



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California
de la ciudad de Trujillo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Risco Chávez Josué Isaí
Zevallos Verástegui Yordi Yampier

ASESORA METODÓLOGA:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka M.

ASESORA ESPECIALISTA:

Dra. Aguilar Aragón Nancy D.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2018

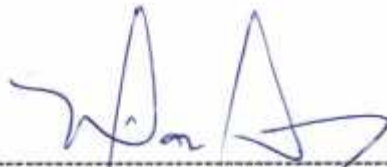
Página del jurado



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Olenka ER', written over a horizontal dashed line.

Presidente

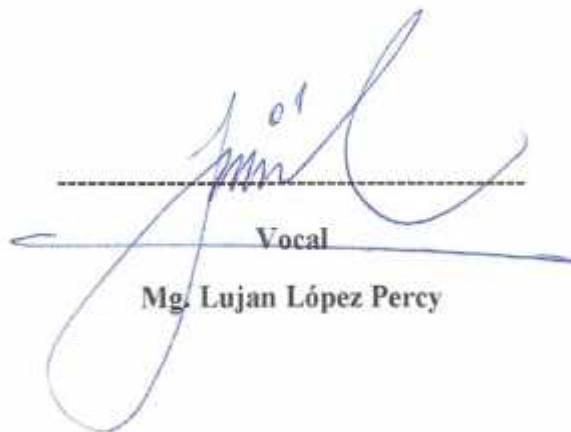
Dra. Espinoza Rodríguez Olenka



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Nancy', written over a horizontal dashed line.

Secretaria

Dra. Aguilar Aragón Nancy



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Percy', written over a horizontal dashed line.

Vocal

Mg. Lujan López Percy

Dedicatoria

A mis padres Eduand Risco y Renee Chávez por brindarme su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, por creer en mí, por darme ánimos día a día para dar un paso importante en esta fase de mi carrera, la cual se está logrando en base a sacrificio y esfuerzo.

A mi familia por siempre preocuparse por mis estudios y no dejar que los trunque, por sus palabras de aliento que me motivaban para luchar por mis sueños y por estar pendientes de mí en cada momento.

A mis amigos y compañeros que conocí en este proceso universitario, los cuales compartieron su conocimiento sin esperar nada a cambio.

A los profesores que durante estos 5 años de estudio compartieron sus experiencias y conocimientos que lograron en la vida y los cuales me sirvieron de gran manera para tener un punto de vista diferente de la vida.

Josué Isaí Risco Chávez

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Nidia Verástegui, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi padre Walter Zevallos, por darme la vida y saber apoyarme con consejos invaluables, guiándome a través de las dificultades y apoyándome desde siempre.

Mis abuelos Mercedes Vigo (QEPD) y Atilio Verástegui (QEPD), por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Mi hermana, Harly Zevallos, por estar conmigo y apoyarme siempre, te quiero mucho.

Mi mascota, Scott, por acompañarme en esas amanecidas y siempre jugar conmigo en momentos de estrés.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Yordi Yampier Zevallos Verástegui

Agradecimiento

Quisiera agradecer a Dios, por la salud y la vida que me dio para poder llegar a lograr este logro en esta etapa de mi vida.

Al señor Blas de la Cruz Carlos Manuel, Gerente General de la Empresa de Transportes Nuevo California S.A. y a todos los colaboradores de dicha empresa por su ayuda en la realización de esta investigación.

A mis padres, por brindarme el apoyo económico durante todo este proceso y a la vez por los consejos y palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

A mi familia, que estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos y que nunca dejaron de brindarme su apoyo.

A la Doctora Espinoza Rodríguez Olenka, quien durante este último año ha sabido comprenderme y orientarme sobre el desarrollo de esta investigación.

A la Doctora Aguilar Aragón Nancy, por sus enseñanzas durante mi carrera universitaria y por su apoyo incondicional y consejos como especialista, lo cual me ayudo para corregir detalles del presente estudio.

Josué Isaí Risco Chávez

Agradecimiento

Quisiera agradecer a Dios, por la estabilidad social, económica y de salud en la que me encuentro que hacen medios para dar mi mejor aporte en esta investigación

Al señor Blas de la Cruz Carlos Manuel, Gerente General de la Empresa de Transportes Nuevo California S.A. y a todos los colaboradores de dicha empresa por su ayuda en la realización de esta investigación.

A mi familia, empezando por mis padres por ser soporte diario reconfortándome con incentivos; también a mi hermana y primos quienes estuvieron dispuestos a resolver cualquier duda en mi camino de formación superior.

A la Doctora Espinoza Rodríguez Olenka, quien estando a cargo de muchos estudiantes, supo tratar a cada uno como parte de su familia y entregarnos todas las herramientas necesarias para realizar trabajos excepcionales.

A la Doctora Aguilar Aragón Nancy, por los conocimientos brindados a lo largo de mi vida universitaria, quién me enseñó no solo a ser buen estudiante, sino también una persona que enfrenta las dificultades con buen humor.

Yordi Yampier Zevallos Verástegui

Declaración de autenticidad

Yo Risco Chávez, Josué Isai, identificado con DNI N° 72725474, a razón de cumplir con las disposiciones reglamentarias y administrativas de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo, declaro que toda la información presentada en esta investigación es propiedad intelectual del autor, salvo para los casos que requiera enfatizar o sintetizar en ciertos puntos, se toma como modelo a otros autores que previamente están citados y referenciados bajo las norma APA sexta edición.

Por tanto, declaro bajo juramento que la información presentada en cuanto a planteamientos, información y resultados son de legítima autenticidad.

A fin de corroborar la veracidad de la investigación, me someto a asumir todas las sanciones administrativas y/o legales que pueda ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo de falsedad genérica o ideológica.

Así mismo autorizo a la universidad a publicar la presente investigación si así lo considera conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2018



Risco Chávez, Josué Isai

DNI: 72725474

Declaración de autenticidad

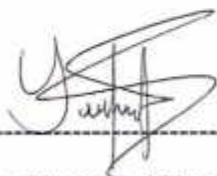
Yo Zevallos Verástegui Yordi Yampier, identificado con DNI N°70015528 , a razón de cumplir con las disposiciones reglamentarias y administrativas de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo, declaro que toda la información presentada en esta investigación es propiedad intelectual del autor, salvo para los casos que requiera enfatizar o sintetizar en ciertos puntos, se toma como modelo a otros autores que previamente están citados y referenciados bajo las norma APA sexta edición.

Por tanto, declaro bajo juramento que la información presentada en cuanto a planteamientos, información y resultados son de legítima autenticidad.

A fin de corroborar la veracidad de la investigación, me someto a asumir todas las sanciones administrativas y/o legales que pueda ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo de falsedad genérica o ideológica.

Así mismo autorizo a la universidad a publicar la presente investigación si así lo considera conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2018



Zevallos Verástegui Yordi Yampier

DNI: 70015528

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de la reglamentación académica de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos ante su despacho la tesis titulada, Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo, 2018; la cual sometemos a vuestra evaluación a fin de establecer las medidas correctivas para la aprobación de dicha investigación como requisito parcial para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

Los autores.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Declaración jurada.....	vii
Presentación.....	xix
Índice.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. Introducción.....	01
1.1. Realidad problemática.....	01
1.2. Trabajos previos.....	02
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	06
1.4. Formulación del problema de investigación.....	12
1.5. Justificación del estudio.....	12
1.6. Hipótesis.....	13
1.6.1. Hipótesis general.....	13
1.7. Objetivos.....	13
1.7.1. Objetivo General.....	13
1.7.2. Objetivos Específicos.....	13
II. Método.....	15
2.1. Diseño de investigación.....	15
2.2. Variables y Operacionalización.....	16
2.3. Población y muestra.....	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
2.5. Método de análisis de datos.....	18
2.6. Aspectos éticos.....	18
III. Resultados.....	19
IV. Discusión.....	27
V. Conclusiones.....	30
VI. Recomendaciones.....	32
Referencias.....	33
Anexos	

Resumen

La investigación estuvo orientada a determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de la Empresa de Transportes “Nuevo California” en la ciudad de Trujillo, 2018. De manera metodológica la investigación se caracterizó por ser no experimental transversal correlacional, la población estuvo compuesta por todos los colaboradores de la empresa y se aplicó un muestreo probabilístico por conveniencia, quedando tan solo 150 colaboradores, a quien se les aplicó dos instrumentos; uno con relación al estrés laboral y otro del desempeño laboral; cada uno de 20 ítems. Los resultados evidenciaron que existe un estrés alto entre los colaboradores del 43% y un desempeño muy bueno del 30%, lo que hace que exista una relación influyente entre el estrés y el desempeño laboral. Se corroboró la hipótesis: Existe una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa de transporte "Nuevo California" S.A. de la ciudad de Trujillo, 2018; porque el nivel de correlación en todos los niveles de estrés laboral, son positivos en diversos ordenes cuantitativos con relación al desempeño laboral.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, conflictos interpersonales, carga laboral

Abstract

The research was oriented to determine the relationship that exists between work stress and the work performance of the "Nuevo California" Company in the city of Trujillo, 2018. In a methodological way, the research was characterized by being non-experimental cross-correlational, the population was composed of all the employees of the company and a probabilistic sampling was applied for convenience, leaving only 150 employees, to whom two instruments were applied; one in relation to work stress and the other one of work performance; each of 20 items. The results showed that there is a high stress among employees of 43% and a very good performance of 30%, which makes an influential relationship between stress and work performance. The hypothesis was corroborated: There is a positive relationship between work stress and job performance in the transportation company "Nuevo California" S.A. from the city of Trujillo, 2018; because the level of correlation in all levels of work stress, are positive in various quantitative orders in relation to job performance.

Keywords: Labor stress, job performance, interpersonal conflicts, workload