



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Sisniegas Calderon, Cris Azucena (orcid.org/[0000-0003-0210-2927](https://orcid.org/0000-0003-0210-2927))

Vera Ventura, Leila Nahelly (orcid.org/[0000-0002-6551-0103](https://orcid.org/0000-0002-6551-0103))

ASESORA:

Dra. Alburuqueque Arana Fausta Elizabeth (orcid.org/[0000-0002-6656-1180](https://orcid.org/0000-0002-6656-1180))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres por apoyarnos en la continuidad de nuestros estudios, por su trabajo, amor y comprensión para poder lograr todo lo que nos propusimos, es un privilegio ser hijos de padres tan buenos.

A todas las personas que nos apoyaron incondicionalmente con un espacio de su tiempo, abriéndonos sus puertas y compartiéndonos todos sus conocimientos para poder culminar con éxito nuestro trabajo.

Agradecimiento

Primeramente, agradecemos a Dios por bendecirnos y darnos las fuerzas suficientes para culminar satisfactoriamente con lo más anhelado en nuestra vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por la fortaleza que nos dio cada día en las dificultades que se nos presentó en el camino.

A nuestros padres porque fueron los que nos impulsaron a cumplir nuestro sueño, por los consejos y los valores que nos inculcan día a día.

Así mismo, a nuestros docentes de la carrera de administración de la Universidad César Vallejo por prepararnos a lo largo de nuestra vida universitaria de una manera muy especial.

Finalmente, a la empresa EMTRAFESA de Pacasmayo por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación brindándonos la información necesaria.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022. ...	16
Tabla 2: Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA Pacasmayo, 2022.	17
Tabla 3: Nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.	18
Tabla 4: La dimensión sobrecarga laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.	19
Tabla 5: La dimensión control sobre actividades laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte, EMTRAFESA, 2022.	20
Tabla 6: La dimensión desgaste emocional en el desempeño de la empresa de transporte, EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.	21
Tabla 7: La dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.....	22
Tabla 8: Influencia del estrés laboral en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.	23

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que mide las variables para buscar soluciones a los problemas y el diseño fue no experimental – transversal, el enfoque es cuantitativo y el nivel es correlacional. La empresa de transporte “EMTRAFESA” cuenta con una población finita, y la muestra conformada por 18 colaboradores para la recolección de datos. En la medición de las variables se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue validado por un docente metodólogo y dos docentes especialistas. Para la confiabilidad no se trabajó con una prueba piloto, ya que la muestra es pequeña, por lo tanto, los 18 colaboradores fueron procesados en el programa SPSS, en donde se obtuvo para el instrumento de la primera variable un 0,963 y para el instrumento de la segunda variable fue de 0,783 indicando que el instrumento es confiable. Luego de ello, se determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA. Se tuvo como resultado que ambas variables tienen una relación negativa alta de ($r = -0,843$) con un nivel de significancia de ($p = 0,000$) menor al 5%, por tal motivo se rechaza H_0 y se acepta la H_1 . Concluyendo que el estrés laboral sí influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Palabras Clave: Estrés laboral, desempeño, desgaste emocional

Abstract

The general objective of the research project was to determine the influence of work stress on the performance of the transportation company EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

The research was of applied type, since it measures the variables to look for solutions to the problems and the design was non-experimental - transversal, the approach is quantitative and the level is correlational. The transportation company "EMTRAFESA" has a finite population, and the sample consisted of 18 employees for data collection. The survey technique was used to measure the variables and the questionnaire was used as an instrument, which was validated by a methodologist teacher and two specialist teachers. For reliability we did not work with a pilot test, since the sample is small, therefore the 18 collaborators were processed in the SPSS program, where a 0.963 was obtained for the instrument of the first variable and 0.783 for the instrument of the second variable, indicating that the instrument is reliable. After that, the influence of work stress on the performance of the collaborators of the transportation company EMTRAFESA was determined. It was found that both variables have a high negative relationship ($r = -0.843$) with a significance level of ($p = 0.000$) less than 5%, therefore H_0 is rejected and H_1 is accepted. It is concluded that work stress does influence the performance of the employees of the transportation company EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Keywords: Job stress, job performan, emotional stress

I. INTRODUCCIÓN

La llegada de la COVID-19 ha ocasionado un aumento en el estrés causado por el aislamiento social de la pandemia y a la vez afectando directamente al desempeño de los colaboradores y por consiguiente los objetivos trazados dentro de una organización. Asimismo, el estrés laboral es una preocupación para todas las organizaciones, ya que no solo afecta la eficiencia laboral de los empleados sino también su bienestar psicológico.

En la actualidad, el estrés laboral se convierte en una enfermedad silenciosa de la que los empleados no son conscientes de inmediato y comienza a mostrar síntomas de fatiga, aburrimiento y rendimiento laboral que afecta el trabajo y la eficiencia laboral. Todos estos factores tienen un impacto negativo en los trabajadores (Velásquez, 2021).

En el contexto global, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) destaca que las personas pueden ser afectadas de manera diferente por el estrés, pero en general, cuando están estresadas en el trabajo pueden volverse cada vez más inquietas e irritables, incapaces de relajarse o concentrarse, puesto que les resulta difícil tomar decisiones en su área de trabajo, provocando depresión, cansancio, insomnio, hasta incluso se ven expuestos a sufrir problemas físicos, como enfermedades del corazón, entre otros.

Dentro de los países latinoamericanos, según los reportes presentados señalan que el 75% de los ciudadanos que habitan en México sufren de estrés laboral y colocaron a la nación azteca en primer lugar en esta categoría, China se encuentra en segundo lugar con un 73% y Estados Unidos con un 59%, debido a la carga de trabajo excesivo y acelerado, así como también el deficiente apoyo de los demás compañeros (OMS, 2022).

Por otro lado, a nivel nacional, las dificultades que suele presentarse con más frecuencia en un trabajador, es el estrés, debido a que se ve obligado o expuesto a presiones laborales, viéndose reflejado tanto en su salud como es sus tareas diarias que realiza, puesto que presentan

un reducido desempeño. El comercio (2021) tras la obtención de resultados de una encuesta aplicada por Visma Latinoamérica a inicios del 2019, constata que, de la población peruana en general, un 70% de los colaboradores sufrió de estrés, siendo su principal motivo la aparición de la COVID- 19, mientras que un 71% indica que ello generó graves problemas de depresión. Cabe mencionar que, el estrés laboral también genera grandes consecuencias para la empresa, ya que el empleador se siente cada vez menos suficiente para realizar cada una de sus funciones, por lo tanto, disminuye su nivel de desempeño provocando pérdidas para la compañía.

Pese a esta gran problemática y la gravedad de su caso, la mayoría de empresas no le prestan la debida atención. Un estudio realizado a las empresas peruanas arrojó como resultados que el 66% de los empleados aseguran que el lugar donde laboran no llevan a cabo actividades que promuevan la salud mental, con el fin de evitar que el estrés incremente, ante lo mencionado, el 48% de profesionales encuestados consideran que sus compañías deben optar por reformar las condiciones de trabajo, el 29% señala que las organizaciones deben interrelacionarse con el trabajador, y el porcentaje restante indican que deben otorgar un salario más elevado ante la carga laboral (Gestión, 2022).

En el ámbito local, Pacasmayo es conocido por tener muchas empresas operando en el sector transporte, como sabemos, uno de los principales inconvenientes que solemos ver hoy en día, es el estrés laboral que impacta en el desempeño de los integrantes de la compañía, puesto que, su rendimiento disminuye.

Con respecto a la empresa EMTRAFESA, esta es una compañía al rubro de transportes con destino a distintos lugares como Trujillo, Chimbote, Lima, Chiclayo, entre otros; es una de las entidades más reconocidas, puesto que gracias a su ardua labor y compromiso lograron destacar en el mercado nacional, sin embargo, como toda compañía esta padece de un grave problema que por distintos factores laborales las entidades no logran identificarlo, provocando que este día a día se vuelva más difícil de solucionar. En la actualidad se ha logrado observar que los distintos colaboradores de EMTRAFESA SAC, manifiestan conductas cada vez

más preocupantes, que si bien es cierto estas pueden estar ligadas al estrés, puesto que las características de esta problemática impacta de manera negativa en el rendimiento de los colaborador al momento de realizar sus tareas encomendadas, cabe mencionar que el estrés ha generado en ellos, inseguridad, nivel reducido de capacidad para trabajar en equipo y poco compromiso para asumir sus responsabilidades, no cabe duda que esto afecta tanto al colaborador como el empleador y por ende a la compañía en general, ante esta problemática se planteó la siguiente interrogante ¿ De qué manera influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Transportes EMTRAFESA S.A.C?

El proyecto de investigación se justificó teóricamente, debido a que se utilizó distintos autores para sustentar la conexión entre ambas variables de estudio, así como también aportar conocimientos para elaboración de investigaciones futuras. Por otro lado, se justificó metodológicamente utilizando técnicas que recolecten datos para ser aprobados mediante el proceso de validez y confiabilidad. Por último, de forma práctica, puesto que mediante su elaboración se brindará información acerca del estrés laboral y el desempeño, de manera que la compañía implemente estrategias que disminuya el estrés laboral de sus trabajadores y logren un desempeño óptimo.

Ante lo expuesto, se trazaron los siguientes objetivos, como objetivo principal, tenemos determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo,2022.

Por otro lado, entre los objetivos específicos tenemos, Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, asimismo, determinar el nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, de igual manera, determinar la influencia de la dimensión sobre carga laboral en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, por otro lado, se desea determinar la influencia de la dimensión control sobre las actividades laborales en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, del mismo modo, determinar la influencia de la dimensión

desgaste emocional en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, y por ultimo determinar la influencia de la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA.

La hipótesis central del presente proyecto es: el estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se mostrarán algunos trabajos realizados anteriormente con las variables de estudio. En el contexto Internacional Robalino (2018) en su trabajo de investigación *“El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte interprovincial del Catón”*. Su principal objetivo fue mejorar la producción y estado mental de los conductores de la empresa. La investigación utilizada fue cuantitativa y la entrevista para la recopilación de información. En cuanto a su población, la conformaron 330 conductores y con una muestra de 300. Para finalizar, da a conocer que ambas variables se relacionan, ya que prefieren la estabilidad laboral y la mejora de sus trabajadores.

Mientras tanto, Sarsosa y Charria (2018) en su artículo titulado *“Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali”*, dan a conocer su objetivo que consta en determinar el grado de estrés en el colaborador de la institución, utilizaron una investigación descriptivo transversal, se generaron cuestionarios para el análisis del estrés y la muestra fue de 595 trabajadores, según los resultados obtenidos la institución presenta un elevado grado de estrés en sus empleados, concluyendo que el estrés y las actividades están asociadas. Además, cuenta con un nivel regular de 55,1% y alto de 42, 9% de estrés laboral.

Para Rojas y Arteaga (2021) en su artículo titulado *“Estrés laboral y desempeño en Avicarnes de Venezuela”*. Su principal objetivo es establecer el vínculo entre estrés y desempeño. Utilizo una metodología descriptiva correlacional no experimental transaccional, asimismo aplicaron una encuesta y se realizaron dos cuestionarios dicotómicos con respuestas cerradas. La población estuvo conformada por 10 colaboradores. Con respecto a la obtención de resultados, destacan que el coeficiente de Pearson fue de 0,86, indicando que ambas variables de estudio guardan relación.

Velásquez (2022) en su artículo titulada *“Estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020”*. Su

principal objetivo fue conocer la correlación entre estrés y desempeño de los colaboradores. La investigación fue cuantitativa diseñada de manera descriptiva, además la técnica utilizada fue 2 encuestas tanto para los trabajadores de las agencias y jefes. La población estuvo compuesta por 83 empleados, con una muestra aleatoria de 25 trabajadores y 25 jefes de las agencias. Según los resultados obtenidos detallan que existen diversas situaciones que conllevan a los colaboradores a padecer estrés, tal es el caso del desgaste emocional, ya que se considera como una de las principales causas de esta enfermedad, puesto que en el estudio determinaron que el 44% de los promotores se encuentran en un nivel alto de desgaste emocional frente al desempeño laboral, otro 44% presentan un nivel medio y el 12% de promotores están en un nivel bajo, por lo tanto no les permite concentrarse al momento de realizar sus actividades indicadas, esto se ve manifestado en los resultados, ya que el 4% reconoce que siempre pueden concentrarse y el 24% que casi nunca lo logran.

Se presentarán algunos trabajos realizados anteriormente con las variables de estudio. A nivel Nacional

Gutiérrez (2019) realizó un proyecto de investigación titulada *“El estrés laboral y Desempeño en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019”*, cuyo objetivo era conocer el vínculo que existe entre estrés y desempeño en los empleados. Se diseñó de forma no experimental, correlacional-descriptivo, tuvo una muestra fue de 33 trabajadores de las diferentes compañías. Además, hizo uso de un cuestionario y los resultados obtenidos evidenciaron que la relación existente es totalmente indirecta y relevante. Para finalizar se concluyó, que mientras más elevado sea el estrés, la productividad del colaborador disminuirá, por lo tanto, podría provocar pérdidas económicas para ADRA PERU. Además, cuenta con un nivel de desempeño regular de 51,5% y 48,5% bueno.

Boada (2020), en su artículo titulado *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”*, tuvo como objetivo comprobar si las variables se correlacionan. Su investigación fue cuantitativa, descriptiva, diseñado de forma no

experimental. Utilizado el cuestionario como instrumento. La obtención de resultados señala la correlación relevante entre ambas variables de estudio, lo cual hace referencia que, si existe un aumento de la satisfacción laboral en el colaborador.

Otra investigación realizada por Maura y Hermosa, (2020), titulada *“Estrés en el desempeño del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa – 2019”*, tuvo como objetivo evaluar el vínculo entre estrés y desempeño. Su investigación utilizada fue correlacional, no experimental - transversal; la técnica manejada fue la encuesta y en cuanto a la herramienta fue un cuestionario. La obtención de los resultados detalla que, del total de los representantes financiero el 57% declaran que mantiene una actitud positiva en el trabajo, el 54% indican que no siempre les gusta laborar mediante exigencias y presiones laborales y el 51% asumen de vez en cuando los inconvenientes producidos mediante su horario de trabajo de manera asertiva. Para concluir, se afirma, que entre ambas variables existe un nivel de relación elevado.

Seguidamente, Correa y Marroquín (2020) en su investigación titulada *“Estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepen, 2020”* tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre estrés y desempeño laboral. La investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental de corte transversal, para medir las variables se utilizó la técnica de la encuesta. La muestra estuvo conformada por 22 trabajadores. Los resultados obtenidos señalan un valor ($r=0,939$) con una significancia menor al 5%, determinando que la relación existente entre ambas variables de estudio es alta. Concluyendo que el desempeño disminuye cuando el estrés es alto, ya que los trabajadores creen que la entidad no valora su trabajo, lo cual crea decepción y frustración en su crecimiento laboral por lo que sus perspectivas no se cumplen al 100% puesto que no reciben ningún tipo de bonificaciones ni reconocimientos.

Por otro lado, Delgado et al. (2020), en su estudio titulado *“El estrés y desempeño de los colaboradores de una red de salud”* tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables. Se utilizó una metodología no

experimental, correlacional, de corte transversal. Los resultados se obtuvieron mediante una encuesta realizada a 98 trabajadores. La respuesta de estos hizo que los niveles que más predominen, sean el nivel regular y alto de estrés laboral; además de ello, la categoría media en cuanto al grado de desempeño. Para concluir, se da a conocer que el coeficiente de Spearman brindó la posibilidad de realizar una relación que indiquen negatividad entre ambas variables de estudio.

A continuación, se muestran algunas definiciones que se suman a la credibilidad de la investigación relacionada con el estrés laboral.

Sarsosa y Charria (2018) definen al estrés laboral como una serie de cambios emocionales, conductuales y psicológicos producidos por el nuevo entorno a las que el ser humano es incapaz de adaptarse, y se considera una enfermedad laboral, creando un desequilibrio por la falta de adaptabilidad.

Para Patlán (2019) el estrés laboral es la respuesta que puede obtener un colaborador cuando se siente obligado y presionado laboralmente a realizar tareas que no están acorde con sus capacidades y habilidades. Asimismo, esta situación se empeora cuando el colaborador aprecia que su centro laboral no le brinda el apoyo correspondiente.

Por otro lado, Zúñiga (2019) menciona que el estrés en el trabajo no afecta solo la salud de los empleados, sino también directamente a la empresa, porque los trabajadores reducen la productividad y la eficiencia del trabajo, lo que conduce a más ausentismo en el trabajo, licencias médicas y necesidad de reemplazo, y en muchas ocasiones es necesario un tratamiento inmediato.

Por otro lado, se presentan las siguientes dimensiones del estrés laboral:

- ✓ Dimensión I: Sobre carga laboral, Inegbedion et al. (2020) se refiere al número, duración o dificultad de las tareas, que pueden estar por encima o por debajo de la capacidad del trabajador en el momento de realizarlas, y la autoestima está más involucrada, porque los trabajadores las realizan en forma excesiva o repetitiva.
- ✓ Dimensión II: Control sobre las actividades laborales, según Iskanto (2021) son técnicas que se crean como parte de una estrategia de negocio y que permite conocer en detalle la conducta de los

colaboradores de la compañía. Estos dispositivos se utilizan como parte de la supervisión de los empleados y, a menudo, pueden sobrecargar a los empleados.

- ✓ Dimensión III: Desgaste emocional, Khoo et al. (2017) comentan que está relacionada con la pérdida de expectativas que las personas puedan cumplir. Sin embargo, una vez identificada la causa de esta condición esta pérdida es incierta, ya que pueden alcanzar sus metas y objetivos personales como profesionales. Para definir este tipo de fatiga, puede ser un acto extremo o un estado debilitante que se puede expresar tanto física como emocionalmente. Los fenómenos físicos suelen aparecer con el tiempo debido a la acumulación de estrés al que estamos expuestos. Así mismo Rodríguez (2018) con respecto a ello afirma que, un colaborador cansado emocionalmente, responde y actúa negativamente frente a sus responsabilidades laborales, puesto que al sentirse agotado e irritado, manifiesta síntomas de desmotivación y pérdida de energía, que le impiden la posibilidad de desempeñarse positivamente.
- ✓ Dimensión IV: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, Según Shkempi (2022) Este desequilibrio sucede cuando los trabajadores aprecian que sus esfuerzos no son más efectivos que las recompensas que reciben. En este sentido, podemos decir que es un acto que impulsa al trabajador a expresar su insatisfacción en su lugar de trabajo, porque no se siente satisfecho con la remuneración o reconocimiento que recibe de la empresa, es por ello que se creyó conveniente citar a Manjarrez et al. (2020) quien considera que los trabajadores deben recibir algún tipo de reconocimiento por los resultados obtenidos gracias al adecuado desarrollo de sus actividades, con el fin de mostrar gratitud por el trabajo realizado y resaltando su esfuerzo dentro de la empresa.

Seguidamente se muestran las definiciones de la variable desempeño: Según Bautista et al. (2020) definen a esta variable como el comportamiento que muestra el colaborador, la cual será de ayuda para la empresa, puesto que le permitirá alcanzar cada uno de sus objetivos trazados y por ende desarrollarse y crecer óptimamente en el mercado.

Por otro lado, Chagray et al. (2020) menciona que el desempeño es básicamente la capacidad con la que cuenta una persona para realizar sus tareas encomendadas con calidad, en un tiempo reducido y con menor esfuerzo, en pocas palabras siendo eficiente y eficaz, obteniendo como resultado el desenvolvimiento de los colaboradores.

Así mismo, otra definición interesante, es dada por Guzmán (2017) quien lo define como el rendimiento y las ganas de laborar que muestra el colaborador al cumplir con sus funciones que amerita su cargo, lo cual le permite demostrar sus habilidades que posee.

Con respecto a las dimensiones de la variable desempeño tenemos los siguientes:

- ✓ Dimensión I: Eficacia, para Bogatyreva et al (2019) lo define como la capacidad que tienen los colaboradores para lograr las metas u objetivos propuestos por la empresa.
- ✓ Dimensión II: Responsabilidad, según Bocean et al (2022) hace referencia a la actitud que tiene el colaborador para cumplir con las tareas asignadas por su jefe inmediato.
- ✓ Dimensión III: Compromiso institucional, para Martínez et al (2018) es cuando el empleado se siente totalmente identificado con la entidad en la que realiza sus labores, cumpliendo cada una de sus obligaciones con eficiencia logrando así el alcance de los objetivos establecidos por la organización.
- ✓ Dimensión IV: Liderazgo y trabajo en equipo, según Muhammad (2020) lo define como la capacidad que tiene una persona para interactuar con los demás miembros del equipo, logrando encaminarlos hacia el alcance de sus metas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Paniagua y Condori (2018) detallan que está compuesta por diferentes conocimientos que fueron adquiridos de otros aspectos, que permitirán dar respuestas a los distintos conflictos dados. Ante lo presentado, se conocerá en primera instancia cual es la problemática, con el fin de encontrar posibles respuestas que beneficien a la empresa.

Diseño: no experimental – transversal

Se presentará un diseño no experimental, ya que carece de la necesidad de manipular las variables de estudio, porque su contexto se fundamentará de manera natural. Según Cvetkovic et al. (2021) afirma que, en estos diseños no se manipulan las variables, sino que se observan en el contexto natural para su posterior análisis. Asimismo, la investigación será transversal, puesto que evaluará un periodo específico y se recopilarán datos de forma instantánea, para Rodríguez y Mendedelso (2018) la investigación implica analizar el alcance o la condición de más variables en un plazo definido.

Enfoque: cuantitativo

Escudero y Cortéz (2017) comentan que el enfoque cuantitativo, es donde se realiza un análisis objetivo frente a la realidad, utilizando datos numéricos que faciliten la recolección de valores verídicos, cuya respuesta será siempre un número.

Nivel: Correlacional

Para Arias, Covinos et al. (2020) su objetivo será medir el alcance de la relación que existen entre dos o más variantes.

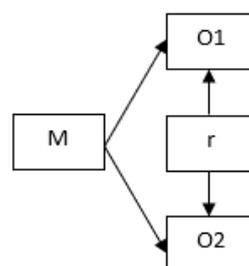
Donde:

M: Muestra

O1: Estrés laboral

O2: Desempeño

r: Coeficiente de correlación



3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente

Estrés Laboral

Definición Conceptual

Londoño (2019) define al estrés laboral como un problema de gran importancia, puesto que se muestra en los diferentes ámbitos de la vida, pero este se incrementa más en la vida laboral, generando una serie de cambios emocionales, conductuales y psicológicos en el ser humano, de tal modo que afecta también en la rentabilidad de la empresa.

Definición Operacional

La técnica para medir la primera variable será la encuesta, y la herramienta un cuestionario, ya que nos brindará la posibilidad de recopilar datos más reales, para llevar a cabo el análisis de esta problemática.

Indicadores: Exceso de trabajo, área de trabajo, tiempo, esfuerzo, tareas, capacidad, motivación, ganas de trabajo, actitudes negativas, frustración, ascenso, lugar de trabajo.

Escala de Medición: Escala Ordinal

Variable Dependiente

Desempeño

Definición Conceptual

Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020), definen a esta variable como el comportamiento que muestra el colaborador, la cual será de ayuda para la empresa, puesto que le permitirá alcanzar cada uno de sus objetivos trazados y por ende desarrollarse y crecer óptimamente en el mercado.

Definición Operacional

La técnica para medir la segunda variable será la encuesta, y la herramienta un cuestionario, ya que nos brindará la posibilidad de recopilar datos más reales, para llevar a cabo el análisis de esta problemática.

Indicadores: Logro de objetivos, rendimiento laboral, efectividad, acciones eficientes, respeto, asistencia y puntualidad, transparencia, lealtad, participación en la toma de decisiones, comunicación asertiva, visión estratégica, compañerismo.

Escala de Medición: Escala Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Arias, Villacis et al. (2016) lo definen como el grupo de personas o componentes al cual será accesible para la respectiva investigación. Cabe recalcar que este servirá para realizar la selección de la muestra.

La empresa de transporte EMTRAFESA cuenta con población finita, ya que está conformada por 18 trabajadores.

Criterios de inclusión: Trabajadores que pertenecen a la empresa EMTRAFESA.

Criterios de exclusión: Trabajadores que no pertenecen a la empresa EMTRAFESA.

Muestra

Para López y Fachelli (2017), es una pequeña parte seleccionada aleatoriamente de la cantidad total de la población, esta permitirá al investigador recolectar datos reales y confiables para la elaboración del respectivo estudio.

La muestra estará establecida por los 18 trabajadores, es decir que la muestra será toda la población.

Muestreo

Se trabajará con la población en general, motivo por el cual no existe la necesidad de utilizar una técnica de muestreo.

Unidad de análisis

Un colaborador de la entidad de Transporte EMTRAFESA

3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La recolección de datos es un factor muy fundamental dentro de una investigación, motivo por el cual debe ser realizada de manera adecuada. Para ello es sumamente necesario tener en cuenta distintas técnicas, puesto que según autores como Hernández y Duana (2020), esta comprende distintos procesos y actividades que facilitan la obtención de información relevante para llevar a cabo de manera correcta su investigación, de tal manera que esta de respuesta a la hipótesis elaborada previamente.

En cuanto a la investigación, esta utilizará como técnica, la aplicación de encuestas, gracias a su eficacia que comprende y permite mediante su procedimiento obtener los resultados esperados

Instrumento

En el estudio, el cuestionario servirá como instrumento fundamental para recolectar los datos principales de la muestra. Este al igual que la técnica, es uno de los factores más indispensables en un estudio, por lo tanto, según lo mencionado por Arias (2020), es crucial que previamente se realice una validación, teniendo en cuenta los parámetros de confiabilidad y validez.

Validación del Instrumento

Es crucial que exista un orden y concordancia en el instrumento de medición, para ello este debe ser analizado previamente por expertos que determinen tal concordancia. Ante ello Álvarez et al. (2019) Considera que, la validación de instrumentos es uno de los procesos más fundamentales dentro de una investigación, puesto que garantiza el nivel de confiabilidad y validez que existe en ambas variables de medición. El instrumento se validará por un docente metodólogo y dos docentes especialistas, teniendo en cuenta la técnica de juicio de expertos. (Ver anexos)

Confiabilidad

Hace referencia al nivel verídico que existe en los puntajes de una medición, puesto que estos no poseen ningún tipo de error. Según Santos (2017) la confiabilidad refleja la estabilidad de un instrumento de medición y es fundamental tener en cuenta que para verificar que tan preciso es debe medirse una gran cantidad de veces. Cabe recalcar que lo mencionado por autor, brinda la posibilidad de conocer que, si un instrumento no es confiable, Tampoco puede ser válido. Para hallar la confiabilidad se utilizará el programa SPSS, cabe recalcar que no fue necesario emplear una prueba piloto, puesto que se trabajara con una muestra pequeña. Para la variable estrés se alcanzó un (0,963) y para la variable desempeño un (0,783). (ver anexo)

3.5. Procedimientos

Para obtener los datos necesarios, se realizarán y aplicarán cuestionarios a los colaboradores de EMTRAFESA, ubicada en Pacasmayo, para ello, se requerirá permiso al responsable de la compañía. El cuestionario será aplicado de manera personal, por lo que se consideró imprescindible acudir a la agencia. Posteriormente, se llegará a digitalizar los datos recolectados en los programas Excel y SPSS para comprobar si en ambas variables existe una determinada relación.

3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente a la recopilación y el proceso de datos en Excel, se crearán tablas para transferir lo que se obtuvo de los cuestionarios, teniendo en cuenta los objetivos formulados anteriormente. Se utilizará el programa SPSS versión 25, donde se empleará la prueba de normalidad para determinar la incidencia de las variables. Para demostrar la hipótesis utilizada, se llevará a cabo la estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

El estudio será totalmente fiable y transparente, puesto que para su elaboración se dio prioridad a la aplicación de distintos valores, tales como respeto, honestidad y compromiso. Además, cabe recalcar que se tendrá en cuenta la confidencialidad y anonimato de las respuestas brindadas por cada uno de los colaboradores, asimismo se utilizarán diferentes citas textuales, tomando en cuenta el correcto uso de las normas APA, Séptima Edición.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Ho: Los datos obtenidos presentan una distribución normal

H1: Los datos obtenidos no presentan una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	.202	18	.000	.821	18	.000
DESEMPEÑO	.197	18	.000	.888	18	.000

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Teniendo en cuenta que la cantidad de personas encuestadas es menor a 30, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk, obteniendo como resultado, un nivel de significancia equivalente a ($p=000$), ya que es menor al 5%. Haciendo referencia a la hipótesis, se tiene que, Ho se rechaza, por lo tanto, es aceptada la H1, indicando con ello que los datos obtenidos no siguen una distribución normal, es así que, para correlacionar las variables, se considera hacer uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Tabla 2

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA Pacasmayo, 2022.

NIVEL	ENTREVISTADOS	%
BAJO	1	6%
MEDIO	3	17%
ALTO	14	78%
TOTAL	18	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Después de la obtención de resultados, en la primera tabla, se detalla que, de un total de 18 encuestados, un 6% indica que el nivel de estrés laboral es bajo, 17% destaca que es medio y el 78% tiene un nivel alto de estrés laboral.

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Tabla 3

Nivel de desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

NIVEL	ENTREVISTADOS	%
BAJO	11	61%
MEDIO	5	28%
ALTO	2	11%
TOTAL	18	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Después de la obtención de resultados, en la segunda tabla, se precisa que, de un total de 18 encuestados, un 61% indica que el nivel de desempeño es bajo, el 28% destaca que se encuentra en un nivel medio y el 11% en un nivel alto.

Objetivo Específico 3

Determinar la influencia de la dimensión sobrecarga laboral en desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H1: La dimensión sobrecarga laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo 2022.

Ho: La dimensión sobrecarga laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo 2022.

Tabla 4

La dimensión sobrecarga laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

		Sobrecarga Laboral	Desempeño	
Rho de Spearman	Sobrecarga Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,706**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	18	18
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,706**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.	
	N	18	18	

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Los resultados obtenidos, detallan que la correlación existente entre las variables es negativa alta, ya que el coeficiente de correlación proporcionó un valor de $(r = -0,706)$, por otro lado, el grado de significancia es igual a $(p = 0,001)$ menor al 5%. Por lo tanto, se establece que H1 es aceptado. Por tal motivo se determina que la dimensión sobrecarga laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la compañía, es decir que el desempeño disminuye si la sobrecarga aumenta.

Objetivo Específico 4

Determinar la influencia de la dimensión control sobre las actividades laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H1: La dimensión control sobre las actividades laborales influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H0: La dimensión control sobre las actividades laborales no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Tabla 5

La dimensión control sobre actividades laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte, EMTRAFESA, 2022.

		Control Sobre Las Actividades Laborales		
Rho de Spearman	Control Sobre Las Actividades Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	-,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Los resultados obtenidos determinan que, la correlación entre las variables es negativa alta, ya que el coeficiente de correlación arrojado fue de ($r = -0,796$). Con respecto al grado de significancia, se tiene que el valor adquirido es de ($p = 0,000$), por lo tanto, se dice que, la H1 es aceptada. Lo que significa que la dimensión control sobre las actividades laborales influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA, por ende, hace referencia que mientras más controlados los colaboradores su desempeño disminuirá.

Objetivo específico 5

Determinar la influencia de la dimensión desgaste emocional en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H1: La dimensión desgaste emocional influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H0: La dimensión desgaste emocional no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Tabla 6

La dimensión desgaste emocional en el desempeño de la empresa de transporte, EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

			Desgaste Emocional	Desempeño
Rho de Spearman	Desgaste Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño	N	18	18
		Coefficiente de correlación	-,836**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	18	18	

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: La obtención de los resultados equivalente a ($r = -0,836$) demuestran que entre ambas variables existe una correlación negativa alta y su nivel de significancia es de ($p = 0,000$) menor al 0,05, lo cual da a conocer que la H1 es aceptada y el Ho se rechaza. Por lo tanto, se determina que la dimensión desgaste emocional influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA, lo cual significa que el desempeño disminuye cuando su desgaste emocional es elevado.

Objetivo específico 6

Determinar la influencia de la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H1: La dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución influye en el desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H0: La dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución no influye en el desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Tabla 7

La dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño en los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

		Desequilibrio Entre Esfuerzo Y Retribución	Desempeño	
Rho de Spearman	Desequilibrio o Entre	Coefficiente de correlación	1,000	-,654**
	Esfuerzo Y	Sig. (bilateral)	.	,003
	Retribución	N	18	18
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	18	18

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Los resultados evidencian que, existe una correlación negativa moderada entre las dos variables, puesto que el coeficiente de correlación obtenido es de ($r = -0,654$) con un nivel de significancia de ($p = 0,003$) menor al 0,05, esto indica que la H0 se rechaza y la H1 se acepta. Con ello se determina que, la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución influye moderadamente en el desempeño de los colaboradores de la compañía de transporte, esto significa que el desempeño de los colaboradores no se verá tan perjudicado, ya que consideran menos indispensable esta dimensión.

Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

H1: El estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo 2022.

HO: El estrés laboral no influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo 2022.

Tabla 8

Influencia del estrés laboral en el desempeño de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

		Estrés Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés Laboral	1.000	-,843**
			.000
		18	18
	Desempeño	-,843**	1.000
		.000	
		18	18

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

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: La última tabla da a conocer que, el resultado obtenido del coeficiente de correlación es de ($r = -0,843$), lo cual hace referencia a la relación negativa alta que existen entre ambas variables. Con respecto al grado de significancia se obtuvo un valor de ($p = 0,000$), indicando que por ser menor al 0.05, se acepta H1, dando a conocer con ello, que la variable estrés influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

V. DISCUSIÓN

En esta oportunidad se dará una explicación detallada de los datos obtenidos en la investigación para determinar si existe influencia entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Respecto al objetivo específico 1, sobre determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA, se consiguió como resultado que un 6% indican el nivel de estrés laboral como bajo, 17% destaca que es medio y el 78% tiene un nivel alto de estrés laboral, (ver tabla 1). De lo cual se puede deducir que EMTRAFESA no está priorizando la salud de sus colaboradores, ya que están siendo afectados por distintos factores estresores dentro de dicha empresa. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Delgado et al. (2020), quienes en su trabajo de investigación encuentran que los niveles más predominantes son nivel regular con 55,1% y nivel alto de estrés laboral con 42,9%. Esto se debe a que el estrés laboral está perturbando la salud mental de los colaboradores y, por ende, perjudica el rendimiento y la capacidad del trabajador. Seguidamente, Zúñiga (2019) enfatiza que el estrés en el trabajo no afecta solo la salud de los empleados, sino también directamente a la empresa, porque los trabajadores reducen la productividad y la eficiencia del trabajo, lo que conduce a más ausentismo en el trabajo, licencias médicas y necesidad de reemplazo, y en muchas ocasiones es necesario un tratamiento inmediato.

Respecto al objetivo específico 2: determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA. Estos resultados fueron comprobados a través de la encuesta, el cual señala que, de un total de 18 encuestados, un 11% indica que el nivel de desempeño es bajo, 5% destaca que el nivel es medio y el 2% es alto. Estos aportes se ven reflejados en la tabla 2. Es decir que, los colaboradores no se están desempeñando de manera adecuada en la empresa debido al bajo rendimiento dentro de su área, este estudio concuerda con la investigación de Gutiérrez (2019) quien determina que, los trabajadores de la entidad presentan un nivel de desempeño regular de 51,5%, es decir

que, los trabajadores no cumplen de manera eficiente con sus actividades dentro de la empresa. Por otro lado, Guzmán (2017) define al desempeño como el rendimiento y las ganas de laborar que muestra el colaborador al cumplir con sus funciones que amerita su cargo, lo cual le permite demostrar sus habilidades que posee.

En cuanto al objetivo específico 3, fue determinar la influencia de la sobrecarga laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA, los resultados demuestran que debido al valor negativo alto que arrojó el coeficiente de correlación se constata que la dimensión sobrecarga laboral sí influye en el desempeño de los colaboradores, esto indica que la abundancia de trabajo incrementa el riesgo de problemas en la salud y disminuye la productividad de los empleados.

A su vez se logra comprobar que los resultados están de acuerdo con lo manifestado por la OMS (2022), quienes comenta que el trabajo excesivo y acelerado son el principal causante del estrés laboral de las personas, este comentario es sustentado con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los países de México, EE. UU y China, cuyo hallazgo indica la presentación de un porcentaje elevado, por otro lado se puede decir también que, esto no solo genera graves consecuencias en la salud de las personas sino también en la rentabilidad de las empresas, tal y como lo menciona Gutiérrez (2019) mientras más elevado sea el estrés, la productividad del colaborador disminuirá, por lo tanto, podría provocar pérdidas económicas en la Organización.

En cuanto al objetivo específico 4, consistente en determinar la influencia del control sobre las actividades laborales en el desempeño de los colaboradores de la empresa EMTRAFESA, se puede decir que, de acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis alterna (H1), puesto que la correlación arrojó un total de $r = -0,796$. Esto indica que la dimensión control sobre actividades laborales influye en el desempeño laboral, por lo cual se deduce que los colaboradores de la empresa al ser controlados constantemente por su jefe de área tienden a sentirse aún más presionados generando en ellos cierto desbalance provocando que su

desempeño disminuya. Esto coincide con lo expuesto por Maura y Hermosa (2020) quienes en su investigación comentan que los resultados de una encuesta aplicada a los colaboradores de una financiera, el 54% de estos indican que dos de las múltiples causas están relacionadas directamente con las exigencias laborales y el constante control de actividades que realizan sus jefes, esto significa que mientras más control se realice en una empresa mayor será el estrés provocado en los colaboradores lo cual perjudica sus actividades dentro de la compañía.

Para el objetivo específico 5, fue determinar cómo influye el desgaste emocional en el desempeño de los colaboradores de EMTRAFESA, los resultados demuestran que ($r = -0,836$) por ser una correlación negativa alta, con un nivel de significancia de ($p = 0,000$), se acepta H1, indicando así que el desgaste emocional sí influye en el desempeño de los colaboradores, esto evidencia que los empleados de EMTRAFESA por distintos estresores se sienten desgastados emocionalmente provocando en ello pensamientos, acciones y síntomas negativos tales como por ejemplo desmotivación, irritación u otras molestias, lo cual no les permite desenvolverse de manera adecuada en su área de trabajo, esto a la larga puede provocar que la empresa califique su trabajo y por motivos de ineficiencia sean despedidos. Este estudio coincide con la investigación de Velásquez (2022) quien da a conocer que el 44% de los promotores padecen un nivel alto de desgaste emocional que no les permite concentrarse al momento de realizar sus actividades indicadas, esto se ve evidenciado en los resultados obtenidos ya que el 4% reconoce que siempre pueden concentrarse y el 24% que casi nunca lo logran. Ante ello es fundamental mencionar que los jefes deberían comunicarse más con el personal para conocer cómo se sienten dentro de la compañía, ya que de ello depende que la organización pueda cumplir sus metas trazadas. por lo tanto, citamos a Rodríguez (2018), quien afirma que un colaborador cansado emocionalmente, responde y actúa negativamente frente a sus responsabilidades laborales, puesto que al sentirse agotado e irritado, manifiesta síntomas de desmotivación

y pérdida de energía, que le impiden la posibilidad de desempeñarse positivamente.

Para el objetivo específico 6: determinar cómo influye el desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, según los resultados analizados, con un nivel de significancia de $p=0,003$, la correlación obtenida es negativa moderada ($r= -0,654$), por lo que se acepta H1, se considera que esto se debe al desequilibrio entre esfuerzo y retribución en el desempeño de los colaboradores de la compañía. Es evidente que algunos colaboradores consideran que su esfuerzo y positivismo no están siendo retribuidos al momento de ejecutar sus funciones, por lo que se genera en ellos cierta desmotivación reflejada al momento de realizar sus actividades puesto que su desempeño no es el mismo, sin embargo, los resultados explican que pese a ello los colaboradores consideran que esta dimensión no influye mucho en su desempeño a diferencia de las demás dimensiones mencionadas anteriormente. El estudio concuerda con Correa y Marroquín (2020) quienes comentan que el desequilibrio entre esfuerzo y retribución influye en el desempeño de la empresa, ya que los trabajadores creen que la entidad no aprecia su trabajo, lo cual genera desilusión y frustración en su crecimiento laboral por lo que sus perspectivas no se cumplen al 100% puesto que no reciben ningún tipo de bonificaciones ni reconocimientos. De acuerdo a ello Manjarrez et al. (2020) considera que los trabajadores deben recibir algún tipo de reconocimiento por los resultados obtenidos gracias al adecuado desarrollo de sus actividades, con el fin de mostrar gratitud por el trabajo realizado y resaltando su esfuerzo dentro de la empresa. En cuanto al objetivo general, que es determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de EMTRAFESA, podemos observar que, se rechaza H0 y se acepta H1, como se observa en la tabla 1 que establece que existe una relación negativa alta ($r= -0,843$), entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores con un nivel de significancia de ($p=0,000$), indicando que es menor al 0.05, por lo tanto, se encontró que existe un alto nivel de estrés laboral lo cual está

afectando al desempeño de los colaboradores. Esto quiere decir que no se está manejado adecuadamente el estrés laboral dentro de la empresa convirtiéndose en unas de las principales consecuencias para los colaboradores, ya que perjudica tanto en la salud como en lo laboral obstaculizando el desempeño adecuado en su área de trabajo. Los resultados obtenidos coinciden con la conclusión de Sarsosa y Charria (2018) quienes en su investigación dan a conocer un elevado grado de estrés en sus empleados, concluyendo que el estrés y las actividades están asociadas, por lo tanto, se dice que el estrés tiene un gran impacto en el desarrollo diario de las personas tanto en el ámbito laboral y personal. Por otro lado, Patlán (2019) define al estrés laboral como la reacción que puede tener un trabajador cuando este se siente obligado y presionado en el trabajo al momento de realizar tareas que no están acorde con sus capacidades y habilidades.

VI. CONCLUSIONES

1. En el estudio se determinó que el estrés laboral se encuentra en un nivel alto, evidenciado por la sobrecarga laboral, la acumulación del trabajo, el desgaste emocional en cuanto se refiere a procesos de desmotivación. Situación que puede afectar a los trabajadores y perjudicar su salud.
2. Así mismo, mediante la obtención de los resultados, se logra destacar que, el nivel de desempeño de los trabajadores es bajo, el resultado refleja que su capacidad laboral para desarrollar sus tareas encomendadas es deficiente.
3. Respecto a la dimensión sobrecarga laboral, se observa que guarda una relación negativa alta frente al desempeño, debido a que realizan tareas excesivas que no les permite desenvolverse de manera eficiente; asimismo se les asignan tareas que no corresponde con su área de trabajo.
4. En cuanto al control sobre las actividades, se observa una relación negativa alta frente al desempeño, causado por la presión que los colaboradores sienten cuando son supervisados y no logran concentrarse generando un desbalance en su desempeño con respecto a sus tareas.
5. Los resultados de la tercera dimensión, referente a desgaste emocional, detallan que la relación existente es negativa alta, por lo tanto, se deduce que un trabajador desgastado emocionalmente no cuenta con la misma capacidad para desenvolverse en su área de trabajo, puesto que sus pensamientos y acciones se encuentran alterados.
6. Con respecto a la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución, con los resultados obtenidos se logra evidenciar que esta guarda una relación negativa moderada, lo cual indica que, pese a la falta de retribución de la empresa EMTRAFESA para sus colaboradores, estos consideran que existen otros estresores que influyen más en su bajo desempeño.

7. En cuanto al objetivo general sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores, se tiene una correlación negativa alta, en este caso se refleja que los distintos estresores están perjudicando el bienestar de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa debe realizar exámenes psicológicos cada tres meses, con el fin de conocer cuál es el estado de salud emocional que afecta el bienestar de los colaboradores.
2. La empresa debe realizar una evaluación de 360° una vez al año para lograr con ello medir el comportamiento y mejorar el desempeño de EMTRFESA.
3. Se sugiere a EMTRAFESA asignar a su personal tareas o actividades relacionadas a sus funciones y área de trabajo.
4. Realizar supervisiones amigables en el marco de mutua retroalimentación para minimizar la percepción de temor por los resultados de las actividades realizadas.
5. Respecto al desgaste emocional, detallan cuya relación existente es negativa alta se cree conveniente, facilitar espacios para que los empleados practiquen técnicas de relajación minutos antes de ingresar a laborar, con el fin de entender y controlar sus emociones.
6. La relación negativa moderada que se ha presentado en la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución, permite recomendar que se deben considerar incentivos a los trabajadores más destacados con el fin de reconocer su eficiencia para realizar sus actividades.
7. Se considera pertinente que la empresa realice actividades integradoras 2 veces por mes con el fin de incrementar la productividad y mantener motivados a los empleados.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Aristizábal, P., Torres, D. y Jurado, V. (2018). Validación de un instrumento para medir la vulnerabilidad en relación con la capacidad de respuesta de la comunidad ante desastres. *Revista Geográfica de América Central*, (62), 301-324.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/view/11271/14857>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://docer.com.ar/doc/xccvcv5>
- Arias, J., Covinos, M. y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>
- Arias, J., Villacís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración*, 7(1), 109–121.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75–103.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Bogatyreva, I., Ilyukhina, L., Simonova, M. y Kozhukhova, N. (2019). Estimation of the efficiency of working time usage as a factor of sustainable increase of labor productivity. *SHS Web Conf*, 62(06002), 1-5.
https://www.shsconferences.org/articles/shsconf/pdf/2019/03/shsconf_pedt p2018_06002.pdf
- Chagray, N., Ramos, S., Nery, A., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*, 21(1), 179-185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Correa, E., Marroquin, M. (2020). *Estrés y Desempeño laboral del personal administrativo de la Red Salud Chepén, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo Unión] Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64780/Correa_TEC-Marroquin_GMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas K. (2020). El estrés y desempeño de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 15(2), 11–16. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- El comercio. (2021, 3 de noviembre). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costo-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- García, T. (2016). *Más allá del estrés: Retrato del mayor asesino de nuestro cuerpo*. Proyecto Educa. <https://es.calameo.com/read/00366776383cfefbdaea6>
- Gestión. (2022, 6 de marzo). *El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no-promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/?ref=gesr>
- Gutiérrez, Y. (2019). *El estrés laboral y Desempeño en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de Microfinanzas en las agencias de Arequipa y Tacna, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión] Archivo digital. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2183/Yina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guzmán, B. (2017). *Desempeño y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro] Archivo digital. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USsANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., y Harry. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations, *Heliyon*, 6, 2405-8440. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160>.
- Iskamto, D. (2021). Stress and Its Impact on Employee Performance, 3, 142 - 148. https://www.researchgate.net/publication/352777850_Stress_and_Its_Impact_on_Employee_Performance
- Khoo, E., Aldubai, S., y Ganasegeran, K. (2017). Emotional exhaustion is associated with work related stressors: a cross-sectional multicenter study in Malaysian public hospitals. *Arch Argent Pediatr*, 115(3), 212-219. <http://dx.doi.org/10.5546/aap.2017.eng.212>
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), 39-59. http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf
- López, P. y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Cerdanyola del Vallès. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Maura, B. y Hermoza, H. (2019). *Estrés en el desempeño del representante financiero del banco internacional del PERÚ S.A.A. – INTERBANK en la sede de Arequipa – 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María] Archivo digital. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9781/66.0862.TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 2 de marzo). *COVID-19 pandemic triggers 25% increase in prevalence of anxiety and depression worldwide* <https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación* (2nd. ed.) Creative Commons. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninort*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Robalino, R. (2018). *Work Stress And Its Relationship With The Performance Of The Drivers Of The Intraprovincial Transport Units Of The Daule Canton - Ecuador* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil] Archivo digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141–146. https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/link/5c1aa22992851c22a3381550/download
- Rojas, J., & Arteaga, M. (2021). Work stress and work performance in Avicarnes de Venezuela C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Rodriguez, T. (2018). *Como El Agotamiento Físico, Emocional Y Mental De Los Trabajadores De La Salud Influye En Su Desempeño* [Tesis de Licenciatura, Universidad Santos Tomas De Tunja] Archivo digital. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19181/2018leidyrodriguez.pdf?sequence=1>

- Rodríguez, L. (2018). *Como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud influye en su desempeño laboral* [Tesis de Especialización, Universidad Santo Tomas].
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19181/2018leidyrodriguez.pdf?sequence=1>
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla* [Tesis de Licenciatura, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla] Archivo digital.
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Work stress in healthcare personnel of four level III health institutions in Cali. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52.
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Shkempi, A., Sturgis, A., Tadee, A., Gibbs, S., y Neitzel, R. (2022) Effort–Reward Imbalance among a Sample of Formal US Solid Waste Workers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19, 6791. <https://doi.org/10.3390/ijerph19116791>
- Velásquez, C. (2021). *Factores de riesgo y estrés laboral en personal de salud que atienden pacientes COVID-19 en un hospital de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82414/Vel%c3%a1squez_RCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, E. (2022). Work stress and its relationship with the performance of the service promoters of the Magdalena district agencies, in a financial institution, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable Independiente

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable Independiente</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>Sarsosa y Charrian (2018) dan a conocer que el estrés laboral se define como un conjunto de reacciones emocionales, conductuales y psicológicas producidas por el nuevo entorno a las que el ser humano es incapaz de adaptarse, y se considera una enfermedad laboral, creando un desequilibrio por la falta de adaptabilidad.</p>	<p>La técnica que se aplicará para medir la variable “Estrés Laboral”, será la encuesta y el instrumento un cuestionario, ya que nos brindará la posibilidad de recopilar datos más exactos, para llevar a cabo el análisis de esta problemática.</p>	Sobre carga laboral	Exceso de trabajo	Escala ordinal
				Área de trabajo	
				Tiempo	
			Control sobre las actividades laborales	Esfuerzo	
				Tareas	
				Capacidad	
			Desgaste emocional	Motivación	
				Ganas de trabajo	
				Actitudes negativas	
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Frustración	
				Ascenso	
				Lugar de trabajo	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de la variable Dependiente

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center">Variable Dependiente</p> <p>Desempeño</p>	<p>Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020), el desempeño se define como las acciones o comportamiento que muestran los colaboradores, la cual será de ayuda para la empresa, puesto que le permitirá alcanzar cada uno de sus objetivos trazados y por ende desarrollarse y crecer óptimamente en el mercado.</p>	<p>La técnica que se aplicará para medir la variable “Desempeño”, será la encuesta y el instrumento un cuestionario, ya que nos brindará la posibilidad de recopilar datos más exactos, para llevar a cabo el análisis de esta problemática.</p>	Eficacia	Logro de objetivos	Escala ordinal
				Rendimiento laboral	
				Efectividad	
			Responsabilidad	Acciones eficientes	
				Respeto	
				Asistencia y puntualidad	
			Compromiso institucional	Transparencia	
				Lealtad	
				Participación en la toma de decisiones	
			Liderazgo y trabajo en equipo	Comunicación Asertiva	
				Visión estratégica	
				Compañerismo	

Anexo 3. Carta de autorización



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20133605291
Empresa de transporte Ave FÈNIX sac	
Nombre del Titular o Representante legal: Rolandy Pier Correa Revilla	
Nombres y Apellidos Rolandy Pier Correa Revilla	DNI: 48360125

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto De Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos - Cris Azucena, Sisniegas Calderón - Leila Nahelly Vera Ventura	DNI: 75452386 74537002

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N.º 4 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Autor/es: Sisniegas Calderón, Cris Azucena
Vera Ventura, Leila Nahelly

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID) Administración

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: (para PID) Vera Ventura, Leila Nahelly

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Pacasmayo – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán
Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor
Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán
Emma Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

**Anexo N.º 5 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS
DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022”, presentado por los autores Sisniegas Calderón, Cris Azucena y Vera Ventura, Leila Nahelly, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

....., de de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

Anexo 6. Instrumento de la variable 1 y 2

CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMTRAFESA

Título: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Estimado colaborador de la empresa de transporte EMTRAFESA, consideramos que su opinión es muy valiosa, puesto que nos va a permitir obtener la información necesaria para nuestro proyecto de investigación. Se solicita que marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente, para ello es necesario que se realice con total honestidad y transparencia. Cabe recalcar que la encuesta es confidencial y anónima. Se le agradece de antemano los minutos prestados para completar la siguiente información.

Edad: _____

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

N°	VI: ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5
Dimensión: Sobre carga laboral						
1	El trabajo que realizo en mi área laboral es excesivo.					
2	En mi área de trabajo existe un adecuado clima laboral					
3	El plazo establecido para presentar mis tareas encomendadas es el adecuado.					
Dimensión: Control sobre las actividades laborales						
4	Considero que en mi trabajo nos esforzamos para brindar un servicio de calidad a los clientes					
5	Realizo mis actividades en el tiempo establecido					
6	Considero que las capacidades con las que cuento son suficientes para desempeñarme en el puesto.					
Dimensión: Desgaste emocional						
7	Me siento motivado al realizar mis actividades asignadas.					
8	Asisto a mi centro de trabajo con un buen estado de ánimo					

9	Actuo de manera negativa cuando no logro obtener los resultados esperados.					
Dimensión: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución						
10	Las dificultades que se presentan en el trabajo me generan angustia y frustración.					
11	Considero que mi centro de trabajo reconoce el esfuerzo de los colaboradores y los motiva realizando ascensos.					
12	Las condiciones físicas del centro de trabajo, son las adecuadas.					

CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMTRAFESA

Título: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.

Estimado colaborador de la empresa de transporte EMTRAFESA, consideramos que su opinión es muy valiosa, puesto que nos va a permitir obtener la información necesaria para nuestro proyecto de investigación. Se solicita que marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente, para ello es necesario que se realice con total honestidad y transparencia. Cabe recalcar que la encuesta es confidencial y anónima. Se le agradece de antemano los minutos prestados para completar la siguiente información.

Edad: _____

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

V2: DESEMPEÑO						
Dimensión: Eficacia		5	4	3	2	1
1	Brindo aportaciones para el logro de los objetivos de la institución.					
2	Considero que las actividades que realizo demuestran un adecuado rendimiento laboral					
3	Cuando desarrollo mis actividades logro las metas establecidas según a las funciones asignadas					
Dimensión: Responsabilidad						
4	Cuando me dejan una tarea, trato de desarrollarlas en el menor tiempo posible y empleando solo los recursos necesarios					
5	Demuestro respeto por las ideas que aportan mis compañeros de trabajo.					
6	Cumplo con la hora de llegada establecida a mi centro laboral					
Dimensión: Compromiso institucional						
7	Asumo las consecuencias de mis actos y actué con responsabilidad					
8	Muestro acciones de lealdad con la empresa.					

9	Participo en la toma de decisiones con el fin de lograr lo objetivos de la empresa.					
Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo						
10	Practico una comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo					
11	EMTRAFESA define adecuadamente sus objetivos y metas laborales a futuro.					
12	En mi centro de trabajo están prestos a escuchar sugerencias, propuestas y alternativas para mejorar la institución					

Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Frustración	Las dificultades que se presenten en el trabajo me generan angustia y frustración			X			X			X			X			X			X
	Ascenso	Considero que mi centro de trabajo reconoce el esfuerzo de los colaboradores y los motiva realizando ascensos.			X			X			X			X			X			X
	Lugar de trabajo	Las condiciones físicas del centro de trabajo, son las adecuadas			X			X			X			X			X			X

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo : 15/06 /2022	26631 065		982074 695
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

		Lugar de trabajo	Las condiciones físicas del centro de trabajo, son las adecuadas.				X			X				X			X			X			X			X			X
--	--	------------------	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 16 /06 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mgtr. Marilú Trinidad Flores Lezama	Docente Metodólogo de la Investigación - UCV	Cuestionario sobre Estrés Laboral	Sisniegas Calderón, Cris Azucena Vera Ventura, Leila Nahelly
Título del estudio: Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Estrés Laboral	Sobre carga laboral	Exceso de trabajo	El trabajo que realizo en mi área laboral es excesivo.			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Área de trabajo	En mi área de trabajo existe un adecuado clima laboral.			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Tiempo	El plazo establecido para presentar mis tareas encomendadas es el adecuado.			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Control sobre las actividades laborales	Esfuerzo	Considero que en mi trabajo nos esforzamos para brindar un servicio de calidad a los clientes.	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso(3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Tareas	Realizo mis actividades en el tiempo establecido.				X			X			X			X			X			X			X			X		
		Capacidad	Considero que las capacidades con las que cuento son suficientes para desempeñarme en el puesto.				X			X			X			X			X			X			X			X		
	Desgaste emocional	Motivación	Me siento motivado al realizar mis actividades asignadas.				X			X			X			X			X			X			X			X		
		Ganas de trabajo	Asisto a mi centro de trabajo con un buen estado de ánimo.				X			X			X			X			X			X			X			X		
		Actitudes negativas	Actuo de manera negativa cuando no logro obtener los resultados esperados.				X			X			X			X			X			X			X			X		
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Frustración	Las dificultades que se presentan en el trabajo me generan angustia y frustración				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Ascenso	Considero que mi centro de trabajo reconoce y motiva el desempeño eficiente de los trabajadores.				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Lugar de trabajo	Las condiciones físicas del centro de trabajo, son las adecuadas.				X			X			X			X			X			X			X			X			

Legenda:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Chepén, 17/06/22	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento por Alpha de Cronbach

V1: Estrés Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	12

V2: Desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALBURUQUEQUE ARANA FAUSTA ELIZABETH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022.", cuyos autores son SISNIEGAS CALDERON CRIS AZUCENA, VERA VENTURA LEILA NAHELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

CHEPÉN, 22 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBURUQUEQUE ARANA FAUSTA ELIZABETH DNI: 26631065 ORCID: 0000-0002-6656-1180	Firmado electrónicamente por: FALBURUQUEQUE el 15-12-2022 06:09:57

Código documento Trilce: TRI - 0449843