



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---



TÍTULO:

---

**“FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA AMERICA  
MOVIL PERÚ SAC (CLARO) DEL CENTRO DE ATENCION AL  
CLIENTE DE PUERTO MALDONADO, 2018”**

---

Tesis presentada por:

**Bach. Maribel Nieves Mamani Lima**

Título a optar:

Licenciada en Administración

**Asesora: Mg. Ruth Torren Medrano**

Madre de Dios- Perú- 2018



## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLE DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

**El presente estudio de investigación tiene como propósito describir la variable de estudio FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PUERTO MALDONADO -2018**

**El estudio de tipo no experimental, cuantitativa, para una muestra poblacional universal de 25 trabajadores de la organización, y un muestreo no probabilístico. Para el trabajo de recolección de datos, el mismo que se utilizó un cuestionario, para describir la variable Factores del Estrés Laboral y sus dimensiones. Los datos recogidos se procesaron a través de la estadística descriptiva.**

**La autora**



## AGRADECIMIENTO

**Quiero agradecer de manera especial a las siguientes personas:**

**En memoria a mi amada madre, por ser mi fortaleza e inspiración, por el amor incondicional, valores y principios en los cuales me formo para ser una profesional, siempre la llevare en mi corazón. A mi querido padre por su apoyo incondicional por motivarme a ser profesional y darme la mano cuando lo necesitaba.**

**A mi amado esposo por su inmenso amor y apoyarme constantemente para que pueda cumplir mis sueños y objetivos en mi carrera profesional.**

**A mi querido hermano por ser un gran ejemplo por enseñarme que todo es posible con dedicación y esfuerzo.**

**A mi Alma Mater, la Universidad Andina del Cusco a los docentes de la carrera profesional de administración por ayudarme a crecer personalmente, profesionalmente y a todas las personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación, brindándome su apoyo incondicional y acompañándome en el camino hacia el logro de mis objetivos.**

**Mi más sincero agradecimiento a todos.**



**DEDICATORIA**

**A**

**Dios mi padre celestial por estar conmigo en cada paso que doy, así también por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.**

**A**

**Mi madre y padre por el apoyo incondicional para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme día a día y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, lo cual me ayudado a salir adelante.**

**A**

**Mi esposo por el inmenso amor y apoyo constante por motivarme a cumplir unos de mis objetivos más anhelados en mi desarrollo profesional.**

**A**

**Mi hermano por ser un gran ejemplo en mi vida y por todo su apoyo incondicional.**

**A**

**Mis docentes por su tiempo, su apoyo así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación procesional y haberme guiado formándome como una persona de bien y preparada para los retos que me pone la vida.**



**Página del jurado**

---

**DR. NOE RODRÍGUEZ ASCUE**  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**MGT. GIOVANA LIRA JIMENEZ**  
**SECRETARIA DEL JURADO**

---

**MGT. RUTH TORREN MEDRANO**  
**ASESORA**

























































































































