



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO
DE MIRAFLORES -LIMA, 2017”**

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

AUTORA:

LOZANO VALENCIA DEYSI PATRICIA

ASESOR:

Dr. JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña):
DEYSI PATRICIA LOZANO VALENCIA

cuyo título es: "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO DE
MIRAFLORES -LIMA, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 16... (número) Dieciséis.....
(letras).


Lugar y fecha, 6 de diciembre del 2017



.....
Dr. **Antonio Diaz Saucedo**
PRESIDENTE



.....
Dr. **Narciso Fernandez Saucedo**
SECRETARIO



.....
Dr. **Cesar Eduardo Jimenez Calderon**
VOCAL

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

DEDICATORIA

A mi buen Dios, Por brindarme salud, fortaleza y sabiduría, que gracias a él he podido concluir de manera satisfactoria uno de mis metas personales.

A mi familia,

Por su apoyo incondicional en toda mi carrera universitaria, ya que sin ellos no hubiese sido posible llegar hasta donde estoy.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y por su infinito amor y misericordia, a mis padres, hermano quienes, por su apoyo, consejos que supieron trasmitirme y la confianza que pusieron en mi para ser realidad esta tesis

A nuestro asesor Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón por su paciencia enseñanza, disposición y motivación han sido primordial para el desarrollo de la tesis

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo DEYSI PATRICIA LOZANO VALENCIA con DNI N° 48024973, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 6 de diciembre del 2017



DEYSI PATRICIA LOZANO VALENCIA

D.N.I: 48024973

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “**Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores -Lima, 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

DEYSI PATRICIA LOZANO VALENCIA

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Trabajos Previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del Problema	19
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis	20
1.7 Objetivos	21
II. MÉTODO	21
2.1 Diseño de la investigación	22
2.2 Variables y Operacionalización	23
2.3 Población y Muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	28
2.6 Aspectos Éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXO	46
Matriz de consistencia	
Encuesta	
Validaciones de los instrumentos	

RESUMEN

La presente tesis de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017. El método hipotético deductivo-transversal, diseño no experimental. Las poblaciones de estudio constituyeron 100 colaboradores, el tipo de muestra probabilística-aleatoria simple conformada por 80 colaboradores. Se utilizó el cuestionario, 20 ítems en medición de escala Likert, procesada en SPSS 22. Para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba Spearman, por último se analizaron e interpretaron las tablas estadísticas. Teniendo como conclusión que el estrés laboral tiene una relación con el desempeño de los colaboradores.

Palabras claves: Estrés laboral –desempeño de los colaboradores

ABSTRACT

The main objective of this research thesis was to determine the relationship between work stress and the performance of employees of the company Teleavance S.A.C in the district of Miraflores Lima, 2017. The hypothetical deductive-transversal method, non-experimental design. The study population consisted of 100 collaborators, the simple random-probabilistic sample type consisting of 80 collaborators. The questionnaire was used, 20 items in Likert scale measurement, processed in SPSS 22. To measure the level of correlation of the variables, the Spearman test was used; finally, the statistical tables were analyzed and interpreted. Having as conclusion that work stress has a relationship with the performance of employees.

Keywords: Work stress - employee performance

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

El estrés laboral representa una de las enfermedades del siglo XXI, afectando a millones de trabajadores a nivel mundial, así como en Europa y Latinoamérica, esto se debe a las grandes transformaciones en el mercado laboral estimuladas por la propia globalización quien impulsa la competencia en las empresas. Por tal motivo es importante adoptar medidas adoptivas para impedir costos económicos y sociales en los colaboradores, Actualmente el mercado laboral demanda de mayor número de puestos de trabajo, tal es el caso de las empresas de call center , se dice que a nivel mundial el sector emplea a seis millones de personas y sólo en atención al cliente además se prevé que a cuatro años asciende a veinte millones, siendo la gran mayoría quienes trabajan estudiantes universitarios porque cuenta con la posibilidad de un part time ,al mismo tiempo continuar con sus estudios ,las llamadas que realizan entre tres y veinte minutos los jóvenes soportan todo el tiempo para brindar las respuestas que están obligadas a dar ,es por ello que pierden la paciencia y se ponen más agresivos y violentos más aún por la presión de solucionar las consultas, quejas o problemas, es ahí que genera enorme situaciones de estrés así como ansiedad además constituyen espacios laborales que recurren a personales muchas veces temporales. Las situaciones de estrés laboral, conducen a una disminución de la capacidad laboral del colaborador. El estrés es producido con mayor frecuencia por los problemas laborales propios de las sociedades empresariales en toda la población del mundo. La presión laboral, exige demasiado esfuerzo condicionando desgaste físico y mental, descuido de la salud (depresión, inseguridad, miedo, gastritis, insomnio, dolores musculares, de cabeza, etc.).

A nivel nacional. De acuerdo a Mohme G (23 julio, 2016). ¿Casi el 60% de peruanos sufre de estrés? *La Republica*. Nos informa, La última encuesta del instituto de integración realizada a 2 200 personas en 19 departamentos de Perú arrojó que el 58% de peruanos sufre de estrés, el estudio detalló que las mujeres acarrean más estrés (63%) que los hombres (52%) “trastornos de ansiedad

Inducidos por un fuerte estrés causan infarto al corazón o accidentes cerebrovasculares, por ende es primordial poner atención a los síntomas físicos y mentales tales como, dolor de cabeza, taquicardia, cansancio crónico e inestabilidad emocional “, así lo comentó el doctor Edmundo Velazco de Hispanoamericana de Programación Neurolingüística (PNL). El estrés laboral se manifiesta cuando las demandas del entorno laboral son mayores por la situación de tener a los colaboradores bajo presión. El estrés ha sido reconocido como un peligro de la actualidad en el trabajo, siendo un desafío tanto para la seguridad, así como la salud que se afrontan las empresas de nuestro país.

A nivel local, existen diversas empresas dedicadas al rubro de telemarketing comúnmente se encuentran en Lima , y en su mayoría son transnacionales quienes vienen a invertir en la Capital y recurren a contratar en su mayoría jóvenes universitarios ,quienes trabajan para costear sus estudios además por la necesidad frecuente de personal que requieren , los mismos están sometidos a realizar o recibir llamadas muchas veces de clientes difíciles de lidiar, y sobre todo a las metas que están sometidas a lograr sin embargo ,dichas empresas muchas veces no cumplen con lo prometido en la postulación laboral .Ante estas actividades que realizan genera estrés laboral y como consecuencia tener un desempeño deficiente por la actitud que demuestran los colaboradores. Por ello, Lira, J (20 octubre, 2016).Diseño corporativo: ¿cómo reducir el estrés en un call center? *Gestión*, Nos informa: Julia Granda, gerente de proyectos de diseño DRRP (división de oficinas) el diseño corporativo impulsa a la productividad de los colaboradores en las empresas, la cual busca espacios abiertos como la circulación del aire y la forma de la silla facilitando el confort y la productividad, siendo necesario para abogados y tele operadores en un call center ya que le otorga energía además de la psicología del color y espacios de relajamiento hacen que el tele operador no se estrese demasiado.

Por ello, las empresas de este rubro requieren tener mayor atención de sus colaboradores, puesto que al estar sentados muchas horas realizando llamadas tienden a frustrarse y sentirse estresados en muchos casos las personas llevan dos actividades realizadas al día como es trabajar y estudiar o incluso las

actividades del hogar además para lograr mayor productividad tiene que existir un buen desempeño laboral.

En este estudio se busca indagar y recopilar información acerca del estrés y su relación en el desempeño de los colaboradores de una empresa de call center ubicada en Lima.

1.2 Trabajos previos:

1.2.1. Antecedentes nacionales:

Chávez L. (2016) investigó 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*” (tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna, Perú). Cuyo propósito de investigación determinar el efecto que existe entre Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electro sur S.A. teniendo como actividad principal la distribución y comercialización de la energía eléctrica en los departamentos de Tacna y Moquegua. Plantea un Manual de prevención del estrés laboral, enriqueciendo el desempeño de los colaboradores. Presentando una investigación básica-pura, descriptiva. Empleando la encuesta, constituida por 25 preguntas. Teniendo como población 32 colaboradores administrativos y operativos del área comercial de ELECTROSUR S.A, siendo los resultados a los 32 trabajadores opinaron 19(59,4%) percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por 6(18,8%) percibieron que hay mucho estrés laboral. Y en la variable desempeño de los 32 trabajadores encuestados; 25(78,1%) mencionan que existe bastante exigencia del desempeño laboral, mientras que 7(21,9%) percibieron un poco de exigencia en el desempeño.

Concluyéndose un alto estrés laboral debido al exceso de trabajo así como la obligación en su desempeño manifestándose en sus destrezas laborales. Por ende, se ha desarrollado estrategias de mejora en el desempeño laboral.

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015) presentaron su tesis titulada " *estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza*" (tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). la que tuvo como determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran, se realizó mediante el diseño descriptivo correlacional aplicando la encuesta para obtener datos, Su población de estudio son los asesores actuales del centro de Contacto BCP-Sede La Esperanza, 175 personas. Como resultado se estableció la relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, la causa es el exceso trabajo, escasa comunicación y mal trato por parte de sus superiores. Para ello, se requiere laborar en equipo, y buenas relaciones interpersonales además de escuchar los inconvenientes de los asesores en el Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP.

1.2.1. Antecedentes Internacionales:

Álvarez, H. (2015) investigó en su tesis titulada " *estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*" (tesis de Pos grado, Universidad de Carabobo, Campus Morita-Venezuela) ,quien tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Publico Venezolano, realizó la investigación de tipo correlacional-experimental, la muestra probabilística intencional conformada por 41 trabajadores administrativos. Cuya técnica fue la observación directa y encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores Psicosociales Test de Navarra, Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución, para su análisis se utilizó la estadística descriptiva. Se concluyó que existe una incidencia directa entre el estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el ambiente de trabajo con una asociación lineal alta, negativa proporcional de 0,662.para ello, se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar procesos gerenciales de la institución

Arizábala, M (2017) reportó en la tesis titulada “*estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del Austro: El Arenal, El Vergel, y Av. España*” (tesis de licenciatura, Universidad de Azuay, Cuenca, Ecuador)., se realizó un estudio no experimental cuantitativo-transversal .El propósito de identificar el nivel de estrés laboral que sufren los empleados del banco del Austro, especialmente de aquellos que prestan sus servicios en dichas agencias consideradas agencias grandes dentro de la ciudad mediante el cuestionario de estrés laboral JSS (Job Stress Survey) la cual mide el índice de estrés laboral y escalas de severidad y frecuencia basadas en el total de ítems que hacen la prueba con el fin de identificar cuáles son los factores predominantes y su grado de incidencia en el estrés de los colaboradores , concluyéndose que la agencia con mayor nivel de estrés laboral es la Av. España con un 53% puntuando en un nivel de Pc 60, ubicado dentro un rango alto dentro de la escala de índice de estrés laboral ,y el factor predominante es la falta de apoyo de la organización mientras que la agencia “ El Arenal, y la agencia El Vergel” se ubican en una escala medio-bajo evaluadas por el cuestionario.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Estrés Laboral

Acerca del estrés laboral la (OMS, 2004). Se refiere:

Es la reacción que tiene la persona en base a las obligaciones y presiones laborales que no son adaptables a sus conocimientos y destrezas, sin embargo, tienen la disposición para enfrentarlo. (p.3).

Asimismo Matteson e Ivancevich (1987, citado en Otero ,2011) define al estrés laboral como:” una respuesta adaptativa que es consecuencia de una acción, situación o evento laboral que supone una demanda especial para la persona”. (p.50).

Teoría modelo demanda /control- apoyo social de Robert Karasek

Ahora bien, la teoría de Karasek propone la comparación y los sistemas de ejecución en la psicología laboral. De acuerdo a Vieca, Alello (2014) se refiere:

A la teoría de Karasek, en función a las exigencias psicológicas del trabajo y el control del mismo además del apoyo que le brindan a los colaboradores. A la demanda se refiere al nivel de producción de la empresa, es decir una demanda elevada se da por la rapidez y cantidad del trabajo, asimismo déficit concentración por el exceso de obstáculos y la sujeción a otros. En cambio, el control, se somete al organigrama de la organización, es decir a los recursos que le proporcionan sus superiores, a fin de enfrentar las demandas, ello depende de sus habilidades y formación. Por consiguiente, al apoyo social, siendo estos los recursos humanos, materiales, emocionales que le facilitan sus superiores y compañeros. (p.362)

a. Dimensión: Factores psicosociales

Cortes (2007) define:

Conjunto de interacciones entre una parte de la empresa, el contenido del trabajo y el entorno, así como la persona con su particularidad individual y su entorno extra-laboral que pueden ser perjudicial sobre la seguridad, salud, rendimiento, y satisfacción del trabajador (p.596).

Uribe, (2015) menciona:

Se le atribuye a lo inconveniente como: salud mental, psicoterapia o también violencia e intervención comunitaria, adicciones e intervención organizacional correspondiente a la salud de los colaboradores. (p. 6)

Asimismo, Díaz (2009), se refiere a los factores causantes del estrés como son: **MEDIOAMBIENTALES**: se refiere a los derivados del medio del trabajo, tal es el caso de ruidos vibraciones, etc.

PSICOLÓGICOS: hace referencia a la sobrecarga del trabajo, sensación de incompetencia para la función de sus tareas, incomodidad en el puesto de trabajo. etc.

PERSONALES: tenemos a la inseguridad, deficiente capacidad y formación, no adaptabilidad al puesto. Ahora bien estos factores serán manifestados en la manera cómo actúa el colaborador y se expresa en su comportamiento. Por tal motivo es necesario conocer los factores causantes del estrés en la empresa para examinar que es lo ocasiona incomodidad al colaborador al efectuar sus actividades. (p.9).

➤ **Indicadores**

Salud mental

Según Serrano (2002) define:

Como el aporte a la persona al mundo y así mismo con el máximo de efectividad y felicidad, no es solo eficiencia o satisfacción o de acatar reglas de un grupo, esto es a una conducta socialmente apreciada y una aptitud feliz, a esto se le denomina una mente sana. (p.213).

Violencia

Según Gonzáles, Mateo, Gonzáles (2003) se refiere:

A los insultos, amenazas o agresión física o psicológica practicadas contra un trabajador ya sean por personas ajenas a la organización o sus propios compañeros y ponen en peligro su salud y bienestar. (p.165).

Salud física

De acuerdo a Tejeda, Nuviala, Díaz (2016) se refiere:

Al grado más alto posible del bienestar físico, psicológico, y social, así como la disposición funcional posibilitando los factores sociales en los que vive sumergido el individuo y la sociedad. (p.13).

b. Dimensión: Estresores laborales

Según Uribe, (2015) se refiere a:

Los agentes que origina estrés sin afectar la posición durante cualquier interacción de individuos o diversos procesos asociados a la producción, así como también dadas por la exigencia o carga laboral. (p.10)

De acuerdo a Tenorio, Medina (2008) define a:

Son aquellos impulsos o acontecimientos que produce estrés en el individuo su causa puede ser psicosocial o biológico derivados de fuentes internas o externas (p. 140).

➤ Indicadores:

Agentes estresores

Según Tenorio, Medina (2008) define a los agentes estresores como:

Fuentes internas o externas. Externo (factores psicosociales como temor a ser evaluado socialmente), interno originados a nivel intrapsíquico que pueden ser biológico (tenemos a las inclemencias climáticas, ruidos, etc.), fisiológico (manifestaciones fisiológicas como depresión), cognitiva (patología psicológica. (p.14

Exigencia laboral

De acuerdo a Fernández (2005) Define como:

El deterioro de la capacidad física y mental de una persona luego de haber ejecutado un trabajo durante un lapso de tiempo caracterizada porque el colaborador disminuye su actividad se siente cansado, sus movimientos son torpes e inseguros, y déficit productividad. (p.121).

1.3.2 Desempeño laboral

Con respecto al desempeño laboral Stoner (1994, citado en Mora, Guerra, 2007) Se refiere:

Es la forma como los colaboradores laboran eficazmente para lograr metas sometidas a normas decretadas. (p.510).

Robbins (2004 citado en Mora, Guerra, 2007) define al desempeño como:

La determinación de metas, Impulsando a la acción para incremento del desempeño. (p. 564).

Benavides (2002, citado en Mora, Guerra, 2007) se refiere al desempeño como competencia:

Es la conducta y habilidades que tiene un individuo en su actividad laboral para efectuar sus obligaciones eficazmente. (p. 72).

Teoría de la Equidad de Adams

Vélaz (1996) afirma que los colaboradores se sienten motivados por la intención de ser tratados equitativa y justamente. Si los colaboradores son muy bien tratados, aumentará su motivación para laborar, al mismo tiempo su productividad, pero si se las trata injustamente o desigual estarán motivados para indagar una estrategia y poner en práctica y compensar la falta de equidad. Asimismo considera que la motivación proviene de un proceso social donde el colaborador evalúa sus esfuerzos y recompensas que recibe a cambio, posteriormente compararlo con sus compañeros (p.156).

Teoría de E.R.C de Clayton Alderfer

Según Robbins (2004) nos menciona acerca de esta teoría expuesta por Alderfer, donde considera a tres necesidades básicas de las personas como son:

NECESIDADES DE EXISTENCIA (E): hace referencia a los elementos materiales para la subsistencia de la persona y especie (engloba a las necesidades fisiológicas y seguridad de Maslow)

NECESIDADES DE RELACIÓN(R): se refiere a las relaciones interpersonales, sentirse parte de un grupo como dar y recibir afecto (abarca a las necesidades y estima de Maslow)

NECESIDADES DE CRECIMIENTO (C): se refiere a los deseos para el crecimiento personal y el alta valoración de sí mismo (alude a las necesidades de autorrealización de Maslow) (p.161).

Con respecto a la teoría de Alderfer, concuerda a la pirámide de Maslow, pero solamente se basa en tres necesidades básicas del individuo, es decir de los más a menos concreto, por tal motivo es indispensable motivar a los colaboradores en base a las necesidades expuestas en la teoría.

Teoría de la atribución de Fritz Heider

Asimismo, Robbins (2004) nos detalla la siguiente teoría de cómo se evalúa el comportamiento de las personas: esta teoría señala que cuando examinamos el comportamiento de alguien, definimos si sus causas son internas o externas, es decir a lo interno se refiere, a lo que está bajo el control del individuo, en cambio a lo externo es el resultado de otros agentes, es decir la condición fuerza la conducta del individuo. En este caso puede ser, si uno de los colaboradores llega tarde yo pienso que se quedó dormido o tuvo celebrando de madrugada, es la causa interna, o pueda ser la demora a un accidente automovilístico, es la atribución externa. (p.45).

a. Dimensión: Comportamiento del trabajador

Crepeau, Cohn, Schell (2005), nos define al comportamiento ocupacional como: Aquellas actividades que llenan el tiempo del trabajador, denotan logro y se destinan a las realidades económicas de la vida, comprometen un trabajo rutinario así como juego y descanso en un entorno físico, temporal y social.(p.210)

Asimismo, Chiavenato (2009) nos detalla: son las acciones de las personas que laboran en una organización, es decir las actitudes donde denotan si tiene cansancio físico o emocional, la atención, aprendizaje y motivación que le brindan. (p.6).

➤ **Indicadores**

Cansancio emocional

Otero (2011) define:

Es la Conmoción de estar emocionalmente fatigado por las actividades habituales, haciendo que los colaboradores sientan que no puedan dar más de sí mismo, debido a la falta de energía y de recursos emocionales. (p.165)

Atención

Según Novel (2010) define a la atención como:

Estar atento a las diferencias y conflictos en el trabajo, es decir en el equipo de trabajo, a fin de prevenirlos y tratarlos de manera tranquila con buenos resultados además si anhelamos que los equipos de trabajo se valoren entre sí, es imprescindible dotarles de recursos cercanos para ser competentes como mediadores inter-pares recurso que debe desarrollarse en las organizaciones para resolver diferencias y fomentar el diálogo. (p.104).

Motivación

Gonzales, Mateo, Gonzales (2003): Es la energía que activa a una persona hacer una acción a lograr un objetivo, previo a una necesidad. (p.147).

b. Dimensión: Objetivos organizacionales

Ahora bien Alba (2008) define a los objetivos como: fundamental importancia para el éxito de las organizaciones ,ya que abastecen dirección, evolucionan, unen, descubren prioridades posibilitan coordinación y son primordial para la labor de control, motivación, organización y planificación, a su vez necesitan ser medibles ,razonables ,claros ,coherentes y estimulantes .para su realización requieren ser descrito en el nivel de la dirección en la organización previo al estudio de la matriz FODA y en concordancia a la misión.(p.42).

Tirso (2008), Son elementos de las metas y el resultado deseado de un sistema organizado que se aspira o anhela lograr en un tiempo determinado, cuentas con criterios: focalizado en el resultado, coherentes, específicos y medibles, tiempo

específico, carácter rutinario e innovadores además agregan algo nuevo a la organización. (p.189).

De acuerdo a Ruiz (2007.) Menciona las funciones de los objetivos organizacionales:

- sirve como orientación, es decir a lo que se pretende llegar
- permite planes y programas de actuación
- garantizan legitimidad a los miembros
- proporciona medida de éxito a la organización. (p.98).

➤ **Indicadores**

Recursos de la empresa

Según Alegre (2004) menciona:

Aquellos recursos tangibles (lo que se puede tocar como las maquinarias) e intangibles (conceptos abstractos como los sentimientos o inteligencia de un equipo de trabajo) de una empresa por un tiempo notable y posibilitan su dirección además establecen estrategias que enriquezca su eficiencia y eficacia. (p.39).

Dirección

Según Reyes (2005) se refiere a la dirección como:

Origen de la administración en el que se alcanza la realización efectiva de lo proyectado por medio del poder del administrador a base de toma de decisiones, examinando que se ejecuten adecuadamente. (p.350)

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A. C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?

¿Cuál es la relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?

1.5. Justificación al estudio

Teórica

El presente trabajo de investigación puede servir como medio revelador para otros beneficiarios con tesis que tengan correlación con las variables planteadas, ya que cuenta con diversos puntos de vista con afinidad al tema que puede ser apto para investigaciones posteriores.

Practica:

La siguiente investigación se justifica ya que hoy en día, lo primordial de muchas empresas es lograr la competitividad y crecimiento en el mercado, bajo esa perspectiva necesitan conocer como están guiando a su capital humano al mismo tiempo examinar su desempeño laboral que están teniendo sus colaboradores, a fin de corregirlo.

Los resultados de este estudio proporcionarán información básica para la adopción de medidas preventivas del estrés laboral que incentiven un mejor desempeño de sus colaboradores.

Social:

Actualmente se presentan obstáculos en las relaciones.Familiares-trabajo y estudio, tiempo libre-ocio, relaciones jefe-colaboradores y compañeros, agrado con el trabajo, motivación, logro y reconocimiento .por consiguiente este trabajo ayudaría a diagnosticar y a la vez prevenir el estrés laboral en los colaboradores del call center Teleavance S.A.C a fin de impulsar un mejor y adecuado desempeño laboral.

1.6. Hipótesis:

Hipótesis general:

Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Hipótesis específicas:

Existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Existe una relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Determinar la relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

II. MÉTODO

2.1 Método de investigación

El método de investigación que se realizó es **HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO**, según Bernal (2010),” consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en la calidad de hipótesis y busca refutar o negar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confortarse con los hechos”. (p.60).

Se utilizó este método porque se planteó hipótesis las cuales van hacer comprobadas.

2.1.1 Tipo de investigación:

Según Behar (2008) Expone que la presente investigación, es de tipo **APLICADA**:

La investigación aplicada [...] se caracteriza porque indaga la práctica o utilización de los conocimientos adquiridos, la misma se encuentra relacionada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última, quien rebusca comprobar la teoría con la realidad. (p.20).

2.1.2 Nivel de la investigación

En la presente investigación se empleó un nivel **DESCRIPTIVA-CORRELACIONAL**, por ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona que:

Las investigaciones descriptivas Indaga propiedades características, así como perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un estudio. (p.92).

Asimismo, nos menciona que el nivel correlacional:

Indaga la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra o ambiente en particular. (p.93).

2.1.3 Diseño de investigación

El estudio cuenta con el diseño **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) comentan:

Los diseños no experimentales, es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, se analizan los fenómenos en su ambiente natural. (p.152).

Por consiguiente, se refiere a los:

Diseños transeccional o transversal recogen dato en el momento específico, y tiempo único. Cuyo objetivo es explicar variables, a fin de examinar la repercusión en el momento determinado. (p.154)

2.2. Variables Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona acerca de la variable:

Es una propiedad que puede ser investigada y tiene una variación, al medirse u observarse. (p.105)

Matriz de Operacionalización: Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores -Lima, 2017

variable	Dimensiones	Indicadores	Posición	N° de ítems	Instrumento	Escala de medición
Estrés laboral: Aamodt (2010), es el estímulo psicológica o también física a los acontecimientos o sucesos de la vida (...) los cuales se denominan estresores, tal es el caso de una: boda, entrevistas de empleo, presión laboral etc. (p.557).	Factores psicosociales	salud mental	1,2	2	cuestionario tipo likert	ordinal
		Violencia	3	1		
		Salud física	4,5	2		
		Agentes estresores	6,7,8	3		
	Estresores laborales	Exigencia laboral	9,10	2		
Desempeño de los colaboradores : comportamiento del trabajador para lograr objetivos propuestos así como organizacionales (Chiavenato,2000:35, citado en Quintero,Africano,Faria,2008))	Comportamiento del trabajador	Cansancio emocional	11,12	2		
		Atención	13	1		
		Motivación	14,15	2		
	Objetivos organizacionales	Recursos de la empresa	16,17,18	3		
		Dirección	19,20	2		

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población:

De acuerdo a la población Hernández R (2014) nos detalla: Es el grupo donde coinciden específicamente (p.174).

Es decir, por la singularidad de volumen, espacio y periodo.

Para la presente investigación la población está constituida por 100 colaboradores de la empresa TELEAVANCE S.A.C. en el distrito de Miraflores, constituyéndose solamente a los que realizan ventas telefónicas para el servicio a Movistar, así como en el turno tarde.

2.3.2 Muestra:

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) alude a la muestra como:

Un subgrupo de la población del cual se reúnen datos siendo definidas y delimitadas además debe ser específico de la población. (p.173).

El tipo de muestra probabilística –aleatoria simple, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona:

Todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos logrando definir las características de la población y el tamaño de la muestra por medio de una opción aleatoria. (p.176).

Para la presente investigación se ha tomado una muestra la cuál ha sido seleccionada aleatoriamente, las mismas que se dieron mediante la encuesta, previamente validada mediante el alfa de cronbach.

Para la estimación de la muestra se empleó la formula correspondiente:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra(n)

Nivel de confiabilidad 95%

Población(N) 100

Valor de distribución(Z) 1.96

Margen de error(e) 5%

Porcentaje de aceptación (P) 50%

Porcentaje de no aceptación (Q) 50%

$$N = \frac{(100)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 80$$

Siendo el total de muestra para la presente investigación conformado por 80 colaboradores de TELEAVANCE S.A.C, en el distrito de Miraflores.

2.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

Encuesta

El método que se empleó para la recolección de datos en la presente investigación, es la encuesta, puesto que permite recoger información por medio de respuestas otorgadas por los encuestados de acuerdo al cuestionario o preguntas preparadas para la investigación.

Con respecto a la encuesta o cuestionario Hernández, Fernández, Baptista (2014) se refiere:

Al conjunto de preguntas en relación a una o más variables medibles, siendo acorde al planteamiento del problema e hipótesis. (p.217).

2.4.2 Instrumento de recolección datos

Cuestionario- escala de Likert, nos refiere

Hernández, Fernández y baptista (2014) se refieren:

Conjunto de ítems, dadas en forma de afirmaciones y juicios, a fin de medir la reacción del individuo, acorde de una o cinco categorías de la escala, asignados numéricamente. (p.238)

El instrumento cuenta con 20 preguntas las cuales están repartidas, 10 preguntas para la variable 1 (estrés laboral) y 10 para la variable 2 (desempeño de los colaboradores). El cuestionario está dirigido a los colaboradores de la empresa TELEAVANCE S.A.C.

2.4.3 Validez

El cuestionario fue sometido a juicios de expertos en investigación de la carrera de administración de empresas quienes validaron el instrumento con su respectiva firma, concluyendo como opinión "si cumple". Dichos expertos son:

- a) Dr. Pedro Costilla Castillo
- b) Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez
- c) Mg. Carlos Casma Zarate

2.4.4 Confiabilidad

Hernández, Fernández, Baptista (2014) se refiere a la confiabilidad como:

Grado en que el instrumento, aplicada al mismo individuo u objeto, genera resultados consistentes y coherentes. (p.200).

Tabla 1:

Medidas de consistencia interna e interpretación de resultados

Alfa de cronbach	
Valor	Nivel de aceptación
0.25	Confiabilidad baja
0.5	Confiabilidad media
0.75	Confiabilidad aceptable
0.95	Confiabilidad elevada

fuentes: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010)

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de alfa cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 22, efectuada a la muestra, que corresponde a la muestra de 80 colaboradores de TELEAVANCE S.A.C, de Miraflores, contando con 20 preguntas.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	20	100,0
Casos	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

FUENTE: Estudio de estrés laboral y desempeño de los colaboradores , 2017

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	20

FUENTE: Estudio de estrés laboral y desempeño de los colaboradores, 2017

Interpretación:

El resultado obtenido mediante el análisis estadístico de fiabilidad (Alfa Cronbach) indica que la prueba es confiable, ya que dio un valor de 0.935, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera alto

2.5 Métodos de análisis de datos

Se empleó el método cuantitativo, utilizando la estadística descriptiva, a través de la presentación de tablas, e interpretaciones además de usar la estadística inferencial, a fin de llevar a cabo la generalización de resultados con el que se comprobará las hipótesis.

Para analizar con mayor exactitud, los datos fueron sometidos al programa estadístico SPSS.22

Se realizó el cálculo de las dimensiones según se plantea en la operacionalización de variables, de este modo obtendremos variables de nivel ordinal.

Luego se aplicó la prueba de normalidad (distribución normal de la variable) a las dimensiones calculadas. Si las variables presentan una distribución normal se procederá a realizar el análisis de correlación.

Utilizando el R Pearson, y si las variables no presentan una distribución normal se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó de acuerdo a las normas y principios de la Universidad Cesar Vallejo. toda la información explicada en las hojas anteriores son propias de su autoría, además se respetó las convicciones políticas, religiosas y morales de todo desarrollo de recolección de datos para iniciar con la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 El análisis descriptivo de los resultados

El análisis de los resultados se dio a la muestra de 80 colaboradores encuestados de la empresa Teleavance S.A.C, en el distrito de Miraflores, Lima-2017.

Tabla 2:

Dimensión de factores psicosociales en los colaboradores sobre la opinión de estrés laboral de un call center ,2017

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	5	5	5
Indiferente	20	25	25	30
De acuerdo	42	52.5	52.5	82.5
Totalmente de acuerdo	14	17.5	17.5	100
Total	80	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS.22

Interpretación

De acuerdo a los resultados podemos observar que un 52.5% de los encuestados reveló estar “de acuerdo” con respecto a los factores psicosociales que existen actualmente la empresa, la cual genera estrés en el ambiente de trabajo además el 25% se encuentra “indiferente” así como 17,5% se encuentra “totalmente de acuerdo”, y un 5% está en “desacuerdo

Tabla 3:

Dimensión de estresores laborales en los colaboradores sobre la opinión de estrés en un call center, 2017

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.5	2.5	2.5
Indiferente	15	18.8	18.8	21.3
De acuerdo	30	37.5	37.5	58.8
Totalmente de acuerdo	33	41.3	41.3	100
Total	80	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS.22

Interpretación

De acuerdo a los resultados podemos observar que un 41,3% de los encuestados reveló estar “totalmente de acuerdo” con los estresores laborales que existe actualmente la empresa, lo cual genera presión y estrés, asimismo un 37,5% se encuentra “de acuerdo” así como 18,8% “indiferente”, y un 2.5% está en “desacuerdo”.

Tabla 4:

Dimensión del Comportamiento del trabajador sobre la opinión del desempeño laboral en un call center ,2017

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.5	2.5	2.5
Indiferente	10	12.5	12.5	15
De acuerdo	35	43.8	43.8	58.8
Totalmente de acuerdo	33	41.3	41.3	100
Total	80	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS.22

Interpretación:

De acuerdo a los resultados podemos observar que un 43.8% de los encuestados reveló estar “de acuerdo” con el comportamiento del trabajador que existe actualmente la empresa, evidenciándose en el desempeño laboral , asimismo un 41.3% se encuentra ”totalmente de acuerdo” así como 12.5% “indiferente”, y un 2.5% está en “desacuerdo”.

Tabla 5:

Dimensión de Objetivos Organizacionales en los colaboradores sobre la opinión del desempeño laboral en un call center,2017

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.5	2.5	2.5
Indiferente	13	16.3	16.3	18.8
De acuerdo	43	53.8	53.8	72.5
Totalmente de acuerdo		27.5	27.5	100
Total	80	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS.22

Interpretación:

De acuerdo a los resultados podemos observar que un 53.8% de los encuestados reveló estar “de acuerdo” con los objetivos organizacionales que existe actualmente la empresa, evidenciándose en una evaluación de desempeño laboral, asimismo un 27.5% se encuentra “totalmente de acuerdo” así como 16.3% “indiferente”, y un 2.5% está en “desacuerdo”.

3.2 Prueba de Hipótesis de la investigación

A continuación, analizaremos el tipo de estadístico en la prueba de hipótesis. Existen dos grupos estadísticos: Paramétrico y el No Paramétrico.

Estadístico Paramétrico:

- La variable tiene que ser cuantitativas
- La distribución de la muestra debe ser normal
- Varianzas iguales (moda, mediana, media)

Estadísticos No Paramétrico:

Cuando una de estas características mencionadas anteriormente no se cumple, siendo la prueba no paramétrica.

Prueba de normalidad de la muestra

Si: $N > 50$ entonces utilizamos Kolmogorov-Smirnov

H_0 : La distribución es normal

H_a La distribución no es normal

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 6:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL (agrupado)	,218	80	,000	,792	80	,000
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES (agrupado)	,199	80	,000	,794	80	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

fuentes: Reporte del SPSS 22

Interpretación: Se observa en la tabla que con una población de 80 colaboradores en la correlación entre las dos variables, se utilizó la prueba de Kolmogorov-smirnov, quien nos indica un nivel de significancia menor a 0.05, Sig. E 0.00 < 0.05 Sig. I, es decir rechazamos la hipótesis H_0 (hipótesis nula), seguidamente aceptamos la H_a (hipótesis alterna), es decir la distribución de los

datos de la muestra no es normal, y la estadística a utilizar en la demostración de mis hipótesis de esta investigación serán estadísticos no paramétricos

Tabla 7:

Escala de correlación de hipótesis

Rango	Correlación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Metodología de la investigación(Hernández, Fernández y Baptista ,2014)

3.2.2 Prueba de hipótesis general

En la investigación usaremos el estadístico, no paramétrico, puesto que no cumple con las condiciones anteriormente mencionadas. En este caso usaremos el estadístico de Spearman, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario tipo Likert y la escala de medición ordinal.

Hipótesis general

H_G : Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores-Lima, 2017

H_0 : No Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores-Lima, 2017

H_a : Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 8:***Estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores en un call center ,2017***

		Estrés laboral (agrupado)	Desempeño de los colaboradores (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
	Estrés laboral (agrupado)	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	80	80
Desempeño de los colaboradores (agrupado)	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Reporte del SPSS. 22

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la prueba de Spearman nos indica que las dos variables tienen una correlación de 0.948, es decir que es una correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, las variables de estudio poseen un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig=0.00) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). como verdadera, indicando que el estrés laboral sí tiene relación con el desempeño de los colaboradores.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_{e1} : Existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

H_0 : No existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017.

H_a : Existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017.

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

- Significancia de la investigación representa el 5% =0.05

- Nivel de aceptación 95%

- Valor crítico (z) = 1.96

Tabla 9:

Los factores psicosociales en relación al comportamiento de los colaboradores en un call center ,2017

		Factores psicosociales	Comportamiento de los colaboradores
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
	Factores psicosociales		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
	Comportamiento de los colaboradores		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Reporte del SPSS. 22

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la prueba de Spearman nos indica que las dos variables tienen una correlación de 0.912, es decir que es una correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, las variables de estudio poseen un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig=0.00) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). como verdadera, indicando que los factores psicosociales sí tiene relación con el comportamiento de los colaboradores.

Hipótesis específica 2

H_{E2} : Existe una relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

H_0 : No existe una relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C del distrito de Miraflores Lima, 2017.

H_a : Existe una relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C del distrito de Miraflores Lima, 2017.

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 10:

Los estresores laborales y su relación con los objetivos organizacionales en un call center, 2017

		Estresores laborales	Objetivos organizacionales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Objetivos organizacionales	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Reporte del SPSS. 22

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la prueba de Spearman nos indica que las dos variables tienen una correlación de 0.903, es decir que es una correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, las variables de estudio poseen un nivel de significancia (bilateral) con el valor (sig=0.00) es menor a 0.05, es decir se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). como verdadera, indicando que los estresores laborales sí tiene relación con los objetivos organizacionales.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, en la que se ha investigado la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa Teleavance S.A.C, en el distrito de Miraflores, para lo cual se realizó una encuesta con una muestra de 80 colaboradores. De la investigación se ha llegado a determinar lo siguiente:

POR OBJETIVOS:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores -Lima, 2017.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis Álvarez Herly (2015), titulada. "Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público-Venezuela ", Teniendo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público venezolano, los resultados obtenidos que existe una incidencia directa entre el estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el ambiente de trabajo

POR METODOLOGIA:

En la presente investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional no experimental, porque se basa sobre las realidades del hecho; es decir no se manipularon las variables. Asimismo, es transversal, porque se realizó la recolección de datos en un solo momento empleando el cuestionario.

Asimismo, estos resultados concuerdan con la investigación Arizábala María (2017) cuya tesis titulada, " estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes, en las agencias del Austro: El Arenal, El Vergel, y Av. España". Se realizó un estudio no experimental cuantitativo-transversal.

POR RESULTADOS

En la presente investigación. De acuerdo en las opiniones de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C el 52.5% de los encuestados reveló estar “de acuerdo” con respecto a los factores psicosociales que existen actualmente la empresa, la cual genera estrés en el ambiente de trabajo además el 25% se encuentra “indiferente” así como 17,5% se encuentra “totalmente de acuerdo”, y un 5% está en “desacuerdo.

Dichos resultados tienen una similitud con el estudio de Chávez Lisbeth. (2016). Investigó 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”-Tacna de los resultados obtenidos de los 32 trabajadores opinaron 19 (59,4%) percibieron que el estrés laboral es bastante, mientras que por 6 (18,8%) percibieron que hay mucho estrés laboral. Y en la variable desempeño de los 32 trabajadores encuestados; 25 (78,1%) mencionan que existe bastante exigencia del desempeño laboral, mientras que 7 (21,9%) percibieron un poco de exigencia en el desempeño.

POR CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017, así como los objetivos específicos, con respecto a los resultados obtenidos estadísticamente se ha encontrado que existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017

Los resultados revelaron similitud con el trabajo de investigación de Salirrosas, Elmer. y Rodríguez, Claudia(2015), titulada “estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza”-Trujillo, donde tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono del BCP, concluyó que si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral , además se requiere laborar en equipo y buenas relaciones interpersonales así como escuchar los inconvenientes de los asesores

V. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera:

Se determinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C; por lo tanto, concluimos que si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, debido al volumen de trabajo y presiones laborales dando origen al estrés laboral.

Segunda:

Se determinó la relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores en la empresa Teleavance S.A.C, por lo tanto, concluimos que si existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores, dado por el trabajo excesivo, falta de apoyo por partes de su superiores, y de claridad de las funciones, esto conlleva a los factores psicosociales.

Tercera:

Se determinó la relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C, por lo tanto concluimos que si existe relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales., dado por el constante control y supervisión así como tratar con clientes malhumorados generando los estresores laborales.

VI. RECOMENDACIONES

En función de analizar los resultados obtenidos en la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017.

Primera:

Se recomienda fomentar de manera duradero lazos de integración y reconocimiento por parte de Teleavance S.A.C a sus colaboradores, evitando las amenazas, presiones de lograr sus metas de ventas telefónicas al día o más ,ya que en muchos casos es difícil que siempre los clientes adquieran ,de lo contrario, enseñarlo, motivarlo, y darle aliento que en el mundo de las ventas es así, pero que en los días posteriores lo lograrán ,ya que de esta manera se conseguirá un óptimo equilibrio entre el manejo del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores.

Segunda:

Evitar los factores o riesgos psicosociales en los colaboradores tales como: exceso de llamadas que se realizan al día, cambios de turnos, rotación o despido del personal, y el demasiado control y supervisión además la empresa tiene que realizar actividades motivacionales diarias al inicio de la actividad laboral y contar con supervisores amables con buen trato y profesionales al alcance de los colaboradores cuando necesiten apoyo psicológico para darle solución a sus dudas y los problemas laborales de esta manera lograr un buen desempeño laboral.

Tercera:

Implementar beneficios recreativos para los colaboradores y sus familias además de lograr convenios con empresas de entretenimiento y relajación del mismo modo los supervisores necesita desarrollar la comunicación asertiva con su equipo para lograr los objetivos personales y organizacionales, además de realizar constantemente capacitaciones para mejorar sus habilidades, actitudes y conductas, de este modo mejorar el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt M. (2010). *Psicología organizacional*. (6ª Ed.). México: Cengage Learning.

Alba, J. (2008). *Éxito personal global*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?isbn=1597544191>

Alegre, J. (2004). *La gestión del conocimiento como motor de la innovación*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?isbn=848021497X>

Álvarez, H. (2015). *Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (tesis de Pos grado)*. Universidad de Carabobo, Campus Morita, Venezuela.

Araujo, M., Guerra, M. (Agosto ,2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Rev., Cicag (centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales)* , 14(2). Recuperado de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1288>

Arizábala, M. (2017). *Estudio comparativo del nivel de estrés laboral y sus factores predominantes en las agencias del banco del Austro (El Arenal, El Vergel, Y av. España)* (tesis de licenciatura). Universidad de Azuay, Cuenca, Ecuador.

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación: Shalom*

Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s. a* (tesis de licenciatura). Universidad Privada de Tacna, Perú.

Chiavenato, I (2009). *comportamiento organizacional*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Cortes, J (2007). *Seguridad e higiene del trabajo*. (9° ed.). España: Tébar.

Crepeu, E., Cohn, E., & Schell, B. (2005). *Terapia ocupacional*. (10° ed.). España: Medica Panamericana.

Díaz, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral*. España: Paraninfo.

Fernández, R. (2005). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8499488951>

González, A., Mateo, P. & González, D., (2003). *Manual para la prevención de riesgos laborales para la prevención en las oficinas*. España: Fundación confemental

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Lira, J (20 de octubre de 2016). Diseño corporativo: ¿Cómo reducir el estrés en call center? *Gestión*. Recuperado de:

<https://gestion.pe/tendencias/disenio-corporativo-como-reducir-estres-call-center-2172821>

Mohme, G (23 julio, 2016). ¿Casi el 60% de peruanos sufre de estrés? *La Republica*. Recuperado de:

<http://larepublica.pe/domingo/958332-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estres>

Otero, J (2011). *Estrés laboral y Burnot*. España: Díaz de Santos.

Quintero N., Africano N., & Faría E. (Abril, 2008). Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Rev. Negotium*, 3(9), 33-51pp.

Recuperado de: www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf

Reyes, A. (2005). *Administración de empresas*. México: Limusa.

Robbins, S. (2004). *comportamiento organizacional*. (10ª ed.) México: Pearson educación.

Ruiz, J (2007). *Sociología de las organizaciones complejas*. España: Universidad de Deusto, Bilbao

Salirrosas, E., Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza* (tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Serrano, I (2002). *La educación para la salud del siglo XXI: comunicación y salud*. (2º ed.). España: Díaz de santos

Tejeda, J., Nuviala, A., & Díaz, M. (2016). *Actividad física y salud*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8416872848>

Tenorio, D., Del Pino, M. (2008). *La presión: conceptualización táctico-psicológica y su entrenamiento*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8461242289>

Tirso, J. (2008). *Compendio sobre las interrelaciones entre: tipología humana, liderazgo, cambio social*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=0557381983>

Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional., trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.

Vélaz, J. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. España: Díaz de santos

Vieco, G., Abello, R. (Agosto, 2014). Modelo teórica sobre riesgos psicosociales en el trabajo. *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*, 31(2) ,1-385pp.DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>

ANEXO:

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TITULO: Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de TELEAVANCE S.A.C en el distrito Miraflores Lima, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADOR	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL		FACTORES PSICOSOCIALES	DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental- Transversal
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017	Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017	Estrés Laboral	-Salud mental -Violencia -Salud física	TIPO DE INVESTIGACION Aplicada
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		ESTRESORES LABORALES	NIVEL DE INVESTIGACION Descriptivo- Correlacional
¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?	Determinar la relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017	Existe una relación entre los factores psicosociales y el comportamiento de los colaboradores de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017	Desempeño de los colaboradores	-Agentes estresores -Exigencia laboral	POBLACIÓN 100 Colaboradores
¿Cuál es la relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017?	Determinar la relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017	Existe una relación entre los estresores laborales y los objetivos organizacionales de la empresa Teleavance S.A.C en el distrito de Miraflores Lima, 2017		COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR	MUESTRA 80 colaboradores
				-Cansancio -Atención -Motivación	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Programa Estadístico SPSS 22
				OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	
				-Recursos de la empresa -Dirección	

ANEXO

ENCUESTA

En el estudio se desarrollará una encuesta auto aplicada anónima y voluntaria , a personas de ambos sexos, mayores de 18 años .con el objetivo de determinar la relación del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa de call center .

Agradecemos colocar con un aspa (X) en su respuesta teniendo en cuenta la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo (**TD**) **2:** En desacuerdo (**D**) **3:** Ni de acuerdo , ni en desacuerdo (**I**)

4: De acuerdo (**A**) **5:** Muy de acuerdo (**TA**)

PREGUNTAS	TD	D	I	A	TA
1. ¿Se ha sentido triste o desanimado (a)?					
2. ¿Ha tenido dificultades para concentrarse o para tomar decisiones?					
3. ¿Se ha sentido usted más violento (a) que de costumbre?					
4 ¿Ha sufrido crisis de angustia, donde bruscamente le aparezca un intenso miedo, ahogo, palpitaciones, mareo y temblor?					
5. ¿usted tiene ganas de comer, beber o fumar más de lo habitual?					
6. ¿siente que la jornada de trabajo le causa estrés?					
7 ¿existe compañerismo en su trabajo?					
8. ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como: ruido, polvo, malos olores, etc.?					
9. ¿Ud. Considera que las actividades de su trabajo son exigentes?					
10. ¿siente que sus superiores le presionan mucho para cumplir las metas?					
11. ¿se siente emocionalmente agotado por el trabajo?					
12. ¿Siente que sus superiores le tratan bien?					
13. ¿siente que le toman atención a sus sugerencias					

14. ¿se siente satisfecho con el monto de su sueldo?					
15. ¿Se siente reconocido en su lugar de trabajo?					
16. ¿Se siente satisfecho con las herramientas de trabajo que lo proporcionan?					
17. ¿Ud. considera que las condiciones de trabajo son seguras?					
18. ¿Siente que en el puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?					
19. ¿Ud. Considera que existe una buena dirección por parte de sus superiores?					
20. ¿siente que sus superiores le informan sobre las actividades de trabajo?					

Sin titulo2.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
14	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
19	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ESP 09:16 p.m.
ES 30/11/2017

*Sin título2.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Númérico	8	0	1. Me siento s...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Númérico	8	0	2. Me cuesta t...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Númérico	8	0	3. siento funa ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Númérico	8	0	4. Me siento te...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Númérico	8	0	5. Me abate la ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Númérico	8	0	6. siento desil...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Númérico	8	0	7. las tareas re...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Númérico	8	0	8. Tengo dificul...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Númérico	8	0	9. siento que s...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Númérico	8	0	10. siento que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Númérico	8	0	11. Me siento e...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Númérico	8	0	12. Pienso que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Númérico	8	0	13. siento que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Númérico	8	0	14. es deficiente...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Númérico	8	0	15. siento que l...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Númérico	8	0	16. pienso que l...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Númérico	8	0	17. pienso que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Númérico	8	0	18. pienso que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Númérico	8	0	19. pienso que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Númérico	8	0	20. pienso que ...	(1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	dim1	Númérico	8	0	dim1 (agrupado)	(1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	dim2	Númérico	8	0	dim2 (agrupado)	(1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	dim3	Númérico	8	0	dim3 (agrupado)	(1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	dim4	Númérico	8	0	dim4 (agrupado)	(1, Totalme...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Windows taskbar: e, Home, Mail, File Explorer, Chrome, Word, Excel

System tray: ESP 09:42 p.m., ES 30/11/2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO DE
MIRAFLORES -LIMA, 2017**

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

AUTORA:

LOZANO VALENCIA DEYSI PATRICIA

ASESOR:

Dr. JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **Dr. CESAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN**, docente de la Facultad de ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte ,revisor(a) de la tesis titulada **"ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES -LIMA, 2017"**, del (de la) estudiante **DEYSI PATRICIA LOZANO VALENCIA** , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % 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.

Lima, 6 de diciembre del 2017



Firma

Dr. CESAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

DNI: 16436847

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

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 2 de 3

Feedback Studio - Google Chrome

El navegador | <https://www.google.com/search?q=ucv+cv+104525833&rlz=1C1047706048mgpvw&usq=1>

feedback studio

DET. PATRICIA LOZANO VALENCIA 4004

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO DE
MIRAFLORES -LIMA, 2017

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

AUTORA:
DET. PATRICIA LOZANO VALENCIA

ASESOR:
DR. CÉSAR EDUARDO JIMÉNEZ CALDERÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
2017 - II


Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
COP. 42355

Regimen de concordancias

24 %

Ver Fuentes en inglés (beta)

Concordancias

1	reputación en esta se	2 %
2	area social con	2 %
3	disponer recursos educa	2 %
4	reputación en esta se	1 %
5	reputación en esta se	1 %
6	Entregado a Universida	1 %
7	Entregado a Universida	1 %
8	Entregado a Universida	1 %

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
LOZANO VALENCIA, DEYSI PATRICIA

INFORME TITULADO:

“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE TELEAVANCE S.A.C EN EL DISTRITO DE
MIRAFLORES -LIMA, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2017

NOTA O MENCIÓN: 16



IVÁN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Lozano Valencia Deysi Patricia

D.N.I. : 48024973

Domicilio : Avenida Parcela B-1 Lt 1 Mz B-1-Urb.Alamedas de
Retablo-Comas

Teléfono : Fijo : 3713524 Móvil : 999083475

E-mail : plozanolvalencia@gmail.com

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

2. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Lozano Valencia Deysi Patricia

Título de la tesis:

**"Estrés laboral y su relación con el desempeño de los Colaboradores
de teleavance s.a.c en el distrito de Miraflores -Lima, 2017"**

Año de publicación : 2019

3. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

04/02/2019