



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la
Asociación de Transportistas de carga internacional,
Tacna, 2021.

AUTORA:

Maza More, Sara Maria (ORCID: 0000-0003-2757-7849)

ASESOR:

Dr. Espino Sedano, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en el camino hacia mi realización profesional. A las personas que siempre han estado a mi lado, a mis padres. A mis amigos y compañeros, que me motivaron para seguir avanzando y cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

A los maestros de la Universidad Cesar Vallejo que siempre me impulsaron a ser profesional, a las autoridades de la Universidad por encaminar la gestión de nuestra alma mater.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Tipo de investigación	15
3.1.2. Diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estrés laboral en los choferes de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional	21
Tabla 2. Desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	22
Tabla 3. Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	22
Tabla 4. Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	23
Tabla 5. Correlación entre estructura organizacional y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	24
Tabla 6. Correlación entre territorio organizacional y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	24
Tabla 7. Correlación entre tecnología y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	25
Tabla 8. Correlación entre influencia del líder y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	26
Tabla 9. Correlación entre falta de cohesión y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	26
Tabla 10. Correlación entre respaldo del grupo y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna año 2021. El tipo de investigación fue de tipo básico con diseño no experimental transversal, de nivel correlacional. La muestra la conformaron 40 choferes. Para la recolección de datos se utilizó la adaptación de Urupeque (2017) del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS por Ivancevich y Matteson y la adaptación del Cuestionario de desempeño laboral de Capcha (2018). Los resultados obtenidos dieron una correlación inversa y significativa, de intensidad moderada entre estrés laboral y desempeño laboral ($Rho=-0,511$, $p<0,05$); entre clima organizacional y desempeño laboral ($Rho=-0,420$), entre estructura organizacional y desempeño laboral ($Rho=-0,473$), entre territorio organizacional y desempeño laboral ($Rho=-0,435$), entre tecnología y desempeño laboral ($Rho=-0,330$), entre influencia del líder y desempeño laboral ($Rho=-0,321$), entre falta de cohesión y desempeño laboral ($Rho=-0,486$) y entre respaldo del grupo y desempeño laboral ($Rho=-0,370$). Por lo cual, se concluyó que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.

Palabras clave: Estrés, laboral, desempeño, satisfacción.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between work stress and work performance in heavy load drivers of the International Freight Transport Association, Tacna in 2021. The type of research was of a basic type with a non-experimental cross-sectional design, of correlational level. The sample was made up of 40 drivers. For data collection, the ILO-WHO Occupational Stress questionnaire was used in its version adapted by Ivancevich y Matteson and the adaptation of the Capcha Job Performance Questionnaire (2018). The results obtained gave an inverse and significant correlation of moderate intensity between work stress and work performance ($Rho = -0.511$, $p < 0.05$); between organizational climate and job performance ($Rho = -0.420$), between organizational structure and job performance ($Rho = -0.473$), between organizational and job performance ($Rho = -0.435$), between technology and job performance ($Rho = -0.330$), between leader influence and job performance ($Rho = -0.321$), between lack of cohesion and job performance ($Rho = -0.486$) and between group support and job performance ($Rho = -0.370$). Therefore, it was concluded that work stress is significantly related to work performance in heavy load drivers of the Association of International Freight Carriers, Tacna, year 2021.

Keywords: Stress, work, performance, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual a nivel mundial se vive un panorama crítico generado por la pandemia por el COVID-19 (Sars CoV-2), que ha deteriorado la salud de la población mundial tanto de manera física como psicológica, lo cual ha repercutido en la economía, generando la subida de precios de los productos de primera necesidad, afectando también el aspecto laboral, muchas personas perdieron sus empleos, generando mayor pobreza, en el aspecto educativo, muchos estudiantes estuvieron aislados para evitar el contagio de la enfermedad, por lo que tuvieron que recibir clases de forma virtual, asimismo, muchos países tomaron medidas de prevención y mitigación de contagios, repercutiendo en el aspecto psicológico de muchas personas, generando estrés laboral.

En Latinoamérica han ocurrido diversas situaciones que han afectado la vida de las personas, entre ellas el aislamiento social, que ha generado malestar, por lo cual muchas personas han tenido que realizar el trabajo de forma remota y muchas otras se han quedado sin trabajo, ya que muchas actividades y servicios se vieron paralizados, por lo cual muchos trabajadores fueron afectados en sus labores cotidianas, generando un incremento de estrés laboral, de acuerdo a Chiavenato (2017), el estrés laboral se vincula estrechamente con el desempeño laboral, siendo una variable de gran influencia, por lo cual la OIT (2016) señaló que el estrés laboral se determina mediante las relaciones o interacciones de los colaboradores en su ambiente laboral y las responsabilidades de la ejecución de sus funciones de acuerdo a su puesto, siendo que yacen exigencias de los superiores que involucra mayores competencias, capacidades o recursos de los que cuentan los colaboradores, generando un impacto significativo en la vida de los mismo, tanto en lo social, lo económico y lo personal.

En Perú, la mayor parte de los trabajadores se han visto afectados por las medidas acaecidas por la pandemia, por lo cual varios trabajadores han tenido que realizar labores de forma remota, muchos otros han tenido

que ponerle una pausa a sus labores, perjudicando su economía familiar, lo cual ha provocado afecciones en la salud mental y ha bajado el desempeño laboral, en esa línea, Conexiónsan (2021), señaló que, el 70% de trabajadores peruanos sufre de estrés laboral, que impacta de forma negativa en las organizaciones. En tal sentido es relevante determinar el estrés laboral que viene aquejando a los colaboradores de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional de la Región de Tacna, y su relación con el desempeño laboral, siendo que ellos se someten a un conjunto de procedimientos de protocolo para realizar sus labores rutinarias, observándose en ello malestar.

En este contexto se realizó la presente investigación que planteó el problema de investigación, ¿en qué medida el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021? El presente estudio se justificó de como sigue: A un nivel teórico: se profundizaron las teorías sobre el estrés laboral y desempeño laboral, asimismo, como se relacionan entre sí, lo cual permitirá obtener nuevos conocimientos sobre las variables estudiadas. A un nivel metodológico: para el estudio se manejaron cuestionarios para estudiar la correlación entre estrés laboral y el desempeño laboral, asimismo se solicitó autorización para el uso de los instrumentos, los que cuentan con validez de contenido y la confiabilidad. A un nivel práctico: permitió saber la realidad actual en tiempos de Covid-19 de los choferes de carga pesada.

Por lo tanto, objetivo general fue determinar en qué medida el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; en cuanto a los objetivos específicos fueron: establecer de qué manera la dimensión clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga Internacional, Tacna, año 2021; determinar de qué forma la dimensión estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes

de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; establecer cómo la dimensión territorio organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; determinar de qué manera la dimensión tecnología se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; establecer en qué medida la dimensión influencia del líder se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; determinar de qué manera la dimensión falta de cohesión se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; establecer de qué forma la dimensión respaldo del grupo se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021.

La formulación de hipótesis general fue: el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021. Las hipótesis específicas fueron: La dimensión clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión tecnología se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión influencia del líder se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de

transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión falta de cohesión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021; la dimensión respaldo del grupo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el estudio se consideraron los siguientes antecedentes internacionales:

Portero (2019), realizó un estudio sobre estrés laboral, Burnout entre otros, en España, cuyo objetivo fue la evaluación de la posible relación entre los factores antes mencionados, cuyos resultados fueron que, el 48,94% de los encuestados tenía un nivel elevado de despersonalización, la ansiedad constituyó el síntoma con mayor frecuencia concluyendo la existencia de un nivel de estrés medio, y se considera que la forma estratégica de reducirlo es el desarrollo de capacitaciones, asimismo, se evidenció un incremento de la despersonalización, así también un agotamiento del factor emocional elevado, que emanan el posible riesgo de constituir un caso psiquiátrico, ya que, existe un incremento en base a los niveles de los factores ya mencionados.

Platán (2019), efectuó un estudio que analizó el estrés laboral en México, cuyo objetivo fue realizar una revisión literaria para evaluar instrumentos del estrés laboral, que puedan servir de base para diagnosticar futuras investigaciones, concluyendo que, realizar la medición del estrés es sumamente importante, siendo que, las consecuencias del estrés se extienden a nivel de un malestar familiar, así también como a su entorno extralaboral, que como consecuencia genera un desequilibrio en el factor salud, además, el estrés juega produce resultados negativos en la organización, así también, y un aumento en los accidentes en el trabajo y afectación respecto a la reducción en el desempeño y productividad, además de posibles trastornos y consecuencias para la salud, lo cual evidencia problemas respecto a la supervisión de los recursos humanos, también en relación a la integración de un trabajador en la empresa, a los desacuerdos presentados en el ambiente laboral, lo cuales reducen el desempeño en la entidad.

Acosta et al. (2019), desarrollaron un estudio sobre estrés y desempeño laboral, en Colombia, el estudio fue de tipo correlacional, de alcance transversal, con una población de 47 encuestados, el objetivo del estudio fue analizar la existencia de una relación dada entre el estrés y el desempeño, resultando que, el 45% de los encuestados tuvieron un nivel de estrés entre alto y muy Alto, el 40% estuvo entre muy bajo y bajo y 15% con nivel medio, por otro lado, concluyeron la existencia de un nivel de riesgo por estrés laboral regular, además el 50% de los encuestados fueron clasificados con problemas de estrés, dicha información se corroboró con la literatura internacional documentada, siendo que, el estrés comprende un aspecto ligado al rol de todo maestro, asimismo se comprobó en investigaciones anteriores que el estrés en el área de trabajo corresponde una causa del ausentismo laboral.

Vélez (2021), desarrolló un estudio sobre los niveles de estrés en Ecuador, tuvo como objetivo la determinación de los niveles de estrés laboral relacionados con factores demográficos, además los resultados dieron la existencia de elevados niveles de estrés laboral en varones mayores de 30 años, además concluyeron que 93,9% de trabajadores presentaron un bajo nivel de estrés, por otro lado, respecto al análisis de datos, se confirmó la relación existente entre la edad, el estrés y el sexo, la edad y la ocupación del trabajador; por ende, aquellos colaboradores que desempeñaron cargos operativos reflejaron un nivel de estrés moderado respecto a su ámbito laboral.

Pucha (2021), realizó un estudio sobre el estrés y desempeño laboral en Ecuador, de tipo correlacional, de diseño no experimental, tuvo como objetivo la determinación de la relación entre el estrés y el desempeño laboral, cuyo resultado fue una debilidad cognitiva y también un agotamiento emocional y físico que emanan del estrés laboral, repercutiendo en el desempeño, concluyendo que, el estrés laboral impacta en el desempeño laboral de los docentes, evidenciándose una escasa comunicación, poco liderazgo, bajo nivel de motivación e insatisfacción laboral.

Para el estudio se consideraron los siguientes antecedentes nacionales:

Alvarado (2018), desarrolló un estudio de diseño correlacional simple, asimismo, tuvo como objetivo la determinación de la relación entre el estrés y la satisfacción en el ámbito laboral, asimismo tuvo como resultados una relación de forma inversa dada entre las variables del estrés laboral y la satisfacción laboral, además, se concluyó la existencia de una relación de forma opuesta entre el trabajo en sí mismo y cada uno de los componentes que comprende la satisfacción laboral, excepto, la relacionada con las condiciones físicas en los colaboradores de seguridad, por otro lado, se evidenció la existencia de una relación inversa en el componente satisfacción y las condiciones físicas, y finalmente la relación inversa entre el sujeto con el trabajo y los componentes de la variable satisfacción en los colaboradores de seguridad de una organización en la ciudad de Trujillo. Por lo cual es relevante señalar la presencia de un vínculo entre las variables antes mencionadas, las cuales deben ser atendidas con prontitud para la mejora de las actividades de cada colaborador y para la mejora de la entidad.

Capcha (2018), desarrolló un estudio de tipo no experimental, correlacional, tuvo como objetivo la determinación de una relación entre la motivación y el desempeño, asimismo, tuvo como resultados la existencia de una relación directa y significativa de las variables antes mencionadas, concluyó que, la existencia de una relación de forma significativa y directa dada en las variables de motivación y desempeño. Del análisis estadístico de la toma de información resultó que, el 4,0% de serenos poseen un deficiente de desempeño laboral, mientras que el 24,0% encuestados poseen un nivel regular, asimismo, el 58,0% un nivel alto y un 14,0% de los serenos poseen un nivel muy elevado respecto al desempeño laboral, por otro lado, un Rho Spearman ($r = 0,814$) y significancia menor a 0,05, por lo cual se evidenció una correlación de la variables, por tal motivo los serenos presentaron un nivel elevado respecto al desempeño laboral.

Meléndez (2019), elaboró un estudio de nivel correlacional, asimismo consideró una investigación de tipo observacional-transversal, tuvo como objetivo la determinación entre el estrés y la satisfacción en el ámbito laboral, por otro lado, tuvo como resultados la existencia directa directa entre ambas variables, y además concluyó que, al realizar el análisis del estrés a nivel organizacional de los colaboradores del ámbito administrativo del Ministerio Público de Huánuco se evidenció que un 35% no evidenciaron estrés; un 30% evidenciaron un nivel alto; un 25% evidenciaron un nivel medio y un 10% evidenciaron un estrés bajo, por otro lado, la relación entre el nivel de estrés en la dimensión nivel organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Hco-2019, no es indirecta, con una relación moderada directa de 0,46, además, la relación entre el nivel de estrés en la dimensión nivel individual y la satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Hco-2019, no es indirecta, con una relación moderada directa de 0,436 y finalmente la relación entre el nivel de estrés en la dimensión nivel del entorno y la satisfacción laboral en el área administrativa del Ministerio Público Hco-2019, no es indirecta, con una relación moderada directa de 0,478.

López (2019), estudió el estrés laboral y la relación con el clima laboral, de enfoque cuantitativo, diseño transversal, de alcance correlacional, tuvo como objetivo la evaluación de la relación dada entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, además tuvo como resultados la existencia de una relación negativa moderado entre las variables mencionadas, asimismo concluyó que, de acuerdo al análisis de los datos, el autor evidenció una relación negativa presentada en la variable estrés laboral e inteligencia emocional en el personal de la generación del milenio denominado millennials en el rango de las empresas privadas en Lima, por otro lado, en la investigación no se determinó una correlación negativa que fuese significativa respecto al estrés laboral y las dimensiones sobre el manejo de estrés, la forma de adaptarse, el aspecto interpersonal, y el estado de ánimo de los colaboradores de la generación millennial, además la situación del grupo de personas mencionadas se ve afectada siendo que

las organizaciones no logran gestionar de forma eficiente sus preferencias, siendo los colaboradores una fuente importante de creación de valor de las empresas privadas que residen en Lima, por lo cual, los agentes estresores incrementan el malestar respecto al clima laboral, ya que se torna negativo, asimismo, la escasa flexibilidad de los horarios y un balance negativo del nivel de vida entre lo laboral y lo personal, entre otros aspectos. Por lo cual es necesario destacar que aquellos colaboradores millennials que posean una mayor capacidad de manejo de emociones pueden enfrentar mejor los estresores, siendo que ello permitirá que posean un equilibrio, por ende, bienestar y salud.

Torres (2021), desarrolló un estudio, de tipo de campo y de nivel descriptivo relacional, con corte transversal, asimismo, tuvo como objetivo la determinación de la relación entre el estrés y la satisfacción, además se obtuvieron como resultados el predominio del nivel elevado de estrés, por otro lado, se concluyó que, el estrés fue elevado con un 83,3%, asimismo el 2,8% de las personas encuestadas señalaron que el estrés fue muy alto. Además, de acuerdo a la investigación se presentó un porcentaje equivalente al 11,1% y 2,8% de estrés bajo y muy bajo respectivamente. Un nivel elevado de estrés se evidenció en tres componentes: en las exigencias de trabajo, en el control y el apoyo social, por otro lado, en relación a la satisfacción laboral de la población en estudio, el 16,70% se encontró el nivel “satisfecho”. El 36,1% presentó el nivel “insatisfechos” y el 8,3% se encontró “muy insatisfecho”. Dando un total de 44,4% de insatisfacción laboral. Mientras que el 38,9% presentó un nivel de “satisfacción promedio”. El nivel de insatisfechos fue mayor en la dimensión reconocimiento de personal, además El resultado de la prueba estadística Chi cuadrado, indicó la existencia de una relación significativa que se evidenció en la estadística entre estrés laboral y satisfacción del personal $P=0.004$. ($P < 0,05$) Por lo tanto se comprobó la hipótesis.

Las bases teóricas que acompañan la variable estrés laboral en el estudio son:

Siegrist (1998), propuso el modelo de esfuerzo recompensa, que comprende el hecho de realizar grandes esfuerzos tanto intrínsecos como extrínsecos con el afán de obtener recompensas por parte de los superiores quienes valoran el trabajo, por otro lado, si el colaborador no recibe alguna recompensa puede generar un síntoma de salud vinculado a enfermedades cardiovasculares, asimismo, genera estrés en el colaborador. De acuerdo a Stravoulka et al (2019), comprende la forma en que un colaborador reacciona ante las posibles exigencias de su entorno de trabajo, siendo que no posee las competencias adecuadas para cumplir, generando estrés. Por otro lado, la OIT (2016), señala que, el estrés comprende el resultado de una respuesta tanto en el aspecto emocional como en el aspecto físico a un daño que fuese generado por un desequilibrio que se presenta frente a las exigencias respecto a capacidades y recursos percibidos para una determinada acción, y las posibilidades para hacerse responsable frente a ello. Por otro lado, los componentes del estrés en el trabajo se determinan por las relaciones laborales. Por el diseño del trabajo y por la organización del trabajo, estas circunstancias se evidencian cuando en el ámbito laboral se exigen mayores acciones o deberes respecto a los recursos, capacidades o habilidades de un colaborador, así también, el estrés laboral puede presentarse cuando, el conocimiento del colaborador como sus habilidades no coinciden respecto a las exigencias y expectativas del empleador, por lo cual se genera una inadecuada cultura organizativa.

De acuerdo a la OMS (2018), el origen del estrés en el trabajo proviene de la respuesta que presentan los colaboradores respecto a los requerimientos de los superiores, siendo que las mencionadas exigencias no están acorde a su conocimiento, habilidades, competencias, ni a los recursos con los cuales cuentan; lo cual genera a su vez una prueba sobre la resistencia que los colaboradores puedan afrontar ante situaciones de presión, dichos factores tanto internos como externos que se externalizan en comportamientos negativos en el ámbito laboral, hacen que el colaborador sea impedido de aplicar sus competencias por lo tanto, el estado de salud se ve afectado por estrés laboral, tanto física como psicológica, y conlleva

un efecto negativo sobre la eficacia y eficiencia en las empresas para las que laboran. En tal sentido, Blanco et al. (2015), señalaron que, el estrés se presenta como un cuadro psicológico que se caracteriza principalmente en la falta de control de una situación con factores estresantes, donde la persona siente que, es amenazado por el ambiente de su entorno, lo cual imposibilita el desarrollo. Para la OIT (2016), el estrés laboral se determina por el trabajo y todas aquellas relaciones con su ambiente laboral, que puedan emanar exigencias que excedan las posibilidades cognoscitivas, a los recursos o las necesidades del colaborador.

De acuerdo a Torres (2021), el efecto del estrés puede provocar cambios en la función del sistema nervioso, afectando así al cerebro. Cualquier cambio en el nivel fisiológico del cerebro dará lugar a cambios en el nivel de comportamiento, porque el cerebro es el órgano de control de estos comportamientos, siendo ello, lo que experimentan muchos colaboradores en su ambiente laboral, lo cual perjudica sus relaciones y su nivel de eficiencia, además de que involucra un desempeño bajo, acaeciendo una reducción en el cumplimiento de metas, así también comportamientos negativos y poco eficientes respecto al ámbito laboral, siendo que el colaborador se ve impedido de aplicar sus conocimientos. Según Chiavenato (2017), el clima organizacional comprende aquellos aspectos y ciertas características que se presentan en el ámbito laboral, además incluye la percepción que poseen los colaboradores respecto la entidad en la cual realizan sus labores y sobre como la percepción sobre su entorno influye en ellos. Méndez (2006), señaló que el clima organizacional deviene de la forma en que los colaboradores interactúan en su entorno social, y en como demuestran sus ideales, la forma en que se comportan y de su propio yo.

De acuerdo a la OIT (2006), la estructura organizacional se encuentra dada por 3 funciones esenciales y que se relacionan entre sí, siendo la primera que, una función radica en que un ente contribuirá en el alcance de tanto de los objetivos y metas de una organización, luego esta, el hecho de

comprender una función de regulación sobre la influencia de los aspectos variables individuales y finalmente la estructura organizacional comprende el sitio donde se ejecutará el poder de decisión y desarrollo de diversas actividades para la consecución de la mejora continua de la organización. El territorio organizacional se refiere tanto a la independencia física como de trabajo que los colaboradores deben tener respecto a la toma de decisiones e interactuar con las otras áreas o unidades de su lugar de trabajo. La dimensión tecnología en términos de estrés laboral es una herramienta que permite la mejora en la gestión y proceso de la información y los recursos que los colaboradores tienen en su lugar de trabajo. La influencia de líder comprende el hecho de autoridad o dominio que un colaborador ejerce según su jerarquía y se considera el impulsor de las acciones para el cumplimiento de metas de la entidad en colaboración con sus compañeros de trabajo. La falta de cohesión corresponde a la separación y reducido respaldo o escaso apoyo que se presenta en los miembros de un mismo equipo de trabajo en una determinada entidad, cuyo origen existe por la diversidad de opiniones y la falta de congruencia en las ideas personales. El respaldo del grupo de trabajo se refiere a la integración, al apoyo, a la unión que pueda haber entre los compañeros de trabajo y cada uno de los colaboradores de la organización.

Las bases teóricas que acompañan la variable desempeño laboral en el estudio son:

Bartram (2005), efectuó una teoría referida al desempeño laboral, señalando que, cada colaborador presenta competencias de acuerdo al cargo que puedan desempeñar, asimismo pueden ser observables tanto las destrezas como las habilidades, y valoradas de acuerdo al cumplimiento de las funciones. Para la RAE (2020) comprende la acción de cumplir las obligaciones de acuerdo a la profesión, asimismo Zans (2017), señala que, se debe considerar que el desempeño se refleja como un comportamiento que se efectúa en el ámbito del trabajo, en relación a la delegación de funciones de cada colaborador, siendo necesario recalcar que el pilar de toda

entidad o empresa está compuesto por el factor humano o el talento. Tanto Reynaga (2015), como Bohórquez (2004), coincidieron en que, el desempeño comprende la eficacia de los colaboradores en las instituciones y se muestra como el nivel de ejecución logrado por el colaborador en la organización, el cual se compromete a alcanzar las metas y objetivos de la entidad. En tal sentido, Chiavenato (2017), señala que, se presenta en las personas tiende a depender del comportamiento de cada individuo frente a las metas fijadas y también sobre los resultados alcanzados, haciendo referencia al logro individual y grupal de sus funciones y trabajos encomendados.

De acuerdo a Capcha (2018), la capacitación del trabajador constituye fuente fundamental de las competencias cognitivas de los trabajadores, por lo cual un grupo de habilidades y facultades que cada individuo posee, siendo que permiten al ser humano adquirir conocimientos, de los cuales hará uso, en la aplicación de sus funciones laborales, además, las competencias cognoscitivas como son el conocimiento del puesto, liderazgo, habilidades organizativas, gestión del tiempo, las cuales son adquiridas por el aprendizaje en las capacitaciones, las cuales serán empleadas para la comprensión del entorno y serán base fundamental para la toma de decisiones, siendo que se encontrarán almacenadas en la memoria de cada individuo que haya recibido la capacitación, por lo cual, la satisfacción de los usuarios deriva de las competencias actitudinales-sociales de los trabajadores, por ello comprende las destrezas y habilidades que cada individuo logra adquirir para demostrar una capacidad idónea para el desarrollo de cada una de sus funciones designadas, además la productividad está constituida por las competencias sobre la capacidad técnica, comprendiendo las capacidades derivadas de la formación de cada individuo en su línea profesional, haciendo que el colaborador sea apto para el puesto de trabajo, alcanzando los objetivos y metas planteados y estos se pueden perfeccionar con la experiencia profesional y capacitaciones sobre los temas que requiera, y que permitirá la eficiencia, eficacia, calidad de servicio y satisfacción por la productividad demostrada en la organización. El

componente productividad en el desempeño de las labores institucionales, es relevante, siendo que reflejarán índices de las capacidades que posee cada individuo y tendrá como resultado la satisfacción de las personas que hacen el uso de los servicios, obteniéndose una imagen positiva de la entidad.

Por otro lado, Conexiónesan (2013), señaló que, desde el aspecto gerencial del talento humano, se define al desempeño como las conductas que presentan los colaboradores, por lo cual, mediante las acciones o conductas se puedan concretar los objetivos y metas institucionales, por ello se puede señalar que se refiere a una contribución que cada colaborador puede ejecutar para la mejora continua de la empresa, además es necesario indicar que, el desempeño se ve acompañado del conocimiento del área, de las competencias que hayan adquirido sobre las funciones a ejecutar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para CONCYTEC (2018), los estudios de tipo básico buscan entender los aspectos fundamentales de los fenómenos, así como de los hechos que son observables por el investigador, incluso aquellas relaciones que pueden establecerse entre los entes, asimismo Hernández y Mendoza (2018), señalan que, la investigación básica o pura produce conocimiento y teorías. Por otro lado, de acuerdo a Liu (2008) y Tucker (2004), el estudio es transversal o transeccional, puesto que, se recolectan datos en un único momento.

3.1.2. Diseño de investigación

Hernández et al. (2018), refiere que las investigaciones serán no experimentales, ya que no serán manipuladas deliberadamente las variables, los fenómenos serán observados en su naturalidad para posteriormente analizarlos, por ende, la investigación es no experimental.

3.2. Variables y operacionalización

Se han seguido los procedimientos y se coloca la matriz de consistencia en el anexo 1, asimismo, se detalla lo siguiente:

Variable: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés comprende el resultado de una respuesta de forma emocional y también física a un perjuicio que fuese generado por un desequilibrio que se presenta frente a las exigencias respecto a capacidades en el ámbito laboral. (OIT, 2016)

Definición operacional:

Se midió a través de la adaptación por Urupeque (2017) del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS por Ivancevich y Matteson, la cual incluye 25 ítems escala Likert, subdividido en 7 dimensiones (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, tecnología, respaldo del grupo y falta de cohesión); siendo dirigida para los choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de carga internacional, Tacna. Escala de medición: Ordinal.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Comprende la conducta que poseen los colaboradores en el afán de cumplir los objetivos fijados por la entidad, asimismo, los colaboradores presentan una estrategia de forma individual para lograr las metas de la entidad. (Chiavenato, 2017)

Definición operacional: Se midió a través de la adaptación del Cuestionario de desempeño laboral de Capcha (2018), el cual consta de 23 ítems al estilo Likert, clasificado por 3 dimensiones (la satisfacción del usuario, la capacitación del trabajador y la productividad); siendo dirigida para los choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de carga internacional, Tacna. Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018), refiere que, la población es el conjunto que tienen coincidencias en determinadas especificaciones, Muñoz (2015), explica que, es el conjunto de sujetos con ciertas características similares sobre la cual se desea realizar inferencias, y Vara (2015) indica que son

fuentes primarias o informantes. El presente estudio cuenta con una población de 40 choferes de carga pesada, siendo que Rothman (1987), señaló que, los procesos que involucran la generalización científica no son mecánicos, ni contienen una población diana específica, por lo cual no se debe impedir que se difundan investigaciones originadas en poblaciones y áreas pequeñas.

Por otro lado, siendo que la población del estudio no posee un tamaño elevado, por lo cual no se extrajo una muestra, sino que se efectuó un censo y se procedió a realizar la recolección de la información a toda la población de choferes de carga pesada. Además, Carrasco (2017), señaló que, la muestra censal es definida como aquella donde las unidades investigadas son consideradas en su totalidad, por lo cual, se seleccionará el 100% de la población, comprendida por 40 choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.

Unidad de análisis

Estuvo comprendida por la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, asimismo, las edades de los choferes de carga pesada fluctuaban entre los 25 a 56 años, el 50 % de los choferes tuvieron instrucción técnica, además, los choferes poseían más de 2 años de experiencia en manejo de vehículos de carga pesada, los cuales realizan trabajos de traslado de mercancías a diferentes destinos como en el vecino país de Chile, Bolivia, entre otros.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ñaupas et al. (2018), explican que la encuesta representa una técnica, esta permite formular preguntas relacionadas a hipótesis, por lo cual, también a las variables, dimensiones e indicadores del estudio, esta técnica permite recopilar información para luego comprobar la hipótesis de trabajo. En consecuencia, para el estudio, se utilizó la técnica de la encuesta que se

aplicó a los 40 choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.

Para el estudio, se aplicó el cuestionario, siendo éste el instrumento de la encuesta, mediante este, los datos serán recolectados bajo un formato estructurado en forma organizada por preguntas dirigidas a 40 choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.

Ficha técnica de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS adaptada por Gissela Urupeque (2017)

Autor: Ivancevich y Matteson

Año de creación: 1989, adaptado en el año 2017, por Gissela Urupeque

Procedencia: Validado y elaborado por la OMS y la OIT.

Dirigido a: Individuos mayores de 18 años

Administración: Individual

Duración: 11 a 16 minutos aproximadamente.

Sustento teórico: El estrés laboral se estudia mediante el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, influencia del líder, tecnología, respaldo del grupo y falta de cohesión, para su detección y predicción de posibles riesgos psicosociales futuros.

Ámbito: Psicológico.

Descripción: La escala buscó recoger información de los trabajadores acerca de las condiciones y nivel de satisfacción que tienen en su ámbito laboral. Asimismo, incluye 25 ítems escala Likert, subdividida en 7 dimensiones. Clima organizacional (Ítem 1, 10, 11, 20), mientras que la estructura organizacional (Ítem 2, 12, 16, 24), además del territorio organizacional (3, 15, 22), para la tecnología (ítem 4, 14, 25), influencia del líder (Ítem 5, 6, 13, 17), falta de cohesión (7, 9, 18, 21), respaldo de grupo (8, 19 y 23).

Calificación: Las puntuaciones fluctúan entre 1-7, siendo 1 nunca, mientras que 2 raras veces, por otro lado, 4 algunas veces, mientras que 5

frecuentemente, 6 generalmente y 7 siempre. Asimismo, indicó la presencia de baremos para las interpretaciones correspondientes.

Propiedades psicométricas de la prueba original: Por la OIT-OMS, Ivancevich y Matteson presentaron una confiabilidad respecto al instrumento con alfa de Cronbach de 0,966, y fue validado por varios autores en todo el mundo, y para el presente estudio tuvo una confiabilidad de 0,951 según alfa de Cronbach.

Propiedades psicométricas peruana: Siendo adaptada por Gissela Urupeque (2017), quien utilizó el criterio de jueces según V de Aiken con un 0,90 precisando como válido el instrumento para ser ejecutado, mientras que sobre la confiabilidad se sometió al Alfa de Cronbach de 0,966 el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto

Ficha técnica de Cuestionario de Desempeño laboral

Autor: Eder Aroon Capcha Jurado

Año de creación: 2018

Procedencia: Perú

Dirigido a: Serenos de la Municipalidad de Santiago

Administración: Individual

Duración: 31 minutos aproximadamente.

Sustento teórico: Es el diagnóstico de los factores que inciden en el desempeño laboral, considerando la capacitación, la productividad y la satisfacción de los usuarios.

Ámbito: Psicológico.

Descripción: La escala buscó describir la variable desempeño laboral en personas mayores de 18 años. Asimismo, incluye 23 ítems escala Likert, subdividida en 3 dimensiones. Capacitación del trabajador (Ítem 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7), satisfacción de los usuarios (Ítem 8, 9, 10, 11, 12,13, 14 y 15), productividad (Ítem 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23).

Calificación: Las puntuaciones fluctúan entre 0-4, siendo 0 nunca, mientras que 1 casi nunca, 2 a veces, 3 casi siempre, 4 siempre, asimismo se indicó la presencia de baremos para las interpretaciones correspondientes.

Propiedades psicométricas de la prueba original: Fue aprobado por, con una confiabilidad superior a 0,8, según el alfa de Cronbach, y validado por juicio de expertos, asimismo la confiabilidad para el presente estudio de acuerdo a alfa de Cronbach fue de 0,953.

3.5. Procedimientos

El instrumento de investigación para estrés laboral fue tomado de la adaptación de Urupeque (2017) de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, considerando que las dimensiones son clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, la codificación se realizó desde la metodología. Por otro lado, para la medición del desempeño laboral, se consideró la adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Capcha (2018).

Inicialmente se procedió a realizar indagaciones sobre las variables, posteriormente se efectuaron los objetivos y las hipótesis del estudio. Luego se procedió a sustentar con antecedente de investigación y teorías relevantes, posteriormente se seleccionaron los cuestionarios con permiso correspondiente de los autores para emplearse las pruebas. En el piloto se efectuó la explicación a los choferes de carga pesada, detallándoles la finalidad de la evaluación y finalmente se recolectó los datos de las pruebas efectuadas. Posteriormente se aplicaron los cuestionarios a todos los choferes de carga pesada recepcionándose los cuestionarios, para que finalmente sean procesados estadísticamente para obtener resultados finales e interpretación de resultados de acuerdo a los objetivos del estudio, luego se procedió a discutirlos con otras referencias y por último las conclusiones y recomendaciones, que podrán ser consideradas para la

disminución del estrés de los choferes de carga pesada y el incremento de su desempeño en la asociación de transportistas de carga internacional.

3.6. Método de análisis de datos

Esta investigación se desarrolló en la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021, tomando cuestionarios a 40 choferes de carga pesada, de los cuales se obtuvieron resultados que fueron procesados en los siguientes programas: Traslado de datos en una hoja de base de datos con el programa microsoft excel y soporte estadístico en SPSS 24. Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual), en las cuales se prestaron los datos procesados según sus dimensiones. Habiéndose terminado el procesamiento de los datos respecto a los 40 choferes de carga pesada, se trasladó la información a Excel, para luego procesarlos con el SPSS 24. A partir de ello, se realizó el análisis estadístico de forma inferencial, con el uso de la correlación no paramétrico de Rho de Spearman, debido a una significancia menor a 0,05, luego se realizaron análisis descriptivos con el uso de tablas de frecuencia y figuras para la mejor descripción de los resultados y de esa manera se describieron también las correlaciones entre las variables del estudio y las dimensiones. Finalmente se dieron las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para la ejecución del estudio, se tomaron los lineamientos sustancialmente sobre el estilo APA, asimismo, se procedió a solicitar autorización para el uso y posterior aplicación de los cuestionarios para culminar con los resultados. Los procedimientos fueron tomados en base al beneficio de los choferes, como lo señala el marco legal del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), con un enfoque del ejercicio profesional psicológico. Además, la Asociación Médica Mundial (2015) señaló que, cualquier trabajo e investigación en beneficio de la salud es positivo, considerando la confidencialidad y resguardo de la privacidad de los

individuos. Además, el estudio se enmarcó en base a los principios bioéticos de Beauchamp y Childress (2011), que implicó el respeto y autonomía en la disposición de cada participante en el estudio.

IV. RESULTADOS

Luego de haber realizado la recopilación de datos mediante los instrumentos se brinda la siguiente información:

Tabla 1

Estrés laboral en los choferes de la Asociación de Transportistas de carga internacional

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Clima organizacional	2	5%	10	25%	28	70%	40	100%
Estructura organizacional	1	2,5%	10	25%	29	72,5%	40	100%
Territorio organizacional	1	2,5%	16	40%	23	57,5%	40	100%
Tecnología	1	2,5%	15	37,5%	24	60%	40	100%
Influencia del líder	2	5%	14	35%	24	60%	40	100%
Falta de cohesión	1	2,5%	14	35%	25	62,5%	40	100%
Respaldo del grupo	4	10%	15	37,5%	21	52,5%	40	100%
Estrés laboral	1	2,5%	9	22,5%	30	75,0%	40	100%

Nota. Matriz de datos

Del 100 % de choferes de la asociación de transportistas de carga internacional encuestados, el 2,5 % de encuestados refirió que el estrés laboral era bajo, mientras que el 22,5% señaló que era medio y el 75,0% indicó que era alto, por lo cual los choferes de carga pesada, presentan un elevado nivel de estrés, que se evidenció en la falta de un clima organizacional adecuado, una inadecuada estructura organizacional, un inadecuado territorio organizacional, una tecnología inadecuada, una inadecuada influencia del líder, una falta de cohesión e inadecuado respaldo del grupo.

Tabla 2

Desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Capacitación del trabajador	31	77,5%	7	17,5%	2	5%	40	100%
Satisfacción de los usuarios	28	70,0%	12	30,0%	0	0,0%	40	100%
Productividad	33	82,5%	7	17,5%	0	0,0%	40	100%
Desempeño laboral	33	82,5%	7	17,5%	0	0,0%	40	100%

Nota. Matriz de datos

Del 100 % de choferes de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional encuestados, el 82,5 % de encuestados refirió que el desempeño laboral era bajo, mientras que el 17,5% señaló que era medio, por lo cual los choferes de carga pesada, con un bajo nivel de desempeño laboral, que se evidenció en la falta de capacitación del trabajador, una falta de satisfacción de los usuarios del servicio, una baja productividad en sus funciones.

Tabla 3

Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Rho Spearman	1,000	- 0,511
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	- 0,511	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	40	40

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

En la tabla 3, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre las variables estrés laboral y desempeño laboral. Siendo

que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 4

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Rho Spearman	1,000	- 0,420
	Sig. (bilateral)		0,007
	N	40	40
	Desempeño laboral	- 0,420	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman		
	Sig. (bilateral)	0,007	
	N	40	40

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

En la tabla 4, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión clima organizacional y desempeño laboral. Siendo que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,007) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 5

Correlación entre estructura organizacional y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura organizacional	Correlación de Rho Spearman	1,000	-0,473
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	40	40
	Desempeño laboral	-0,473	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,473	1,000
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	40	40

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

En la tabla 5, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión estructura organizacional y desempeño laboral. Siendo que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,002) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 6

Correlación entre territorio organizacional y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Territorio organizacional	Desempeño laboral
Territorio organizacional	Correlación de Rho Spearman	1,000	-0,435
	Sig. (bilateral)		0,005
	N	40	40
	Desempeño laboral	-0,435	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,435	1,000
	Sig. (bilateral)	0,005	
	N	40	40

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

En la tabla 6, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión territorio organizacional y desempeño laboral. Siendo que, A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,005) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “El territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 7

Correlación entre tecnología y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Tecnología	Desempeño laboral
Tecnología	Correlación de Rho Spearman	1,000	-0,330
	Sig. (bilateral)		0,038
	N	40	40
	Desempeño laboral	- 0,330	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman		
	Sig. (bilateral)	0,038	
	N	40	40

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

En la tabla 7, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión tecnología y desempeño laboral. Siendo que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,038) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “La tecnología se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional Tacna, año 2021”.

Tabla 8

Correlación entre influencia del líder y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Influencia del líder	Desempeño laboral
Influencia del líder	Correlación de Rho Spearman	1,000	-0,321
	Sig. (bilateral)		0,037
	N	40	40
	Desempeño laboral	-0,321	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	-0,321	1,000
	Sig. (bilateral)	0,037	
	N	40	40

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

En la tabla 8, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión influencia del líder y desempeño laboral. Siendo que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,037) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “La influencia del líder se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 9

Correlación entre falta de cohesión y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Falta de cohesión	Desempeño laboral
Falta de cohesión	Correlación de Rho Spearman	1,000	- ,486
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	40	40
	Desempeño laboral	- ,486	1,000
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	- ,486	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	40	40

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

En la tabla 9, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión falta de cohesión y desempeño laboral. Siendo que, A un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “La falta de cohesión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

Tabla 10

Correlación entre respaldo del grupo y desempeño laboral en los choferes de la asociación de transportistas de carga internacional

		Respaldo del grupo	Desempeño laboral
Respaldo del grupo	Correlación de Rho Spearman	1,000	- ,370
	Sig. (bilateral)		0,041
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Rho Spearman	- ,370	1,000
	Sig. (bilateral)	0,041	
	N	40	40

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

En la tabla 10, se evidenció una relación inversa y significativa, de intensidad moderada entre la dimensión respaldo del grupo y desempeño laboral. Siendo que, a un nivel de confianza del 95 %, dado que el valor p (0,041) es menor al nivel de significancia (0,05); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que: “El respaldo del grupo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la asociación de transportistas de carga internacional, Tacna, año 2021”.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis estadístico de la información recopilada respecto a la variable estrés laboral, se determinó que la mayor parte de los encuestados con un 75,0 % se agruparon en la categoría alto, por lo cual indicaron que, el estrés laboral es alto, lo cual demuestra que el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo conforman puntos a mejorar en la asociación de transportistas de carga internacional. Tales hallazgos se vinculan de forma parcial con Alvarado (2018), desarrolló un estudio de diseño correlacional simple, asimismo, según los resultados obtenidos del análisis estadístico a nivel correlacional se evidenció la existencia de una relación inversa dada entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, además, una relación inversa entre el trabajo en sí mismo y los componentes de satisfacción laboral. Por otro lado, Torres (2021), señaló que, el nivel de estrés fue elevado con un 83,3%, asimismo el 2,8% de las personas encuestadas señalaron que el estrés fue muy alto. Además, de acuerdo a la investigación se presentó un porcentaje equivalente al 11,1% y 2,8% de estrés bajo y muy bajo respectivamente.

Respecto a la dimensión clima organizacional, el 70,0 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, el clima organizacional es inadecuado, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia una inadecuada comprensión de la misión y metas de la institución, una falta de estrategias de la organización, políticas gerenciales deficientes, además que la organización carece de dirección y objetivo. Tales resultados se relacionan de forma parcial con López (2019), quien concluyó la existencia de una correlación negativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional en el personal de la generación del milenio denominado millennials en el rango de las empresas privadas en Lima. Respecto a la dimensión estructura organizacional, el 72,5 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la estructura organizacional es inadecuado, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia una

inadecuada remisión de informes, inadecuado control de trabajo, inadecuada estructura formal e inadecuada cadena de mando.

Respecto a la dimensión territorio organizacional, el 57,5 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, el territorio organizacional es inadecuado, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia un inadecuado nivel de control de actividades, un inadecuado espacio de trabajo e incomodidad al trabajar con otros miembros. Respecto a la dimensión tecnología, el 60,0 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la tecnología es inadecuada, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia un equipo de trabajo limitado, un inadecuado conocimiento técnico y una inadecuada tecnología para la realización del trabajo. Respecto a la dimensión influencia del líder, el 60,0 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la influencia del líder es inadecuada, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia un el supervisor no defiende a los choferes, el supervisor no respeta a los choferes, el supervisor no se preocupa por el bienestar de los choferes y que el supervisor no confía en el desempeño. Tales hallazgos se relacionan parcialmente con Platán (2019), quien concluyó que, el estrés afecta en la integración de los trabajadores en la empresa, además genera desacuerdos presentados en el ambiente laboral, lo cuales reducen el desempeño en la entidad.

Respecto a la dimensión falta de cohesión, el 62,5 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la falta de cohesión es elevada, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia un equipo de trabajo sin colaboración estrecha, un equipo de trabajo sin prestigio en la institución, un equipo desorganizado y un equipo que ejerce presión. Respecto a la dimensión respaldo del grupo, el 75,0 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, el respaldo del grupo es inadecuado, generando un alto estrés laboral, con lo cual se evidencia un equipo de trabajo que no respalda las metas profesionales, un equipo que no brinda protección ante demandas de trabajo y un equipo que no brinda

ayuda técnica. Tales resultados se vinculan de forma parcial con Pucha (2021), quien concluyó la existencia de una escasa comunicación un bajo nivel de motivación y escaso nivel de compañerismo incrementan los niveles de estrés.

De acuerdo al análisis estadístico de la información recopilada respecto a la variable desempeño laboral, se determinó que la mayor parte de los encuestados con un 82,5 % se agruparon en la categoría bajo, por lo cual indicaron que, el desempeño laboral es bajo, lo cual demuestra que la capacitación del trabajador es baja, que la satisfacción de los usuarios de baja y que la productividad es baja, siendo que, conforman puntos a mejorar en la Asociación de Transportistas de Carga Internacional. Tales resultados se relacionan de forma parcial con Capcha (2018) quien concluyó que, del análisis estadístico de la toma de información resultó que, el 4,0% de serenos poseen un nivel bajo de desempeño laboral, mientras que el 24,0% encuestados poseen un nivel regular, asimismo, el 58,0% un nivel alto y un 14,0% de los serenos poseen un nivel muy elevado respecto al desempeño laboral.

Respecto a la dimensión capacitación del trabajador, el 77,5 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la capacitación del trabajador es baja, generando un bajo desempeño laboral, con lo cual se evidencia una baja capacitación en liderazgo, baja capacitación en gestión del tiempo, baja capacitación en desarrollo habilidades organizativas y una baja actitud hacia la capacitación. Tales resultados se relacionan de forma parcial con Pérez (2014) quien concluyó que, los colaboradores no participan en las distintas actividades de la entidad, asimismo no existe un apoyo entre los colaboradores de un mismo equipo de labores, tampoco hay cooperación, por lo cual se corrobora un liderazgo autoritario en la entidad.

Respecto a la dimensión satisfacción de los usuarios, el 70,0 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la satisfacción de los usuarios es baja, generando un bajo desempeño laboral, con lo cual se

evidencia un bajo reconocimiento de la labor, bajo reconocimiento del trato adecuado, baja satisfacción por la información brindada y baja satisfacción por el apoyo y la rapidez. Respecto a la dimensión productividad, el 82,5 % de los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la productividad es baja, generando un bajo desempeño laboral, con lo cual se evidencia una baja eficiencia en la labor que desempeñan los choferes, una baja eficacia en las funciones que cumplen, una baja calidad del servicio que prestan y una baja satisfacción por la productividad. Tales resultados se vinculan de forma parcial con Platán (2019), quien concluyó la importancia de reducir el estrés laboral para incrementar tanto la productividad y el desempeño, además de mejorar la eficiencia en sus funciones.

Finalmente es relevante señalar que, el presente estudio será de utilidad para futuras investigaciones, para las cuales se deseen encontrar nuevos resultados respecto al estrés laboral y el desempeño laboral; resaltando que la información hallada pueda ser contrastada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó la existencia de una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad moderada ($Rho=-0,511$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría de estrés laboral alto con un 75,0 %, por ende, existe un conjunto de factores tanto internos como externos que se externalizan en comportamientos negativos y poco eficientes respecto al ámbito laboral, asimismo, Stravoulka et al (2019), señaló que, el estrés laboral comprende la forma en que un colaborador reacciona ante las posibles exigencias de su entorno de trabajo, mientras que Reynaga (2015) indicó que, el desempeño comprende la eficacia de los colaboradores en las instituciones y se muestra como el nivel de ejecución logrado por el colaborador en la organización, siendo que a mayor estrés laboral existirá un menor desempeño del colaborador.

SEGUNDA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión clima organizacional y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad moderada ($Rho=-0,420$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 70,0 %, siendo que los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la dimensión clima organizacional es inadecuado, generando un alto estrés laboral, siendo que, según Chiavenato (2017), el clima organizacional comprende aquellos aspectos y ciertas características que se presentan en el ámbito laboral, además incluye la percepción que poseen los colaboradores respecto la entidad en la cual realizan sus labores y sobre como la percepción sobre su entorno influye en ellos, con lo cual se evidencia una inadecuada comprensión de la misión y metas de la institución, una falta de estrategias de la organización, políticas gerenciales deficientes, además que la organización carece de dirección y objetivo.

TERCERA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión estructura organizacional y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad moderada ($Rho=-0,473$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 72,5 %,

siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la dimensión estructura organizacional es inadecuada, generando un alto estrés laboral, además de acuerdo a la OIT (2006), la estructura organizacional se encuentra dada por 3 funciones esenciales y que se relacionan entre sí, una función radica en que un ente contribuirá en el alcance de tanto de los objetivos y metas de una organización, la comprensión de la regulación de aspectos individuales frente a la organización y el lugar donde se ejecutará el poder de decisión, por lo anteriormente señalado, se evidencia la existencia de una inadecuada remisión de informes, inadecuado control de trabajo, inadecuada estructura formal e inadecuada cadena de mando.

CUARTA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión territorio organizacional y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad moderada ($Rho=-0,435$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 57,5 %, siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la dimensión territorio organizacional es inadecuado, generando un alto estrés laboral, asimismo la OIT (2016), señaló que, el territorio organizacional se refiere tanto a la independencia física como de trabajo que los colaboradores deben tener respecto a la toma de decisiones e interactuar con las otras áreas o unidades de su lugar de trabajo, por lo resultados obtenidos se evidencia un inadecuado nivel de control de actividades, un inadecuado espacio de trabajo e incomodidad al trabajar con otros miembros.

QUINTA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión tecnología y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad baja ($Rho=-0,330$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 60,0 %, siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la dimensión tecnología es inadecuada, generando un alto estrés laboral, además la OIT (2016), señaló que, la tecnología en términos de estrés laboral es una herramienta que permite la mejora en la gestión y proceso de la información y los recursos que los colaboradores tienen en su lugar de trabajo, por los resultados antes mencionados

se evidencia un equipo de trabajo limitado, un inadecuado conocimiento técnico y una inadecuada tecnología para la realización del trabajo.

SEXTA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión influencia del líder y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad baja ($Rho=-0,321$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 60,0 %, siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la influencia del líder es inadecuada, generando un alto estrés laboral, además, la OIT (2016), indicó que, la influencia de líder comprende el hecho de autoridad o dominio que un colaborador ejerce según su jerarquía y se considera el impulsor de las acciones para el cumplimiento de metas de la entidad en colaboración con sus compañeros de trabajo, asimismo, por lo resultados señalados se evidencia un el supervisor no defiende a los choferes, el supervisor no respeta a los choferes, el supervisor no se preocupa por el bienestar de los choferes y que el supervisor no confía en el desempeño de los choferes.

SÉPTIMA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión falta de cohesión y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad moderada ($Rho=-0,486$). Asimismo, la mayor parte de los encuestados se agruparon en la categoría alto con un 62,5 %, siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, la falta de cohesión es elevada, generando un alto estrés laboral, además la OIT (2016), indicó que, La falta de cohesión corresponde a la separación y reducido respaldo o escaso apoyo que se presenta en los miembros de un mismo equipo de trabajo en una determinada entidad, cuyo origen existe por la diversidad de opiniones y la falta de congruencia en las ideas personales, asimismo, por los resultados estadísticos se evidencia un equipo de trabajo sin colaboración estrecha, un equipo de trabajo sin prestigio en la institución, un equipo desorganizado y un equipo que ejerce presión.

OCTAVA: Se determinó la existencia de una relación entre la dimensión respaldo del grupo y el desempeño laboral, estableciéndose que, la relación es significativa de tipo inversa de intensidad baja ($Rho=-0,370$). Asimismo, la mayor parte de los

encuestados se agruparon en la categoría alto con un 52,5 %, siendo que, los choferes de carga pesada encuestados indicaron que, el respaldo del grupo es inadecuado, generando un alto estrés laboral, además, la OIT (2016), señaló que, el respaldo del grupo de trabajo se refiere a la integración, al apoyo, a la unión que pueda haber entre los compañeros de trabajo y cada uno de los colaboradores de la organización, asimismo, con los resultados señalados se evidencia un equipo de trabajo que no respalda las metas profesionales, un equipo que no brinda protección ante demandas de trabajo y un equipo que no brinda ayuda técnica.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los directivos de la asociación deben fomentar una cultura de bienestar en el trabajo, considerando que la fuente fundamental es un ambiente laboral adecuado, con capacitaciones sobre los valores, sobre trabajo en equipo, además de establecer lineamientos internos sobre la mejora del servicio brindado por los choferes de carga pesada, según Siegrist (1998), es relevante propiciar un ambiente positivo con recompensas a los colaboradores, mientras que la OMS (2018), señaló que los colaboradores comprenden una parte fundamental de la organización, por lo cual se debe dar importancia a su salud mental.

SEGUNDA: Los directivos de la asociación deben establecer estrategias para la mejora del clima organizacional, que involucre el conocimiento de los objetivos de la asociación y las políticas internas para la mejora del desempeño laboral en choferes de carga pesada, además Bartram (2005), aseguró que las competencias de los colaboradores deben fortalecerse lo cual involucra que posean conocimiento sobre la organización y sobre su área de labor, para sentirse comprometidos y puedan incrementar su desempeño laboral.

TERCERA: Los directivos de la asociación deben actualizar y simplificar etapas en su directiva interna respecto a la estructura organizacional con el objetivo que los choferes de carga pesada puedan organizarse de la mejor manera, efectuar la remisión de informes, un mejor control de trabajo y establecer una eficiente cadena de mando que coadyuve en la mejora continua de la asociación, asimismo Capcha (2018), señaló que la capacitación del trabajador constituye fuente fundamental de las competencias cognitivas de los trabajadores.

CUARTA: Los directivos de la asociación deben ejecutar planes de trabajo que involucren talleres participativos de todos los choferes de carga pesada, con el objetivo de mejorar el territorio organizacional para la mejora del control de actividades, lo que coadyuvará a la mejora constante de lo que corresponde a los procesos de trabajo y además a los aspectos individuales de desempeño., asimismo, Zans (2017), señaló que, se debe considerar que el desempeño

comprende el comportamiento que se efectúa en el ámbito del trabajo, y que es sustancial la mejora del territorio organizacional.

QUINTA: Los directivos de la asociación deben fomentar el uso de la tecnología, con la actualización de sus aparatos de comunicación, además de capacitar a los choferes de carga pesada sobre el manejo de las TICs, así como los medios digitales para comunicarse mediante reuniones virtuales de forma periódica. De acuerdo a Urupeque (2017), es importante brindar disponibilidad y conocimiento sobre la tecnología a los colaboradores, para que puedan incrementar su desempeño y disminuir su estrés.

SEXTA: Los directivos de la asociación deben desarrollar talleres sobre liderazgo que permitan mejorar la influencia del líder en los supervisores de los choferes de carga pesada, haciendo que puedan interactuar con sus colaboradores de forma adecuada generando un mejor clima laboral. Por otro lado, la OIT (2016), señaló que se debe fomentar un clima positivo en el ámbito laboral, ya que permitirá que disminuyan los factores de estrés y se mejore el desempeño.

SÉPTIMA: Los directivos de la deben fomentar una cultura de cohesión entre los compañeros de trabajo, mediante talleres participativos para generar una mayor confianza e integrar a los choferes de carga pesada con un equipo de trabajo, generando una colaboración estrecha, así también lo señaló Capcha (2018), señaló que la colaboración es importante para la mejora del desempeño, y que se deben realizar actividades de interacción para la mejora individual y colaborativa de los colaboradores.

OCTAVA: Los directivos de la asociación deben brindar charlas a los choferes sobre el respaldo del grupo, asimismo realizar evaluaciones y un seguimiento de las competencias adquiridas para afrontar situaciones de presión, así también lo indicó Bartram (2005), quien aseguró que las competencias deben mejorarse para y de esa manera incrementar el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Jiménez, L., Guillermo, E., y Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. *Encuentros*, 24-33. <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Alvarado, E. (2018). *Estrés laboral y satisfacción en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo*. [Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/24360>
- Aranzamendi, L. (2015). *Instructivo teórico - práctico del diseño y redacción de la tesis en Derecho*. Editora y Librería Jurídica Grijley EIRL.
- Asociación Médica Mundial. (2015). *Declaración de Helsinki de la AMM –Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bartram, D. (2005). The great eight competencies: A criterion-centric approach to validation. *Journal of Applied Psychology*, 1185-1203. <http://dx.doi.org/10.1037%2F0021-9010.90.6.1185>
- Blanco, G., Angulo, Y., Contreras, J., Pacheco, Y., y Vargas, V. (2015). Estrés y desempeño ocupacional en estudiantes de terapia ocupacional. *Revista Chilena de Terapia ocupacional*, 3-4.
- Bohórquez, B. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios*. [Tesis inédita, Universidad Católica Andrés Bello]
- Capcha, E. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/35641#:~:text=L os%20resultados%20demostraron%20que%20existe,la%20regi%C3%B3n%20critica%20%2C05.>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

- Chiavenato, I. (2010). *Políticas Administrativas y Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética del psicólogo peruano*. Consejo directivo nacional. http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cp_sp.pdf
- CONCYTEC. (2018). Reglamento RENACYT. Perú.
- Conexiónesan. (2013). *Las dos filosofías que guían la gestión del desempeño*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/09/27/filosofias-gestion-desempeno/>
- Conexiónesan. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- González, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzal Tenango*. [Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guillén, C., y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw Hill.
- Hall, R. (1983). *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. Prentice Hall Hispanoamerica, S.A.
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ivancevich, J., y Mattenson, M. (1989). *Estres y trabajo: Una perspectiva Gerencial*. Trillas.

- Liu, W. (2008). A self-determination approach to understanding students' motivation in project work. Nanyang Technological University.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en Millennials de empresas privadas de Lima*. [Tesis de pre grado, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8030>
- Meléndez, G. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/6450>
- Méndez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Rosaria.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de investigación*. Oxford University Press México, S.A.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cualitativa - Cuantitativa y Redacción de la Tesis*. DGP Editores SAS.
- Organización Internacional del trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de la Salud de los trabajadores N° 3*. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Perez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIESS (Dirección Provincial Pichincha)*. [Tesis de pre grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>

- Plantán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/#c1>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias. Córdoba, España*. [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pucha, M. (2021). *Estrés y Desempeño laboral en los docentes del Colegio de Bachillerato Particular Miguel Ángel Suárez, en la ciudad de Loja durante el Periodo académico 2020 – 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24288>
- Real Academia Española. (2020). Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar>
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall .
- Rothman, K. (1987). *Epidemiología Moderna*. Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Salinas, O. (2000). *La evaluación del desempeño*. <https://www.gestiopolis.com/la-evaluacion-desempeno/>
- Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work.: *Theories of Organizational Stress*, 190-204.
- Stravoulka, L. (2019). The Organization of work and stress. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD-Camaná, Arequipa, 2019*. [Tesis de

Maestría, Universidad Católica de Santa María].
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10597>

Tucker, M. (2004). *The Pet Partners Team Training Course Manual*. Bellevue, WA : Delta Society.

Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354?show=full>

Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Empresa Editora Macro EIRL.

Vélez, M. (2021). Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021. *Universidad Internacional SEK*.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/V%c3%a9lez%20Arias%20Mar%c3%ada%20Augusta.pdf>

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN– Managua en el período 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRÉS LABORAL	La Organización Internacional del Trabajo (2016), señala que, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.	Comprende una respuesta física y emocional que se desenvuelve en el ambiente de trabajo, y se percibe en el clima organizacional, la estructura organizacional, en el territorio organizacional, tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo.	Clima organizacional	Comprensión de misión y metas (ítem 1)	Ordinal
				Estrategia de organización (ítem 10)	
				Políticas gerenciales (ítem 11)	
				Organización carece de dirección y objetivo (ítem 20)	
			Estructura organizacional	Remisión de informes (ítem 2)	
				Control de trabajo (ítem 12)	
				Estructura formal (ítem 16)	
			Territorio organizacional	Cadena de mando (ítem 24)	
				Nivel de control de actividades (ítem 3)	
				Espacio de trabajo (ítem 15)	
				Incomodidad al trabajar con otros miembros (ítem 22)	
				Equipo de trabajo limitado (ítem 4)	
			Tecnología	Conocimiento técnico (ítem 14)	
Tecnología para realización de trabajo (ítem 25)					
Influencia del líder	Supervisor no defiende (ítem 5)				
	Supervisor no respeta (ítem 6)				
	Supervisor no se preocupa del bienestar (ítem 13)				
Falta de cohesión	Supervisor no confía en el desempeño de trabajador (ítem 17)				
	Equipo de trabajo sin colaboración estrecha (ítem 7)				

DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2017) señala que, comprende la conducta que poseen los colaboradores en el afán de cumplir los objetivos fijados por la entidad, asimismo, los colaboradores presentan una estrategia de forma individual para lograr las metas de la entidad.	Es aquel comportamiento del colaborador que repercute en el cumplimiento de sus actividades cotidianas, y se muestran en los factores actitudinales y operativos.	(ítems 7,9,18,21)	Equipo de trabajo sin prestigio en institución (ítem 9) Equipo desorganizado (ítem 18) Equipo ejerce presión (ítem 21)	Ordinal
			Respaldo del grupo (ítems 8,19,23)	Equipo no respalda metas profesionales (ítem 8) Equipo no brinda protección ante demandas de trabajo (ítem 19) Equipo no brinda ayuda técnica (ítem 23) Capacitación en liderazgo (ítems 1,2)	
			Capacitación del trabajador	Capacitación en gestión del tiempo (ítems 3,4) Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas (ítem 5) Actitud hacia la capacitación (ítems 6,7)	
			Satisfacción de los usuarios	Reconocimiento de la labor (ítems 8,9,10) Reconocimiento del trato adecuado (ítem 11) Satisfacción por la información brindada (ítems 12,13) Satisfacción por el apoyo y rapidez (ítems 14,15)	
			Productividad	Eficiencia en la labor que desempeño (ítems 16,17) Eficacia en las funciones que cumple (ítems 18,19) Calidad del servicio que presta ((ítems 20,21) Satisfacción por la productividad (ítems 22,23)	

Nota. Elaboración propia.

ANEXO 2 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL, TACNA, AÑO 2021”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.</p>	<p>Variable X₁:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Variable X₂:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Población</p> <p>El presente estudio cuenta con una población de 40 choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica / fundamental.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo Correlacional</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.</p>	<p>Dimensión</p> <p>Variable X₁:</p> <p>- Clima organizacional</p> <p>- Estructura organizacional</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra a estudiar se precisa como censal por ser simultáneamente población y muestra.</p>	<p>Técnica</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

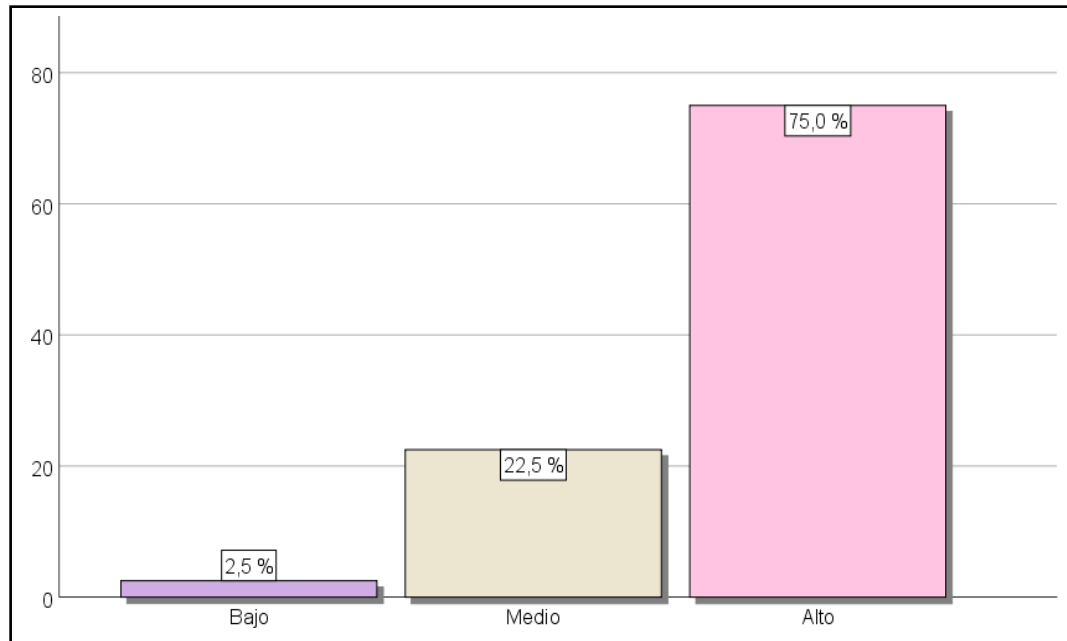
Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología
b) ¿De qué forma la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	b) Determinar de qué forma la estructura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	b) La estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	-Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo		Técnica de análisis de datos Tablas de frecuencias y figuras estadísticas
c) ¿Cómo el territorio organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	c) Establecer cómo el territorio organizacional se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	c) El territorio organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	Dimensiones Variable X₂:		
d) ¿De qué manera la tecnología se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	d) Determinar de qué manera la tecnología se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	d) La tecnología se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	- Capacitación del trabajador - Satisfacción de los usuarios - Productividad		
e) ¿En qué medida la influencia del líder se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	e) Establecer en qué medida la influencia del líder se relaciona con el desempeño laboral en	e) La influencia del líder se relaciona significativamente con el desempeño laboral en			

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología
f) ¿De qué manera la falta de cohesión se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.			
g) ¿De qué forma el respaldo del grupo se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021?	f) Determinar de qué manera la falta de cohesión se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021. g) Establecer de qué forma el respaldo del grupo se relaciona con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.	f) La falta de cohesión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021. g) El respaldo del grupo se relaciona significativamente con el desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, año 2021.			

ANEXO 3 - FIGURAS

Figura 1

Estrés laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional

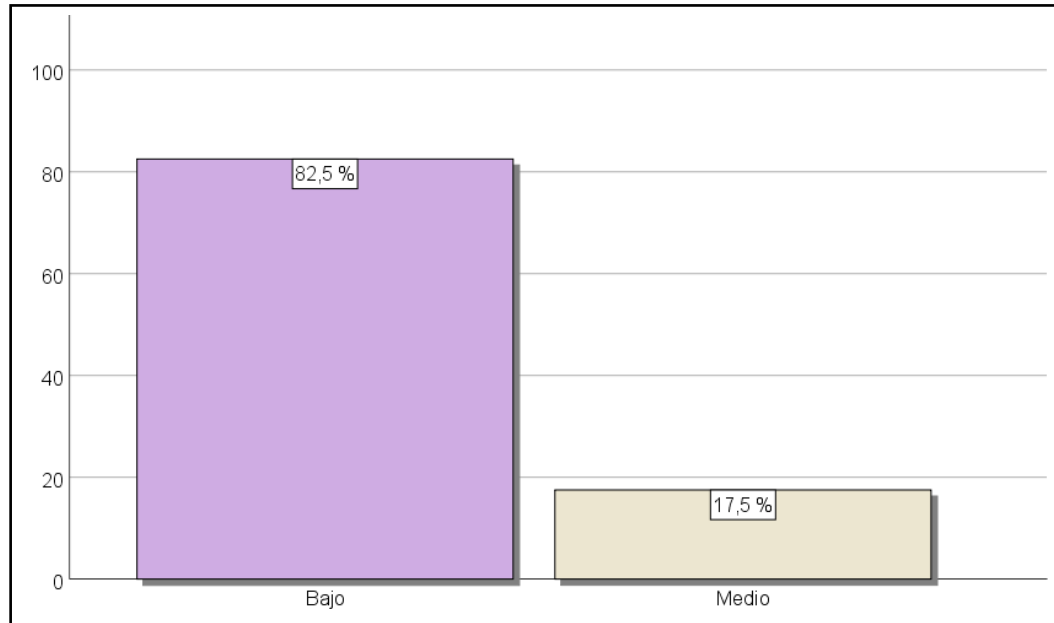


Nota. Matriz de datos

La figura corresponde a la variable estrés laboral, que resultó de la agrupación de los 25 ítems, la mayor parte de los encuestados con un 75,0 % se agrupan en la categoría alto, lo que demuestra que la mayor parte de los choferes de carga pesada entrevistados considera existe un alto nivel de estrés laboral, asimismo, un 22,5% indicó que era medio y un 2,5 % señaló que era bajo.

Figura 2

Desempeño laboral en los choferes de la Asociación de transportistas de carga internacional



Nota. Matriz de datos

La figura corresponde a la variable desempeño laboral, que resultó de la agrupación de los 23 ítems, la mayor parte de los encuestados con un 82,5 % se agrupan en la categoría bajo, lo que demuestra que la mayor parte de los choferes de carga pesada entrevistados considera existe un bajo nivel de desempeño laboral, asimismo, un 17,5% indicó que era medio.

ANEXO 4 - CUESTIONARIOS

INSTRUMENTO 1.

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, AÑO 2021”

ESTIMADO SR. SRA. SRTA.:

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Bach. Maza More Sara María, aspirante al Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Me encuentro realizando un estudio, respecto al “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, AÑO 2021”.

Por favor, lea detenidamente las preguntas del cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

ESTRÉS LABORAL

NRO	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo de trabajo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							

11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.										
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.										
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.										
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.										
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.										
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.										
17	MI supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo										
18	MI equipo se encuentra desorganizado										
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.										
20	La organización carece de dirección y objetivo.										
21	Mi equipo me presiona demasiado.										
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.										
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.										
24	La cadena de mando no se respeta.										
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.										

Nota. Adaptación por Urupeque (2017), del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS Ivancevich y Matteson.

INSTRUMENTO 2.

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, AÑO 2021”

ESTIMADO SR. SRA. SRTA.:

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Bach. Maza More Sara María, aspirante al Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Me encuentro realizando un estudio, respecto al “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, 2021”.

Por favor, lea detenidamente las preguntas del cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL

NRO	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR						
1	Recibo capacitación relacionada al liderazgo en el ámbito de mi labor.					
2	Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador.					
3	En esta empresa recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas.					
4	En esta empresa existen disposiciones claras para utilizar racionalmente en tiempo.					
5	Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad.					
6	Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación.					
7	Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral.					
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
8	Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo.					
9	Recibo conocimiento sincero por la labor que realizo de parte de los usuarios.					
10	Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo.					
11	Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo					

12	Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan.						
13	Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan.						
14	Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo.						
15	Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones.						
PRODUCTIVIDAD							
16	Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo						
17	Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo.						
18	En lo que corresponde a mi labor, resuelvo problemas cuando éstos se presentan.						
19	Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones.						
20	Considero que el trabajo que realizo es de buena calidad.						
21	En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que éstos estén bien hechos.						
22	Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo.						
23	Recibo reconocimiento sincero por la productividad de mi labor de parte de los usuarios.						

Nota. Adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Capcha (2018).

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicados para el estudio se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach los valores están entre -1 y $+1$, se aplicó a los choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de carga internacional, el cuestionario de la variable X_1 estuvo constituido por 25 ítems, mientras que el cuestionario de la variable X_2 estuvo constituida por 23 ítems.

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Nota. Sacado de Valderrama (2019)

a) *Confiabilidad de la variable X_1*

Mediante el programa SPSS se determinó la confiabilidad de la variable “Estrés laboral” siendo los resultados como siguen:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	25

Nota: Sistematización de datos

Análisis e Interpretación

Los resultados de la variable estrés laboral muestran una puntuación de 0,951, comparando con la tabla de la escala del coeficiente alfa de Cronbach, se concluyó que el instrumento tiene fiabilidad Muy alta.

b) Confiabilidad de la variable X_2

Mediante el programa SPSS 24 se determinó la confiabilidad de la variable desempeño laboral siendo los resultados como siguen:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	23

Nota: Sistematización de datos

Análisis e Interpretación

Los resultados de la variable desempeño laboral muestran una puntuación de 0,953, comparando con la tabla de la escala del coeficiente alfa de Cronbach, se concluyó que el instrumento tiene fiabilidad Muy alta.

ANEXO 5: FORMATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MAZA MORE SARA MARIA , de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, 2021”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 26 de Noviembre de 2021

Firma

MAZA MORE SARA MARIA
DNI: 42721948
ORCID: 0000-0003-2757-7849



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Acta de Sustentación de Tesis

Lima, 28 de Octubre de 2021

Siendo las 19:30 horas del día 28 de octubre de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA 2021", presentado por el autor MAZA MORE SARA MARIA de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autores	Dictamen
MAZA MORE SARA MARIA	Mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Firma
PRESIDENTE
PEREYRA QUIÑONES JOSE LUIS
DNI: 08004265
ORCID: 0000-0003-2111-7550

Firma
SECRETARIO
DE LA CRUZ VALDIVIANO
CARLOS BACILIO
DNI: 06873136
ORCID: 0000-0002-8181-7957

Firma
VOCAL
ESPINO SEDANO VICTOR HUGO
DNI: 07198999
ORCID: 0000-0002-1454-0257



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, MAZA MORE SARA MARIA, identificado con DNI N° 42721948, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA 2021”

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....
.....

...

Lima, 26 de Noviembre de 2021

Firma

MAZA MORE SARA MARIA
DNI: 42721948
ORCID: 0000-0003-2757-7849



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
(CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

MAZA MORE SARA MARIA

D.N.I. : 42721948

Domicilio : Ca. Gil de Herrera 85 - Tacna

Teléfono : Fijo : Móvil 925581272

E-mail : SMAZAMO01@ucvvirtual.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Modalidad:

Informe de tesis – Título profesional

Facultad : Ciencias de la salud

Escuela : Psicología

Carrera : Psicología

Grado : Licenciado en Psicología

3. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAZA MORE SARA MARIA

“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA 2021”

Año de publicación 2021

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN
VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Sí autorizo a publicar en texto completo.

No autorizo a publicar en texto completo.



Lima, 26 de Noviembre de 2021

Firma

MAZA MORE SARA MARIA

DNI: 42721948

ORCID: 0000-0003-2757-7849



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Dictamen para Sustentación

Lima, 28 de Octubre de 2021

El jurado encargado de evaluar el informe de investigación presentado por MAZA MORE SARA MARIA de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA, cuyo título es “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, 2021”, damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que se han levantado todas las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTO para su defensa en la respectiva sustentación.

Firma
PRESIDENTE
PEREYRA QUIÑONES JOSE LUIS
DNI: 08004265
ORCID: 0000-0003-2111-7550

Firma
SECRETARIO
DE LA CRUZ VALDIVIANO
CARLOS BACILIO
DNI: 06873136
ORCID: 0000-0002-8181-7957

Firma
VOCAL
ESPINO SEDANO VICTOR HUGO
DNI: 07198999
ORCID: 0000-0002-1454-0257



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Víctor Hugo Espino Sedano, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la Escuela Profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de la Tesis titulada: “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CHOFERES DE CARGA PESADA DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL TACNA, 2021”, de la autora MAZA MORE, SARA MARIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 28 octubre de 2021

Firma


Víctor Hugo Espino Sedano

DNI: 07198999

ORCID: 0000-0002-1454-0257

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1682994074&s=1&lang=es&u=1109964044

feedback studio Sara Maza Trabajos empíricos.- Cada manuscrito debe presentar claramente el plantea... /0 15 de 15



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Título de la Tesis
 Estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la
 Asociación de Transportistas de carga internacional,
 Tacna, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
 PSICOLOGÍA

AUTORA:
 Maza More, Sara María (ORCID: 0000-0003-2757-7849)

ASESOR:
 Dr. Espino Sedano, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias ✕

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %	>
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	1library.co Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.autonomad... Fuente de Internet	1 %	>
7	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
9	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 37 Número de palabras: 9415 Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**

Escribe aquí para buscar

18:22 3/11/2021



ANEXO 6: PANEL FOTOGRÁFICO



ANEXO 7: REPORTE

Trabajos empíricos.- Cada manuscrito debe presentar claramente el planteamiento del problema, los objetivos, el diseño y el método empleado, los resultados principales del estudio y una discusión de l

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	1%



EN LAS **CITAS NARRATIVAS**, EL NOMBRE DEL AUTOR SE INCORPORA AL TEXTO COMO PARTE DE LA FRASE Y EL AÑO SIGUE ENTRE PARENTESIS.

“Koehler (2016) señaló los peligros de una cobertura informativa falsamente equilibrada.”

Énfasis en el autor



Según Koehler (2016), una cobertura de noticias falsamente equilibrada puede distorsionar la percepción del público sobre el consenso de expertos sobre un tema.

Koehler (2016)

Énfasis en el texto



Una cobertura de noticias falsamente equilibrada puede distorsionar la percepción del público sobre el consenso de expertos sobre un tema (Koehler, 2016).

(Koehler, 2016)

Incorrecto	Correcto
Los equipos efectivos pueden ser difíciles de describir porque "un alto rendimiento en un dominio no se traduce en un alto rendimiento en otro". (Ervin et al., 2018, p. 470)	Los equipos efectivos pueden ser difíciles de describir porque "un alto rendimiento en un dominio no se traduce en un alto rendimiento en otro" (Ervin et al, 2018, p. 470).
"Incluso los adultos inteligentes, educados y emocionalmente estables creen que las supersticiones que reconocen no son racionales (Risen, 2016, p. 202)", como lo ejemplifica la existencia de personas que tocan madera para tener buena suerte.	"Incluso los adultos inteligentes, educados y emocionalmente estables creen que las supersticiones que reconocen no son racionales", como lo ejemplifica la existencia de personas que tocan madera para tener buena suerte (Risen, 2016, p. 202).
En 2018, Soto argumentó que "estímulos más similares, como los que provienen de la misma modalidad, producen más procesamiento de configuración" (Soto, 2018, p. 598).	En 2018, Soto argumentó que "más estímulos similares, como los que provienen de la misma modalidad, producen más procesamiento configuracional" (p. 598).