



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y su relación con el desempeño de los  
trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo - 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Marcelo Garcia, Dany Saul ([orcid.org/0000-0001-8422-8907](https://orcid.org/0000-0001-8422-8907))

Zarate Diaz, Dickson Eduardo ([orcid.org/0000-0001-8650-3642](https://orcid.org/0000-0001-8650-3642))

**ASESORES:**

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia ([orcid.org/0000-0002-1536-3109](https://orcid.org/0000-0002-1536-3109))

**CO - ASESOR:**

Mg. Cedron Medina, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-4025-764X](https://orcid.org/0000-0002-4025-764X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme ayudado en todo momento a tomar las mejores decisiones para cumplir mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres MARIA GARCÍA Y VICTOR MARCELO que son el pilar más importante en mi vida, que hicieron de mí una persona de bien, por brindarme sus sabios consejos que me motivan día a día a salir adelante, los quiero mucho.

*MARCELO GARCIA, DANY SAÚL*

A Dios por haberme dado salud para poder cumplir mis objetivos trasados, además de su infinita bondad y amor.

A mi Madre MARIA DEL CARMEN DÍAZ DÍAZ quien me ha inculcado de valores y enseñado a no rendirme ante nada y siempre luchar por mis metas trazadas sin importar los obstáculos que se puedan presentar en la vida.

*ZARATE DÍAZ DICKSON EDUARDO*

### **Agradecimiento**

Le agradezco a DIOS por bendecirme y cuidarme en todo momento de mi vida, por haberme permitido tener una carrera profesional y poder culminarla a pesar de las dificultades él siempre estuvo conmigo dándome la fortaleza y la fe para seguir adelante.

Le doy gracias a mis padres por todo el esfuerzo y apoyo que me brindaron en todo momento, por dejar en mí un legado valioso de una buena educación.

*MARCELO GARCIA, DANY SAÚL*

Agradezco DIOS por protegerme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar cada obstáculo que se presentaron a lo largo de toda mi vida.

A mi Madre MARIA DEL CARMEN DÍAZ DÍAZ un agradecimiento muy especial quien gracias a su compañía y apoyo pude llegar a la meta.

*ZARATE DÍAZ DICKSON EDUARDO*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
<i>Dedicatoria</i> .....	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i> .....	<i>iii</i>
<i>Índice de contenidos</i> .....	<i>iv</i>
<i>Índice de tablas</i> .....	v
<i>Resumen</i> .....	<i>vi</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>vii</i>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. <i>DISCUSIÓN</i> .....	27
VI. <i>CONCLUSIONES</i> .....	32
VII. <i>RECOMENDACIONES</i> .....	33
<i>REFERENCIAS</i>	
<i>ANEXOS</i>	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C Trujillo - 2022.....	19
Tabla 2.	Nivel de las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C, Trujillo - 2022.....	20
Tabla 3.	Nivel de desempeño laboral de en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C, Trujillo - 2022.....	21
Tabla 4.	Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.AC, Trujillo - 2022.....	22
Tabla 5.	Relación entre las dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C, Trujillo - 2022.....	23
Tabla 6.	Relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C, Trujillo - 2022.....	24
Tabla 7.	Relacion entre la dimensión eficacia profesional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S,A.C, Trujillo - 2022.....	25
Tabla 8.	Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C, Trujillo - 2022.....	26

## Resumen

El estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022. El enfoque fue cuantitativo, la investigación es de tipo aplicada, ya que se busca generar posibles soluciones a través del conocimiento científico aplicando nuestra investigación directamente en los problemas existentes, el diseño de investigación utilizado fue no experimental, corte transversal. Se usó el IBM Spss Statistics 25 para procesamiento de datos. La técnica utilizada fue la encuesta, con dos cuestionarios, para la primera variable de 11 preguntas y para la segunda 23. Para esta investigación se tuvo como criterio de exclusión al personal directivo ya que no cumplían con los requisitos para la evaluación del teletrabajo. Nuestra unidad de análisis estuvo enfocada en cada uno de los trabajadores de la empresa. Que fueron un total de 40. Dentro de los resultados obtenidos después de aplicar el coeficiente de rho de Spearman, se evidencia una correlación inversa, de grado muy bajo ( $\rho = -0.112$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, relación.

## **Abstract**

The main objective of the study was to determine the relationship between work stress and work performance in the drivers of the Aviney Cargo S.A.C. Trujillo Company – 2022. The approach was quantitative, the research is of applied type, since it seeks to generate possible solutions through scientific knowledge by applying our research directly to existing problems, the research design used was non-experimental, cross-sectional. Se used IBM Spss Statistics 25 for data processing. The technique used was the survey, with two questionnaires, for the first variable of 11 questions and for the second 23. For this research, the exclusion criterion was the direct staff since they did not meet the requirements for the evaluation of teleworking. Our analysis unit focused on each of the company's workers. Que were a total of 40. Among the results obtained after applying the coefficient of rho of Spearman, there is an inverse correlation, of very low degree ( $\rho = -0.112$ ), with a significance greater than 0.05, indicating that this relationship is not significant between work stress and work performance.

Keywords: Work stress, job performance, relationship

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el estrés se ha convertido en una de las causas más frecuentes y cotidianas en el rendimiento del ser humano, generado muchas reacciones tensionales, físicas y emocionales, conllevando así a la disminución de muchas de las capacidades netas que todo individuo debe tener. En la sociedad actual los individuos se desenvuelven en diversos contextos dentro de las organizaciones que les están exigiendo y demandando realizar muchas actividades según el rol en que se desempeñan, las demandas de estas actividades se han convertido en una de las causas más frecuentes del estrés.

En nuestra investigación se plantea que el Covid -19, la crisis política ,social y económica que se vive hoy en el país influyen directamente en el comportamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores ; por lo que se puede observar que estos factores se han convertido en la causa más probable y que está generando un alto nivel de estrés en el Perú ; que esto está llevando a un sobre esfuerzo y una sobrecarga laboral debido a que muchos de los trabajadores se ven en la necesidad de extender su jornada laboral y hacer horas extras con la finalidad de cubrir las necesidades básicas que esta pandemia y la crisis política y económica en el Perú está generando.

En Colombia Osorio, & Niño. (2017) estudiantes de la universidad de San Buenaventura, en su artículo de investigaciones acerca del estrés laboral: lo relaciona como una respuesta psico-fisiológica que se genera luego de recibir una estimulo amenazante externo; esta tensión se genera por un factor que hace sentirse en riesgo.

Así mismo, en Venezuela Alvares (2015) Estudiante de la universidad de Carabobo en su tesis acerca del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, en dicha investigación se concluye que los factores psicosociales intervienen directa e inversamente proporcional con el desempeño laboral de los trabajadores



Lo que quiere decir que hay una afectación directa entre el estrés laboral que afecta el desempeño laboral y a la vez este está condicionado por factores psicosociales y otros agentes estresores.

En el Perú Tantaruna (2017). En su tesis Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico. Menciona que existe una correlación inversa y significativa entre estrés y el desempeño laboral esto quiere decir que mientras más alto es el nivel de estrés laboral más bajo es el desempeño laboral, dentro de los resultados obtenidos en su investigación se muestra que en ambas variables, hay una relación moderada, inversa y significativa a con un valor de  $-0.333$ ; y con una significancia de  $p=0.018$ , menor al  $0.05$ ; comprobando que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Así mismo Dancourt (2017) en su tesis “estrés y desempeño laboral en la empresa cosolí en san Miguel Lima” demuestra que existe una alta correlación entre ambas variables y a la vez esta relación es inversa, significativa y moderada ( $r = -0,668$   $p = 0.000$ ), esto nos quiere decir que cuanto más es el nivel de estrés en el colaborador, el nivel de desempeño laboral es menor. Con lo cual se demuestra que ambas variables no son compatibles al momento de desenvolverse en las labores cotidianas.

Se puede decir que el estrés es la enfermedad social más globalizada en respuesta a todos los factores que se viven a nivel local y mundial; la crisis generada por el: covid 19, las guerras, la crisis política, social, económica y los malos manejos gubernamentales ha desencadenado grandes pérdidas en el mundo laboral y económico generando un alto índice de estrés en muchos de nuestros trabajadores nacionales; siendo así el caso de los trabajadores de la empresa Aviney Cargo en donde se debe analizar los factores como la fatiga, el agotamiento, la relación con el cliente, las rutas largas, las horas extras estos factores pueden afectar la salud tanto física como emocional, la cual a su vez perjudica el buen desempeño laboral y por lo consiguiente no realizar correcta y eficientemente su trabajo diario, he ahí la necesidad de nuestra investigación tiene como ¿Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022.?

Y como problemas específicos ¿Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo -2022?

¿Evaluar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo -2022?

¿Determinar la relación de cada dimensión del estrés laboral con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo -2022?

La presente investigación se justifica teóricamente porque este trabajo quedara como antecedente para otras futuras investigaciones y a la vez que para realizar esta investigación fue necesario corroborar lo expuesto con distintas posiciones en diversos estudios realizados autores y a la vez se está ayudando a generar nuevos conocimientos implantando nuevas bases para seguir mejorando el desempeño laboral y el estrés laboral en organizaciones similares.

Así mismo esta investigación se justifica metodológicamente porque para corroborar nuestra hipótesis se utilizó métodos como la recolección de datos, técnicas e instrumentos para resolver los problemas planteados por nuestra investigación permitiéndonos así llegar a una conclusión.

Así mismo esta investigación se justifica socialmente porque se contribuye a la sociedad con el conocimiento necesario y las acciones que se deben tomar en cuenta al momento de afrontar situaciones similares a las que presentan los trabajadores de la empresa Aviney cargo SAC. brindando algunas alternativas de solución.

Por tal motivo se plantea como objetivo general: determinar la relación estrés laboral y el desempeño laboral en los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022. ; como objetivos específicos : determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022 ; determinar el nivel de desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022 ; determinar la relación de cada dimensión de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.

Así mismo se plantea como hipótesis de investigación: existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la realidad nacional, Caballero y Vásquez (2000) al realizar su investigación, tuvieron como objetivo es hallar el vínculo entre el "Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la empresa de transporte turismo Cajamarca S.A Moyobamba 2020", cuyo diseño fue no experimental y correlacional, teniendo como población a un total 174 conductores de los cuales se tomó 120 para la muestra, toda vez que aquellos laboraban para dicha empresa de transporte y, además, la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento dispuesto. Habiendo obtenido los resultados, pudo confirmarse que la variable de estrés laboral y la de desempeño laboral no guardaron relación directa según el coeficiente de Rho de Spearman (6.1%), ocurriendo lo mismo respecto al cansancio emocional (11.7%), también a la despersonalización (13.3%) y a la realización a nivel personal (17.3%). A modo de conclusión, se determinó que el estrés en el ámbito laboral y el desempeño laboral no guardan relación ( $p > 0.05$ ;  $\rho = 0.25$ ), ocurriendo lo mismo con las dimensiones que a cada uno lo componen, debiendo entenderse con ello que, al existir un incremento en la variable estrés laboral, se podrá evidenciar una disminución en la variable desempeño laboral, por lo que no incide en gran medida a la población de conductores.

En ese sentido, Álvaro (2017) mediante su investigación titulada "El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017", se encargó de inscribirla bajo los lineamientos de investigación de desarrollo humano y de calidad de vida, realizándose la pregunta o cuestionamiento al interior de su investigación sobre el vínculo existente entre el estrés y el desempeño en el ambiente laboral del personal del sector administrativo de la Red de Salud Melgar en el periodo 2017, planteándose la siguiente hipótesis: "Existe una relación significativa entre el estrés y desempeño del personal administrativo de la Red de Salud Melgar" y, en lo concerniente al objetivo general, se planteó determinar el vínculo entre las variables objeto de estudio que refleja dicho personal del sector administrativo. Con ello, cabe resaltar que la metodología empleada pertenece al campo hipotético deductivo y, además, es cuantitativo en cuanto al modelo, siendo de diseño no experimental de tipo transeccional, en la cual se empleó la técnica del

cuestionario y cuyo instrumento consistió en el Inventario Sisco y Escala de Likert; en cuanto a la muestra, está consistió en un total de 58 trabajadores de áreas diversas y, la data obtenida, fue objeto de procesamiento estadístico mediante el SPSS. El producto obtenido en cuanto al vínculo de las variables señaladas es negativo y, al ser una asociación negativa ( $\rho=0.24;p<0.05$ ), refleja que las actividades no son planificadas adecuadamente, dado que los superiores jerárquicos no solicitan al sector de trabajadores su participación la cual se refleja en un 47%; no obstante, existe un conjunto de evidencias que, en el aspecto físico, son manifestadas mediante indigestión, rascaduras y otros dentro del 60% aunque con poca frecuencia y, por último, en el aspecto psicológico, se manifiesta intranquilidad y estrés en un 55%.

Por otro lado, Ayay y Rodríguez (2018) mediante la realización de su investigación cuyo título consiste en la “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena Indoamericana Trade S.A.- San Martín, UPU-Tarapoto”, se plantearon el objetivo de determinar la existencia del vínculo entre la variable estrés y desempeño dentro del ámbito laboral. El diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por un total de 64 trabajadores, la técnica consistió en la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento. Así, para realizar el análisis mediante el coeficiente de Rho de Spearman se determinó la existencia de una correlación negativa baja (-19.9%) y un p-valor  $>0.05$  (p-valor 11.5%) y, a modo de conclusión, se determinó la ausencia de vínculo entre las referidas variables, determinando que el estrés dentro del ámbito laboral no es generador de perjuicios en el desempeño de los trabajadores durante el ejercicio de sus labores.

Por su parte, Mantilla (2018) mediante el desarrollo de su investigación sobre el “Estrés y desempeño laboral de los canales autoservicio Nestlé Perú S.A. Lima”, tuvo como objetivo hallar el vínculo entre las citadas variables, para ello cabe resaltar que de su investigación fue no experimental y transversal en cuanto al diseño, siendo el cuestionario el instrumento empleado cuya técnica es la encuesta, la cual fue aplicada a un total de quince trabajadores que conformaron la muestra. El coeficiente de Rho Spearman sirvió para obtener el resultado, el cual arroja una correlación positiva moderada en un 0,620 y su nivel de

significancia ( $p=0.000<0.05$ ). En base a lo expuesto, se arribó a la conclusión de que, efectivamente, existe una elocuente relación en cuanto a las variables, dado que el autoservicio otorgado dentro de dicho canal será más útil por el desempeño de los trabajadores que experimenten menor estrés.

Sobre ello, Santillán (2018) mediante la realización de su investigación se planteó como objetivo principal es hallar el vínculo entre el estrés y desempeño dentro del ámbito laboral, siendo aquel estudio cuantitativo en cuanto al enfoque de su investigación e hipotético deductivo en cuanto al método, su investigación fue básica en cuanto al tipo y descriptivo correlacional en cuanto al nivel, además de ser no experimental y transversal en cuanto al diseño, teniendo un total de 32 trabajadores que conformaron la muestra, quienes fueron objeto del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento aplicado para determinar la variable de estrés; así, mediante el Alfa de Cronbach se determinó que poseyó alta confiabilidad (0.926), además, en cuanto al desempeño dentro del ámbito de trabajo, se contó y aplicó el instrumento de Ficha de Observación del MINSA, toda vez que reflejó 0.917 mediante el Kuder-Richardson. Ahora bien, el paquete estadístico SPSS fue empleado para analizar la data obtenida, arrojando mediante el coeficiente Rho de Spearman un Valor de -0.600 y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, evidenciando con ello la existencia de un vínculo negativo moderado y significativo entre las variables objeto estudio.

En este punto, Risco y Zevallos (2018) realizaron su investigación titulada "*Estrés laboral y desempeño laboral en la Empresa de Transporte California*", la cual metodológicamente es no experimental, transversal y correlacional, siendo la totalidad de trabajadores de la empresa quienes conformaron la población, población a la cual fue aplicado el muestreo probabilístico por conveniencia de la cual se obtuvo un total de 150 trabajadores que fueron objeto de aplicación de un total de dos instrumentos para cada variable que compone el estudio, cuyo contenido consistió en un total de 20 preguntas. Así, a través su desarrollo se obtuvieron los siguientes resultados: el estrés en el área de trabajo se reflejó mediante un 43% que resultó ser alto, el desempeño en dicha área se reflejó en un 30%, pudiendo con ello determinar la existencia de un vínculo que influyó entre las variables objeto de estudio. En conclusión, existió una relación positiva entre el estrés y el desempeño ( $r=0.45$ ) dentro del sector de trabajo al interior de

la citada empresa de transportes en el periodo 2018, toda vez que el nivel de correlación en la variable de estrés laboral y sus niveles, resultaron positivos en el ámbito o cuantitativo y los órdenes que posee respecto al desempeño del trabajo.

Dentro del contexto internacional, Vaca (2017) realizó una investigación respecto a la “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil”, cuya finalidad fue evidenciar el vínculo entre el estrés dentro del sector laboral y el desempeño por parte de los trabajadores. Aquél estudio fue correlacional en cuanto al tipo de investigación, la encuesta fue la técnica con la cual se generó la recolección de data y aquella fue acompañada por el cuestionario como su instrumento, aquellas fueron aplicadas a 38 trabajadores en el área de seguridad que conformaron la muestra. La conclusión arribada en tal estudio, fue que existió una influencia alta en el desempeño de labores, lo cual dio cabida a la desconcentración en niveles altos, generando un perjuicio en la toma de decisiones, además de deficiencia dentro del ámbito de trabajo y que los trabajadores experimenten desmotivación, factores que inciden en el desempeño del personal de seguridad ( $p < 0.05$ ). Además, se dejó constancia de lo relevante que podría resultar que exista acoplamiento o adecuación en las labores asignadas y que los talleres existentes sean simplificados, ello con el objetivo de generar un mejor desempeño y menor estrés.

Siguiendo la línea, Catari y Quispe (2017), mediante su investigación titulada el “Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés”, se fijaron el objetivo de evidenciar los efectos de la variable estrés en el trabajo hacia el desempeño de los trabajadores del sector administrativo de la citada universidad. La investigación fue aplicada en cuanto al tipo, fue correlacional, no experimental y transversal en cuanto a su nivel y, además, un total de 301 trabajadores administrativos conformaron la muestra, siendo objeto de aplicación de dos cuestionarios en total. Con ello, se dejó constancia que la variable estrés laboral se manifestó en tres áreas comprendidas primero, en el área fisiológica, sumándose el área de comportamiento y finalizando con el área psicológica, manifestándose en su

mayoría en el género femenino. Vale señalar que, a nivel general, el personal del sector administrativo en un 63% presentó un alto nivel de estrés y en un 76% se manifestaron bajos indicadores que conciernen al desempeño. Con ello, se encontró el coeficiente de correlación de Pearson -0.916 (Sig. = 0.000), concluyendo en la existencia de un vínculo opuesto y significativo entre las variables objeto de estudio.

Robalino (2018), mediante el desarrollo de su investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intra provincial del Cantón Daule” tuvo como finalidad determinar el vínculo entre las referidas variables. Dicho estudio, fue exploratorio con el objetivo de realizar una proposición mediante la elaboración de un plan que coadyuve en prevenir y manejar dicho estrés. Cabe señalar que el citado estudio fue cuantitativo correlacional, no experimental y transversal, en el cual 300 choferes fueron objeto de aplicación de un cuestionario, mediante el cual 53% de ellos evidenció un elevado nivel de estrés, teniendo sólo el 37% un adecuado desempeño en sus labores. El coeficiente de correlación de Pearson arrojó -0.748 (Sig. = 0.000). A modo de conclusión, se determinó la existencia de un vínculo expresivo inverso respecto a las variables de estrés y desempeño respecto a los choferes.

Montero et al., (2020) mediante su investigación de título “Síndrome de Burnout en los policías de Colombia y su Relación con el Sistema de Beneficios e Incentivos”, se planteó el objetivo de realizar una indagación respecto a la existencia o no de correlación entre el síndrome de Burnout y los incentivos o incluso beneficios dirigidos a los policías, pudiendo aplicar ello mediante el método descriptivo correlacional, aplicando la lista de Maslach a 1817 policías en total. Con ello, pudo determinarse la ausencia del citado síndrome pese a los incentivos recibidos. Habiendo recabado los resultados, se realizó la sugerencia de mantener los incentivos, además de que la información sobre el síndrome sea otorgada al personal en aras de que lo afronten adecuadamente. En tal sentido, hubo relación entre las variables ( $p < 0.05$ ).

Por su parte, Talavera et al. (2018) mediante el estudio titulado “Hardy Personality as Variables Associated with Mental Health in Police Officers” se tuvo



como propósito realizar una investigación en cuanto a la salud mental del personal policiaco, contando con la participación de policías hombres y mujeres que sumaron un total de 223 integrantes dentro de este estudio transversal no experimental. Según Ronen y Donia, (2020) la información recabada, existió el síndrome de Burnout en un índice elevado respecto a la personalidad y sus niveles, sumándose a ello que la muestra tomada también experimentó niveles de agotamiento. En base a los resultados, se realizó la sugerencia de evaluar minuciosamente las labores asignadas al interior de la institución para disminuir los síntomas hallados, lo cual sería posible mediante el reforzamiento del aspecto motivacional para reducir el estrés en el ámbito de trabajo ( $\rho=0.52$ ;  $p<0.05$ ).

Respecto a las teorías, se hace referencia a lo señalado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), la cual se encargó de hacer referencia en el periodo del 2000 al estrés dentro del ámbito de trabajo como un elemento riesgoso por la consecuencia que acarrea, esto es el detrimento en el aspecto psíquico y de salud en general de quienes lo padecen, por lo cual se estableció como una enfermedad desde tal periodo. (OMS, 2019; Salanova et al; 2000)

Al hacer mención del síndrome de estrés en el área de trabajo o también denominado síndrome del quemado, se deja constancia del resultado para el individuo que lo padece según el rango que posea, el cual abarca el ámbito emocional, mental o físico, viéndose influido por el contexto que rodea al individuo, sea que éste último presente síntomas como frustración, presión por su ocupación, personal y entorno social; no obstante, cabe resaltar que el elemento personal incide en mayor nivel por abarcar la comunicación, la autoestima y el desarrollo de la persona como tal (García et al. 2020). Con ello, se debe hacer hincapié en adquirir conocimientos previos para su prevención y, en caso de padecerlo, se procure realizar tratamientos adecuados, ya que incluso pueden acarrear la consecuencia más grave que es la muerte (Chunga, et al. 2019; Rivas y Barraza, 2019).

Con ello, González et al. (2020) acota que el síndrome de Burnout comprende una clase de estrés dentro del ámbito laboral caracterizado principalmente por el desgaste a nivel de emociones, el cual se encuentra vinculado y acciona con

anterioridad con posterioridad. Sobre lo expuesto, se infiere que el estrés en el sector laboral se presenta de manera crónica por la realización de labores, cuya afectación repercute en el aspecto profesional de los trabajadores sin ejercer discriminación alguna, ya que su presencia se da así éstos formen parte del sector público o privado, sean del sexo masculino o del sexo femenino, sean de raza negra, caucásica u otra y demás factores que resultan secundarios. Para Queiros, et al. (2020) consecuencia, su presencia se dará dentro del ambiente de trabajo que posea estrés en el desempeño de labores, insatisfacción de parte de los trabajadores y agobiantes exigencias.

Por su parte, Kim et al. (2018) señalar que el síndrome de Burnout y sus puntuaciones se evidencian mediante el empleo del MBI Human Services Survey (MBI - HSS), cuyo propósito en sí es realizar una comprobación mediante las puntuaciones que los pacientes arrojan, para lo cual se deja constancia de la importancia de los profesionales del departamento de servicios humanos, dado que con el paso del tiempo diversos autores han considerado su aplicación (MBI – HSS) por lo cual se le considera clásica. Su contenido, abarca las dimensiones de interés y se compone por preguntas que tienen como la finalidad arrojar su intensidad.

Armenta et al. (2017) evidencia que el estrés dentro del ambiente de trabajo que genera un agotamiento a nivel emocional, posee dimensiones que resultan ser tres; la primera, se denomina **Agotamiento Emocional** o energía disminuida, seguidamente, además logró identificar al **Cinismo** como aquella manifestación con la cual se ignora al trabajo y sus dimensiones y, por último, identificó a la **Eficiencia Profesional**, siendo aquella que abarca el aspecto asertivo y eficiente de los trabajadores, su competitividad y su profesionalidad en el desempeño de sus funciones.

A su vez, Maslach, Jackson y Leiter (1996, citado em Oliveira, 2020) en base a The Inventory Manual General Survey, el cual es un instrumento aplicativo en cuanto a la variable de estrés en el ámbito de trabajo, el cual se compone de 16 preguntas cuyo fin es utilizar a la fatiga en el ámbito emocional que permite concretar y medir el **Agotamiento Emocional**. Por otro lado, la indiferencia manifestada mediante actitudes que el sujeto posee, permite que el **Cinismo** sea

medible y, por último, cuando el trabajador no cuente con eficiencia en el desempeño de sus labores, podrá ser medible la **Eficacia Profesional**.

En tiempos actuales y en materia de desempeño, el sector empresarial cuenta un enfoque que coadyuva al desempeño de los trabajadores, toda vez que cuando aquellos cuentan con un mejor desempeño en sus asignaciones, explotan y desarrollan sus habilidades consiguiendo con éxito las metas propuestas (Gembalska, 2019). Así, los trabajadores poseerán la suficiente motivación que les posibilite alcanzar un desarrollo íntegro y proporcionado, para lo cual el rubro empresarial concientizó que el elemento humano y su productividad debe ser analizado minuciosamente, abarcando así las diversas problemáticas y factores que se relacionan directamente con las acciones y objetivos de la empresa, con lo cual la gerencia ambiciona que el desempeño de los trabajadores sea elevado para reflejar un desarrollo que cuente con un incremento en la competitividad. (Haryono et al., 2020)

Cada trabajador se encarga de colaborar con el logro de los objetivos institucionales en determinado tiempo o periodos, siendo las empresas objetivas en cuanto a la cooperación que ofrecen mediante el desarrollo de sus actividades -sean a nivel individual como colectivo-, pudiendo con ello realizar una medición sobre el cumplimiento de los lineamientos fijados y, de no guardar concordancia para el cumplimiento de las metas a través de sus actividades, pueda redireccionársele para generar mayor productividad (Gilla, et al. 2019; Adebayo et al. 2020). Se evidencia así que, el desempeño es un factor determinante que proviene del sector de trabajadores de una empresa, requiriéndosele dentro de los requisitos para su incorporación al trabajo y su consecución (Langati et al., 2019). En ese sentido, la motivación ofrecida a los trabajadores es esencial para un desempeño óptimo dentro de sus asignaciones, potenciando el talento y la capacidad que cada uno posee. (Seijas, et al., 2021; Suwandi y Syaefudin, 2018)

Cada trabajador posee ciertas capacidades que se suman al contexto en el cual se desenvuelve, las situaciones que atraviesa y las motivaciones que recibe para el desarrollo de sus labores; en suma, el entorno en sí concientiza a cada trabajador de que, sobre los resultados obtenidos, la responsabilidad nace de su parte y de sus responsables (Virgana, 2021; Haryono, et al, 2020).

Respecto a los puestos de trabajo y su evaluación, se precisa que existe una valoración que tiene como base a las normativas y los estándares fijados. (Virgana, 2021)

En cuanto al desempeño en el ámbito laboral, existen lineamientos importantes que deben cumplir los trabajadores para perseguir el éxito al interior de la institución, siendo la equidad y confiabilidad factores claves que permiten alcanzarlo. (Ali y Sun, 2020).

Dentro del presente estudio, se realizó una consideración respecto a las dimensiones consideradas en función de Chiavenato (2002):

propone las siguientes dimensiones de desempeño laboral:

Calidad del trabajo: Trabajo a fondo, generalmente se conoce como dedicación que pone al trabajo.

Responsabilidad: Eficiencia y autonomía.

Compromiso organizacional: Se define como un miembro más de la organización y la visión psicológica que tiene en su puesto de trabajo (Nguyen y Tran, 2020; Sumardjono y Adiatama, 2019)

Liderazgo y trabajo en equipo: Funciona de manera eficiente con grupos humanos.

Majanrrez et al. (2020) y también Ogbogu (2017) coinciden en que la coyuntura actual ha tenido un impacto negativo en varias situaciones del hombre, especialmente en el trabajo donde se ha visto afectado el desempeño, la motivación, el decaimiento de ánimo, la preocupación y una alarma excesiva en la población laboralmente activa.

Este dato es importante ya que relaciona el decaimiento, la preocupación con el desempeño que las personas tienen temor por perder su trabajo, otras tienen temor trabajar con tranquilidad pues su miedo por contagiarse y contagiar a los suyos es muy grande (Bieńkowska, et al., 2019; Muleta, 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

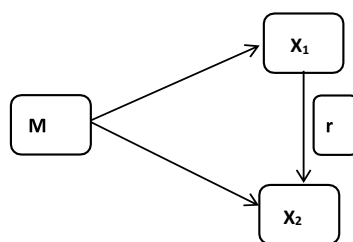
La investigación fue de tipo aplicada, ya que a través de este estudio se profundizó el conocimiento de las variables a efectos de generar alternativas de solución mediante de recomendaciones prácticas (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De otro modo también es de diseño no experimental, ya que permitió el análisis de las variables sin hacer ningún tipo de manipulación de ellas. (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, es transversal, ya que la medición de las variables y por consecuentemente la aplicación de instrumentos se efectuó en un solo momento, teniéndose para ello un solo contacto con la población (Hernández y Mendoza, 2018).

Según su técnica de contrastación de hipótesis es correlacional, puesto que se enfocó a conocer el grado de relación o asociación existente entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Su esquema es:



Dónde:

M = trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo.

X<sub>1</sub> = Estrés laboral

X<sub>2</sub> = Desempeño

r = Relación de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Definición estrés laboral.**

**Definición conceptual:** El síndrome de estrés en el área de trabajo o también denominado síndrome del quemado, se deja constancia del resultado para el individuo que lo padece según el rango que posea, el cual abarca el ámbito emocional, mental o físico, viéndose influido por el contexto que rodea al individuo, sea que éste último presente síntomas como frustración, presión por su ocupación, personal y entorno social; no obstante, cabe resaltar que el elemento personal incide en mayor nivel por abarcar la comunicación, la autoestima y el desarrollo de la persona como tal (García et al. 2020).

**Definición operacional:** Para la medición de la variable estrés laboral fue medida a partir de los puntajes que se tuvo en el cuestionario IBM de Maslach y Jackson, adaptado por Muñoz (2016)

**Indicadores:** Desilusión, cansancio, debilidad, fatiga, actitud distante y fría, endurecimiento emocional, baja autoestima, sentimiento de decepción, incapacidad de presión, abandono de trabajo.

#### **Definición de desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Sotomayor (2013) cada trabajador posee ciertas capacidades que se suman al contexto en el cual se desenvuelve, las situaciones que atraviesa y las motivaciones que recibe para el desarrollo de sus labores; en suma, el entorno en sí concientiza a cada trabajador de que, sobre los resultados obtenidos, la responsabilidad nace de su parte y de sus responsables.

**Definición operacional:** Para la medición de la variable desempeño laboral, se utilizó una matriz de evaluación de Montoya (2016). Esta misma fue aplicada por los jefes a sus colaboradores de la empresa Aviney Cargo S.A.C.

**Indicadores:** Orientación a resultados, calidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, iniciativa, organización.

### **3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Se trabajo con la totalidad de la población, la cual estará conformada por los 40 trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo.

#### **Muestra**

El estudio de la muestra estuvo determinado por el tamaño de la población, es decir de 40 trabajadores.

#### **Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores que tuvieron más de 3 meses laborando en la empresa.
- Trabajadores que asistan regularmente a su trabajo.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no acepten de forma voluntaria participar del estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

La técnica que se aplicó es la encuesta, la misma que se entiende como la suma estructurada de preguntas o reactivos que posibilita la medición y análisis de variables específicas conforme a contextos determinados (Creswell, 2008).

#### **Instrumentos**

##### **Instrumento 1: Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS)**

Esta herramienta tuvo como objetivo evaluar el Síndrome de Burnout desde una perspectiva social, cognitiva y emocional a través de sus tres escalas específicas, que son: Agotamiento Emocional, ítems 1, 2, 3, 4 y 5;

Despersonalización, ítems 6,7,8,9 y 10; Eficacia Profesional, ítems 11, 12, 13, 14, 15 y 16. Posee una escala Likert.

## **Instrumento 2: Matriz evaluación del desempeño laboral.**

La matriz de evaluación del desempeño de Sotomayor (2013). Consta de 23 ítems, incluyendo una escala de medición mediante la técnica de la escala de Likert.

### **3.5. Procedimientos**

Respecto a los procedimientos, en primer lugar, se procedió a la solicitud por parte de la empresa para el desarrollo del presente estudio, no sin antes haberles explicado los propósitos del mismo, lo cual permitió corroborar la participación voluntaria de los trabajadores. Por otro lado, los instrumentos fueron aplicados por los jefes inmediatos de área a los trabajadores implicados, a través de Google Formas. Dicha aplicación tendrá un lapso de duración aproximada de dos semanas. Posteriormente será elaborada la base de datos según la codificación estadística pertinente y enseguida se desarrollará el análisis estadístico para cumplir los objetivos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos fue ejecutado en Microsoft Excel e IBM SPSS v. 25. En primer lugar, se analizó la estadística descriptiva según las frecuencias simples y absolutas, seguido de las medidas porcentuales. Mientras que de la estadística inferencial fue aplicada la prueba de Shapiro Wilk, con el fin de corroborar la distribución normal o no normal de los datos, según la cual se decidió trabajar con el coeficiente rho de Spearman. Para confiabilidad del instrumento se utilizó alpha de Crombah. Finalmente se calculó la significancia estadística para conocer el cumplimiento de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Como aspectos éticos se ha considerado los determinados en el código de ética de la universidad César Vallejo, el cual estipula que toda participación con seres humanos debe ser bajo el consentimiento informado de los mismos, con el fin de garantizar el rigor científico de los hallazgos. Por otro lado, también se tuvo



especial cuidado en la codificación y tratamiento ético de los datos, sin incurrir de falsificaciones que no representen fehacientemente las características poblacionales. Finalmente, también se utilizó un software antiplagio Turnitin, con el propósito de garantizar que toda información es de autoría propia.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivos específicos:

**Tabla 1**

*Identificar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

Nivel	fi	%
Muy grave	3	7.5
Grave	10	25.0
Leve	27	67.5
	40	100.0

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 1, se evidencia que el nivel predominante de estrés laboral es leve, según el 67.5% de colaboradores, debido a que hay poca motivación por parte de sus jefes, lo cual permite inferir desde la teoría de Maslach et al. (1996) debido a que los colaboradores no presentan indicadores a nivel emocional mental o físico relacionado con el estrés en sus puestos de trabajo.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

Nivel	Agotamiento					
	Emocional		Despersonalización		Eficacia Profesional	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy grave	<b>3</b>	7.5	6	15.0	1	2.5
Grave	<b>1</b>	2.5	9	22.5	5	12.5
Leve	<b>36</b>	90.0	25	62.5	34	85.0
	40	100.0	40	100.0	40	100.0

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 2 se observan los niveles de las dimensiones de estrés laboral, destacando el nivel leve en la dimensión agotamiento emocional, según el 90% de evaluados, manifiestan que el cansancio es leve porque cuentan una motivación temporalmente. Asimismo, en la dimensión despersonalización, existe una predominancia del nivel leve (62.5%). Finalmente, en la dimensión eficacia profesional, destaca el nivel leve, tal y como manifestaron el 85% de colaboradores. Los resultados permiten inferir desde la teoría de Maslach et al. (1996) la mayoría de colaboradores no poseen indicadores de cansancio emocional que conlleve a manifestar a conductas impropias de ellos y que en última instancia afecten su eficacia profesional en el desarrollo de sus funciones y tareas.

**Tabla 3**

*Evaluar el nivel de desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

Nivel	Fi	%
Bueno	2	5.0
Regular	34	85.0
Bajo	4	10.0
	40	100.0

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 3 se evidencia que el nivel predominante de desempeño laboral es el regular, según lo manifestado por el 85% de los colaboradores, debido a que muestran algunas irregularidades en su trabajo, respecto un pertinente desempeño laboral. Esos resultados indican desde la teoría de Chiavenato (2002) que los colaboradores presentan indicadores que permiten inferir que logro de actividades laborales como parte de su desempeño orientadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a que poseen efectividad laboral que les permite cumplir sus expectativas laborales.

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

	Compromiso Institucional		Responsabilidad	
	Fi	%	Fi	%
Bueno	10	25.0	6	15
Regular	28	70.0	28	72
Bajo	2	5.0	5	13
	40	100.0	39	100

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 4 se evidencian los niveles de las dimensiones compromiso organizacional, siendo el predominante el regular, según el 70% de colaboradores. Asimismo, respecto a la dimensión responsabilidad, predomina el nivel regular, según lo indicado por el 72% de evaluados, ya que muestran faltas de compromiso y responsabilidad respecto al desarrollo de sus funciones. Los hallazgos permiten inferir que desde la teoría de Chiavenato (2002) los colaboradores muestran indicadores de un adecuado desempeño laboral respecto al compromiso que manifiestan con el desarrollo de sus actividades y la responsabilidad personal que asumen para el cumplimiento de las metas institucionales.

**Tabla 5**

*Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.029
		Sig. (bilateral)		.859
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.029	1.000
		Sig. (bilateral)	.859	
		N	40	40

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 5 se evidencia una correlación positiva, pero de grado muy bajo ( $\rho=0.029$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

			Desempeño	
			Despersonalización	laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-.137
		Sig. (bilateral)		.401
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.137	1.000
		Sig. (bilateral)	.401	
		N	40	40

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 6 se evidencia una correlación inversa, pero de grado muy bajo ( $\rho = -0.137$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión eficacia profesional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.*

			Eficacia profesional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Eficacia profesional	Coeficiente de correlación	1.000	-.056
		Sig. (bilateral)		.731
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.056	1.000
		Sig. (bilateral)	.731	
		N	40	40

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 7 se evidencia una correlación inversa, de grado muy bajo ( $\rho = -0.056$ ) con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión eficacia profesional y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.



**Objetivo general:**

**Tabla 8**

*Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022.*

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.112
		Sig. (bilateral)		.490
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.112	1.000
		Sig. (bilateral)	.490	
		N	40	40

Fuente: Datos recolectados para el estudio.

En la tabla 8 se evidencia una correlación inversa, de grado muy bajo ( $\rho = -0.112$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se evidenció una correlación inversa de grado muy bajo ( $Rho=0.112$ ) entre las variables investigadas, con una  $p>0.05$ ;  $p=0.490$  que indicó una relación no significativa, señalando que no se cumple la hipótesis alterna; es decir, el estrés laboral presentado en los conductores no afecta el desempeño de sus funciones o, también debe interpretarse que cuando una variable aumente, no debe necesariamente aumentar la otra. Ello, coincide con Caballero y Vásquez (2000) quienes, mediante el desarrollo de su investigación enfocada al estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de la empresa de turismo, determinaron que las variables no poseen una relación directa y tampoco las dimensiones del estrés laboral con el desempeño de los conductores encuestados; no obstante, la variable estrés laboral y sus dimensiones puede generar una disminución en el desempeño laboral, aunque no en gran medida.

En consecuencia, la ausencia de una correlación directa entre la variable estrés laboral y desempeño laboral de los conductores empresa de turismo, evidenció que no existe una relación directa por la escasa afectación del desempeño laboral de los conductores cuando incrementen o se presenten las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, motivo por el cual el desempeño laboral de los trabajadores no se verá afectado incluso cuando padezcan de estrés en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Además, cuando los trabajadores padezcan la enfermedad de estrés laboral, sea por afectaciones a nivel de salud general o mental en el cumplimiento de sus responsabilidades de trabajo por experimentar frustración o presión e incluso se ve afectado de manera social, ello no disminuirá la productividad que genera en el ámbito profesional; es decir, los resultados esperados por la empresa respecto al cumplimiento de las metas trazadas, no cederá influenciado por situaciones que afecten a los conductores a nivel personal, sea que este evidencie agotamiento emocional, despersonalización o lo que exige la eficacia profesional.

En cuanto al primer objetivo específico, se evidenció que el nivel es predominantemente bajo con un 67.5%, de lo cual resultó que los indicadores de

nivel emocional, mental o físico no se encuentran presentes en los conductores y por lo tanto no presentan estrés en sus puestos de trabajo. Lo señalado, contrasta con Álvaro (2017) quien, mediante el desarrollo de su investigación respecto al estrés relacionado con el desempeño laboral, pudo determinar una relación significativa entre ambas variables al haberse evidenciado síntomas a nivel físico como indigestión, rascaduras y otros en el 60% de los trabajadores, como también afectaciones psicológicas, de intranquilidad y de estrés con 50%. En consecuencia, la calidad de vida y el desarrollo humano se vieron afectados debido al estrés experimentado en el contexto de trabajo y, pese a ello, no existió disminución alguna respecto al desempeño laboral de los colaboradores. Ello, permitió evidenciar que pese a la existencia de actividades desorganizadas dentro de la entidad y que los trabajadores experimentaron síntomas físicos que forman parte de la primera variable, no se produjo afectación alguna al desempeño de los trabajadores, ello debido a la escasa frecuencia con la cual se manifestaron los síntomas físicos y mentales, no generando afectación en el desempeño laboral del personal administrativo de salud. Además, los indicadores emocionales o físicos contenidos en dicha variable, no afectan el desempeño de las funciones asignadas de los conductores, por lo cual se infiere que poseen y utilizan herramientas de afrontamiento ante situaciones que son propicias para generarlo.

Respecto al segundo objetivo específico, se evidenció en un nivel predominantemente regular respecto al 85% de los encuestados, resultado el cual se extrajo que los objetivos organizacionales fueron cumplidos. Lo señalado, coincide con Ayay y Rodríguez (2018) quien, mediante el desarrollo de su estudio relacionado al estrés laboral y el desempeño laboral, determinó la desvinculación entre las variables, ya que el desempeño laboral del personal de trabajo no se vio perjudicado en el cumplimiento de sus funciones. No obstante, ello contrasta con Mantilla (2018) quien al desarrollar su estudio respecto al estrés laboral y el desempeño laboral concluyó en que la menor presencia de estrés colaboraría para que los trabajadores del autoservicio cuenten con mayor desempeño laboral. En consecuencia, el desempeño laboral de los trabajadores respecto al estrés laboral, puede verse afectado siempre y cuando los trabajadores no utilicen herramientas de afrontamiento; es decir, dependiendo

de cada contexto, el desempeño laboral podría verse afectado debido a situaciones generadoras de estrés, lo cual incidiría negativamente respecto al cumplimiento de sus funciones. Por tanto, durante el desempeño de labores asignadas a cada uno de ellos, fue posible lograr que los objetivos trazados a nivel organizacional sean cumplidos, lo cual evidenció que el nivel de motivación, reconocimiento de capacidades y talento que posee cada conductor de la empresa, fueron reconocidos y potenciados de manera regular.

En manifiesto al tercer objetivo específico haciendo referencia a la correlación existente entre las 3 dimensiones del estrés laboral que son agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional relacionadas con el desempeño laboral de los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. de Trujillo, respecto a la relación de la dimensión de agotamiento emocional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. de Trujillo, se evidenció una correlación positiva de grado muy bajo ( $Rho=0.029$ ) y no significativa ( $p>0,05$ ;  $p=0.859$ ), señalando que no se cumple la hipótesis alterna, con lo cual se evidenció que el agotamiento emocional que padecieron los conductores de la empresa, no afectó el nivel de desempeño laboral. Ello, contrasta con Montero et al. (2020) quienes mediante el desarrollo de su investigación determinaron un vínculo entre el estrés laboral y los beneficios e incentivos, debido a que mientras mayores incentivos y herramientas de afrontamiento se otorgó al personal de trabajo respecto al estrés laboral, se obtuvo mejor manejo de emociones y mejores resultados debido a la disminución de estrés y el aumento de la productividad. En consecuencia, las herramientas de afrontamiento permiten que exista un mejor manejo de emociones por parte del personal de trabajo frente a situaciones generadoras de estrés dentro del ámbito de trabajo, cuestión que se reforzó a través de incentivos que motivan al personal a continuar con el desempeño de sus labores y generar mayor productividad a nivel organizacional. Por tanto, el cumplimiento de las responsabilidades por parte de los conductores, no se vio afectada pese a la existencia y acumulación de emociones negativas, aspecto que, si bien repercute en el ámbito personal de la víctima por causa de la sensación de estancamiento, pérdida de energía y falta de motivaciones, no

genera afectación alguna respecto al cumplimiento de las metas organizacionales vinculadas al desempeño laboral.

Respecto a la relación de la dimensión de despersonalización de la variable estrés laboral con el desempeño laboral de los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. de Trujillo, se evidenció una correlación inversa de grado muy bajo ( $Rho=0.137$ ) y de relación no significativa ( $p>0.05;p=0.401$ ), señalando que no se cumple la hipótesis alterna, lo cual indicó que si bien las conductas que posean los trabajadores no son apropiadas, ello no incide en el desempeño de sus responsabilidades laborales. Ello, coincide con Talavera et al. (2018) quienes mediante la realización de su estudio determinaron que la personalidad y conductas de los policías sufrieron alteraciones por causa del estrés laboral, situación que requirió reforzamiento de las motivaciones para poder disminuirlo. En consecuencia, una de las consecuencias de padecer estrés laboral se ve reflejada en los cambios de personalidad de las víctimas, ya que debido a la presión desarrolla en actitudes cínicas para evadir las responsabilidades laborales, lo cual genera en ellos insensibilidad hacia sus compañeros de trabajo; así, se determinó que, si bien el personal policiaco es víctima de estrés laboral, ello no repercute directamente en el cumplimiento de sus funciones.

Respecto a la relación entre la dimensión de eficacia profesional de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. de Trujillo, se evidenció una correlación inversa de grado muy bajo ( $Rho=0.056$ ) y de relación no significativa ( $p>0.05;p=0.731$ ), señalando que no se cumple la hipótesis alterna, lo cual indicó que si bien la asertividad, eficiencia, competitividad y profesionalismo que poseen los trabajadores, no incide directamente en el desempeño de sus responsabilidades laborales. Ello, contrasta con Robalino (2018) quien mediante el desarrollo de su estudio determinó la existencia de un vínculo expresivo inverso respecto al estrés laboral y desempeño laboral de los choferes de transporte interprovincial, debido a que el personal de trabajadores que padeció elevados índices de estrés poseyó menor cantidad de eficacia laboral en el desempeño de sus funciones; es decir, aquellos trabajadores que manifestaron menor estrés laboral, fueron capaces no solo de mostrar mayor eficacia profesional, sino que generaron mayor desempeño laboral dentro de la empresa. En consecuencia, la presencia del

estrés laboral no genera afectación alguna respecto al cumplimiento de las responsabilidades laborales o índices de desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación inversa, de grado muy bajo ( $\rho=-0.112$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. En tal sentido, la relación estadística encontrada, no es suficiente para aceptar la hipótesis de investigación.
2. Se identificó que el nivel predominante de estrés laboral es leve, según el 67.5% de colaboradores. Caso similar ocurre en sus dimensiones, en donde el nivel predominante hallado resultó ser leve. Por tanto, los colaboradores no presentan síntomas de desgaste mental o físico ocasionado por el desarrollo de tareas.
3. Se identificó que el nivel predominante de desempeño laboral es el regular, según lo manifestado por el 85% de los colaboradores. De manera similar se observó en sus dimensiones, en donde también hubo predominancia del nivel regular. Por tanto, se aduce que existen algunas falencias respecto a las actividades que realizan los colaboradores en su trabajo, que obstaculizan el cumplimiento pertinente de los objetivos organizacionales.
4. Se estableció una correlación positiva, de grado muy bajo ( $\rho=0.029$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.
5. Se encontró una correlación inversa, pero de grado muy bajo ( $\rho=-0.137$ ), con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.
6. Se halló una correlación inversa, de grado muy bajo ( $\rho=-0.056$ ) con una significancia mayor a 0.05, indicando que dicha relación no es significativa entre la dimensión eficacia profesional y el desempeño laboral, señalando que no se cumple la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al jefe de recursos humanos, se le recomienda que, en coordinación con el área de recursos humanos, diseñe y ejecuten un programa laboral, con el fin de capacitar trimestralmente a los colaboradores en cada una de las actividades que desarrollen sus puestos de trabajo.
2. Al jefe de recursos humanos de la empresa, se le recomienda ejecutar periódicamente actividades de seguimiento para garantizar que los colaboradores no desarrollen síntomas relacionados al estrés laboral.
3. Al jefe de recursos humanos, se recomienda establecimiento de políticas de gestión que permitan evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores, utilizando una metodología de 360°, con el fin de obtener una valoración objetiva.
4. A jefe de recursos humanos, se les recomienda la implementación de capacitaciones relacionadas al fortalecimiento del compromiso institucional y la responsabilidad del colaborador para con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa.
5. A futuros investigadores, se recomienda la ejecución de estudios con el propósito de estandarizar los instrumentos para medir el estrés laboral y el desempeño del colaborador en otro tipo de poblaciones, favoreciendo de esta manera al desarrollo de la comunidad científica.
6. A futuros investigadores, ejecutar mayores indagaciones utilizando diseños de investigación causales o explicativos con el fin de verificar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño, en otro tipo de poblaciones con características similares.



## REFERENCIAS

- Adebayo, O. A., Adeogun, S. O., & Umunna, M. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83(1), 1-13. <https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0001>
- Ali, A. Kee, D. M. H., Singh, A., Pandey, R., Alhamlan, H., Ahmad, K. M., Quttainah, M. A., Siw, M. Y., Ong, R. S., & Narayanan, Y. (2020). Does Motivation Improve Employees Job Performance? A Case of Absolute Hotel Services. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 3(3), 9-21. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v3i3.940>
- Alvares (2015)  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez>
- Álvaro (2017). El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017
- Armenta, O., Maldonado, A., García, J. (2017). Determinación del Síndrome de Burnout en mandos medios y superiores de la industria maquiladora de la Ciudad de Juárez chihuahua. *Revistas Electrónicas UACJ*. No 63. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2213>
- Bieńkowska, A., & Ignacek-Kuźnicka, B. (2019). Influence of knowledge workers work motivation on their job performance-Results of empirical research. *Central European Business Review*, 8(5), 54-68. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.224>
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, k., Verde, R., Rodríguez, D, & Morillo, A. (2019). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. *Revista médica vallejana*.9 (1).15-17.
- Dancourt <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19446>
- García, B., Olguín, J., Aranibar, M., Ramírez., Camargo., López, J., & García, J. (2020). Burnout Syndrome in Police Officers and Its Relationship with Physical and Leisure Activities.

17(15).5586.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7432764/>

Gembalska, A. (2019). Occupational Burnout – Characteristics of the Phenomenon and Methods of Counteracting. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2019(134), 31–45. Recuperado

de:

Gilla, M., Giménez, S., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Revista de Liberabit*. 25(2). 179-193.

González, R., López, A., Pastor, E. y Verde, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global*. 19, 2. 141-161. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/382631>

Haryono, S., Supardi, S., & Udin, U. (2020). The effect of training and job promotion on work motivation and its implications on job performance: Evidence from Indonesia. *Management Science Letters*, 10(9), 2107-2112. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.019>  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v25n2/a04v25n2.pdf>

<https://doi.org/10.21833/ijaas.2020.07.002>

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44441/AC\\_Chunga\\_TLF-Duarte\\_GES-Magallanes\\_CJM-Torres\\_CKJA-Verde\\_GRK-Rodr%c3%adguez\\_DDR-Morillo\\_AAM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44441/AC_Chunga_TLF-Duarte_GES-Magallanes_CJM-Torres_CKJA-Verde_GRK-Rodr%c3%adguez_DDR-Morillo_AAM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2313/231365058003/index.html>

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3587/358758138004/html/index.html>

<https://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-6c90a54d-f972-44d4-8348-4497c7bc62e7>

Kim, M., Mazenga, A., Simon, K., Yu, X., Ahmed, S., Nyasulu, P., Kazembe, P., Ngon, S., & Abrams, E. (2018). Burnout and self-reported suboptimal

patient care amongst health care workers providing HIV care in Malawi. *Plos one*.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0192983>

3

Langat, G. K., Linge, T. K., & Sikalieh, D. (2019). Influence of Inspirational Motivation on Employee Job Performance in the Insurance Industry in Kenya. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 8(6), 01-07. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i6.488>

Manjarrez, N., Fuentes, M., Alejandro, J., Valle, B., Yolanda, E., & Vargas, M. (2020). La motivación en el desempeño de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1). <https://orcid.org/0000-0002-0220-4328>

Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual)

Montero, K., Cortes, Gonzalo, A., & Hernández, A. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *LogosCyT.12*

(2).32- 43.

[p://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2422-42002020000200032](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-42002020000200032)

Muleta, D. (2020). Effect of Employee Motivation on Job Performance: In Case of Fiche General Hospital. *European Journal of Business and Management*. <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-7-06>

Nguyen, P. V., & Tran, T. T. T. (2020). Role of motivation to learn in training transfer and job performance under peer and supervisor support in the Vietnamese public sector. *International Journal of ADVANCED AND APPLIED SCIENCES*, 7(7), 7-18.

- Ogbogu, C. O. (2017). The Effects of Motivation on Staff Job Performance: Evidences from the Lagos State Ministry of Environment, Nigeria. *Journal of Sustainable Development*, 10(2), 183.  
<https://doi.org/10.5539/jsd.v10n2p183>
- Oliveira, M. (2020). Burnout syndrome in the workplace: a literature review. *European Journal of educational and development psychology*. 8(4).1-16.  
[https://www.researchgate.net/publication/349349977\\_BURNOUT\\_SYNDROME\\_IN\\_THE\\_WORKPLACE\\_A\\_LITERATURE\\_REVIEW](https://www.researchgate.net/publication/349349977_BURNOUT_SYNDROME_IN_THE_WORKPLACE_A_LITERATURE_REVIEW)
- OMS (2019). OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad. *Forbes Staff*.  
<https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectiva en Psicología*, 13(1), 81-90. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982017000100081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081)
- Queiroz, C., Passos, F., Bartold, A., Marques, A., Fernández da Silva, C., & Pereira,
- Risco y Zevallos. (2018). Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo, 2018.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11354>
- Rivas, E., & Barraza, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería universitaria*. 15 (2).136-146.
- Ronen, S., & Donia, M. (2020). Stifling My Fire: The Impact of Abusive Supervision on Employees' Motivation and Ensuing Outcomes at Work. *Colegio oficial de psicólogos*.

*psicólogos*

Salanova, M., Schaufeli, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Seijas, J., Rengifo, R., Torres, W., Torres, C., & Martell, K. (2021). La motivación docente y su relación con el desempeño académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 584-592. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.259](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.259)

Sumardjono, & Adiatama, R. (2019). The influence of job motivation and work environment upon job performance of the employees of trade and industry office in Bogor district. *The Management Journal of Binaniaga*, 4(2), 55. <https://doi.org/10.33062/mjb.v4i2.336>

Suwandi, A., & Syaefudin, M. H. (2018). The Effect of Job Motivation And Job Discipline Upon Job Performance Of Employees In The Personal Care Department At Pt. Reckitt Benckiser Indonesia. *The Management Journal of Binaniaga*, 3(01), 9. <https://doi.org/10.33062/mjb.v3i1.237>

Talavera, B., Luceño, L., García, M., & García, Y. (2018). Hardy Personality as Variables Associated with Mental Health in Police Officers. *Front. Psychol.*

Recuperado:<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.01478/full>

TANTARUNA <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15064>

Ubillus, J. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing [universidad Señor de Sipán - Chiclayo]. In *Tesis*. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1244635>

Urupeque, G. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Caraballo, 2017. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.

Recuperdo de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

Virgana, V. (2021). The Effect Of Job Performance Through Organizational Culture, Work Environment, Personality, And Motivation. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 87-98.

<https://doi.org/10.9744/jmk.22.2.87-98>

Yavuz, G. y Dogan, N. (2014). Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI- SS): A Validity Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 2453- 2457.

Recuperado

de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814006077#>

## ANEXOS:

### *Anexo 1: Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala dimensión
<b>Estrés laboral</b>	El síndrome de estrés en el área de trabajo o también denominado síndrome del quemado, se deja constancia del resultado para el individuo que lo padece según el rango que posea, el cual abarca el ámbito emocional, mental o físico, viéndose influido por el contexto que rodea al individuo, sea que éste último presente síntomas como frustración, (García et al. 2020).	El estrés laboral se medida a partir de los puntajes que se tengan en un cuestionario IBM de Maslach y Jackson, adaptado por Muñoz (2016)	Agotamiento emocional Despersonalización Eficacia profesional	Desilusión Cansancio Debilidad Fatiga Actitud distante y fría Endurecimiento emocional Baja autoestima Sentimiento de decepción Incapacidad de presión Abandono de trabajo	Ordinal
<b>Nota:</b> Las dimensiones e indicadores del síndrome de burnout son en base a lo que propone los autores Maslach y Jackson (1981)					
<b>Desempeño laboral</b>	Montoya (2016) define: Realizar el trabajo como un nivel de desempeño alcanzado por los empleados con el fin de lograr las metas organizacionales dentro de un período determinado.	Para la medición de la variable desempeño laboral, se utiliza una matriz de evaluación de Montoya (2016). Esta misma será aplicada a los por los jefes a sus colaboradores de la empresa Aviney Cargo S.A.C.	Compromiso institucional Responsabilidad	Orientación a resultados Calidad Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Iniciativa Organización	Ordinal

**Nota:** Las dimensiones e indicadores del desempeño son en base a lo que propone Sotomayor (2013)

**Anexo N°2: MATRIZ DE CONCISTENCIA**

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo - 2022.	¿Qué relación existe entre la variable estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022??	Determinar la relación estrés laboral y el desempeño laboral en los conductores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo – 2022.	El estrés	Desilusión Cansancio Debilidad Fatiga Actitud distante y fría Endurecimiento emocional Baja autoestima Sentimiento de decepción Incapacidad de presión Abandono de trabajo	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental De corte: Transversal Población: 40 Muestra: Técnica: La encuesta



<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.</p> <p>Determinar la relación de cada dimensión de la variable estrés laboral con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo-2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Orientación a resultados</p> <p>Calidad</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Organización</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>
--------------------------------------	--	--------------------------------------	---	---	--------------------------------------

### **Anexo 3: Instrumentos**

#### Protocolo del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI - GS)

<p><b>Consentimiento informado:</b> en consideración a los alcances de estudio, aceptar llenar el cuestionario.</p>
---

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, y las cuales deberá responder marcando con un aspa (x), según la respuesta que considere pertinente. Considere lo siguiente: Nunca (0), un par de veces al año con menos (1), una vez al mes o menos (2), un par de veces al mes (3), una vez a la semana (4), un par de veces a la semana (5), todos los días (6).

Dimensiones	Indicadores				
		0	1	2	3
Agotamiento emocional	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.				
	2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.				
	3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.				
	4. Me tensa trabajar todo el día.				
	5. Me siento cansado por mi trabajo				
Despersonalización	6. Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en el				
	7. Me he vuelto menos entusiasmados sobre mi trabajo.				
	8. Yo solo y quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.				
	9. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.				
	10. Dudo de la importancia de mi trabajo.				
Eficacia profesional	11. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.				
	12. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.				
	13. Me considero que soy muy bueno en el trabajo que realizo.				
	14. Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.				
	15. He logrado muchas cosas que valen la pena en ese trabajo.				
	16. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo				

## FICHA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

En su condición de jefe le agradeceremos evaluar a sus trabajadores de la empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo- 2022. Antes de tasar, se le pide ser honesto en las respuestas de sus colaboradores.

UNIDAD/DPTO.....

ÁREA/SER.....

EVALUADO .....

PUESTO.....

EVALUADOR.....

FECHA DE INGRESO .....

FECHA DE LA EVALUACIÓN.....

### **INSTRUCCIONES**

1. Antes de evaluar a sus colaboradores a cargo, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
3. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Nunca a Siempre Nunca: 1 Desempeño laboral no **aceptable.**  
Casi nunca: 2 Desempeño laboral regular.  
A veces: 3 Desempeño laboral bueno. Casi siempre: 4 Desempeño laboral muy bueno. Siempre: 5 Desempeño laboral excelente.

TABLA DE VALORACIÓN						
(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre		(5) Siempre	
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda					
3	Cumple con los protocolos para COVID 19 en el desarrollo de su trabajo.					
4	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
5	No comete errores en el trabajo					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	La pandemia ha influenciado en su desempeño laboral					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	Se muestra profesional en el trabajo					
10	Se muestra cortés con sus jefes y con sus compañeros					
11	Con la pandemia han cambiado sus relaciones interpersonales					
12	Evita los conflictos dentro del trabajo					
13	Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo					
14	Colabora con los demás para el logro de objetivos					
15	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
16	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
17	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
18	Se anticipa a las dificultades					
19	Se muestra asequible al cambio					
20	Planifica sus actividades					
21	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos					
22	Se preocupa por alcanzar las metas					

**ANEXO N°4: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AVINEY CARGO S.A.C TRUJILLO - 2022

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Neutral	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Agotamiento emocional.	<b>Desilusión Cansancio Debilidad Fatiga</b>	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.		X			X		X		X					
			2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.		X			X		X		X					
			3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo		X			X		X		X					
			4. Me tensa trabajar todo el día.		X			X		X		X					
			5. Me siento cansado elaborando en una sola área de mi trabajo		X			X		X		X					
	Despersonalización.	<b>Actitud distante y fría. Endurecimiento emocional</b>	6. Me interesa menos mi trabajo desde que comencé.		X			X		X		X					
			7. Me he vuelto menos entusiasmados sobre mi trabajo.		X			X		X		X					
			8. Yo solo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.		X			X		X		X					
			9. Me he vuelto más cínico acerca de mi trabajo no apporto algo.		X			X		X		X					
			10. Dudo de la importancia de mi trabajo.		X			X		X		X					
	Eficacia profesional	<b>Baja autoestima.</b>	11. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.		X			X		X		X					

		Sentimiento de decepción.	12. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.		X		X		X		X		
		Incapacidad de presión.	13. Me considero que soy muy bueno en el trabajo que realizo.		X		X		X		X		
		Abandono de trabajo.											

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Neutral 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DESEMPEÑO LABORAL.</b>	Compromiso institucional	Orientación a resultados. Calidad	1. Termina su trabajo oportunamente.		X		X		X		X		
			2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda		X		X		X		X		
			3. Cumple con los protocolos para COVID 19 en el desarrollo de su trabajo.		X		X		X		X		
			4. Realiza un volumen adecuado de trabajo		X		X		X		X		
			5. No comete errores en el trabajo		X		X		X		X		
			6. No requiere de supervisión frecuente		X		X		X		X		
			7. La pandemia ha influenciado en su desempeño laboral		X		X		X		X		
			8. Se muestra respetuoso y amable en el trato		X		X		X		X		
			9. Se muestra profesional en el trabajo		X		X		X		X		
	Responsabilidad	Relaciones interpersonales. Trabajo en equipo.	10. Se muestra cortés con sus jefes y con sus compañeros		X		X		X		X		
			11. Con la pandemia han cambiado sus relaciones interpersonales		X		X		X		X		

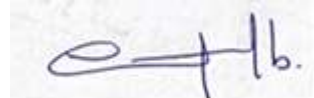
Iniciativa.  
Organización.

12. Evita los conflictos dentro del trabajo		X		X		X		X	
13. Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo.		X		X		X		X	
14. Colabora con los demás para el logro de objetivos		X		X		X		X	
15. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo		X		X		X		X	
16. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos		X		X		X		X	
17. Tiene gran capacidad para resolver problemas		X		X		X		X	
18. Se anticipa a las dificultades		X		X		X		X	
19. Se muestra asequible al cambio		X		X		X		X	
20. Planifica sus actividades		X		X		X		X	
21. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos		X		X		X		X	
22. Se preocupa por alcanzar las metas		X		X		X		X	

**Estadísticas de fiabilidad  
desempeño laboral**

Alfa de Cronbach N de elementos

,803	21
------	----



MG. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO  
DNI N° 18070929

**Estadísticas de fiabilidad  
desempeño laboral**

Alfa de Cronbach N de elementos

,803	21
------	----



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO

OBJETIVO: MEDIR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AVINEY CARGO S.A.C TRUJILLO - 2022

DIRIGIDO A: LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AVINEY CARGO S.A.C TRUJILLO - 2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI N° 18070929

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO:5

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20474001122
AVENEY CARGO S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Santos Pablo Ávila Briceño	DNI: 26957512

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7<sup>o</sup>, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo c), autorizo [, 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 relación con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. en Lima 2022.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación administración	
Autor: Nombres y Apellidos Dany Saúl Marcelo García Dickson Eduardo Zarate Diaz	DNI: 71233541 72919766

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: Trujillo, 5  
de mayo de 2 2

ayo de 2022  
Aviney Cargo S.A.C.  
PABLO AVILA BRICENO  
GERENTE GENERAL

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Aviney Cargo S.A.C. Trujillo - 2022.", cuyos autores son ZARATE DIAZ DICKSON EDUARDO, MARCELO GARCIA DANY SAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA <b>DNI:</b> 18172951 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 15- 12-2022 17:46:41

Código documento Trilce: TRI - 0489926