



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA  
CIUDAD DE CHICLAYO - 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Mondragón Ruiz Yohana**

**<https://orcid.org/0000-0002-8613-1356>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA  
S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2020**

Asesor (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose Firma

Presidente (a) Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Vocal (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar Firma

## RESUMEN

La presente investigación titulada ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020. Tuvo como objetivo general analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo – 2020, para ello se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no experimental, con una muestra de 50 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos. Obteniendo como resultados que el 40,65% están en totalmente de acuerdo con la cultura organizacional les genera estrés; el 48,13% están de acuerdo con que existen problemas laborales; el 59,35% están de acuerdo con que existen factores estresantes, por lo que, los colaboradores están de acuerdo con que sienten estrés con un 59,35%. Logrando concluir que existe un nivel alto de estrés debido a que más 50% de los colaboradores se sienten estresados, afirmando que en la empresa de Telecomunicaciones MACGA S.A.C, los elementos cultura organizacional, factores estresantes y problemas laborales reflejen estrés en los colaboradores

**Palabras claves:** Estrés, laboral, factores estresantes, problemas laborales, cultura organizacional

## **ABSTRACT**

The present research entitled LABOR STRESS IN THE TELECOMMUNICATIONS COMPANY MACGA S.A.C OF THE CITY OF CHICLAYO - 2020. The general objective was to analyze the level of work stress in the telecommunications company Macga S.A.C. in the city of Chiclayo - 2020, for this a quantitative approach research was used, descriptive type, with non-experimental design, with a sample of 50 collaborators to whom a survey was applied as a data collection technique. The results showed that 40.65% totally agree that the organizational culture generates stress; 48.13% agree that there are labor problems; 59.35% agree that there are stress factors, therefore, the collaborators agree that they feel stress with 59.35%. We can conclude that there is a high level of stress because more than 50% of the employees feel stressed, affirming that in the Telecommunications Company MACGA S.A.C., the elements organizational culture, stressors and labor problems reflect stress in the employees.

**Keywords:** Stress, work, stressors, organizational culture, work stressors, work problems.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	ii
ABSTRACT .....	iv
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. El problema de investigación .....	9
1.2. Antecedentes .....	11
1.3. Formulación del problema .....	17
1.4. Aspectos teóricos .....	18
1.4.1. Estrés laboral .....	18
1.5. Objetivos .....	22
1.6. Hipótesis .....	22
1.7. Justificación .....	22
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	24
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	24
2.2. Población y muestra .....	24
2.3. Variables .....	25
2.4. Operacionalización de variables .....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	27
III. RESULTADOS .....	28
3.1. Tablas y gráficos .....	28
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable estrés laboral. ....	26
<b>Tabla 2.</b> Estadístico de fiabilidad .....	27
<b>Tabla 3.</b> Dimensión de cultura organizacional. ....	28
<b>Tabla 4.</b> Dimensión de problemas laborales.....	29
<b>Tabla 5.</b> Dimensión factores estresantes .....	30
<b>Tabla 6.</b> variable estrés laboral .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensión cultura organizacional.....	28
<b>Figura 2.</b> Dimensión problemas laborales .....	29
<b>Figura 3.</b> Dimensión factores estresantes. ....	30
<b>Figura 4.</b> Variable estrés laboral.....	31

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diagnosticar el estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo, Para obtener los resultados del trabajo de investigación se practicó la siguiente estructura:

Capítulo I - Se trabajó la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, así mismo se realizó la formulación del problema general y problemas específicos; como son, la justificación e hipótesis, que han sido aspectos relevantes para la obtención del objetivo general y específicos durante el trabajo de investigación, también se presenta los antecedentes de estudios en el contexto internacional, nacional y local.

Capítulo II - Se presenta la metodología del trabajo de investigación donde se considera el tipo y diseño de la investigación, la población, la muestra y la variable, mediante la definición conceptual y operacional; así mismo como las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Capítulo III - Se muestra la presentación y análisis de los resultados en tablas y figuras, que contienen los resultados de los datos obtenidos durante el presente trabajo de investigación.

Capítulo IV - Se precisa la discusión de resultados de las encuestas que fueron aplicados a los trabajadores de la empresa MACGA S.A.C. en la ciudad de Chiclayo.

Capítulo V - Se desglosa las conclusiones del trabajo de investigación, buscando contribuir al estudio de la variable de gran importancia dentro del contexto empresarial.

Capítulo VI - En el presente trabajo de investigación, se adjuntan las referencias bibliográficas, de los cuales se ha extraído información para dar una argumentación sólida al estudio.

Capítulo VII – Por último, se muestra las respectivas evidencias, con documentos que demuestran la veracidad de los hechos.

## 1.1. El problema de investigación

A nivel internacional, Mejía, et al. (2020) indican que los empleados en Chile presentan los síntomas más comunes que produce el estrés, es decir, el de un trabajador irritado, desanimado, sin ganas, desmotivado, frustrado, con falta de personalización, entre otros; lo cual genera un deterioro en la producción de la empresa y además el ausentismo laboral, todo ello es producto del elevado estrés asociado también con el síndrome de burnout; que es el más presente en las organizaciones en Chile.

Mesa (2020) manifiesta que, las personas que trabajan en las empresas ubicadas en Canarias son las más congruentes a presentar estrés, debido a que sus situaciones laborales no son agradables, ya que, tienen sobre funciones laborales, bajo apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y de sus jefes, falta de relaciones laborales, poca comunicación, desorganización en los roles, y todo ello influye en que el personal laboral afronte situaciones estresantes, y como consecuencia, los trabajadores faltan al trabajo, se sienten agotados, frustrados, desmotivados, con dolores musculares, irritados, debido a que, los índices elevados de estrés cambian el estado de ánimo y hasta la salud de la persona.

Aguirre, et al. (2018) encontraron que, el estrés atenta contra la calidad de vida de los colaboradores en una empresa aérea de Chile, debido a que laboran horas extras de su jornada diaria, son partícipes de un mal clima laboral, se relacionan con poca comunicación, laboran con pocos recursos de información, trabajan con mucha presión, ocasionando efectos negativos tanto en lo físico, psicológico, ya que presentan malestares en los muslos del cuerpo, en los huesos, emociones alteradas, ideación suicida, depresión, poca tolerancia, ineficacia, y todo ello se asocia con el ambiente de trabajo y de la familia. Es por tal razón, que las empresas aéreas suplen nuevas políticas de laborar para mejorar la salud de los colaboradores y promover el buen desempeño en las funciones asignadas.

Por otro lado, en el contexto nacional, Condori, et al. (2021) manifiestan que en las entidades empresariales en el distrito de Cabanillas – Puno, experimentan un alto rango de estrés y una baja productividad, debido a que los trabajadores laboran con exigencias, excesos de horas laborales, complejidad en

las labores, poco tiempo de descanso, poca información de sus funciones, entre otros, conllevando al ausentismo laboral, bajo rendimiento, ineficacia en las labores, ineficiencia en la producción, bajo rendimiento en la productividad e incapacidad del desarrollo de tareas; es por ello la planilla de trabajadores presento un estrés alto y una productividad baja.

Chunga, et al. (2020) indican que en empresas de Trujillo el personal evidencia un alto índice de estrés asociado con el síndrome de burnout, debido a que laboran una jornada mas de lo habitual, sobre carga en las labores, descontrol en los turnos de trabajo, ambiente de trabajo no adecuado, multifunciones, teniendo como consecuencia un estrés acumulativo, desmotivación, ausencia de compromiso, depresión, desgaste emocional al realizar las actividades y además algunas veces accidentes de tránsito, afectando de esta manera la salud del grupo de trabajadores.

Chiang, et al. (2018), señalan que, los trabajadores de una empresa de beneficencia en Chile experimentan altos rasgos de estrés e insatisfacción en sus labores, debido a que existe concurrentes rotaciones de personal, horas extendidas de trabajo, desorden en el control de turnos laborales, exigencias en tareas, ambiente inaccesible y por ende, como consecuencia son las renuncias de los trabajadores, desmotivación prolongada, poco compromiso y reducida productividad, además, presentan problemas emocionales como fatiga, depresión, ansiedad, poca tolerancia; y es por ello que la empresa toma decisiones referente a las políticas laborales referente; es decir el control de las funciones para que de esta manera obtener mejoras y mejor satisfacción en el centro laboral.

En el contexto local, La empresa Macga S.A.C es una Agencia peruana del grupo Movistar, comprometida con la distribución del servicio de telefonía móvil y de algunas ventas por menor.

Esta agencia se ubica en el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo; donde los colaboradores experimentan un desmedido estrés laboral, debido a que los individuos están en constante presión por las metas que tienen que alcanzar en el corto y largo plazo, así mismo se suma la carga laboral, los tiempos de atención al público, deficiencias en la comunicación, la falta de

incentivos en las diferentes áreas, los equipos de trabajo que dificultan el desarrollo de sus funciones, los cambios de horario en los refrigerios que afectan la salud de los mismos (gastritis, problemas respiratorios, úlceras, etc.). La excesiva presión a la que se ven expuestos a diario los colaboradores, tanto por parte de los jefes de área y los clientes, traen como consecuencia una negativa baja de productividad, desconcentración y desmotivación.

## **1.2. Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Ferreira (2021) en Chile, en su estudio cuya finalidad fue evaluar el estrés laboral en docentes de colegios básicos de la comuna de Quilpué, en el periodo de pandemia por el COVID-19. Utilizando una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva – no experimental, con una población de 62 profesores, aplicando como técnica de obtención de información una encuesta, con su instrumento un cuestionario. Donde se obtuvo como resultado que el 65,57% sufre desgaste laboral conocido también como síndrome de burnout, el 62,30% refleja altos rasgos de cansancio; el 70,97% refleja despersonalización y el 87,1% padecen de realización personal. Concluyendo que los docentes en tiempos de covid-19 reflejan altos índices preocupables de estrés laboral generado por las distintas causas como sobrecargas laborales, horas excedidas de trabajo, un horario disfuncional, poca información sobre las áreas, establecimiento ineficiente para el desarrollo de actividades, entre otros, los cuales también se asocian al síndrome de burnout caracterizado por un agotamiento a nivel emocional como profesional.

De Leo (2018) en Argentina, en su investigación tuvo como propósito analizar el grado de estrés en los trabajadores y comparar si los de atención al cliente son más propensos a padecer del estrés. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de diseño no experimental. Con una población 120 miembros de edades entre 18 y 60, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica y un instrumento como cuestionario. Obteniendo como resultados, el 42% de los trabajadores padecen de sobrecarga laboral, el 39% menciona que no existe un ambiente adecuado, el 47% refleja tensión hacia la vocación, en lo emocional y físico. Por ende, resulta que todos los factores asociados con el estrés están

asociados de manera directa con los miembros que laboran en la empresa telefónica. Por lo que, se concluyó que no hay diferencias destacadas por un nivel más alto en el sexo femenino o masculino y que el trabajo que realizan los trabajadores no es directamente con el cliente, por tal motivo, el estrés que reflejan son indicios.

Moreno (2018), Argentina, En su estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el Estrés laboral y las Estrategias de afrontamiento en los trabajadores de atención al cliente; Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de diseño no experimental. Con una población de 200 trabajadores a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y un instrumento como cuestionario. Donde se obtuvo que los empleados en ocasiones se encuentran con un alto grado de desánimo, y estrés; tomando referencia a los que tienen contacto directo con el cliente en su respectiva atención. Asimismo, mediante una evaluación de "t de Student" se afirmó que, el  $p < .05$ , por ende, el estrés que es percibido es debido a la sobrecarga horaria de 20Hrs laboradas. Concluyéndose que existe una relación positiva y significativamente entre la v. Estrés laboral y de las Estrategias de Afrontamiento indicando que, a mayor Estrés-mayor serán el afrontamiento de las Estrategias.

Ramírez (2018). en México, en su estudio cuya finalidad fue Conocer las acciones que generan el estrés en el personal que trabaja en el establecimiento Universitario UAEM Nezahualcóyotl. Utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-con diseño no experimental, con una población de 8 personas, a las mismas que se les aplicó como técnica de obtención de datos a una encuesta y un cuestionario como instrumento, donde se sustrajo como resultados, que el 40% de los encuestados se ven afectados por un estrés moderado, asimismo indicaron que los factores que lo generan son el ambiente donde concurren sus labores (les limita la realización de sus trabajos) e influyen en realizar a tiempo adecuado sus cargos. Por otro lado, su funcionamiento y desempeño en las labores ha bajado en un 30%, pues muy poco los jefes de las áreas administrativas los apoyan o resuelven inquietudes, induciéndolos a la presión, alteración y estrés. concluyéndose que los trabajadores si presentan estrés en un nivel medio, y los factores que lo generan

es el área limitada donde trabajan, los supervisores o jefes que no tienen una buena relación con el trabajador, las sobrecargas de trabajo, entre otras.

Moreno (2018), en México. en su investigación cuya finalidad fue detectar los factores internos y externos que hace presente el estrés en el contexto laboral para implementar el diseño de un programa sobre prevención y manejo de estrés laboral. Utilizo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-no experimental, donde se seleccionó 11 individuos como población, aplicándoles como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario, obteniendo como resultados que el 70% de trabajadores presenta un estrés a nivel intermedio, causado por el factor del ambiente donde laboran, por el que el 40% reflejan conflictos en compañeros de trabajo, el 35% manifiesta que existen espacios ineficientes para desempeñar su trabajo, demasiadas tensiones y exigencias laborales, por ello el aumento del nivel de estrés se prolongó y se expuso la calidad de vida de los colaboradores, concluyéndose que los determinantes del estrés se ubican entre las condiciones donde laboran, tensión, sobre carga, inseguridad de los empleados, rotación constante, entre otros. asimismo, se llegó a determinar un grado intermedio de estrés.

### **A nivel nacional**

Rojas y Saldaña (2021) en Cañete, en su estudio cuya finalidad fue determinar si existe relación entre el estrés en el ámbito laboral y el desempeño de cada profesional en una entidad hospitalaria. Utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-no experimental, con una población de 24 trabajadores lo mismo que, se tomaron en cuenta como muestra, aplicando un cuestionario como instrumento y como técnica una encuesta. Obteniendo como resultados que el 100% reflejan agotamiento emocional medianamente; el 87,50% reflejan personalización baja; el 12,50% muestran realización laboral media. Asimismo, se obtuvo una correlación de Rho de "Spearman" de valor 0.75%, mostrando una correlación alta y que el estrés si determina el desempeño de los trabajadores. Por lo que se concluyó una alta relación entre ambas variables y por ende significa el alto estrés que padecen los enfermeros en laborar su cargo.

Rafael y Salcedo (2021) En Cajamarca, su investigación tuvo como propósito determinar la asociación entre el estrés en el contexto laboral y el desempeño de los trabajadores de Distribuciones Don Teo S.A.C. utilizando un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-no experimental, con 54 colaboradores como población, Se les aplico como técnica de recolección de datos la encuesta y un cuestionario como instrumento. Obteniendo como resultados que el 43% de las personas que laboran en la entidad padecen de un regular estrés y un 38% reflejan un desempeño laboral bajo; indicando que, a mayor grado de estrés, su desempeño es menor. Concluyéndose que los índices de estrés son producidos por la tensión en el contorno laboral, falta de orientación, exigencias, multifunción, tecnología ineficiente, clima laboral no adecuado y todo ello es el claro reflejo del estrés en los trabajadores.

Moron (2019) En Lima, en su estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente de la variable gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C. utilizando un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-no experimental, con 50 empleados como población a quienes se les aplico como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Donde se obtuvo como resultados que el 38% realiza una buena gestión del talento humano, el 44% desarrollan sus habilidades, el 38% casi nunca aplican sus conocimientos, el 32% muchas veces no ejercen sus competencias, el 46% a veces reflejan rasgos de estrés laboral, el 32% percibe un mal clima laboral, el 36% padece de sobrecarga de trabajo y el 40% a veces presentan autoexigencias laborales. Concluyendo que, si existe una asociación positiva alta entre ambas variables, con una correlación de 0.88 y un valor de significancia de 0.05.

Villagaray (2019), En Ayacucho, en su estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de un Hospital” Nacional. Utilizando un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental. Con una población de 35 integrantes del centro hospitalario. A quienes se les aplico como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad significativa de 0.951 indicando que, si guarda relación el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento de los miembros de enfermería,

se encontró un extenso grado de estrés debido a las ocupaciones sobrecargadas en sus áreas laborales, entre otros. De tal manera se concluyó que las estrategias de afrontamiento que realizan en el hospital no ayudan a controlar el nivel de estrés, por lo que también se ve afectado el desempeño laboral del centro de atenciones.

Cordova (2017) En Lima, en su investigación tuvo como finalidad Determinar el nivel de estrés laboral en los miembros de Enfermería en el servicio Del Hospital Nacional arzobispo Loayza. Utilizo un enfoque cuantitativo-descriptivo de diseño no experimental; con una población de 50 enfermeras a quienes se les aplico una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario. Obteniendo como resultados que, el 38% referente al factor físico presenta un alto grado de estrés, en lo psicológico el 48% refleja alto estrés y en lo social el 48% presenta rasgos de nivel medio de estrés. Por lo que concluyo que el grado de estrés laboral es alto en los miembros de servicio, por ello, se aceptó la hipótesis de investigación, asimismo, el estrés se evidencio por las manifestaciones en los indicadores psicológicos (físico, social, psicosocial) los cuales se mostraron afectados.

### **A nivel local**

Delgado y Morales (2021) en su investigación planteo como objetivo determinar la relación entre grado de estrés laboral y estrategias de afrontamiento de enfermeras del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Utilizo un enfoque cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental. Con una población de 25 enfermeros, aplicando una encuesta como técnica y cuestionario como instrumento; teniendo como resultados que, el 44% de las trabajadoras reflejan un alto nivel de estrés, el 36% refleja un bajo realización personal, el 20% padece de un desgaste emocional, agotamiento; el 56% afronta emociones fuertes por el ambiente y estructura laboral. Concluyéndose que las colaboradoras afrontan situaciones tensas, por lo que no aplican estrategias, asimismo, ambas variables se relacionan significativamente, y se aceptó la Hipótesis de la relación existente.

Odar (2021) en su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y agresividad en personal de salud en el área Covid. Utilizo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-con diseño no experimental. Considero a 384 personas como población infinita; se les aplico como técnica de

información una encuesta y un cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultados que un 55% de los individuos presentan un nivel medio de estrés laboral, y el 57% reflejan niveles medios de agresividad. Concluyéndose que existe una relación positiva entre ambas variables, y se determinó que el personal presenta un estrés de nivel medio, por tal motivo el centro indico que se debe monitorear los acciones de agresividad y estrés para mejorar y obtener resultados positivos en su desarrollo laboral.

Correa (2021) en su estudio planteo como finalidad determinar la relación entre el desarrollo del trabajo remoto y el estrés de los empleados de la empresa de seguros. Utilizando un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-diseño no experimental. Con una población de 280 trabajadores a los que se les aplico como técnica una encuesta y un cuestionario como instrumento. Obteniendo como resultados que, el 51% presenta altamente sus habilidades referente al tiempo en planificación, el 47% medianamente considera reducir el tiempo en comunicación con sus colegas de trabajo, el 29% pocas veces percibe apoyo y confianza por parte de sus superiores, el 43% percibe que hay más oportunidades en el trabajo remoto, sin embargo, el 40% indica que no es adecuado laborar desde casa, pues para algunas tareas se imposibilita la realización, asimismo, presenta un nivel de significancia  $0.000 < 0.05$ ; un coeficiente de Spearman de 0.65. por lo que se concluye, que la relación que presentan ambas variables es directamente significativa. Y la medición entre las variables en estudio es intermedia; precisando que el trabajo remoto impacta medianamente en aumentar el estrés en el teletrabajo.

Quesquén (2019) en su investigación definió como finalidad determinar la relación entre estrés laboral y la competencia parental vista en trabajadores de municipalidades, Utilizo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental. Enfocándose en una población de 320 trabajadores, y como muestra a 150, se les aplico como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario. Hallando como resultados que los trabajadores perciben un alto nivel de deficiencias en sus competencias en el aspecto parental, asimismo, el 60% refleja un estrés laboral en grado intermedio, se muestra valores de ( $p < 0.05$ ) indicando que existe una relación negativa entre ambas variables, pues el desequilibrio en las

exigencias de trabajo afecta en el ámbito de cuidar, educar, entre otros. Por otro lado, se indica que el estrés influye al cambio de competencias en los miembros de la municipalidad. Concluyéndose que la variable estrés en el ámbito laboral impacta de manera negativa en los empleados al percibir exigencias.

Barrios (2018) en su estudio tuvo como objetivo Identificar la asociación entre el estrés laboral y la calidad de vida presente en los profesores. Utilizó una investigación cuantitativa, descriptiva-diseño no experimental. Comprendida por una población de 30 docentes, aplicando como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario; manifestando como resultado un 47% de los miembros presentan un alto nivel de estrés laboral, y asimismo el 45% se muestran con una calidad de vida baja por el agotamiento, irritación, baja realización de los mismos, entre otros. Generando de tal manera una negativa en el bienestar de los trabajadores; Asimismo, se indicó que  $p < 0.05$ , concluyéndose que existe una relación negativa entre ambas variables; por lo que tiende a un bajo rendimiento profesional, desinterés y malestares.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuál es el análisis del nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo – 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el diagnóstico de la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo – 2020?

¿Cuáles son los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo – 2020?

¿Cuáles son los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo – 2020?

## **1.4. Aspectos teóricos**

### **1.4.1. Estrés laboral**

Torres y Baillés (2014), mencionan que, el estrés, son emociones no agradables en la vida de las personas, este problema perjudica el bienestar, además afecta al rendimiento y desempeño que ejerce un individuo en una actividad; asimismo también se ve reflejado en la eficiencia y eficacia que demuestra en la organización, esta acción que genera el estrés se debe muchas veces a falta de apoyo por parte de sus superiores, compañeros de área, exigencias, desgaste emocional y físico.

Davis y Newstrom (2015) El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

Mateo (2013), menciona que, el estrés se produce por los indicadores fisiológicos, psicológicos y del comportamiento de una persona, la cual pretende adaptarse a presiones y exigencias; sin embargo, en muchas situaciones depende como lo afronta el individuo, y el entorno donde se encuentre el individuo.

Además, también genera molestia, debido a que esta sensación pone en aviso al cerebro, alertándole que el individuo se encuentra en una situación frustrante y debido a ello se expone el control de las emociones, y la forma de afrontar dicha situación. (Coaching, 2016).

El estrés laboral proviene de las tensiones en los centros de labores, empresas, instituciones, en los desplantes con otra colega, por la falta de afrontamiento en emociones fuertes, exigencias, que desequilibran el control. entre otros que refleja el estrés, (Del Hoyo, 2004).

Dollard (2001), menciona que, el estrés en el ámbito laboral inicia con un estado de incomodidad, interviniendo la serie de estresores y tensiones que descontrola las emociones y la capacidad de afrontar, manejar la situación; este problema aparece en cualquier organización ya sea grande o pequeña, en todo rubro empresarial; limitando el rendimiento y desarrollo de la empresa, perjudicando la calidad de vida de los trabajadores y con ello la eficacia, eficiencia.

#### **1.4.1.1. Características**

Robbins (2005) afirma que, se muestran de diversas maneras dependiendo como lo afronta la personas, en algunos casos los individuos son sometidos a varias funciones, exigencias lo que genera un exceso de estrés, en lo cual se puede manifestar como aumento de presión en las arterias, problemas de corazón, reacciones descontroladas, insomnios, dolores de cabeza, musculares, el no tener ganas ni indicios de consumir tus alimentos también puede ser un síntoma alarmante de estrés. Del mismo modo se recalca que el estrés puede jugar un papel de entorpecedor cuando se trata de tomar una decisión favorable para la organización; Por ello, es de suma importancia cuando una persona se sume al trabajo en una organización, este provea las condiciones en las que va trabajar, si es apto para contribuirse en el puesto y si es capaz de afrontar situaciones de tensiones, exigencias, presiones; de lo contrario es aconsejable que no acepte una labor de este rango por que se necesita capacidad de afrontamiento; del mismo modo tiene que leer las políticas de la empresa e informarse de la zona horaria laboral para que de esta manera no tenga problemas serios con su salud o de padecer de un estrés grave que afecte su desarrollo de vida.

#### **1.4.1.2. Tipos de estrés**

Pose (2005), toda persona tiene diferente forma de afrontar la sensación de estrés, como también la intensidad de esta, asimismo los tipos se clasifican:

**Estrés temporal:** se caracterizan por frustraciones pequeñas o estados cambiantes de humor, dolor de cabeza, en los muslos del cuerpo y todo ello es la más común en ambientes laborales, en casa o en amigos.

**Estrés permanente:** esta clase de estrés está presente en centros de labores donde tratan a los colaboradores con exigencias y mucha presión, donde su rutina es en constante estrés, asimismo, las continuas frustraciones, situaciones que molestan a las personas también perjudican la salud, hasta provocar daños serios en el ser humano.

Asimismo, Pose (2005) menciona que existen tipos de estrés según el grado de intensidad:

**Estrés leve:** los efectos que produce en las personas son menores, pequeño dolor de cabeza, leves dolores musculares, las cuales no ocasionan problemas graves en la salud.

**Estrés grave:** cuyos reflejos pueden ocasionar serios desequilibrios tanto físicamente, psicológicamente, socialmente en los seres humanos, en lo cual perjudican de manera no favorable en el nivel de vida y en sus labores, donde suelen haber renunciaciones laborales, despidos, baja productividad, entre otros.

**Estrés neutral:** Es el estrés que dependerá del entorno y en como lo afronta la persona, ya que puede actuar en forma positiva, sin desequilibrar la vida y el bienestar del colaborador, pero siempre sucede si el individuo es capaz de sobrellevar estas situaciones a las que se sumerge diariamente, al tratarse de ello puede producir vitalidad y energía, además la factibilidad de tomar riesgos que inicien el desarrollo profesional, permitiendo tener más conocimientos y experiencias en el campo.

**Distrés:** o también conocido como mal estrés (desagradable estrés o negativo); este interviene en el desarrollo de la persona, pues genera una presión, ansiedad muy arriba de lo inusual referente al trabajo impuesto por el jefe.

Esta acción va asociado siempre por un descontrol fisiológico, donde participa la hiperactividad, el aceleramiento de funciones, problemas musculares, síntomas de otras enfermedades, y debido a ello se deteriora tu círculo de vida junto con tu entorno; por otro lado, un exceso de estrés positivo suele ser causado por el distrés; por ejemplo, cuando un individuo ha sufrido de ataque al corazón u otro problema cardíaco, ya sea causa por una impresión, emoción fuerte, y este muestra síntomas de ansiedad, pánico, y un descontrol de emociones.

#### **1.4.1.3. Dimensiones del estrés laboral**

Según Davis y Newstrom (2015); nos muestra las tres dimensiones del estrés laboral, que son clasificadas en:

**Cultura organizacional:** conformada por sentimientos, creencias, costumbres, valores, hábitos, percepciones, actitudes, tradiciones, formas de interactuar, religiones dentro de una organización. Esta facilita la adaptación de estrategias que favorecen la sociedad, o extraerlas si es lo contrario; por el mismo modo esta cultura sirve como guía para obtener grandes resultados, para la realización de objetivos empresariales, para la mejora de desempeño y compromiso dentro de sus funciones, todo este sistema coopera e impulsa a la organización a la previa mejora y actualización de esta con la facilidad de que se siga desarrollando y creciendo.

**Problemas laborales.** – son aquellas actuaciones que producen conflictos con los colegas de trabajo, jefes, entre otros; causados por algún desajuste, desacuerdos, diferencias en opiniones, las cuales pueden llegar a un mayor rango y producir un descontrol emocional. Además, como consecuencia de estos problemas, puede causar la ausencia de compañerismo, comunicación no asertiva, desorganización, dificultades para relacionarse y de tratarse con reciprocidad. A medida que aumentan estos problemas, el estrés aparece en la vida de cada colaborador, mostrándose como un riesgo emergente en la organización; ya que afecta en las condiciones laborales, en la realización de sus funciones, en el desempeño, eficacia y la eficiencia dentro de la empresa.

**Factores estresantes.** – denominados también agentes estresantes o estresores, los cuales son acciones descontroladas del estrés en las personas, y están pueden verse en diferentes efectos tanto físico, psicológico, artificial, acústico, sociocultural, ambiental, que, de modo directo o indirecto, inicia el desequilibrio en las actividades de los trabajadores y se pueden clasificar en físicos: como el grado de temperatura, la densidad de iluminación, el nivel de ruido, etc. O dependiendo del concepto de la tarea: el nivel de conocimientos para desarrollarla, el horario, entre otros.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020

### **1.5.2. Objetivo específico**

Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.

Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.

Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Existe un nivel considerable de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020

H0: No existe un nivel considerable de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020

## **1.7. Justificación**

Según Ñaupas, et al. (2014) Indica que, el estudio se puede justificar de forma teórica, metodológica y social:

La presente investigación se justifica desde el modelo teórico, debido a que se basa en los estudios de distintos autores. Tomando en consideración las tres dimensiones de los autores Davis y Newstrom referente al tema estrés laboral, asimismo se aporta conocimientos en el presente estudio para favorecer investigaciones futuras sobre dado tema y mejorar de forma positiva las situaciones que enfrente la empresa Macga S.A.C en la ciudad de Chiclayo.

Referente a lo social se orienta a dar solución a las situaciones estresantes que hacen frente los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo, asimismo, se busca el aporte, diagnosticando las falencias o problemas que presentan los colaboradores de dicha organización, también la presente investigación servirá de aporte sostenible para que los jefes o responsables del equipo de trabajo tomen en cuenta y solucionen de la mejor manera las mencionadas situaciones de estrés que padecen el personal de la empresa

### **Metodológica**

La investigación que se presenta es de tipo descriptiva, porque se diagnosticara, analizará e interpretara la variable del estrés laboral, esto permitirá facilitar aportes que mejoren los percances que atraviesa la organización. Se debe recoger información concreta de la variable en estudio, aplicada a través de la encuesta a los 50 trabajadores; la información recogida será validada y procesada estadísticamente, en el sistema SPSS.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación:**

**Descriptiva:** Debido a que se describen los datos de información recolectados de manera agrupada referente a las variables de estudio, asimismo, permite describir la situación problemática actual y además ayuda a la comprobación de la o las hipótesis asociadas con el tema estudiado de la presente investigación (Hernández et al., 2014).

**Cuantitativa:** Se identifica por su metodología y técnicas cuantitativas, la forma del muestreo como también la interpretación estadística (Ñaupás, 2014).

Por tal razón, el presente estudio se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, debido a que se recolectó información estadística para describir las situaciones estresantes que afrontan los trabajadores y determinar el nivel de estrés de la empresa Macga S.A.C.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

Según Palella y Martins (2003), es de carácter no experimental, cuando no se sustituyen los datos de información, es decir no se manipulan de ninguna forma, se analizan y se fundamentan tal como es su entorno natural.

Por tal motivo, la investigación es no experimental, debido a que, se realizó el estudio sin manipular ningún fundamento, es decir, se basaron fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población.**

Hernández et al. (2014), lo definen como un conjunto de unidades finitas o infinitas que servirán para ser estudiadas, los cuales poseen características comunes y similares.

Es por ello, en el presente trabajo de investigación se ha considerado a los 50 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Chiclayo.

### **2.2.2. Muestra.**

Hernández et al. (2014) lo describen como un subconjunto de toda la población de los cuales se adquirirá información, por ende, deben ser delimitados o definidos de manera precisa.

En base a ello, se tomará la población total, lo cual son 50 colaboradores, ya que siendo menor a 100, no se realizará ninguna fórmula para obtener la muestra.

### **2.3. Variables**

**Estrés laboral:** Davis y Newstrom (2015) El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

## 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1.**  
*Variable estrés laboral.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica / instrumento</b>
Estrés Laboral	Cultura organizacional	Ambiente físico	1	Encuesta / cuestionario
		Actitudes	2	
		Emociones	3	
	Problemas laborales	Comunicación	4,5	
		Tiempo	6	
		Riesgos laborales	7	
	Factores estresantes	Conflictos laborales	8,9,10	
		Lugar laboral	11	
		Situaciones de frustración	12	
		Actividades aburridas	13, 14	
		Equipos en mal condición	15	

*Fuente: elaboración propia*

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

**Técnica - Encuesta:** técnica de recolección de información, utilizada en las investigaciones, esta técnica nos ayudará a construir un acercamiento con los elementos de información de los cuestionarios previamente propuestos. (Bernal, 2010)

Este estudio será aplicado a los 50 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo con la única finalidad de obtener información necesaria para el trabajo de investigación.

**Instrumento – Cuestionario:** Bernal (2010). afirma que el cuestionario es un conjunto de interrogantes a resolver para recabar datos importantes, el único objetivo del mismo es llegar a cumplir el trabajo de la investigación.

El instrumento de estudio es el cuestionario, ya que se utilizó con éxito en la presente investigación. La finalidad de ello fue la obtención de información de cada variable de estudio y lo que constituye la base del problema.

**Tabla 2.**  
*Estadístico de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,896	15

**Fuente:** Sistema estadístico SPSS25.

### III. RESULTADOS

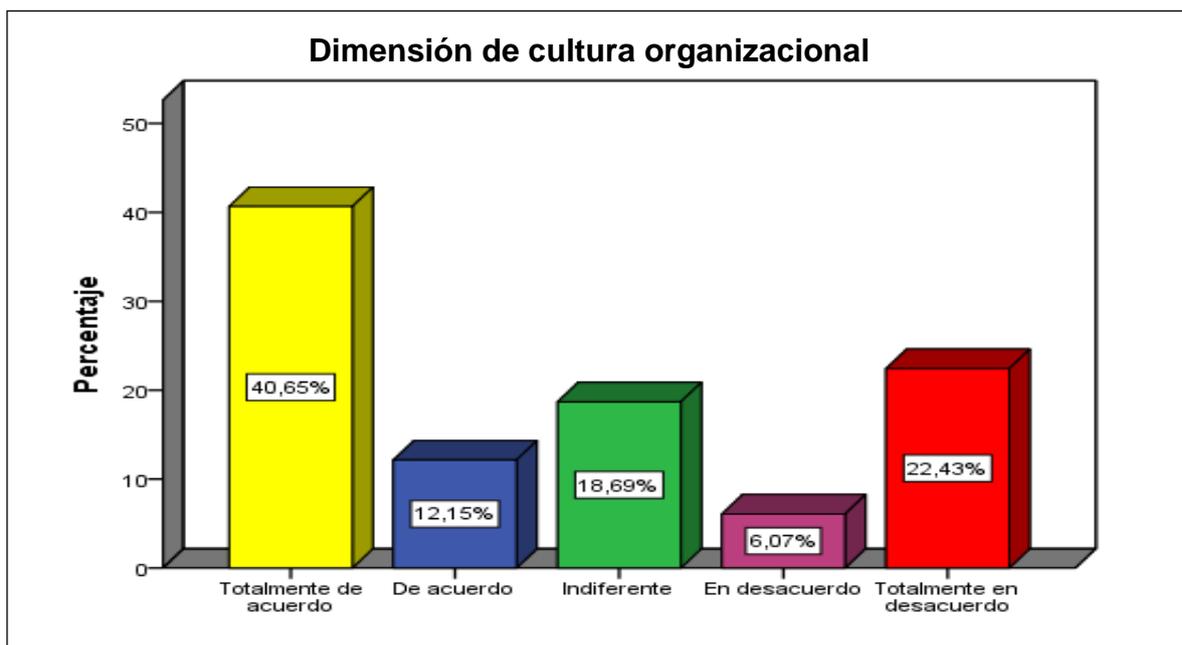
#### 3.1. Tablas y gráficos

**Tabla 3.**

*Dimensión de cultura organizacional.*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	40,65%
De acuerdo	5	12,15%
Indiferente	8	18,7%
En desacuerdo	2	6,07%
Totalmente en desacuerdo	15	22,43%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020*



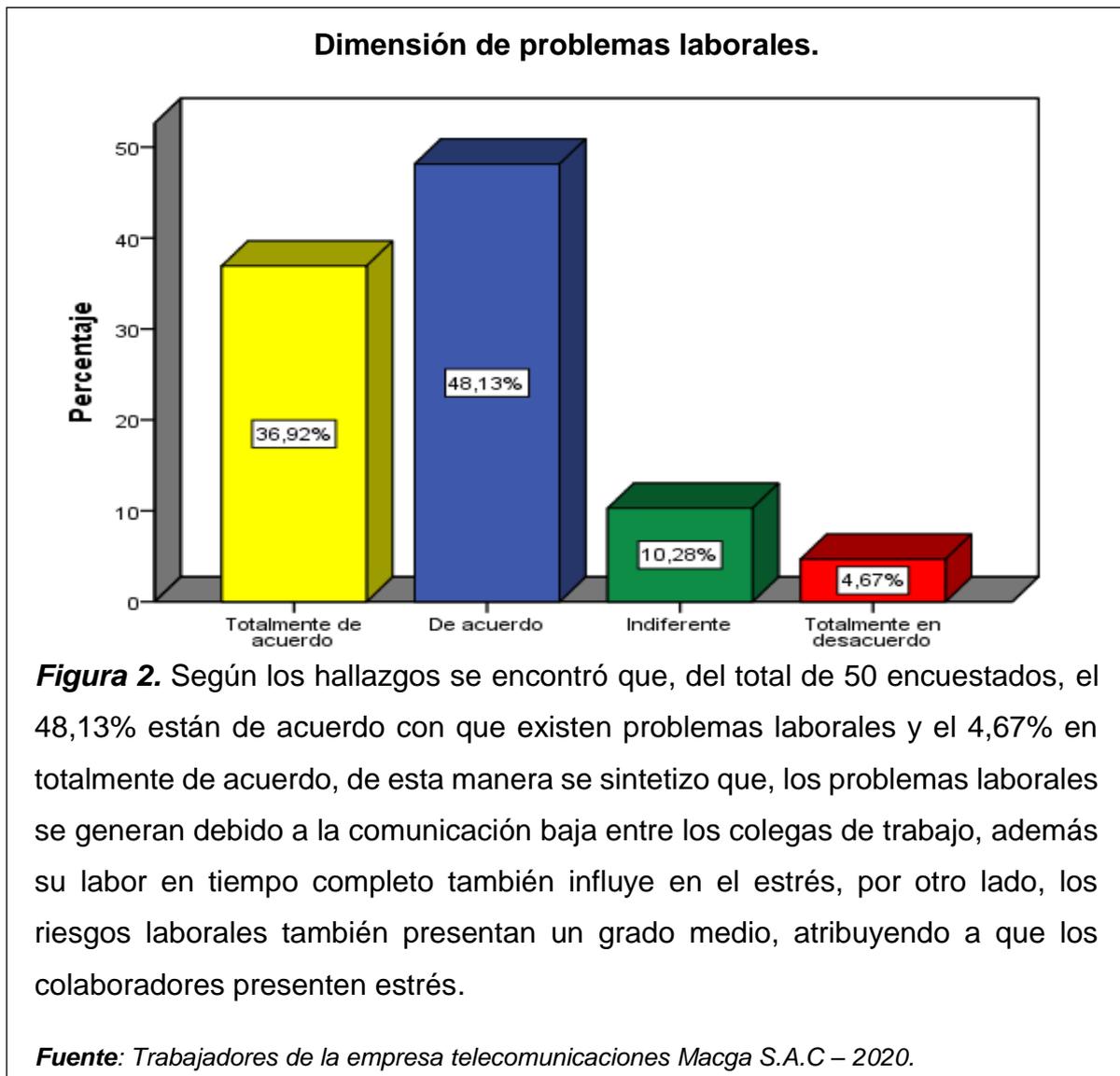
**Figura 1.** Según los hallazgos se encontró que, del total de 50 encuestados, el 40,65% están en totalmente de acuerdo con la dimensión cultura organizacional y el 6,07% en desacuerdo, de esta manera se sintetizo que, los que contribuyen la cultura organizacional del centro laboral presentan estrés, pues el centro físico laboral siempre les produce estrés. Las actitudes de los colaboradores no son influyentes en su estrés, sin embargo, emocionalmente se sienten agotados.

*Fuente: Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020.*

**Tabla 4.**  
*Dimensión de problemas laborales.*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	36,92%
De acuerdo	29	48,1%
Indiferente	6	10,28%
Totalmente en desacuerdo	3	4,67%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020*

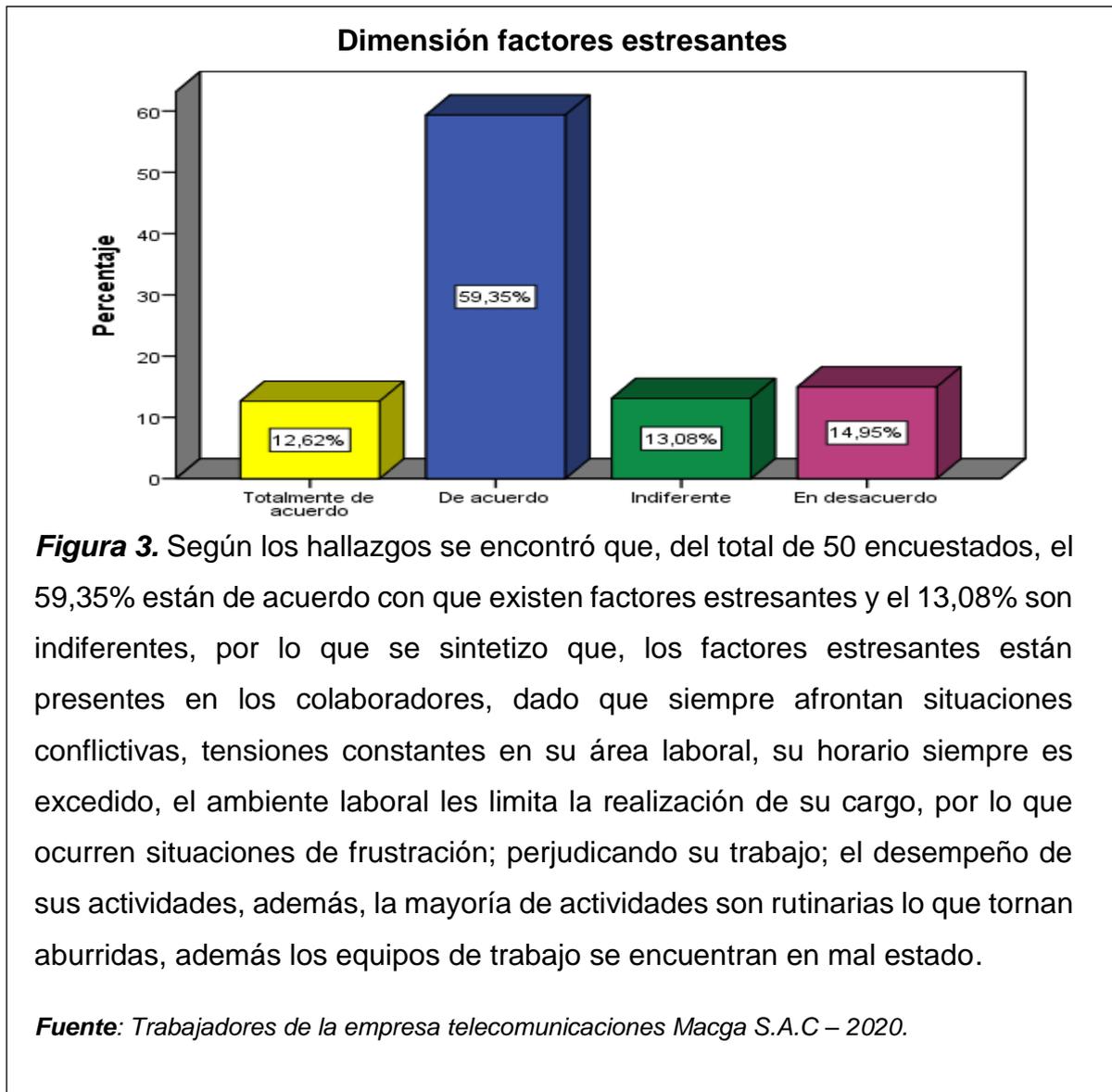


**Tabla 5.**

*Dimensión factores estresantes*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	12,62%
De acuerdo	26	59,35%
Indiferente	9	13,08%
En desacuerdo	12	14,95%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020



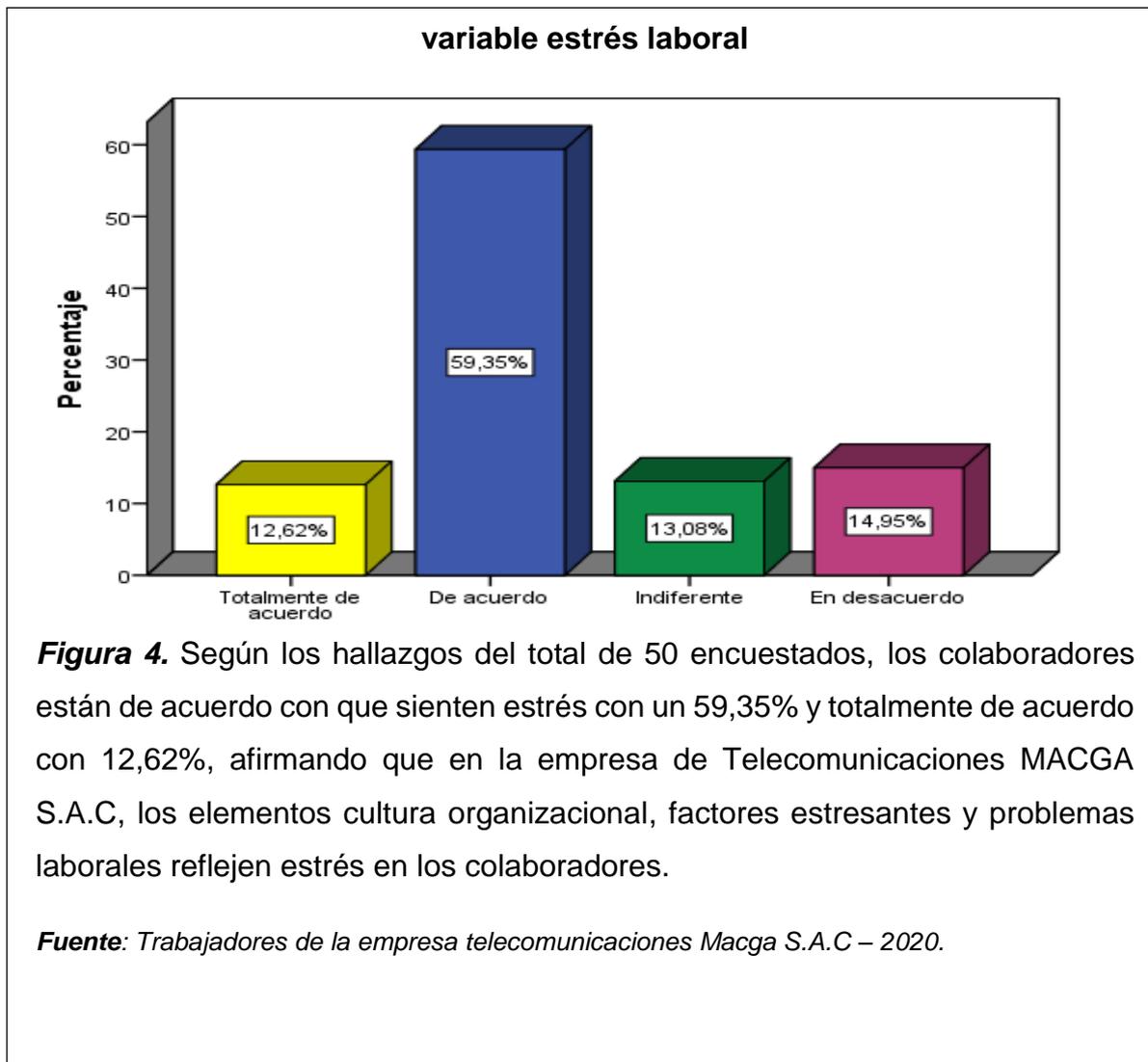
**Figura 3.** Según los hallazgos se encontró que, del total de 50 encuestados, el 59,35% están de acuerdo con que existen factores estresantes y el 13,08% son indiferentes, por lo que se sintetizo que, los factores estresantes están presentes en los colaboradores, dado que siempre afrontan situaciones conflictivas, tensiones constantes en su área laboral, su horario siempre es excedido, el ambiente laboral les limita la realización de su cargo, por lo que ocurren situaciones de frustración; perjudicando su trabajo; el desempeño de sus actividades, además, la mayoría de actividades son rutinarias lo que tornan aburridas, además los equipos de trabajo se encuentran en mal estado.

**Fuente:** Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020.

**Tabla 6.**  
*variable estrés laboral*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	12,62%
De acuerdo	26	59,35%
Indiferente	9	13,08%
En desacuerdo	12	14,95%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Trabajadores de la empresa telecomunicaciones Macga S.A.C – 2020*



#### **IV. DISCUSIÓN**

Para recolectar información en la presente investigación se empleó un cuestionario aplicado a 50 colaboradores de empresa telecomunicaciones Macga S.A.C, de los cuales se obtuvieron diversos resultados, donde a continuación se discutirán los resultados más relevantes para dar cumplimiento a los objetivos planteados:

De acuerdo con el objetivo 01: Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.

Se encontró que, el 40,65% están en totalmente de acuerdo con la cultura organizacional es uno de los factores estresantes y el 6,07% en desacuerdo, de esta manera se sintetizó que, los que contribuyen la cultura organizacional del centro laboral presentan estrés, pues su centro laboral siempre les produce estrés. Las actitudes de los colegas no son influyentes en su estrés, sin embargo, emocionalmente se sienten agotados.

Siendo contrastado con la investigación de Moron (2019) En Lima, donde se obtuvo como resultados que el 38% realiza una buena gestión del talento humano, el 44% desarrollan sus habilidades, el 38% casi nunca aplican sus conocimientos, el 32% muchas veces no ejercen sus competencias, el 46% a veces reflejan rasgos de estrés laboral, el 32% percibe un mal clima laboral, el 36% padece de sobre carga de trabajo y el 40% a veces presentan autoexigencias laborales.

Además, se basó en la teoría de Davis y Newstrom (2015) quienes indican que la cultura organizacional, está conformada por sentimientos, creencias, costumbres, valores, hábitos, percepciones, actitudes, tradiciones, formas de interactuar, religiones dentro de una organización.

De acuerdo con el objetivo 02: Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.

Se encontró que, el 48,13% están de acuerdo con que existen problemas laborales y el 4,67% en totalmente de acuerdo, de esta manera se sintetizo que, los problemas laborales se generan debido a la comunicación baja entre los colegas de trabajo, además su labor en tiempo completo también influye en el estrés, por

otro lado, los riesgos laborales también presentan un grado medio, atribuyendo a que los colaboradores presenten estrés.

Constatándose con Correa (2021) en su estudio obtuvo como resultados que, el 51% presenta altamente sus habilidades referente al tiempo en planificación, el 47% medianamente considera reducir el tiempo en comunicación con sus colegas de trabajo, el 29% pocas veces percibe apoyo y confianza por parte de sus superiores, el 43% percibe que hay más oportunidades en el trabajo remoto, sin embargo, el 40% indica que no es adecuado laborar desde casa, pues para algunas tareas se imposibilita la realización, asimismo, presenta un nivel de significancia  $0.000 < 0.05$ ; un coeficiente de Spearman de 0.65. por lo que se concluye, que la relación que presentan ambas variables es directamente significativa. Y la medición entre las variables en estudio es intermedia; precisando que el trabajo remoto impacta medianamente en aumentar el estrés en el teletrabajo.

Basándose en la teoría de Davis y Newstrom (2015) quienes indican que los problemas laborales, son aquellas actuaciones que producen conflictos con los colegas de trabajo, jefes, entre otros; causados por algún desajuste, desacuerdos, diferencias en opiniones, las cuales pueden llegar a un mayor rango y producir un descontrol emocional.

De acuerdo con el objetivo 03: Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo – 2020

Se encontró que, el 59,35% están de acuerdo con que existen factores estresantes y el 13,08% son indiferentes, por lo que se sintetizó que, los factores estresantes están presentes en los colaboradores, dado que siempre afrontan situaciones conflictivas, tensiones constantes en su área laboral, su horario siempre es excedido, el ambiente laboral les limita la realización de su cargo, por lo que ocurren situaciones de frustración; perjudicando su trabajo; el desempeño de sus actividades, además, la mayoría de actividades son rutinarias lo que tornan aburridas, además los equipos de trabajo se encuentran en mal estado.

Siendo similares al estudio de Delgado y Morales (2021) que en su investigación logró obtener como resultados que, el 44% de las trabajadoras reflejan un alto nivel de estrés, el 36% refleja un bajo realización personal, el 20%

padece de un desgaste emocional, agotamiento; el 56% afronta emociones fuertes por el ambiente y estructura laboral.

Basándose en la teoría de Davis y Newstrom (2015) quienes indican que los Factores estresantes, denominados también agentes estresantes o estresores, los cuales son acciones descontroladas del estrés en las personas, y están pueden verse en diferentes efectos tanto físico, psicológico, artificial, acústico, sociocultural, ambiental.

Por último, se encontró que los colaboradores están de acuerdo con que sienten estrés con un 59,35% y totalmente de acuerdo con 12,62%, afirmando que en la empresa de Telecomunicaciones MACGA S.A.C, los elementos cultura organizacional, factores estresantes y problemas laborales reflejen estrés en los colaboradores.

Contrastándose con Odar (2021) en su investigación obtuvo como resultados que un 55% de los individuos presentan un nivel medio de estrés laboral, y el 57% reflejan niveles medios de agresividad; Moreno (2018), en México. en su investigación obtuvo como resultados que el 70% de trabajadores presenta un estrés a nivel intermedio, causado por el factor del ambiente donde laboran, por el que el 40% reflejan conflictos en compañeros de trabajo, el 35% manifiesta que existen espacios ineficientes para desempeñar su trabajo, demasiadas tensiones y exigencias laborales, por ello el aumento del nivel de estrés se prolongó y se expuso la calidad de vida de los colaboradores. Y con Ferreira (2021) en Chile, en su estudio obtuvo como resultado que el 65,57% sufre desgaste laboral conocido también como síndrome de burnout, el 62,30% refleja altos rasgos de cansancio; el 70, 97% refleja despersonalización y el 87,1% padecen de realización personal.

## V. CONCLUSIONES

En conclusión, se analizó que existe un nivel alto de estrés debido a que los colaboradores de Telecomunicaciones MACGA S.A.C se sienten estresados, demostrando que los elementos de cultura organizacional son deficientes con un 40.65%, factores estresantes presentan un 59.35% y problemas laborales un 48.13%, haciendo que los elementos antes mencionados causen un alto nivel de estrés en el personal.

Se logro diagnosticar que la cultura organizacional de telecomunicaciones Macga es un factor estresante ya que con el 40.65% se demostró estar totalmente de acuerdo con este factor, debido a que para los colaboradores su centro laboral siempre les produce estrés, además emocionalmente se sienten agotados y sus actitudes son influyentes en su estrés.

De la misma manera, se describió que los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga son generados debido a la comunicación baja entre los colaboradores el cual obtuvo un 48.13% demostró estar de acuerdo con esto, además su labor en tiempo completo también repercute en el estrés, tanto como los riesgos laborales los cuales presentan un grado medio, atribuyendo a que los colaboradores presenten estrés.

Por último, se logró identificar que los factores estresantes ocupando un 59.35% se demostró que los factores en telecomunicaciones Macga S.A son las situaciones conflictivas, las tensiones constantes en su área laboral, su horario siempre excedido, además el ambiente laboral les limita la realización de su cargo, por lo que ocurren situaciones de frustración; perjudicando su trabajo y el desempeño de sus actividades, asimismo, la mayoría de actividades son rutinarias lo que tornan aburridas, y los equipos de trabajo en algunas ocasiones se encuentran en mal estado.

## REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sanchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. Scielo. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212018000200239&script=sci_arttext)
- Barrios, I. (2018). Estrés laboral y calidad de vida en docentes de una institución educativa nacional de Chiclayo, 2018. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8605>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Scielo. Obtenido de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext)
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, G., Rodríguez, D., & Morillo, A. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. revistas.ucv. Obtenido de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejiana/article/view/75>
- Condori, M., Huanca, J., Morales, J., & Aguilar, S. (2021). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas. Polodelconocimiento. Obtenido de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2221>
- Cordova, N. (2017). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina 3I, 3II Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima diciembre 2016 <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1366>
- Correa, R. (2021). Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo. Obtenido de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3856>

- Davis, K & Newstrom (2015), *Comportamiento Humano en el trabajo*. 8ª. Edición. McGraw Hill. México.
- De leo, M. (2018). Estrés laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos. Obtenido de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/8071>
- Delgado, N., & Morales, L. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo, 2018. Obtenido de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9468>
- Ferreira, J. (2021). ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE LA COMUNA DE QUILPUÉ EN PERÍODO DE PANDEMIA POR COVID-19. Obtenido de: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/50441>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación Científica. México: mexicana.
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., chacon, S., & García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. scielo. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Mesa, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Scielo. Obtenido de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2019000300010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2019000300010&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Moreno, J. (2018). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Millenials en Empresas de Telefonía Móvil privada. Obtenido de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/7931>

- Moreno, F. (2018). Factores internos y externos causantes de estrés laboral en una microempresa productora de aceites y mantecas vegetales en el año 2017. Obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98620>
- Moron, S. (2019). Gestión del talento humano y estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45605>
- Odar, J. (2021). Estrés laboral y agresividad en personal de salud del área Covid de la Provincia de Chiclayo. Obtenida de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75188>
- Quesquén, C. (2019). ESTRÉS LABORAL Y COMPETENCIA PARENTAL PERCIBIDA EN COLABORADORES DE MUNICIPALIDADES DE LAMBAYEQUE. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5664>
- Rafael, E., & Salcedo, B. (2021). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE DISTRIBUCIONES DON TEO SAC. Obtenido de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1502>
- Ramírez, T. (2018). ESTRÉS LABORAL EN AUXILIARES ADMINISTRATIVOS Y SECRETARIAS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO. Obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98618>
- Rojas, F., & Saldaña, G. (2021). Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de cañete, 2020. Obtenido de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/930>
- Villagaray, V. (2019), Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Ayacucho, 2019. Obtenido de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2702>

## ANEXOS

### Anexo 1: Formato del cuestionario

#### ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con el estrés laboral en la empresa telecomunicaciones MACGA S.A.C Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa. Lea atentamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje acuerdo a su punto de vista. Conteste todas las preguntas.

Donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable Estrés laboral</b>						
<b>Dimensión 01: Cultura organizacional</b>						
01	¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés?					
02	¿Las malas actitudes de los compañeros de trabajo le generan estrés?					
03	¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?					
<b>Dimensión 02: Problemas laborales</b>						
04	¿los jefes de áreas están presentes con usted en toda situación?					
05	¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
06	¿Siente que trabajar tiempo completo le ocasiona estrés?					
07	¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como ruidos?					
<b>Dimensión 03: Factores estresantes</b>						
08	¿Las situaciones conflictivas en su trabajo le generan estrés?					
09	¿en su cargo que desempeña está en constantes tensiones?					
10	¿el tiempo laboral es excedido?					

11	¿el ambiente de trabajo es limitante para la realización eficiente de trabajo?					
12	¿en el ambiente laboral ocurren situaciones de frustración, inseguridades que perjudica la realización de trabajos?					
13	¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?					
14	¿Las actividades en el trabajo son aburridas y rutinarias?					
15	¿Las herramientas de trabajo le atribuyen estrés?					

## Anexo 2: Validación de cuestionario

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham José García Yovera
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dr. En Gestión Pública y Mg. en Gestión del Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020		
<b>DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
<b>NOMBRES</b>	Mondragón Ruiz Yohana	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020?	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE ESTRÉS LABORAL</b>		
1. ¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés? a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)      TD( )	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Las malas actitudes de los compañeros de trabajo le generan estrés? a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)      TD( )	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p><b>3. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Su jefe de área está presentes con usted en toda situación?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Siente que trabajar tiempo completo le ocasiona estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como ruidos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Las situaciones conflictivas en su trabajo le generan estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>9. ¿En su cargo que desempeña está en constantes tensiones?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿El tiempo laboral es excedido?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>11. ¿El ambiente de trabajo es limitante para la realización eficiente de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En el ambiente laboral ocurren situaciones de frustración, inseguridades que perjudica la realización de trabajos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Las actividades en el trabajo son aburridas y rutinarias?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Las herramientas de trabajo le atribuyen estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  15  </u> Nº TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dr. Emma Verónica Ramos Farroñan
	<b>PROFESION</b>	Licenciada en administración Magister en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dr. ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 años
	<b>CARGO</b>	DTC UCV PIURA
ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020		
<b>DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
<b>NOMBRES</b>	Mondragón Ruiz Yohana	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u>GENERAL</u> Analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020?	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE ESTRÉS LABORAL</b>		
<b>1. ¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés?</b> a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)      TD( )	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>2. ¿Las malas actitudes de los compañeros de trabajo le generan estrés?</b> a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)      TD( )	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p><b>3. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Su jefe de área está presentes con usted en toda situación?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Siente que trabajar tiempo completo le ocasiona estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como ruidos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Las situaciones conflictivas en su trabajo le generan estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>9. ¿En su cargo que desempeña está en constantes tensiones?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿El tiempo laboral es excedido?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>11. ¿El ambiente de trabajo es limitante para la realización eficiente de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En el ambiente laboral ocurren situaciones de frustración, inseguridades que perjudica la realización de trabajos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Las actividades en el trabajo son aburridas y rutinarias?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Las herramientas de trabajo le atribuyen estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  15  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAS Nº 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jorge Robinson Villanueva Villacorta
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA – Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	16 años
	<b>CARGO</b>	Analista
ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020		
<b>DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
<b>NOMBRES</b>	Mondragón Ruiz Yohana	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020?	
	<b>ESPECÍFICOS</b> - Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. - Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE ESTRÉS LABORAL</b>		
<b>1. ¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés?</b> a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)	TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
<b>2. ¿Las malas actitudes de los compañeros de trabajo le generan estrés?</b> a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	TA (X)	TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p><b>3. ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>4. ¿Su jefe de área está presentes con usted en toda situación?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>5. ¿Existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>6. ¿Siente que trabajar tiempo completo le ocasiona estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>7. ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como ruidos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>8. ¿Las situaciones conflictivas en su trabajo le generan estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>9. ¿En su cargo que desempeña está en constantes tensiones?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>
<p><b>10. ¿El tiempo laboral es excedido?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:  _____  _____</p>

<p><b>11. ¿El ambiente de trabajo es limitante para la realización eficiente de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En el ambiente laboral ocurren situaciones de frustración, inseguridades que perjudica la realización de trabajos?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Las actividades en el trabajo son aburridas y rutinarias?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Las herramientas de trabajo le atribuyen estrés?</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo.  b) De acuerdo  c) Indiferente  d) En desacuerdo  e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA ____15____ Nº TD ____0__</p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**

### Anexo 3: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación

*“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”*

**Señor (a):**

Mondragón Ruiz Yohana

Por el presente documento se le autoriza a levantar la información necesaria en la empresa MACGA S.A.C a fin de culminar con su trabajo de investigación titulada: **“EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020”**.

A si mismo puede acudir a la áreas necesarias para solicitar la información que requiera por lo que estamos dispuesto a servirle.

Deseando muchos éxitos en su investigación y confiando que de la misma resulte un aporte valioso a la gestión de esta empresa, quedo con usted.

Chiclayo, febrero 2020

Atentamente,

  
.....  
**Doris F. Santisteban Pulcha**  
JEFE DE TIENDA  
MACGA S.A.C  
Sra. Doris Santisteban Pulcha

#### Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuál es el análisis del nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el diagnóstico de la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo - 2020? ¿Cuáles son los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo - 2020? ¿Cuáles son los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga SAC de la ciudad de Chiclayo - 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar el nivel de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020?</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar la cultura organizacional en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. Describir los problemas laborales en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020. Identificar los factores estresantes en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020.</p>	<p>H1: Existe un nivel considerable de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020</p> <p>H0: No existe un nivel considerable de estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones Macga S.A.C de la ciudad de Chiclayo - 2020</p>	<p><b>Variable:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Cultura organizacional - Problemas laborales - Factores estresantes</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Técnica</b> / <b>Instrumento:</b> Encuesta / Cuestionario</p> <p><b>Población / Muestra:</b> 50 colaboradores</p>

**Fuente:** Elaboración Propia

## Anexo 5: Resolución de trabajo de investigación



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0189-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de marzo de 2020.

#### VISTO:

El oficio N° 0189-2020/FACEM-DA-USS de fecha 12 de marzo de 2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, sobre aprobación del trabajos de investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

#### SE RESUELVE

**ARTICULO UNICO: APROBAR**, en vías de regularización, el trabajo de investigación de las egresadas de la Escuela Profesional de Administración:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACION	LINEA
1	MONDRAGON RUIZ YOHANA	ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DELGADO SANCHEZ DEISY NOEMI	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE LA PROVINCIA DE JAEN - 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

  
Dra. Carmen Elmira Rosales Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Liset Sugely Silva Gonzales  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 6: T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 12 de marzo del 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Yohana Mondragón Ruiz con DNI 48332194

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
**ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2020.**

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Bachiller, de la Facultad de Administración, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

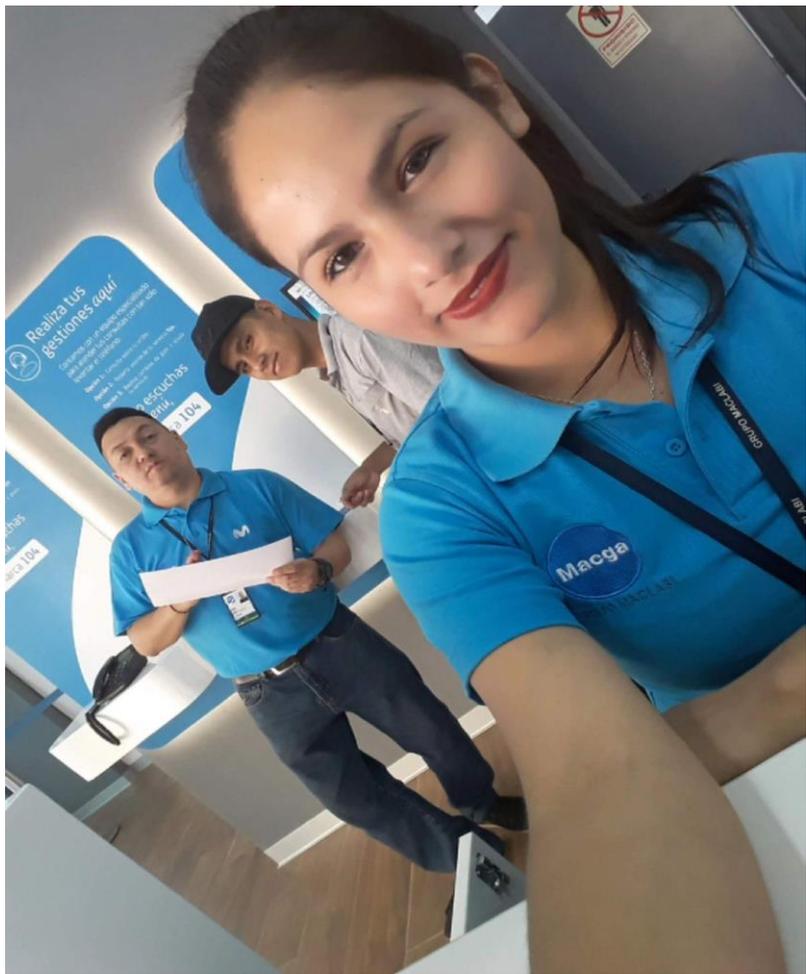
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MONDRAGON RUIZ YOHANA	48332194	

**Anexo 7: Fotos de la aplicación de la encuesta**







## Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE T  
ELECTRONICOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE  
LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020**

AUTOR

**Yohana Mondragón Ruiz**

RECuento DE PALABRAS

**7446 Words**

RECuento DE CARACTERES

**41347 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**29 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**149.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 30, 2022 9:49 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 30, 2022 9:50 AM GMT-5**

### ● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

Resumen

## Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0189-FACEM-USS-2020**, presentado por la Egresada, **Mondragón Ruiz Yohana**, Titulada **ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MACGA S.A.C DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.