador es lo más importante al igual que lo es la productividad y sustentabilidad de la empresa.

Uno de los principales problemas del siglo XXI que perjudica al trabajador y a la organización es el estrés laboral. Este problema se origina por diversos factores como por ejemplo: sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, falta de oportunidades de crecimiento, etc.

Asimismo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018), Chile es el 5to país con la jornada laboral más larga y en consecuencia es el país con los índices más altos respecto al estrés laboral. Por lo anteriormente mencionado, es necesario informar y dar conocer que el estrés laboral no solo afecta al trabajador sino que también afecta de manera económica a las organizaciones, por lo cual se deben utilizar técnicas o estrategias que eviten este problema.

1.1 Realidad Problemática

Las organizaciones de hoy están lidiando con una fuerte ola de acontecimientos que de alguna u otra manera afectan su rentabilidad y crecimiento; pero uno de los sucesos que más significancia puede tener, es el estrés laboral que padecen los trabajadores y es a consecuencia de la falta de preocupación de sus empleadores. Si bien es cierto, los empleados cumplen un rol fundamental en las organizaciones, estos mismos hacen que puedan diferenciarse de la competencia, pero aún existe un porcentaje de empleadores que mantienen pensamientos pasados en el tiempo, como por ejemplo; “solo son mano de obra” “son reemplazables” entre otros.

Según el diario El Espectador (2014), “Está comprobado que la productividad va de la mano con el nivel de satisfacción de los empleados hacia el lugar en el que trabajan. Con apoyo de las cajas de compensación y una buena dosis de creatividad es posible implementar iniciativas que hagan sentir a los trabajadores un activo fundamental de la compañía y contribuyan a cultivar su sentido de pertenencia y a que cada vez estén más orgullosos de la empresa”.

De alguna manera, lo que las organizaciones hagan en pro de sus trabajadores, va a repercutir sin duda alguna en su productividad y así mismo en la rentabilidad de la organización.

Actualmente, los llamados Millennials son considerados personas que tienen como herramienta fundamental la tecnología y así mismo, cuentan con un amplio conocimiento. Lo que buscan realmente los millenials en una organización es su comodidad, y no les importa si tienen que cambiar de trabajo cada vez que no se sientan a gustos.

Según el periódico Forbes Advectorial (2018), menciona en uno de sus artículos que para los llamados Millennials “Es indispensable encontrar una fusión entre gustos y trabajo, este representa el mayor reto de los Millennials en las organizaciones. Se estima que antes de los 30 años, los jóvenes que integran esta generación cambiarán de empleo en promedio 10 veces, en busca del trabajo que les genere mayor satisfacción y felicidad”.

Sin duda alguna, nos preguntamos si en realidad las organizaciones de hoy, las organizaciones que buscan liderar en el mercado están dispuestas a darle a los millennials un ambiente laboral donde puedan desarrollarse de manera adecuada, con todas las herramientas necesarias para que su trabajo no se convierta en la

causa del estrés diario que viven la mayoría de jóvenes.

Actualmente, la empresa Mass Ventas Company S.A.C. es una empresa que se dedica a la venta de intangibles vía telemarketing; en los últimos meses viene obteniendo una baja productividad a causa del estrés laboral que sufren sus colaboradores. Este problema es generado mayormente por la presión del trabajo, así mismo por la inestabilidad laboral ya que si sus colaboradores no llegan a la meta establecida por la misma empresa, pueden ser despedidos.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Como antecedentes de la presente investigación se pueden mencionar los siguientes:

1.2.1 Internacionales

Ochoa (2014), en su tesis titulada "Motivación y productividad laboral" (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX), tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. La investigación es descriptiva y tuvo como objeto de estudio a 50 de sus trabajadores sin distinción de cargos y se utilizó la escala de Likert para la recolección de información. Según los resultados mostrados en la tesis; se puede concluir que la motivación influye tremendamente en la productividad de los trabajadores.

García (2016), en su tesis titulada "Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015", tesis para obtener el grado académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial de la Universidad de Cuenca – Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general: Estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, para lo cual tuvo como objeto de estudio a 240 personas y se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. Según los resultados mostrados en la tesis; se puede concluir que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

Álvarez (2015), en su tesis titulada "El Estrés laboral en el Desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público", tesis para obtener el

grado de Magister en Administración del trabajo y relaciones laborales en la Universidad de Carabobo – Venezuela. La investigación tuvo como objetivo general: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, para lo cual se tuvo como muestra a 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, y el tipo de investigación fue descriptiva. En la investigación se concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662.

1.2.2 Nacionales

Robles (2014), en su tesis titulada “Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C, Cercado de lima, 2014”, tesis para obtener el grado de licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C, Cercado de lima - 2014, para lo cual tuvo como objeto de estudio a 30 colaboradores. El diseño de la investigación es de tipo descriptiva, y para el instrumento de recojo de información fue la encuesta. Se pudo concluir en la investigación que existe una relación significativa entra la gestión administrativa y la productividad laboral de la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C, Cercado de Lima – 2014.

Romero (2014), en su tesis titulada “Estrés laboral y clima laboral en operario de la empresa de servicios integrados de limpieza S.A de las unidades centro y este, 2014”, tesis que se realizó para obtener el grado de Licenciado en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar la relación entre Estrés laboral y clima laboral; teniendo como objeto de estudio a 250 empleados del área de limpieza, el diseño de la investigación es de tipo descriptiva y para recopilar la información se utilizó dos instrumentos; la escala de estrés laboral de la OT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC. Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa de nivel alto entre las variables Estrés laboral y Clima laboral.

Chávez (2016), en su tesis titulada “El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur S.A. en el periodo 2015”, tesis que se realizó para obtener el grado de Licenciada en Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna. La presente tesis tuvo como objetivo determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A; teniendo como objeto de estudio a 32 trabajadores del área administrativa y operativa. El diseño de la investigación fue descriptiva y se tuvo como instrumento de recolección de datos la encuesta. Se obtuvo como resultado que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”, tesis para obtener el grado académico de Licenciados en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como objetivo: establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, para lo cual tuvo como objeto de estudio a 80 trabajadores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Pizarro (2017) en su tesis titulada “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016”, tesis para obtener el grado de Magister en Gestión del talento humano en la Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de admisión de una institución privada 2016, para lo cual tuvo como objeto de estudio a 50 trabajadores y se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta con escala tipo Likert. Finalmente, se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad de los colaboradores de la oficina de admisión de una Institución privada.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas nació con el fin de poder lograr la productividad al 100% en un entorno positivo, donde el empleado y el empleador puedan tener una relación menos estricta y más cordial. Para Chiang, Martin y Nuñez (2010):

“Durante las primeras décadas del siglo XX nos hemos referido como principales innovaciones teóricas a las de Taylor y Fayol, que intentan racionalizar la ejecución de las tareas y la misma administración de personas, con base a la propia experiencia personal en el trabajo industrial; aunque sus ideas vienen acompañadas por una concepción del hombre muy elemental, pues ven a los trabajadores como individuos aislados con una motivación exclusivamente económica y que realmente son poco más que máquinas humanas” (p.57). Según lo mencionado por los autores, los trabajadores son considerados personas “reemplazables” a los cuales no se le toma ningún tipo de consideración (referente a lo laboral y personal) es decir que a las organizaciones solo les interesa que produzcan y generen rentabilidad (p.57).

Así mismo, señalan que “esta experiencia dirigida por Elton Mayo, y otras similares promovidas por Warnet y la escuela de Chicago [...] dan lugar a lo que se ha llamado escuela de las relaciones humanas, que ven el factor humano como lo más importante de la empresa” (p.57). Por otro lado, podemos decir que el factor humano en las empresas debe ser considerado y valorado; ya que la gran parte del éxito de esta misma se debe al entusiasmo y colaboración de los trabajadores para poder llegar y traspasar las metas “establecidas” por la mayoría de empresas.

1.3.2 Teoría de la motivación

Maslow y la teoría de la motivación

Abraham Maslow en su teoría de la motivación humana señala que el ser humano tiene cinco categorías de necesidades básicas, comenzando desde lo esencial que es el afecto y terminando en la realización personal.

Según Polaino, Carbanyes y El Poso (2003), “Maslow no llegó a desarrollar una auténtica teoría de la personalidad sino que se centró en estudiar y formular teóricamente lo que mueve a la persona a actuar y a hacerlo de una forma positiva y humanitaria” (p.133). Para los autores, Maslow buscaba mostrar a las personas

que existe alguna cosa en particular que mueve a las personas a realizar sus tareas de manera correcta (p.13). Así mismo, a Maslow también le importaba la personalidad que tenía cada ser humano, ya que dependía del tipo de personalidad que tenía cada uno para saber cómo este influía en su comportamiento. En su teoría de la motivación humana, Maslow señala que para que el individuo actúe de manera correcta existe una necesidad que lo impulsa al cumplimiento de sus metas y tareas diarias.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre los recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?

¿Qué relación existe entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Teórica

La investigación se lleva a cabo con la finalidad de que las empresas tomen énfasis en todo lo que tenga que ver con su productividad, comenzando por sus colaboradores; ya que son ellos los que hacen que las organizaciones crezcan, generen rentabilidad y se vuelvan competitivas.

Práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de productividad que tiene cada trabajador en la empresa Mass Ventas Company S.A.C., así mismo, se pretende que los empleadores empleen mecanismos de mejora en pro del trabajador para que se sientan parte de la organización, se identifiquen con los objetivos y sobre todo para que se sientan valorados por sus empleadores; teniendo como resultado beneficioso una mayor rentabilidad.

Metodológica

Finalmente, podemos acotar que las estrategias que se pueden considerar para resolver el problema sería la creación de programas de relajación para los trabajadores, el establecimiento de metas de acuerdo al rubro y situación del trabajo, así como también un descanso justo, etc.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis General

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Ha: Existe relación entre el Entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el Entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ha: Existe relación entre los Recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre los Recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ha: Existe relación entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

1.7 OBJETIVO

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Determinar la relación que existe entre los recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Determinar la relación que existe entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación contó con un diseño No experimental porque no se manipulan las variables y transversal porque se recoge en un solo tiempo la información.

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018):

“No se manipulan las variables; es decir, se estudian los fenómenos tal como se desarrollan en su contexto natural, describiendo o analizando las variables y la relación que puede existir entre ellas, pero sin provocar por parte del investigador cambio alguno” (p.87).

Bernal, C. (2010) indica que las investigaciones transversales “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p.118).

2.1.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación fue Cuantitativo ya que el resultado de la investigación se dio de manera numérica.

Según el autor Gómez, M. (2006) el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística [...]” (p.60).

2.1.2 Nivel De Investigación

El nivel de investigación fue Descriptivo porque se trata de describir el objeto de estudio, sus cualidades, etc. Y es correlacional porque se midió el grado de relación de las variables a estudiar.

Para Bernal, C. (2010):

La investigación descriptiva es uno de los tipos de procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la

actividad investigativa. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio [...] (p.113).

Bernal, C. (2010) en su libro de metodología de la investigación cita a Salkind (1998) que señala que “la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p.114).

2.1.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue Aplicada porque se pretende dar solución al problema encontrado.

Andrade, S. (2005) señala que “la investigación aplicada buscar el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad)” (p.22).

2.1.4 Método

El método de investigación fue Hipotético – Deductivo ya que el investigador propuso las hipótesis debido a sus inferencias en los datos.

Cegarra, J. (2012) indica que “consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente

Estrés Laboral

El estrés laboral es un problema que viene afectado a la mayoría de trabajadores de diversas organizaciones en el mundo. Si bien es cierto, el estrés laboral es la reacción que tienen las personas frente a presiones y/o diversos problemas que surgen en su centro de laborales.

Según la Universidad Pontificia Comillas (1994) de Madrid señala que “el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (p.173).

Así mismo, Fuentes, J. (2004) señala que “El estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar de la persona” (p.11).

Acosta, J. (2011) indica que el estrés laboral “es un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona” (p.36).

La OIT (2010) mencionó que:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.2).

Entorno

Según la página 50minutos.es (2017) afirmó que,

El entorno de trabajo ejerce una gran influencia sobre cómo nos sentimos a

diario en nuestro puesto de trabajo. Se compone de todo lo que contribuye a nuestra implicación y a nuestra motivación: la relación con nuestros colegas, con nuestros superiores jerárquicos con los distintos equipos, la organización y su filosofía y, por supuesto, los edificios, las infraestructuras y los servicios que se ofrecen a los colaboradores (p.5).

Recursos

Generalmente, cuando hablamos de recursos nos referimos solo a la materia prima que se utiliza para obtener un producto en específicos, pero según el autor Jáuregui, A. (2017) señala que,

Los recursos de una empresa son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. Estos factores pueden ser de cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros.

Bienestar de la persona

Parker, C. (1998) señala que,

El bienestar no se refiere a algún componente de la vida, como el placer o la satisfacción de las necesidades básicas, sino a una lista heterogénea de condiciones y actividades humanas, capacidades internas y oportunidades externas (p.89).

2.2.2 Variables Dependiente

Productividad

Las organizaciones a nivel global, lo único que buscan por parte de sus trabajadores es que generen, que produzcan para así obtener una mayor rentabilidad.

Para López, J. (2013) “la productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos” (p.11).

Según Gutiérrez, H. (2010) señala que:

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. También, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados (p.21). El autor nos da a entender que la productividad es fundamental para generar resultados positivos en las organizaciones, es decir; cuando mayor sea la productividad, mejores serán los resultados.

Fernández, R. (2013) en su libro “La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa” define a la productividad como:

La capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida (p.21). Según el autor, la productividad es lograr el resultado esperado optimizando recursos y esfuerzo.

Logro de Objetivos

A nivel global el logro o cumplimiento de objetivos es fundamental en cada organización, ya que gracias a eso podrán crecer y expandirse.

Celis, J. (2018) mencionó que el logro de objetivos “es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a auto realizarnos y a vivir de la manera que anhelamos” (parr.1).

Calidad

Álvarez, I. (2006) señaló que la Calidad:

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p.5). El autor comenta que la calidad es un proceso en el cual están implicadas todas las áreas de la empresa para así poder satisfacer las necesidades que tienen los clientes (p.5).

Tabla N°1 Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Estrés Laboral	Fuentes, J. (2004) “El estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar de la persona” (p.11)	Entorno	Compañeros de trabajo	1	1 = NUNCA, 2 = CASI NUNCA, 3 = A VECES, 4 = CASI SIEMPRE Y 5 = SIEMPRE	Ordinal
			Supervisor	2		
			Gerente	3		
		Recursos	Recursos Humanos	4		
			Recursos Financieros	5		
			Recursos Materiales	6		
		Bienestar de la persona	B. Emocional	7		
			B. Físico	8, 9		
		Productividad	Fernández, R. (2013) “Es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida” (p.21).	Logro de objetivos		
Esfuerzo Financiero	12					
Calidad	Satisfacción de necesidades			13		
	Durabilidad			14, 15 y 16		

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población estuvo constituida por los 60 trabajadores de la empresa MASS VENTAS COMPANY, La Victoria, 2018.

Martel y Díaz (1996), en su libro Probabilidad y estadística matemática: aplicaciones en la práctica clínica y en la gestiona sanitaria, comentan acerca de la población que “se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo” (p.95).

2.3.2 Muestra

La muestra de la investigación es una muestra censal que estuvo conformada por los 60 trabajadores del área del telemarketing de la empresa MASS VENTAS COMPANY, La Victoria, 2018.

Pérez, R. (2010) Una encuesta censal o censo recaba información sobre ciertas características de todos y cada uno de los elementos que componen la población (p.138)

Martel y Díaz (1996), definen a la muestra como “un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma” (p.95).

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo de la investigación fue el muestreo no probabilístico.

Bisquerra, R. (2004), señala que “los muestreo no probabilístico suponen un procedimiento de selección informal de la muestra, en función del investigador” (p.148).

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica que utilizamos para la obtención de datos fue la encuesta.

Andrade, S. (2005) indica que “Toda técnica de recolección de datos debe reunir dos requisitos fundamentales: confiabilidad y validez” (p.58).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Utilizamos como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Para Andrade, S. (2005) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir por el investigador” (p.58).

2.4.3 Validez

La validez se llevó a cabo gracias a 3 expertos en el tema; el Dr. Aliaga Correa David, Dr. Alva Arce Rosel y el Mgtr.Torres de la Cruz Mario.

Según Soto, R. (2005). “La validez, hace referencia a si realmente con los registros y la técnica de observación se mide aquello que se quiere medir, lo cual determinara si el instrumento puede ser utilizado, posteriormente, en situaciones muy similares” (p.103)

2.4.4 Confiabilidad

Tabla N°2
Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla N°3

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	16

En la prueba piloto establecida, nos brinda una confiabilidad de 0,855 de Alfa de Cronbach el cual nos indica en el cuadro que se encuentra en la magnitud “**fuerte confiabilidad**” debido a que supera los 0,75 de Rango.

2.5 Método de Análisis de datos

En esta investigación el análisis de datos se realizó por medio del paquete estadístico SPSS versión 20, en el cual permitio el analisis de cada variables y asi mismo nos dio los resultados en graficos

2.5.1 Método descriptivo

Según Calderón, J. y Alzamora, L. (2011) indican que el metodo descriptivo “tiene por objeto procesar las medidas necesarias de las cosas, individual y/o grupalmente, sin abrir juicio de calidad, valor, diferencia, importancia, etc” (p.111)

2.5.2 Método inferencial

Según Calderón, J. y Alzamora, L. (2011) el metodo inferencial “es ampliamente utilizado y precisado, sobre las operaciones logico-matematicas a utilizar. Suele denominarse Metodo estadistico [...]” (p.111).

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se redactaron las citas de manera adecuada, por lo que se protegió en todo momento la propiedad intelectual. Con relación a los instrumentos, los encuestados fueron anónimos, por lo que no se divulgó la identidad de los participantes.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de los resultados

A continuación se presentará la estadística descriptiva en base a los resultados obtenidos y procesados de las encuestas realizadas.

Tabla 5: ¿Considero que la relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	8	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	11	18,3	18,3	31,7
	A VECES	17	28,3	28,3	60,0
	CASI SIEMPRE	14	23,3	23,3	83,3
	SIEMPRE	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

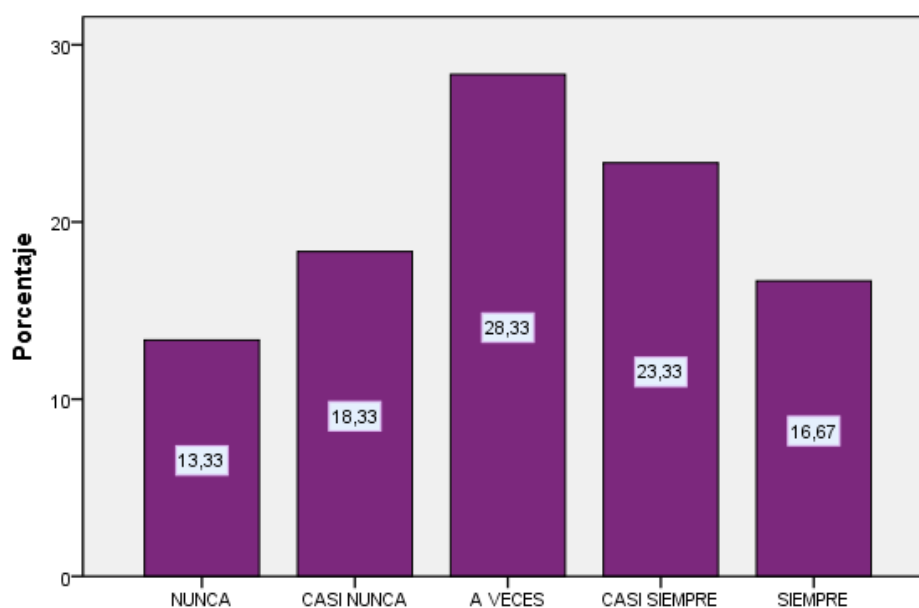


Figura 1: ¿Considero que la relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral?

Interpretación: Se observa en la tabla 5 y figura 1 que del 100% de los encuestados que conforman la muestra, el 28,33% manifestaron que la relación con sus compañeros de trabajo es “A veces” importante para tener un buen clima laboral.

Tabla 6: ¿Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	2	3,3	3,3	10,0
	A VECES	20	33,3	33,3	43,3
	CASI SIEMPRE	20	33,3	33,3	76,7
	SIEMPRE	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

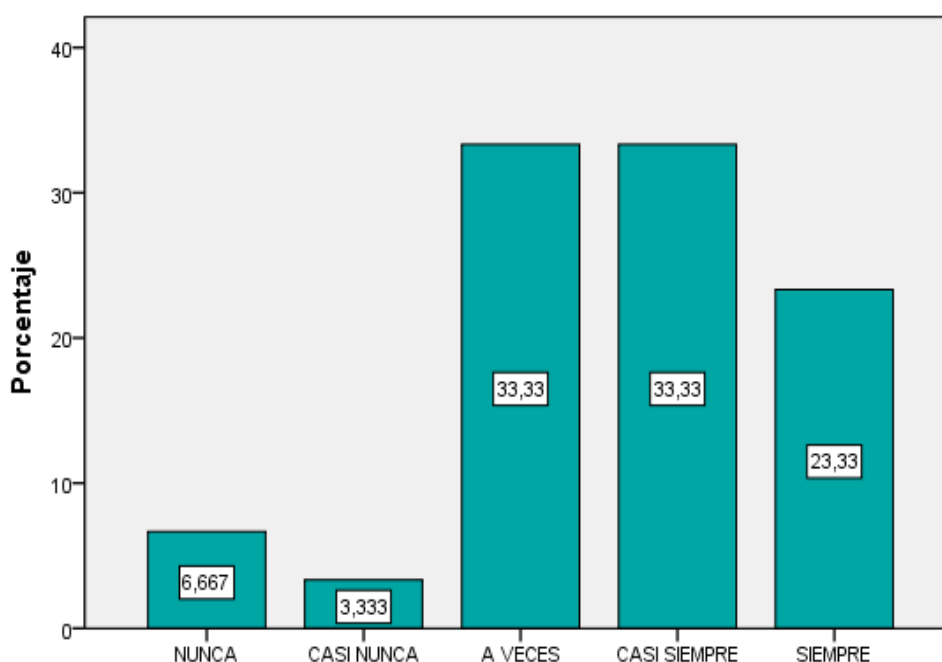


Figura 2: ¿Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo?

Interpretación: Se observa en la tabla 6 y figura 2 que el 33,33% de los encuestados manifestaron que “A veces” y “Casi siempre” la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en su lugar de trabajo. Sin embargo un 3,33% manifestaron que “Casi nunca” es importante la relación con el supervisor.

Tabla 7: ¿Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	18	30,0	30,0	40,0
	A VECES	21	35,0	35,0	75,0
	CASI SIEMPRE	12	20,0	20,0	95,0
	SIEMPRE	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

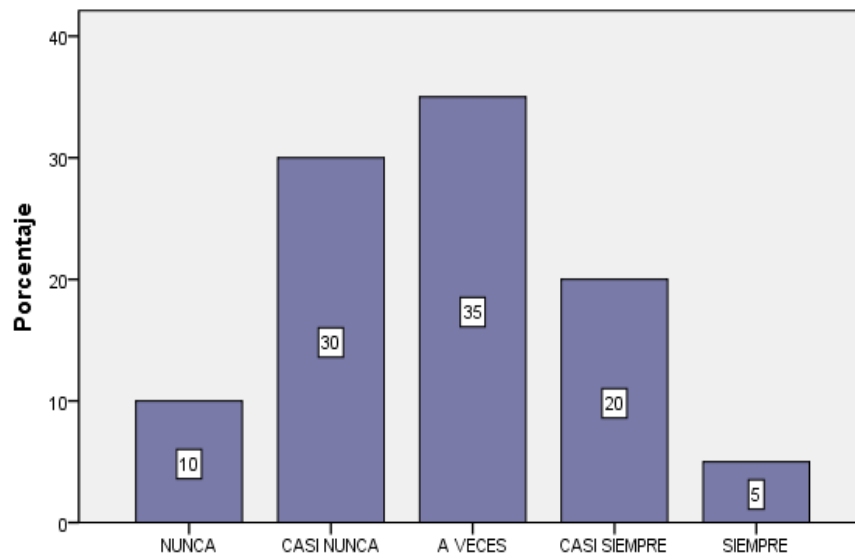


Figura 3: ¿Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales?

Interpretación: Se observa en la tabla 7 y en la figura 3 que el 35% de los encuestados respondieron que solo “A veces” la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa. Sin embargo el 5% considera que “siempre” la relación con el gerente se debe dar de manera directa.

Tabla 8: ¿Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	15	25,0	25,0	25,0
	CASI NUNCA	21	35,0	35,0	60,0
	A VECES	19	31,7	31,7	91,7
	CASI SIEMPRE	4	6,7	6,7	98,3
	SIEMPRE	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

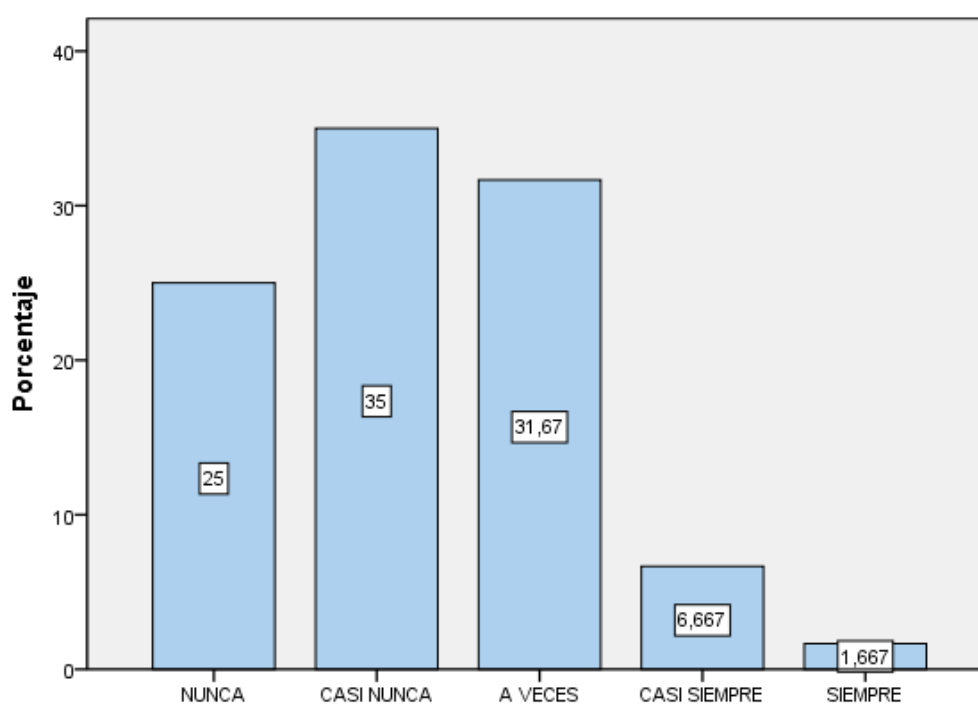


Figura 4: ¿Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral?

Interpretación: Se observa en la tabla 8 y en la figura 4 que el 35% de los encuestados manifestaron que “Casi nunca” son un recurso valorado en su centro laboral. Sin embargo solo el 1,66% indicó que “Siempre” son un recurso valorado en su centro laboral.

Tabla 9: ¿Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	11,7	11,7	11,7
CASI NUNCA	13	21,7	21,7	33,3
A VECES	13	21,7	21,7	55,0
CASI SIEMPRE	16	26,7	26,7	81,7
SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

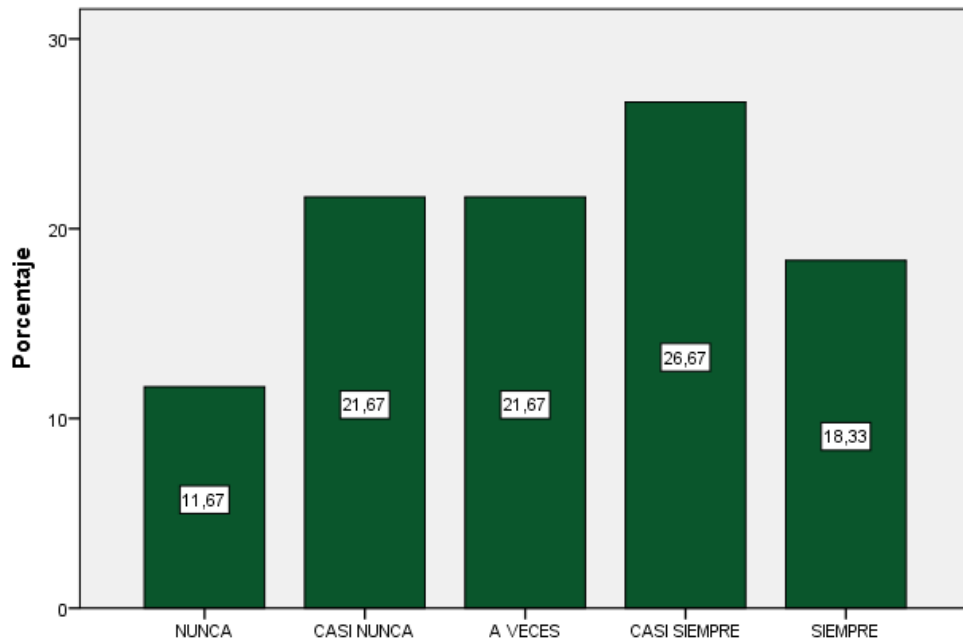


Figura 5: ¿Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas?

Interpretación: Se observa en la tabla 9 y en la figura 5 que el 26.67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas. Sin embargo solo el 11,67% indicó que “Nunca” es importante la respuesta inmediata del banco.

Tabla 10: ¿Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	11,7	11,7	11,7
CASI NUNCA	7	11,7	11,7	23,3
A VECES	15	25,0	25,0	48,3
CASI SIEMPRE	16	26,7	26,7	75,0
SIEMPRE	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

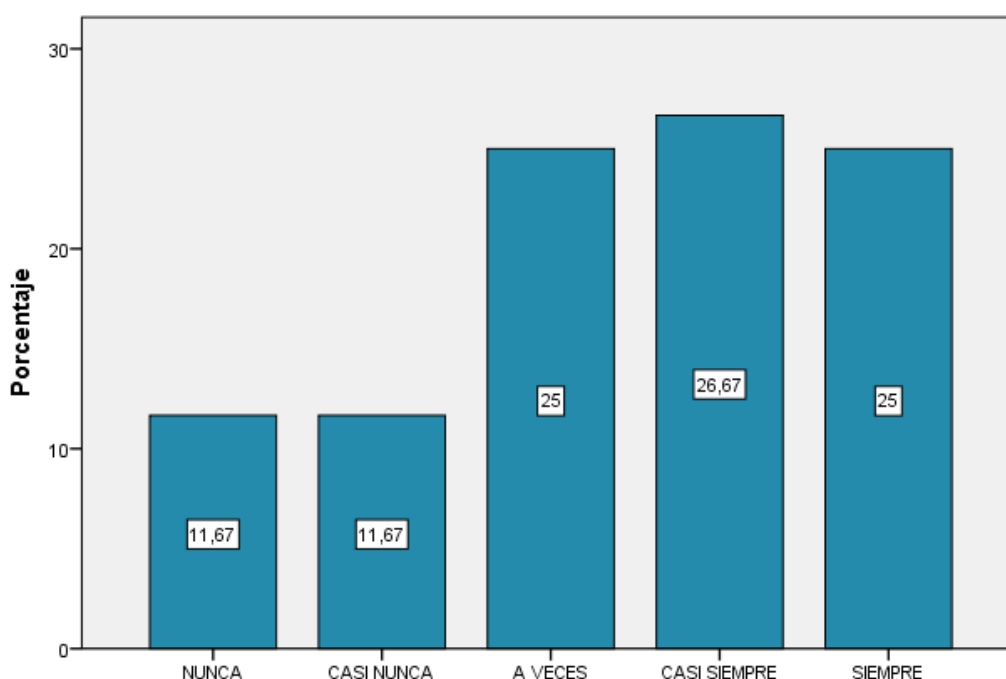


Figura 6: ¿Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta?

Interpretación: Se observa en la tabla 10 y en la figura 6 que el 26.67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es fundamental contar con todos los implementos para lograr una buena venta. Sin embargo solo el 11,67% indicó que “Nunca” es fundamental contar con todos los implementos para lograr una buena venta.

Tabla 11: ¿Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	9	15,0	15,0	15,0
	CASI NUNCA	11	18,3	18,3	33,3
	A VECES	12	20,0	20,0	53,3
	CASI SIEMPRE	17	28,3	28,3	81,7
	SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

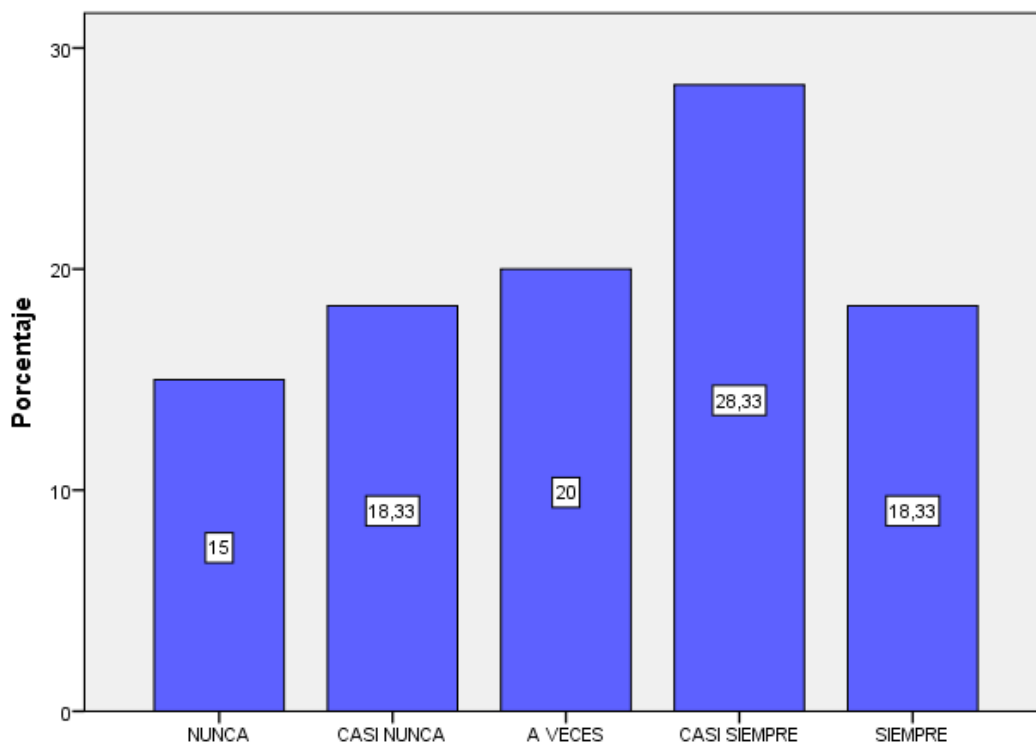


Figura 7: ¿Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta?

Interpretación: Se observa en la tabla 11 y en la figura 7 que el 28.33% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es importante sentirse bien para lograr una buena venta. Sin embargo el 15% considera que “Nunca” es importante.

Tabla 12: ¿Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	14	23,3	23,3	30,0
A VECES	18	30,0	30,0	60,0
CASI SIEMPRE	15	25,0	25,0	85,0
SIEMPRE	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

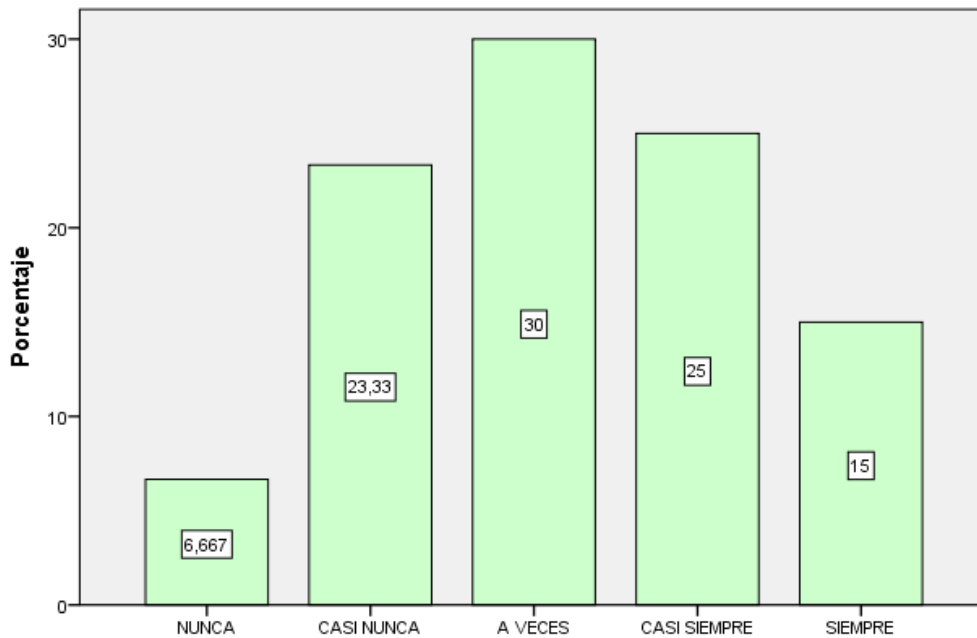


Figura 8: ¿Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión?

Interpretación: Se observa en la tabla 12 y en la figura 8 que el 30% de los encuestados manifestaron que “A veces” es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión. Sin embargo el 6,667% considera que “Nunca” es fundamental.

Tabla 13: ¿Considero que es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	13,3	13,3	13,3
CASI NUNCA	10	16,7	16,7	30,0
A VECES	13	21,7	21,7	51,7
CASI SIEMPRE	19	31,7	31,7	83,3
SIEMPRE	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

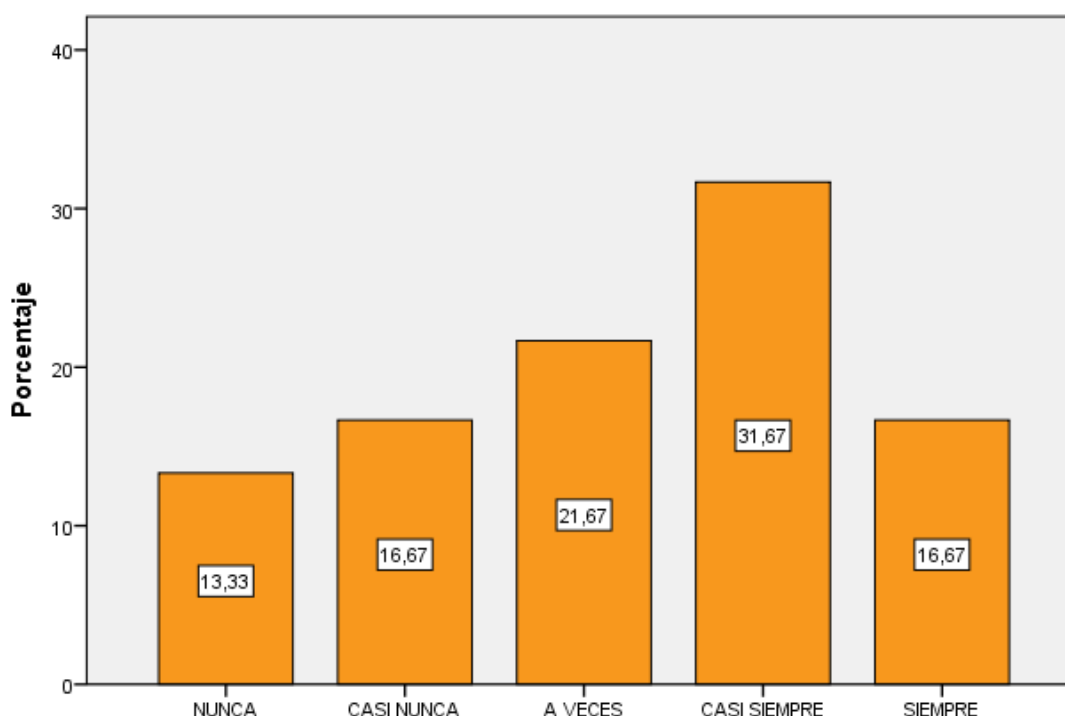


Figura 9: ¿Considero que es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto?

Interpretación: Se observa en la tabla 13 y en la figura 9 que el 31,67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto. Sin embargo el 13,33% considera que “Nunca” es importante.

Tabla 14: ¿Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	16,7	16,7
	CASI NUNCA	8	13,3	30,0
	A VECES	17	28,3	58,3
	CASI SIEMPRE	16	26,7	85,0
	SIEMPRE	9	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

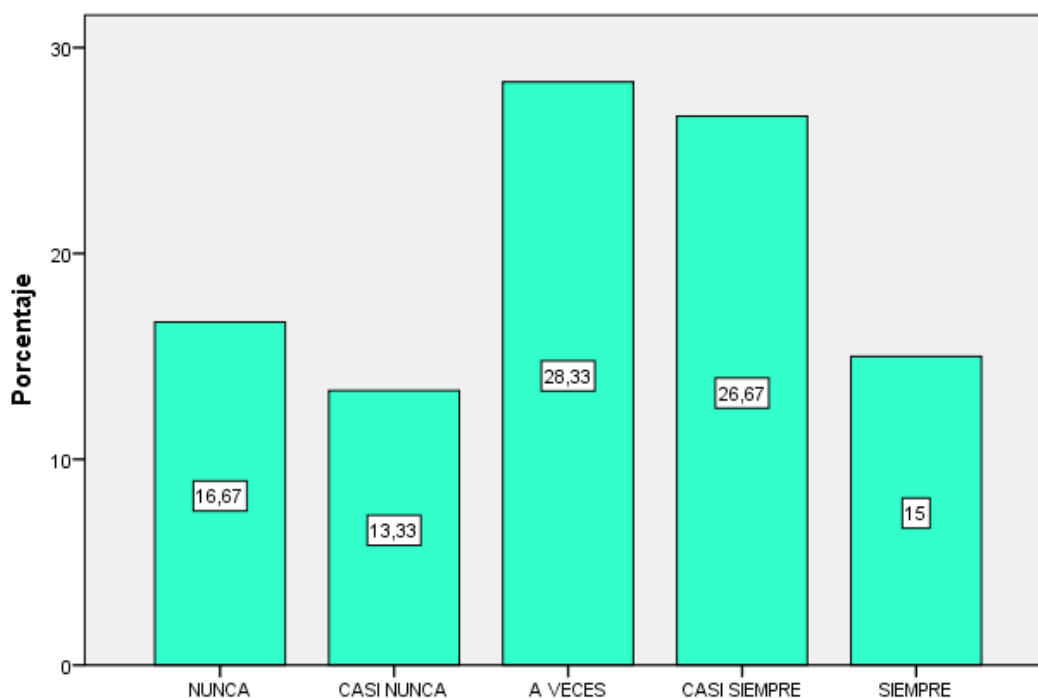


Figura 10: ¿Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión?

Interpretación: Se observa en la tabla 14 y en la figura 10 que el 28,33% de los encuestados manifestaron que “A veces” es importante tener una silla regulable para que se sientan cómodos en su hora de gestión. Sin embargo el 13,33% considera que “Casi nunca” es importante.

Tabla 15: ¿Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	13,3	13,3	13,3
CASI NUNCA	8	13,3	13,3	26,7
A VECES	7	11,7	11,7	38,3
CASI SIEMPRE	20	33,3	33,3	71,7
SIEMPRE	17	28,3	28,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

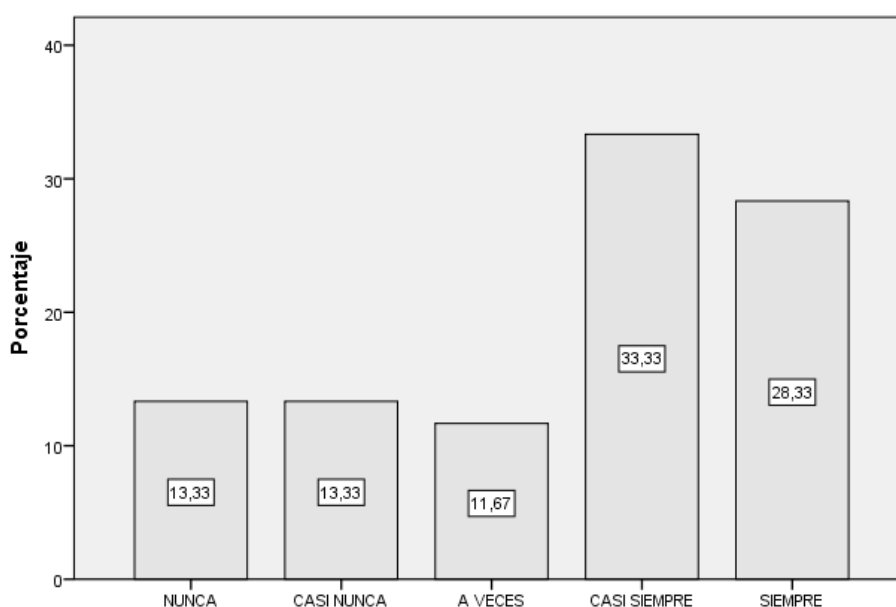


Figura 11: ¿Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión?

Interpretación: Se observa en la tabla 15 y en la figura 11 que el 33,33% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión. Sin embargo el 11,67% considera que “A veces” es indispensable.

Tabla 16: ¿Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	8,3	8,3	8,3
CASI NUNCA	7	11,7	11,7	20,0
A VECES	16	26,7	26,7	46,7
CASI SIEMPRE	19	31,7	31,7	78,3
SIEMPRE	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

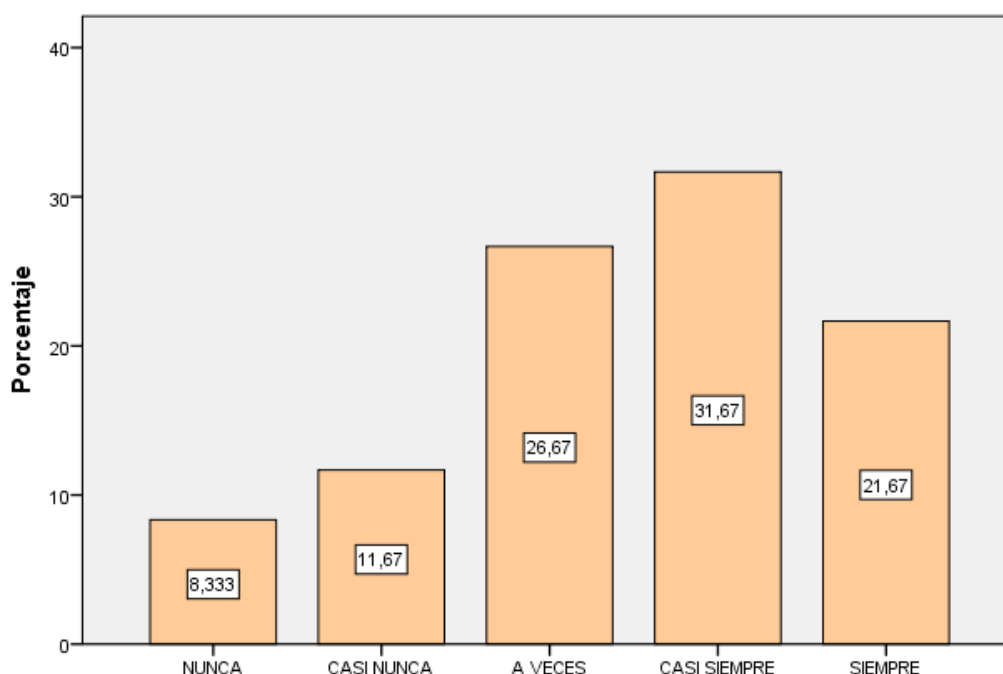


Figura 12: ¿Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión?

Interpretación: Se observa en la tabla 16 y en la figura 12 que el 31,67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es importante financiar sus propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para su buena gestión. Sin embargo el 8,33% considera que “Nunca” es importante.

Tabla 17: ¿Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	15,0	15,0	15,0
CASI NUNCA	5	8,3	8,3	23,3
A VECES	11	18,3	18,3	41,7
CASI SIEMPRE	22	36,7	36,7	78,3
SIEMPRE	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

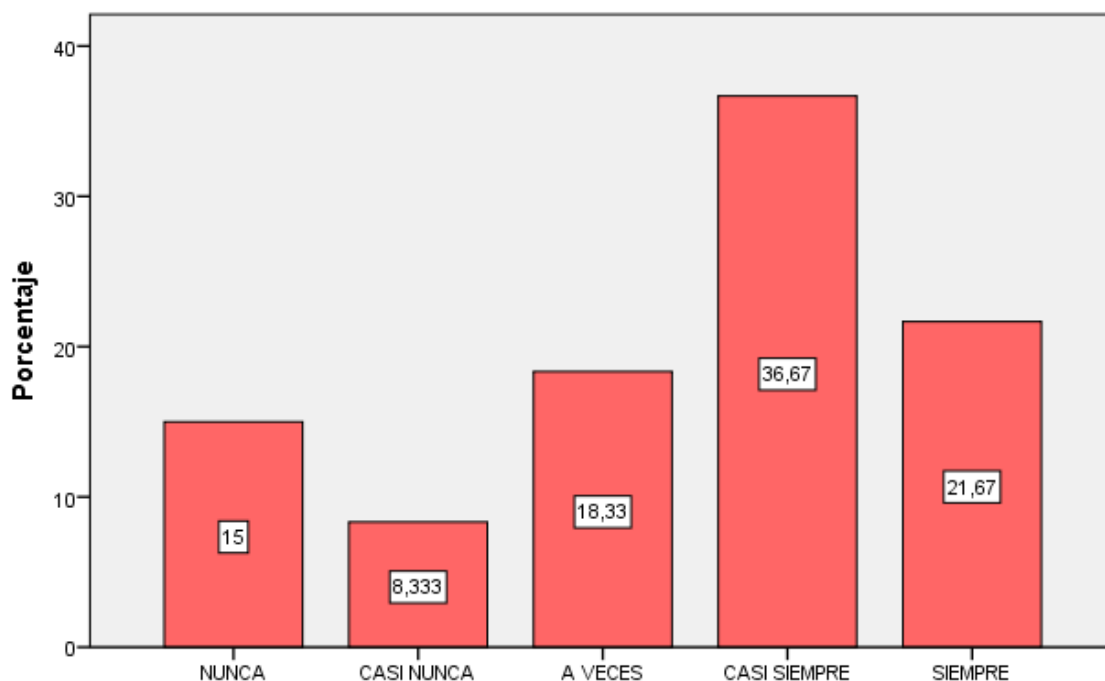


Figura 13: ¿Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente?

Interpretación: Se observa en la tabla 17 y en la figura 13 que el 33,67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para que así obtengan un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente. Sin embargo el 8,33% considera que “Casi nunca” es importante.

Tabla 18: ¿Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	10	16,7	16,7	23,3
A VECES	15	25,0	25,0	48,3
CASI SIEMPRE	20	33,3	33,3	81,7
SIEMPRE	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

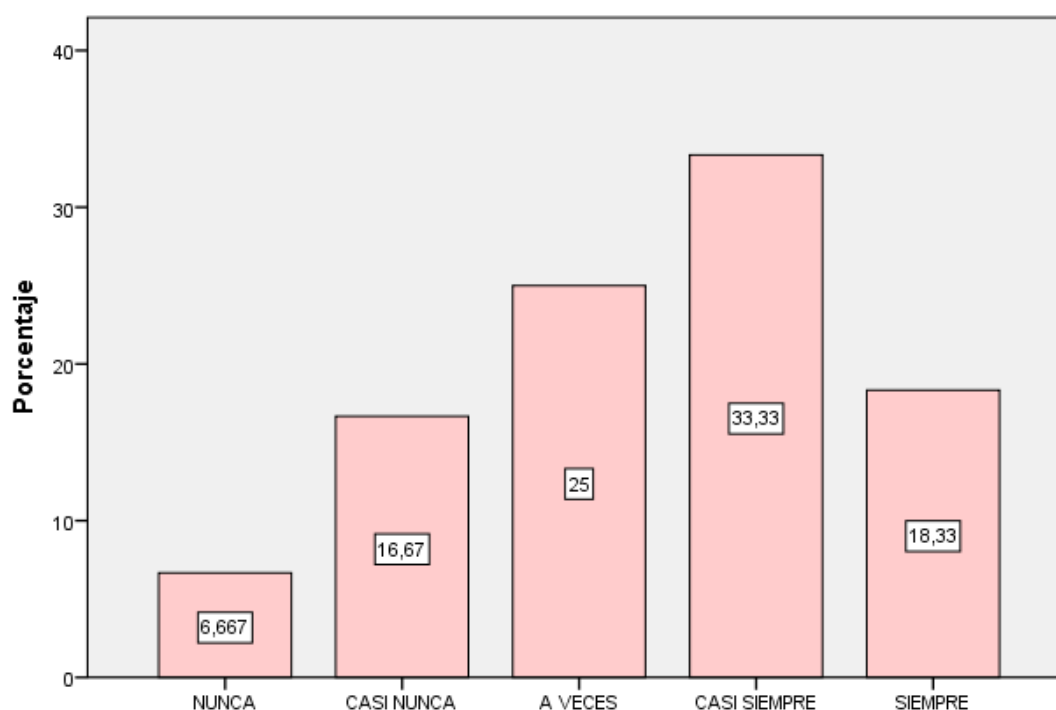


Figura 14: ¿Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto?

Interpretación: Se observa en la tabla 18 y en la figura 14 que el 33,33% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” consideran importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto. Sin embargo el 6,667% considera que “Nunca” consideran importante.

Tabla 19: ¿Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	11,7	11,7	11,7
CASI NUNCA	10	16,7	16,7	28,3
A VECES	5	8,3	8,3	36,7
CASI SIEMPRE	22	36,7	36,7	73,3
SIEMPRE	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

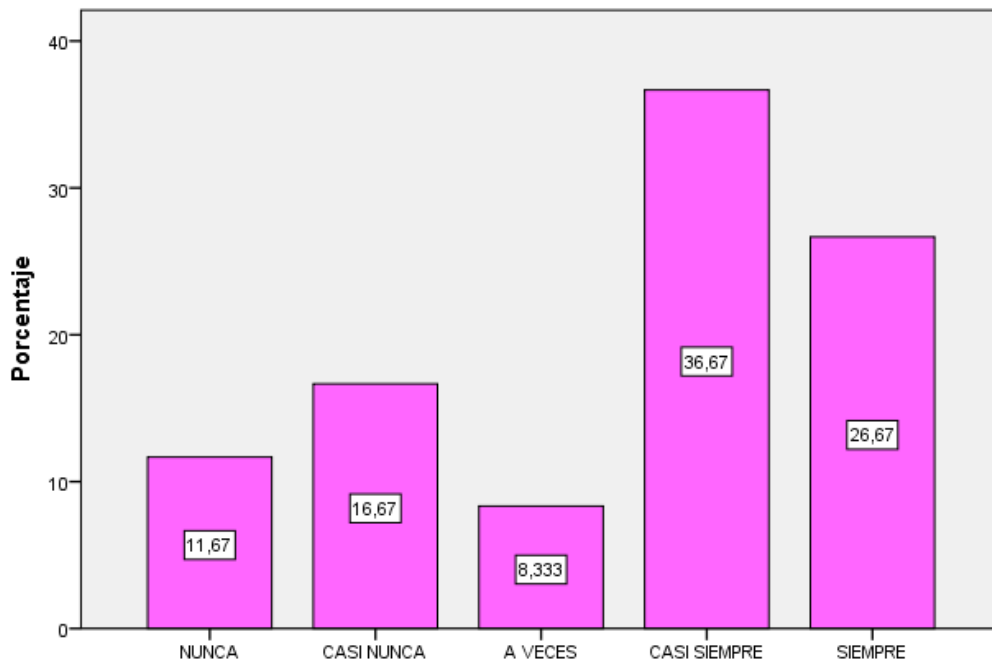


Figura 15: ¿Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza?

Interpretación: Se observa en la tabla 19 y en la figura 15 que el 36,67% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza. Sin embargo el 8,33% considera que “A veces” el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza.

Tabla 20: ¿Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	8,3	8,3	8,3
CASI NUNCA	8	13,3	13,3	21,7
A VECES	17	28,3	28,3	50,0
CASI SIEMPRE	15	25,0	25,0	75,0
SIEMPRE	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos SPSS

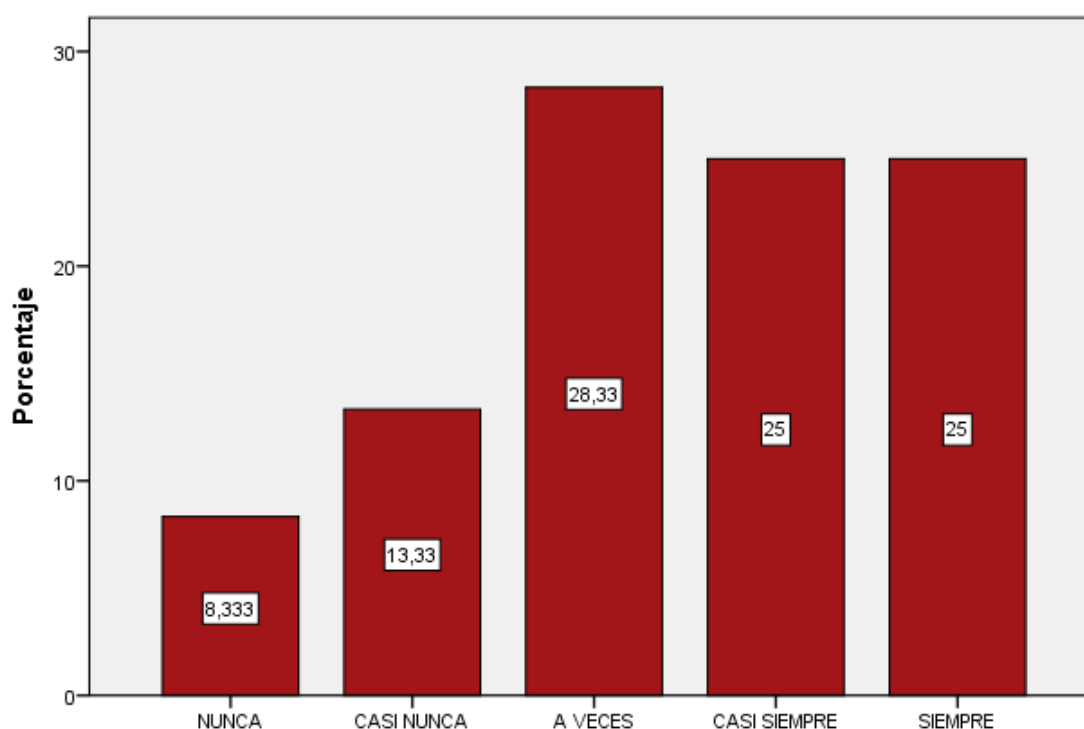


Figura 16: ¿Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato?

Interpretación: Se observa en la tabla 20 y en la figura 16 que el 28,33% de los encuestados manifestaron que “A veces” el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato.

3.2 Prueba de hipótesis

Se realizó la prueba de hipótesis según sea su estructura desde la hipótesis general hasta las hipótesis específicas, teniendo en cuenta los estadísticos utilizados para encontrar su relación.

La hipótesis general de prueba es:

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Tabla N°22 Análisis correlacional del Estrés laboral y la Productividad

Correlaciones

Correlaciones				
			ESTRÉS LABORAL	PRODUCTI VIDAD
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVID AD	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de P= 0,000. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H0.

Interpretación de la correlación entre variables: hay evidencia suficiente para concluir que el estrés laboral con la productividad en la empresa Mass Ventas Company están relacionadas en un 77.4% y que esta asociación es fuerte ($p=0.000$)

La primero hipótesis específica de prueba es:

Ha: Existe relación entre el Entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el Entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Tabla N°23 Análisis correlacional del Entorno y la Productividad.

Correlaciones

Correlaciones				
			ENTORNO	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	ENTORNO	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H_0 .

Interpretación de la correlación entre las variables: hay evidencia suficiente para concluir que el Entorno y la Productividad en la empresa Mass Ventas Company están asociadas en un 55.8% y que esta asociación es moderada ($p= 0.000$)

La segunda hipótesis específica de prueba es:

Ha: Existe relación entre los Recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre los Recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Tabla N°24 Análisis correlacional del Recursos y la Productividad.

Correlaciones

Correlaciones				
			RECURSOS	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	RECURSOS	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de $P= 0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H0.

Interpretación de la correlación entre las variables: hay evidencia suficiente para concluir que el Recursos con la Productividad en la empresa Mass Ventas

Company están asociadas en un 49.4% y que esta asociación es moderada ($p=0.000$)

La tercera hipótesis específica de prueba es:

Ha: Existe relación entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Ho: No existe relación entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Tabla N°25 Análisis correlacional del Bienestar de la persona y la Productividad.

Correlaciones

Correlaciones				
			BIENESTAR DE LA PERSONA	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	BIENESTAR DE LA PERSONA	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Base de datos SPSS

Para tomar decisiones, se interpreta la columna titulada sig. Que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.005$ se rechaza H_0 .

Interpretación de la correlación entre las variables: hay evidencia suficiente para concluir que el Bienestar de la persona y la Productividad en la empresa Mass Ventas Company están asociadas en un 69% y que esta asociación es moderada ($p=0.000$).

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión por objetivos

En referencia al objetivo general determinar la relación que existe entre estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company La Victoria, 2018, los resultados presentados en la tabla N° 22 muestran el nivel de correlación encontrada entre las dos variables de estudio, el cual alcanzó un nivel de correlación de 0,774 la cual es calificada como una correlación fuerte, por lo tanto con estos resultados se puede concluir que el estrés laboral se relaciona de manera fuerte con la productividad; además, de acuerdo a los resultados se puede decir que si la empresa empleara programas que ayuden al trabajador a manejar sus emociones y así mismo talleres de relajación, el estrés laboral no afectaría su productividad y al mismo tiempo ayudaría a cumplir sus objetivos a corto y a largo plazo.

De igual manera los resultados tienen relación con lo mencionado por Ochoa (2014) en su tesis titulada "Motivación y productividad laboral" (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX), que tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores. Así mismo, se propuso reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa para que así no afecte la productividad del trabajador.

Respecto a su investigación, se determina que se puede mejorar los problemas que vienen aconteciendo en la empresa mediante el reforzamiento de la motivación para que así puedan mejorar su productividad lo cual tiene similitud, ya que en las empresa Mass Ventas Company también se tiene que dar un reforzamiento en ese tema para evitar y disminuir el estrés laboral que padecen la mayoría de trabajadores y que afecta a su productividad.

Así mismo, en la investigación desarrollada por García (2016) titulada "Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la

Universidad de Cuenca, 2015”, para obtener el grado académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial de la Universidad de Cuenca – Ecuador, la cual tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Lo cual, se basó en el estrés laboral que sufre su personal administrativo, llegando a la conclusión de que existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.

Demostrando que se tiene que emplear estrategias como por ejemplo: la metodología vivencial la cual es participativa pero con estrategias de realizar preguntas abiertas, ejercer la escucha reflexiva, realizar resumen de lo que se va hablando y mencionar los aspectos positivos y de cambio.

Otro resultado similar a la investigación es la de Álvarez (2015) en su tesis titulada “El Estrés laboral en el Desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano. Concluyó que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo cual quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados.

Respecto a la investigación que realizó se puede determinar que la estructura organización es un factor clave en el problema, debido a ello se debe proporcionar al trabajador el manual de descripción o clasificación de puesto para evitar que el trabajador realice funciones que no le corresponde y al mismo tiempo para que evitar el estrés por carga de trabajo que no le corresponde.

4.2. Discusión por hipótesis

En referencia a los resultados obtenidos y que se muestran en la tabla N° 22 se puede visualizar que el nivel de significancia presentada entre las dos variables principales que son la gestión logística y la satisfacción del cliente, es menor a 0.05 esto quiere decir que se acepta nuestra hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por tanto, de acuerdo a los resultados se resuelve que existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Estos resultados comparados con los de Alva y Juarez (2014), en su tesis titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”. El cual tiene como hipótesis general que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa, entonces se podrá saber con certeza que si el nivel de productividad de los trabajadores es baja, es debido a la satisfacción laboral que ellos tienen. Asimismo se llegó a la conclusión de que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Asimismo, en la investigación realizada por Pizarro (2017) en su tesis titulada “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016”, tuvo como hipótesis general que si existe relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada en el 2016, llegó a la conclusión Existe relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera y segunda variable dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman = 0.618, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de Correlación moderada. Al igual que la investigación, se aceptó la hipótesis planteada por el autor lo cual fortalece la investigación realizada y visualizada en los resultados.

De igual manera, en la investigación realizada por Robles (2014), en su tesis titulada “Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C, Cercado de lima, 2014”, tuvo como hipótesis general que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C. Asimismo, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entra la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

4.3. Discusión por metodología

De acuerdo a la investigación realizada por Romero (2014), en su tesis titulada “Estrés laboral y clima laboral en operario de la empresa de servicios integrados de limpieza S.A de las unidades centro y este, 2014”, de igual manera el nivel de investigación para este trabajo fue Descriptivo, ya que trata de describir el objeto de estudio. También contó con un tipo de investigación aplicada y un método de investigación Hipotético deductivo. Al igual que la investigación, se utilizó la misma metodología lo cual es favorable para nuestro trabajo.

Esta metodología comparada con la de Chávez (2016), en su tesis titulada “El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur S.A. en el periodo 2015, tuvo como como diseño de investigación “No experimental”, tipo de investigación “Aplicada” ya que se pretende dar solución al problema encontrado y un nivel de investigación “Descriptivo” ya que se trata de describir el objeto de estudio, sus cualidades, etc. De igual modo en esta investigación, se utilizó la misma metodología lo cual hace que nuestros resultados sean favorables.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Acorde al proceso de investigación realizado y a la recopilación y análisis de la información obtenida, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. El Estrés laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018; quedando demostrado que el estrés laboral se va a relacionar de manera fuerte con la productividad de los trabajadores ya que hay ciertos acontecimientos en el trabajo que no son fáciles de lidiar y de alguna u otra manera afectan la productividad del trabajador. Por lo tanto, se valida y afirma la hipótesis general, demostrando que existe un relación fuerte entre estrés laboral y la productividad.
2. El Entorno se relaciona moderadamente con la productividad de los trabajadores de la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. Por lo tanto queda validada y afirmada nuestra primera hipótesis específica debido a que el entorno (compañeros de trabajo, supervisor y gerente) cumple un rol fundamental en la productividad de los trabajadores.
3. Los recursos se relaciona moderadamente con la productividad de los trabajadores de la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. Por lo expuesto, queda validada y aceptada nuestra segunda hipótesis específica debido a que los recursos nos ayuda a realizar una mejor gestión en el trabajo y de igual manera esto beneficia a la empresa con respecto al cumplimiento de las metas.
4. El bienestar de la persona se relaciona moderadamente con la productividad de los trabajadores de la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. Por lo tanto queda validada y afirmada nuestra tercera hipótesis específica debido a que, si un trabajador se encuentra física y emocionalmente bien puede realizar sus labores de manera adecuada, por lo tanto la productividad no se verá afectada.

VI. RECOMENDACIÓN

VI. RECOMENDACIÓN

1. Se recomienda a la empresa Mass Ventas Company que empleen talleres y programas que ayuden a diluir el estrés en sus trabajadores, ya que la jornada laboral para los trabajadores van desde 6 hasta 12 horas. Estos talleres o programas se pueden dar de manera diaria o interdiaria como por ejemplo: comenzar la jornada laboral con dinámicas o juegos grupales para que los trabajadores puedan relajarse.
2. Se recomienda a la empresa Mass Ventas Company que realicen mensualmente paseos de integración para que los trabajadores y superiores se conozcan y también para que mejore la convivencia laboral.
3. Se recomienda a la empresa Mass Ventas Company, tener todos los recursos necesarios para que sus colaboradores puedan realizar correctamente su trabajo. De igual manera, estos recursos deben estar en buen estado para no tener inconvenientes en plena jornada laboral.
4. Se recomienda a la empresa Mass Ventas Company que integren programas de salud en la estrategia de la empresa o también que tomen en cuenta el Modelo de Entorno Laboral Saludable de la OMS que promueve la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del espacio de trabajo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cincuentaminutos.es (2017). *Mejora tu entorno laboral: Las claves para que todos se sientan a gusto en el trabajo*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=s7kDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Acosta, J. (2011). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Editorial Profit. Barcelona, 2da edición.
- Aguirre, I. (2013, septiembre 2). *Teoría de relaciones humanas*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad*. Ideaspropias Editorial S.L. España, 1ª edición. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&dq=calidad&source=gbs_navlinks_s
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson. Colombia, 3ª edición.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Editorial La Muralla. Madrid, 1ª edición. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&pg=PA145&dq=tipos+de+muestreo+probabilistico+y+no+probabilistico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQiL7y2IrbAhURSK0KHZDEBtkQ6AEIPjAE#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreo%20probabilistico%20y%20no%20probabilistico&f=false
- Calderón, J. y Alzamora, L. (2011). *Investigación Científica Para la Tesis de Postgrado*. Editorial Lulu Internacional. USA, 1ª edición. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=pjFOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+cientifica+para+tesis+de+postgrado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDsOad_P7bAhXupVkkHedZDYoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=investigacion%20cientifica%20para%20tesis%20de%20postgrado&f=false
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+hipotetico+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjwqaOs4P7bAhUSxVkkHVVSAPgQ6AEIJzAA#v

=onepage&q&f=false

Díaz, A. (2013). *Estrés y Satisfacción Laboral en los docentes de la RED N°16 de la ugel 2 del distrito de Los Olivos, 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club universitario. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiIrtvopITbAhUBMd8KHStNBvUQ6AEITzAI#v=onepage&q=productividad&f=false>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Argentina, 1ª edición. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cuantitativo+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjjq67G4P7bAhVEp1kKHc6jBUEQ6AEIMTAC#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20de%20la%20investigacion&f=false>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores. México, 3ra edición.

Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. 1ª edición. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjggrv05uXaAhVLoVuXaA27ARgQ6AEIRzAG#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>

Jáuregui, A. (2017). *Recursos de una Empresa: Tipos y Ejemplos Reales*. Recuperado de: https://www.lifeder.com/recursos-empresa/#Recursos_financieros

Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. Iberico europea de ediciones. Madrid, 5ª edición. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=M33f5QDoS0UC&pg=PA57&dq=teorias+de+las+relaciones+humanas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjzCvvtjaAhWR2IMKHT1xAMQQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false>

Ochoa, K. (2014). *"Motivación y productividad laboral"*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Parker, C. (1998). *Ética, democracia y desarrollo humano*. Lom Ediciones. Chile. 1ª ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UVt38aYZHN4C&pg=PA90&dq=bienestar+humano&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjfyqbl6OXeAhXqt1kKHeBEDboQ6AEIPTAF#v=onepage&q=bienestar%20humano&f=false>

Polaino, Cabanyes y Del Pozo. (2003). *Fundamentos de psicología de la personalidad*. Ediciones Rialp. Madrid, 1ª edición. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=d_rAkAg-6MEC&pg=PA133&dq=teoria+de+las+necesidades+de+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT2Z_1pOHaAhWCNd8KHSw_D1AQ6AEISTAG#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20necesidades%20de%20maslow&f=false

Robles, G. (2014). *Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C, Cercado de lima, 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Romero, L. (2014). *Estrés laboral y clima laboral en operario de la empresa de servicios integrados de limpieza S.A de las unidades centro y este, 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Sánchez, F (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.

Soto, R. (2005). *Material didáctico para la educación especial*. Editorial Universidad estatal a distancia. Costa Rica. 2ª edición. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ZuzXj0R6VioC&pg=PA103&dq=La+validez+est%C3%A1+presente+cuando+un+cuestionario+mide+lo+que+qui>

ere+medir&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwjK5pKy6P7bAhWKxVkkKHdZQDX8Q6AEIOzAE#v=onepage&q=La%20validez%20est%C3%A1%20presente%20cuando%20un%20cuestionario%20mide%20lo%20que%20quiere%20medir&f=false

Celis, J. (2018). Logro de objetivos. 2018. Desarrollo personal. Recuperado de: <https://www.sebascelis.com/logro-de-objetivos/>

Canales Springett, Ayling Wetzell, Ceroni Stuva, Aldo, Domínguez Torrejón, Gilberto, & Castillo Quiliano, Andrés. (2013). Respuesta de la regeneración natural de la *Uncaria tomentosa* (Willd) D.C. "Uña de gato", al efecto de la luz en ecosistemas boscosos primarios intervenidos dentro del Bosque Nacional Alexander Von Humboldt, Pucallpa - Perú. *Ecología Aplicada*, 12(2), 99-109. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-

ANEXOS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

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

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considero que la relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral.					
2	Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo.					
3	Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales.					
4	Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral.					
5	Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas.					
6	Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta.					
7	Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta.					
8	Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión.					
9	Considero que es importante contar con un tono de voz adecuado para transmitir al cliente seguridad y confianza a la hora de ofrecer el producto.					
10	Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión.					
11	Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión.					
12	Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión.					
13	Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente.					
14	Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto.					
15	Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza.					
16	Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe trasmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato.					

Gracias por su colaboración


✓ Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company S.A.C. La Victoria - 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valery Acuña Cochachi							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	ENTORNO	COMPANEROS DE TRABAJO	Considero que relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre			
		SUPERVISOR	Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo.				
		GERENTE	Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales.				
	RECURSOS	RECURSOS HUMANOS	Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral.				
		RECURSOS FINANCIEROS	Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas.				
		RECURSOS MATERIALES	Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta.				
	BIENESTAR DE LA PERSONA	BIENESTAR FISICO	Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta.				
		BIENESTAR EMOCIONAL	Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión.				
PRODUCTIVIDAD	LOGRO DE OBJETIVOS	ESFUERZO FISICO	Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión.				
			Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión.				
		ESFUERZO FINANCIERO	Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión.				
	CALIDAD	SATISFACCION DE NECESIDADES	Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente.				
		DURABILIDAD	Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto.				
			Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza.				
Firma del experto			Fecha / /				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company S.A.C. La Victoria - 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valery Acuña Cochachi							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mario Juan Torres de la Cruz</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	ENTORNO	COMPAÑEROS DE TRABAJO	Considero que relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	✓		
		SUPERVISOR	Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo.		✓		
		GERENTE	Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales.		✓		
	RECURSOS	RECURSOS HUMANOS	Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral.		✓		
		RECURSOS FINANCIEROS	Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas.		✓		
		RECURSOS MATERIALES	Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta.		✓		
	BIENESTAR DE LA PERSONA	BIENESTAR FISICO	Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta.		✓		
		BIENESTAR EMOCIONAL	Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión.		✓		
PRODUCTIVIDAD	LOGRO DE OBJETIVOS	ESFUERZO FISICO	Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión. Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión.	✓			
		ESFUERZO FINANCIERO	Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión.	✓			
	CALIDAD	SATISFACCION DE NECESIDADES	Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente.	✓			
		DURABILIDAD	Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto.	✓			
			Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza. Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato.	✓			
	Firma del experto	 Mgtr. MARIO TORRES DE LA CRUZ DOCENTE		Fecha / /	08 JUN. 2018		


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company S.A.C. La Victoria - 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valery Acuña Cochachi							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Blaga Conca David Fernando</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	ENTORNO	COMPAÑEROS DE TRABAJO	Considero que relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	✓		
		SUPERVISOR	Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo.		✓		
		GERENTE	Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales.		✓		
	RECURSOS	RECURSOS HUMANOS	Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral.		✓		
		RECURSOS FINANCIEROS	Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas.		✓		
		RECURSOS MATERIALES	Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta.		✓		
	BIENESTAR DE LA PERSONA	BIENESTAR FISICO	Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta.		✓		
BIENESTAR EMOCIONAL		Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión.	✓				
PRODUCTIVIDAD	LOGRO DE OBJETIVOS	ESFUERZO FISICO	Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión. Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión.		✓		
		ESFUERZO FINANCIERO	Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión.		✓		
	CALIDAD	SATISFACCION DE NECESIDADES	Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente.		✓		
		DURABILIDAD	Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto.		✓		
			Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza.		✓		
			Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato.		✓		
Firma del experto <i>Miguel 27168879</i>			Fecha 28-06-2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company S.A.C. La Victoria - 2018"						
Apellidos y nombres del investigador: Valery Acuña Cochachi						
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, ROSI CESAR						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRÉS LABORAL	ENTORNO	COMPÁÑEROS DE TRABAJO	Considero que relación con mis compañeros de trabajo es importante para tener un buen clima laboral.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	/	
		SUPERVISOR	Considero que la relación con el supervisor es importante para tener un buen desarrollo en mi lugar de trabajo.		/	
		GERENTE	Considero que la relación con el gerente de la empresa debe darse de manera directa (trabajadores – gerente) para que así tome en cuenta nuestra conformidad o incomodidad sobre temas laborales.		/	
	RECURSOS	RECURSOS HUMANOS	Considero que soy un recurso valorado en mi centro laboral.		/	
		RECURSOS FINANCIEROS	Creo que es importante la respuesta inmediata (24hrs) por parte del banco en cuanto a las ventas aprobadas.		/	
		RECURSOS MATERIALES	Considero que es fundamental contar con todos los implementos (speech, simulador de cuotas, agencias del banco, etc.) para lograr una buena venta.		/	
BIENESTAR DE LA PERSONA	BIENESTAR FISICO	Creo que es importante sentirme bien para lograr una buena venta.	/			
	BIENESTAR EMOCIONAL	Considero que es fundamental estar físicamente bien para tener una buena gestión.	/			
PRODUCTIVIDAD	LOGRO DE OBJETIVOS	ESFUERZO FISICO	Considero que es importante tener una silla regulable para sentirme cómodo en mi hora de gestión. Pienso que el apoyapié es indispensable para sentirme cómodo en mis 6 horas de gestión.	/		
		ESFUERZO FINANCIERO	Creo que importante financiar mis propios recursos en cuanto a un cuaderno de apuntes, lapiceros, etc., para mi buena gestión.	/		
	CALIDAD	SATISFACCION DE NECESIDADES	Creo que es importante brindar información idónea al cliente en el momento de ofrecer el producto para así obtener un buen puntaje en la encuesta de satisfacción al cliente.	/		
		DURABILIDAD	Considero importante que el Courier entregue en óptimas condiciones el producto.	/		
			Considero que el producto debe llegar sellado al cliente para no generar ningún tipo de desconfianza.	/		
			Considero que el Courier o ejecutivo que le entregue la tarjeta al cliente debe transmitirle seguridad, así mismo debe fidelizarlo con un buen trato.	/		
Firma del experto 			Fecha 11_08_06_2018			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	DISEÑO DEL MÉTODO
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre el entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018? 2. ¿Qué relación existe entre los recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018? 3. ¿Qué relación existe entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación que existe entre el entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. 2. Determinar la relación que existe entre los recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. 3. Determinar la relación que existe entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas: 1. Existe relación entre el Entorno y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. 2. Existe relación entre los Recursos y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. 3. Existe relación entre el bienestar de la persona y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.</p>	<p>Variable I: Estrés Laboral</p> <p>Variable II: Productividad</p>	<p>Entorno</p> <hr/> <p>Recursos</p> <hr/> <p>Bienestar de la persona</p> <hr/> <p>Logro de objetivos</p> <hr/> <p>Calidad</p>	<p>Compañeros De Trabajo Supervisor Gerente</p> <hr/> <p>Recursos Humanos Recursos Financieros Recursos Materiales</p> <hr/> <p>Bienestar Físico Bienestar Emocional</p> <hr/> <p>Esfuerzo Físico Esfuerzo Financiero</p> <hr/> <p>Satisfacción De Necesidades Durabilidad</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Población: Los trabajadores de la empresa Mass ventas Company.</p> <p>Muestra: 60 trabajadores</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Tabla N°4 Recursos y presupuesto

Recursos	Presupuesto
Internet	S/. 50.00
Folder manila	S/.10.00
Lapiceros	S/. 5.00
Corrector	S/.6.00
Almuerzo	S/.120.00
Impresiones	S/.35.00
Carpetas	S/.4120.00
Total	S/.4346.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°21 Niveles de correlación

Valor del coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
0,00 a 0,19	Correlación muy débil
0,20 a 0,39	Correlación débil
0,40 a 0,69	Correlación moderada
0,70 a 0,89	Correlación fuerte
0,90 a 1,00	Correlación muy fuerte

Fuente: Scielo Perú

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación																
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
4. Recolección de datos																
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación de avance																
7. Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis																
9. Conclusiones y Recomendaciones																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas																
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados																
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 Sustentación del informe de tesis																

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA MASS VENTAS COMPANY, LA VICTORIA, 2018" del (de la) estudiante Valery Carla Acuña Cochachi, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

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



Lugar y fecha. 29/11/18

.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

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