



Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación

**“Estrés y Rendimiento Laboral en los  
colaboradores de Call Center de la  
empresa Ferreyros S.A.”**

Autores:

HUACHO MELGAR, Miluska Antuané - 1600512

NUÑEZ PRIETO, Erika Mariella Giuliana – U17205991

Para obtener el Grado de Bachiller en:

**Administración de Empresas**

Lima, Diciembre 2019

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés y rendimiento laboral en los colaboradores de Call Center de la empresa Ferreyros SA, tiene como objetivo general identificar el impacto que posee el estrés y sus efectos contraproducentes en los colaboradores de la empresa y su rendimiento laboral.

La investigación busca analizar la influencia de la variable estrés sobre la segunda variable rendimiento laboral del equipo humano de la organización en cuestión. Por tal motivo, se detectarán aquellas más poderosas causas y consecuencias, siendo el objeto la contribución para un buen manejo de los factores estresores.

Se utilizará el instrumento encuesta para poder absolver los cuestionamientos que se generaron por el desarrollo del fundamento de las variables, posteriormente, según los resultados obtenidos se pudo conocer que tanto el colaborador como la empresa posee una perspectiva diferenciada y única, tales hechos nos llevaron a realizar una discusión en relación a las posturas de los diversos autores, además, del grado de estrés que maneja el equipo y las acciones que debería tomar la organización. Resulta también que los colaboradores necesitan apoyo de sus superiores, a través de campañas de

motivación y buen estado de ánimo, y, por otro lado, los jefes y gerentes buscan siempre estar en constante seguimiento y evaluación para con sus colaboradores.

**Palabras claves:** estrés, rendimiento, estado de ánimo.