



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

AUTORA:

URUPEQUE PÉREZ, Gissella Elizabeth

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. ESPINO SEDANO, Víctor Hugo
PRESIDENTE

Mg. ALTAMIRANO ORTEGA, Livia
SECRETARIO

Mg. PAREJA FERNÁNDEZ, Ana Cecilia
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres Santos y Elizabeth, por su apoyo y amor incondicional brindado en el transcurso de mi formación profesional.

A mi esposo George, por su paciencia, amor y permanente dedicación. Y a mi pequeño hijo Stephano, quien me motiva a seguir adelante y lograr mis metas.

A mis tíos Ramiro y Olga, por sus consejos y cariño, que me ayudaron a ser mejor.

A mis padrinos José y Fanny, quienes son mi ejemplo de lucha y perseverancia.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios, por su infinita bondad y permitirme llegar hasta donde estoy.

A mi Universidad César Vallejo y a mis profesores por sus enseñanzas y hacer de mí una profesional.

Y finalmente agradecer a mis asesores, quienes me orientaron y apoyaron en la elaboración del proyecto de investigación y el informe de tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gissella Elizabeth Urupeque Pérez, con DNI: 45251102, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de diciembre del 2017

Gissella Elizabeth Urupeque Pérez
DNI 45251102

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar la correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico de las variables, la formulación del problema, la justificación, la determinación de las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Gissella Elizabeth Urupeque Pérez

ÍNDICE

	Pág
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
Estrés laboral	8
Fases del estrés	11
Tipos del estrés	11
Causas del estrés	12
Consecuencias del estrés	13
Dimensiones del estrés laboral	13
Desempeño laboral	14
Dimensiones de desempeño laboral	16
Otra teorías de desempeño laboral	17
Objetivos de la evaluación de desempeño laboral	18
Estrés y desempeño laboral	19
1.4 Formulación del problema	19
1.5 Justificación	19
1.6 Hipótesis	20
1.7 Objetivos	21
II.- MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variable, operacionalización	23
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Método de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos	35

III.- RESULTADOS	37
IV.- DISCUSIÓN	46
V.- CONCLUSIONES	51
VI.- RECOMENDACIONES	52
VII.- REFERENCIAS	53
ANEXOS	57
✓ Instrumentos	
✓ Consentimiento informado	
✓ Validación de los instrumentos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS mediante la V de Aiken	27
Tabla 2. Validez de Contenido Escala de Estrés laboral de OIT-OMS según prueba binomial	28
Tabla 3. Estadístico de fiabilidad de Estrés Laboral	29
Tabla 4. Baremos para Escala Estrés Laboral OIT – OMS para la población de los trabajadores de transporte urbano.	30
Tabla 5. Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem del Cuestionario de Desempeño Laboral mediante la V de Aiken.	31
Tabla 6. Estadístico de fiabilidad de Desempeño laboral	32
Tabla 7. Validez de Contenido Escala de Desempeño laboral según prueba binomial	33
Tabla 8. Baremos del Cuestionario Desempeño Laboral	34
Tabla 9. Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	35
Tabla 10. Niveles de Estrés laboral	37
Tabla 11. Niveles de Estrés laboral según área de trabajo	37
Tabla 12. Niveles de desempeño laboral	38
Tabla 13. Niveles de desempeño laboral según área de trabajo	38
Tabla 14. Comparación de estrés laboral según sexo	39
Tabla 15. Diferencias de estrés laboral según sexo	39
Tabla 16. Comparación de estrés laboral según área de trabajo	40

Tabla 17. Diferencias de estrés laboral según área de trabajo	40
Tabla 18. Comparación de desempeño laboral según sexo	41
Tabla 19. Diferencias de desempeño laboral según sexo	41
Tabla 20. Comparación de desempeño laboral según área de trabajo	42
Tabla 21. Diferencias de desempeño laboral según área de trabajo	42
Tabla 22. Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	43
Tabla 23. Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral según área de trabajo	43
Tabla 24. Relación entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral	44
Tabla 25. Relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral	45

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Características estresantes del trabajo (OIT, 2016).	12

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017. Esta investigación fue de alcance descriptivo-correlacional, cuyo diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo comprendida por 260 trabajadores, 200 son operarios y 60 administrativos de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, ambos sexos. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de Ángela Suárez y Cuestionario de Desempeño laboral de Zerpa. Los resultados encontrados muestran que existe relación inversa y significativa de tipo moderado baja entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral ($r = -0,257$, $p = 0.00$), es decir cuanto mayor es el nivel de desempeño laboral en un trabajador, menor será el nivel de estrés laboral, y viceversa.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, operarios y administrativos.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and work performance in the workers of an urban transport company in the district of Carabayllo, 2017. This investigation was of descriptive-correlational scope, whose design was non-experimental, cutting cross. The sample was comprised of 260 workers, 200 are operators and 60 administrative staff of an urban transport company in the district of Carabayllo, both sexes. Likewise, the instruments used were the adaptation of the Angela Suárez Work Stress Scale and the Zerpa Work Performance Questionnaire. The results show that there is an inverse and significant relationship of moderate low rate between the variables of work stress and work performance ($r = -0.257$, $p = 0.00$), that is, the higher the level of work performance in a worker, the lower the level of work stress, and on the contrary.

Keywords: Work stress, job performance, operatives and administrative.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el estrés laboral es una problemática que concierne a toda organización, ya que este repercute en los objetivos organizacionales, afectando no solo el desempeño laboral de los trabajadores, sino también perjudicando en el bienestar psicológico de los mismos.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2006), considera el estrés laboral como respuesta física y emocional de la existencia de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos con las capacidades del individuo para enfrentarlas. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2013) indica que el estrés laboral es capaz de disminuir no solo la motivación, el compromiso organizacional sino también afecta el rendimiento laboral.

En América latina, la OIT (2016) considera a México el país con el mayor porcentaje de estrés laboral, ya que se han registrado 75,000 infartos al año, de los cuales el 25% son ocasionados por el estrés laboral. Además vale recalcar que según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 75% de los trabajadores mexicanos padecen de estrés laboral, seguido por China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

En el diario El País (2016), indica que Colombia, los empleados reduce su productividad hasta un 20% debido a la dinámica laboral, es decir al estrés de los colaboradores, lo que conlleva a una alimentación inadecuada y por ende a un bajo desempeño laboral.

A nivel nacional, se ha determinado que la carga laboral, los problemas familiares, la imposibilidad de otorgar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados sufran de estrés, por lo que en nuestro país el 70% de trabajadores de empresas privadas como públicas padecen de estrés laboral. Sin embargo, son pocas las organizaciones que toman importancia a esta problemática soluciones al respecto,

También resaltó que en el Perú solo el 30% de las empresas invierten en capacitaciones para que sus colaboradores adquieran nuevas técnicas que mejoren su desempeño laboral. Finalmente recalca que ante el incremento de casos de estrés laboral, varias empresas ha optado por invertir en talleres que le permitan a los empleados a modular sus emociones, lo cual no se considera una pérdida de tiempo sino una inversión en beneficio de la organización. Diario La República (2014).

Además Velázquez (2013) menciona que el estrés negativo es una de las causas principales de la baja productividad, ausentismo, decisiones incorrectas, juicios erróneos, y una baja moral ya que el individuo siente frustración. Asimismo menciona que el estrés afecta a la salud, la convivencia, las relaciones laborales, la eficiencia en el trabajo, la capacidad de tomar decisiones, la capacidad de disfrutar la vida, etc.

Chiavenato (2011) define que el desempeño laboral es la eficacia de los trabajadores dentro de una organización, siendo lo primordial en la organización, considerando las actividades del trabajador con una gran labor y satisfacción laboral, en tal sentido el desempeño laboral dependerá de su comportamiento y de los resultados alcanzados.

Esta problemática perjudica la salud física y emocional así como su desempeño laboral de los empleados del sector del transporte, tal es el caso de los operarios (conductores y cobradores), quienes se encuentra vulnerables al estrés laboral, como: el ambiente físico (tráfico vehicular, posturas extenuantes durante periodos de tiempo prolongados, rutas largas, alimentación inadecuada), así como su puesto de trabajo ya que son supervisados de forma diaria, es decir la producción diaria que obtengan, teniendo como consecuencias, bajas, restricciones, días de castigo, motivos por la cual los operarios se sienten presionados por realizar una alta productividad diaria ya que de ello depende sus ingresos económicos y su estabilidad laboral.

Por otro lado tenemos a los trabajadores del área administrativa (cajeros, despachadores, supervisor de operaciones, asistente de economía), cuya labor consiste en establecer y ejecutar la salida a los vehículos con margen de frecuencia, Asimismo verificar que los operarios cumplan en llegar a un punto a otro en la hora programada, verificar la hoja de ruta y su respectiva marcación en los relojes.

Teniendo en cuenta que los administrativos tienen un horario de trabajo de más de 10 horas diarias, siendo así una jornada laboral extensa, además de hacer cumplir las normas y respetar el reglamento, que en muchas ocasiones los operarios están en desacuerdo. Los encargados de supervisar a los operarios deben estar disponible las 24 horas del día, ya que debe recurrir y atender a las contingencias que se puedan presentar. Además de atender y solucionar conflictos que se puedan presentar entre los operarios, que en el día a día son más de uno.

Es por ello el interés de estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una organización, con el fin de demostrar la relación entre ambas variables.

1.2. Trabajos previos

Internacionales.

Enríquez (2014) en su estudio para determinar el nivel de motivación y desempeño laboral en empleados del Instituto de la Visión. De la Ciudad México D. F. La muestra fue de 164 empleados, su investigación es de tipo descriptiva - explicativa, correlacional. Se utilizó el Cuestionario de Motivación de Manuel Ramón Meza Escobar y Rosa Evila Quintanilla con una confiabilidad de 0.939, y el Cuestionario de Desempeño, de Manuel Ramón Meza Escobar y Denisse Cruz Castillo con una confiabilidad de 0.909. Concluye que si existe relación entre motivación y el desempeño laboral siendo la motivación, predictor del desempeño promoviendo el desarrollo personal con el objetivo de mejorar el desempeño y productividad en los empleados, finalmente afirma la primea hipótesis, siendo el valor de R^2 corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de $p = 0.00$ que permitieron determinar que existe influencia lineal positiva y significativa en el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del instituto de visión en México.

Flores (2014) en su investigación para determinar el nivel de estrés laboral en empresas de producción del centro occidente de Colombia. Su muestra fue de 343 trabajadores de seis empresas, de las cuales corresponden 56 administrativos, 287 operarios. Los instrumentos que utilizó fue el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma A y B, con una confiabilidad de 0.957 y 0.944, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral con una confiabilidad de 0.88 y el Cuestionario de Evaluación de Estrés con una confiabilidad de 0.889, las cuales son publicadas por el Ministerio de Protección Social. Según los resultados, obtiene que el principal factor del estrés en los trabajadores del área de producción se refiere a las pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas, y a la realización de trabajos repetitivos y monótonos. Finalmente se concluye que el nivel de estrés se percibe más alto en operarios siendo el 32,4%, mientras en administrativos es 21,4%.

González (2014) en su estudio sobre el estrés y desempeño laboral realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, de la Ciudad de Quetzaltenango de Guatemala. Cuya muestra estuvo conformada de 50 personas de ambos sexos entre 25 y 50 años de edad, los cuales corresponden a 3 áreas: administración (15), ventas (8) y mecánica (27). Se utilizó la Escala de Apreciación de estrés (EAE) adaptación del Instituto de Psicología y Antropología de Guatemala con un Alpha de 0.91, la Evaluación de desempeño de Chiavenato. Concluye lo siguiente, que estrés laboral se relaciona negativamente el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, existiendo variedad de una a otro área, confirmando así su hipótesis, la cual indica que si existe relación inversa y significativa con un nivel $p=0.05$, $r= -35$ entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. Lo que indica que mientras exista un alto estrés laboral disminuirá la productividad en el personal. Por ultimo en el área de mecánica, obtiene un mayor porcentaje de bajo nivel de desempeño laboral y altos índices de estrés laboral.

Reyes (2014) en su investigación para determinar la relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. De la ciudad de La Asunción de Guatemala. Su muestra fue de

35 sujetos de ambos sexos, siendo 30 del sexo femenino y 5 del sexo masculino, entre las edades de 20 a 60 años de edad. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Quevec, Monroy y Francis (2010), adaptada por el mismo autor, Asimismo elabora un Cuestionario de Desempeño laboral. Según los resultados se pudo identificar que no existe relación estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 entre las variable de identidad laboral y desempeño laboral ($p=0.33$, $r = 0.148$). Además se halla que no existe relación significativa a un nivel de 0.05 entre desempeño laboral con las variables demográficas (edad, género y años de servicio).

Álvarez (2015), en su estudio para conocer la relación del estrés laboral y desempeño laboral del personal administrativo de un Núcleo Publico Universitario. De la ciudad de La Morita de Venezuela. La muestra fue de 41 sujetos. Los instrumentos que utilizó fueron Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (Test de Navarra) y la Evaluación de Desempeño Administrativo elaborada por la empresa en el 2014. Para la validez se realizó el análisis factorial arroja un 43,55% de la varianza total, constituido con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el 73 cuestionario general y la confiabilidad con Alpha de Cronbach de 0.92 para el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. En cuanto al Cuestionario de factores Psicosociales, tras los análisis de la prueba piloto, se obtuvo una validez máxima de 0.84 y Alpha de Cronbach de 0.7. Según los resultados obtenidos se determinó que existe una correlación significativa alta negativa proporcional ($r_p = -0.662$, $p=0.035$) entre el estrés laboral y el desempeño administrativo, lo que indica que el estrés laboral afecta el desempeño laboral condicionado a los factores psicosociales y agentes estresores presentes, es decir a mayor nivel de estrés se reduce el nivel de desempeño significativamente.

Nacionales.

Vasquez (2014) en su estudio para determinar la relación entre las dimensiones de la personalidad y estrés laboral en trabajadores del área de atención al cliente de dos

empresas del sector de restaurantes, de la Ciudad de Lima. Su muestra fue de 100 trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas de restaurantes. Los instrumentos aplicados para dicha investigación fueron, el Inventario de Personalidad de Eysenck La validez de la prueba se realizó el criterio de jueces y el análisis Binomial cuyos resultados fueron menores de 0.05 y la confiabilidad obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.746 y la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. La validez de la prueba se realizó el criterio de jueces utilizando el análisis Binomial cuyos resultados fueron menores de 0.05 y la confiabilidad obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.966 y 0.746. Según los resultados obtenidos revelan que no existe relación entre las dimensiones de personalidad y los factores del estrés, siendo la significación de $p < 0.05$, (Neuroticismo $p=0.546$, extroversión $p=0.762$ y psicoticismo $p=0.886$). Finalmente se determina el nivel de estrés laboral es promedio siendo el 55%.

Zerpa (2014), en su estudio para identificar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima de la RENIEC. De la Ciudad de Lima. Su muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Clima Organizacional y el Cuestionario de Desempeño Laboral, ambas elaboradas por el autor con la escala de Likert, para la validez se realizó el criterio de jueces expertos en el tema utilizando la V de Aiken obteniendo el 0.86 para la primera prueba y 1.00 para la segunda prueba lo que considera la prueba válida y para la confiabilidad de las mismas de utilizó el Alpha de Cronbach, lo cual se obtuvo un coeficiente de 0.84 y 0.95 propiamente dichas. Concluyo que la prueba de Rho de Spearman obtuvo un valor de $p=0.0000$ con un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de relación de 0.766 lo cual indica una correlación alta, determinando así que si existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Además se obtuvo los niveles de Desempeño laboral, siendo el 40% nivel promedio, 30% nivel alto y 30% nivel bajo.

Salirrosas y Rodríguez (2015), en su estudio para determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del distrito de La Esperanza, de la Ciudad de Trujillo. Su muestra

estuvo conformada por 121 asesores de banca por teléfono de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron Cuestionario de Karasek de Estrés laboral y Cuestionario de Desempeño laboral elaborada por los mismos autores. Según los resultados, se obtuvo mediante la prueba CH2 $p=0.001 < 0.05$, $r= -0.61$, la cual indica que existe una relación inversa y significativa entre las variables estrés y desempeño laboral de los colaboradores, es decir a mayor estrés menor será el desempeño laboral. Además se obtuvo un nivel de estrés es alto, correspondiendo a 69% de la población, promedio 21% y bajo 10%. Asimismo el nivel de desempeño laboral es de 69% de la población se caracteriza por ser deficiente y el 31% se considera eficiente.

Goicochea (2016), en su investigación para determinar la relación de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El porvenir, de la ciudad de Trujillo. Su muestra estuvo conformada por 38 trabajadores de la empresa de calzados Kiara. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario adaptado de Estrés Laboral de Escriba y la Encuesta de Desempeño Laboral mediante escala grafica realizada por el mismo autor. Los resultados fueron analizados, obteniendo así la validez mediante expertos y la confiabilidad del instrumento de estrés laboral de 81% (alfa de Cronbach) para la variable estrés laboral. Se determinó que existe correlación inversa de grado medio (-0.39) con un nivel de significancia de $p=0.01$, existiendo una relación inversa entre ambas variables, es decir a mayor estrés laboral en un trabajador menor será su desempeño laboral. Asimismo se obtuvo un nivel promedio de estrés laboral en los trabajadores y un nivel promedio en desempeño laboral.

Quispe (2016), en su investigación para determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y clima laboral en los colaboradores en una empresa privada de Lima. Su muestra estuvo conformada por 168 sujetos, 93 mujeres y 75 varones, cuyas edades oscilan entre 20 y 58 años. Los instrumentos utilizaron fueron la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, cuya validez fue relevante de 65% mediante el análisis factorial y de 0.87 mediante la V de Aiken y una confiabilidad de 0.92, Asimismo se utilizó la Escala de Clima Laboral SPC lo cual obtuvo una validez de 0.87 mediante V de Aiken y análisis discriminativo de 0.84 y un Alpha de Cronbach de 0.97. Según los

resultados obtenidos se determinó que existe una correlación inversa y moderada significativa ($p= 0.00$, $r= -0.483$). Además los niveles de estrés laboral son: 87% en un nivel bajo lo que corresponde a 147 trabajadores, 7,7% (13) nivel intermedio y 4, (% (8) Estrés. Asimismo se obtuvo que no existe diferencias significativas en el estrés laboral según género, puesto que el nivel de significancia corresponde a 0.759.

Sandi (2016) en su investigación para hallar la relación del estrés laboral y el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la Empresa de Transportes y servicios Virgen de la Puerta del distrito de Puente Piedra. Su muestra fue de 231 sujetos. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Estrés laboral y Cuestionario de Rendimiento Laboral, ambas elaboradas por la misma autora, las mismas que obtuvieron la validez mediante el criterio de jueces por profesionales del tema, además para la confiabilidad obtuvo un Alpha de Cronbach de 81.9 y 84.6 propiamente dicha. Determinó que existe relación lineal estadísticamente moderada y directamente proporcional entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral en los choferes de la empresa de transporte ($p=0.00$, $r=0.39$) obteniendo los niveles de estrés laboral el 97.4% moderado estrés, 1.5% bajo y 1.3% estrés alto, en cuanto rendimiento laboral obtuvo 77.1% nivel moderado, 21.6% alto y 1.3% bajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrés laboral

Modelo teórico

Modelo Esfuerzo – Recompensa

Según Johammer Siegrist (1996). Este postulado afirma que el estrés laboral ocurre al desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el trabajadores y la recompensa que el trabajador recibe a cambio, se refiere a que el trabajador percibe el esfuerzo que realiza en su trabajo y su recompensa nivel de recompensa por la organización es

baja, es decir no existe reciprocidad. Esto a su vez, aumenta la tensión, convirtiéndose en una situación de mayor riesgo para la salud. Existen dos fuentes de esfuerzo:

- Esfuerzo extrínseco, se refiere a las demandas del trabajo y las obligaciones que conlleva su desempeño laboral.
- Esfuerzo intrínseco, hace referencia a la motivación del colaborador en relación a las demandas que requiere la situación, es decir los recursos de afrontamiento que utiliza el trabajador para hacer frente a las demandas exigidas.

A su vez cuando se refiere a recompensas, se tiene en cuenta tres tipos de recompensas:

- Seguridad, o control de estatus, se refiere al control que posee el trabajador sobre su carrera profesional, incluyendo los aspectos de estabilidad laboral, posibilidad de despido, traslados, etc. Sin embargo cuando el trabajador siente que pierde control sobre ellos, le generan emociones negativas como el miedo y la baja autoestima, ocasionando así un desequilibrio.
- Estima, se refiere al aprecio por parte de los jefes y compañeros de trabajo, que el trabajador se esfuerza por conseguir, de lo contrario le lleva a un desequilibrio.
- Salario, es la compensación económica, el factor económico es perseguido por el trabajador y que no siempre está acorde a sus méritos y dedicación.
(citado por Mateo, 2013)

El modelo Demanda – Control /apoyo social

Según los postulados de Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), el estrés es el resultado de la interacción entre un alto nivel de las demandas psicológicas y un bajo control sobre las decisiones, siendo este modelo sintetizando lo que surge entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las demanda de tipo psicológico, así como la autonomía decisional sobre su trabajo del individuo, a continuación se detalla dos características principales del trabajo:

- Las demandas psicológicas del trabajo, se refiere a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, nivel de producción, ritmo y rapidez de trabajo, etc.). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, sin embargo pueden darse como consecuencia demandas psicológicas.
- El control que se tiene del mismo, se refiere al control sobre la tarea y el control sobre las capacidades, es decir, lo que ejerce el sujeto en función de sus capacidades.

Este modelo postula, si las reacciones psicológicas negativas (fatiga, ansiedad, depresión, etc.), ocurren cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el individuo tiene un bajo control en la toma de decisiones. El modelo teórico refiere que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, incrementa en los colaboradores cuando las demandas que requiere el trabajo así como el control que el trabajador tienen sobre ello, sean altas (hipótesis del aprendizaje activo)

Asimismo indica que se originará un incremento de la productividad que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. Además en situaciones laborales de escasas exigencias y control, se origina un ambiente laboral con poca motivación que da lugar a la pérdida de aprendizajes ya adquiridos, desmotivación o al aprendizaje de conductas.

Finalmente la dimensión Apoyo social, se refiere al apoyo social proporcionadas por los superiores y /o compañeros de trabajo, cuando existe y es adecuado, puede reducir el nivel de estrés originado por las altas demandas y bajo control sobre ellas. Por lo contrario, los trabajadores sujetos a altas demandas, poco control y bajo apoyo social muestran un mayor de morbilidad y mortalidad de enfermedades cardiovascular.

Las recompensas que perciben los trabajadores por su esfuerzo resultan de tres fuentes:

- Monetaria, sueldo apropiado;
- Apoyo social, respeto y apoyo;

- Seguridad, altas posibilidades de promoción y seguridad laboral.

Algunos estudios relacionan altas demandas laborales unidas a bajas recompensas, como uno de los factores de enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicósomáticas. (Citado por Mateo, 2013).

Fases del Estrés

Por otro lado, según Gutiérrez (2012), quien menciona la teoría de Selye, como “una respuesta corporal ante cualquier demanda de la situación. A este modelo se le llama Síndrome de adaptación general y consta de tres fases:

- Reacción de alarma, es la fase inicial, la persona percibe e identifica la amenaza y los mecanismos de defensa de la persona se activan, los cambios fisiológicos comienzan en esta fase (presión sanguínea elevada, nerviosismo y tensión, preocupación crónica, incapacidad de relajarse, insomnio, sentimientos de incapacidad, inestabilidad emocional, problemas de digestión).
- Resistencia, es la etapa de máxima adaptación; si se desarrolla con éxito, el individuo regresa al equilibrio. Sin embargo, si el agente estresor persiste o si el mecanismo de defensa no funciona, el individuo pasa hacia la tercera etapa
- Agotamiento, en esta etapa los mecanismos adaptativos colapsan, la persona no logra adaptarse al estrés continuo dando paso a los síntomas fisiológicos que se dan en la primera fase.

Peiró (2009, p. 77) menciona que la sobrecarga se da cuando las demandas de las tareas exceden las capacidades del trabajador. Siendo relacionada la sobrecarga (work overload) con el concepto de desajuste entre lo que se requiere del trabajador y lo que este es capaz de cumplir.

Tipos de Estrés

Según Selye menciona que “existe un estrés positivo (eutrés), proporciona retos que motivan a los trabajadores a esmerarse y lograr sus metas, por lo contrario el estrés negativo (distrés) resulta de situaciones estresantes que perduran en el tiempo y se

originan consecuencias negativas para la salud”. (Citado por Landy y Conte, 2005, p. 554).

Causas del estrés

Según la OIT (2016) menciona que los factores en el trabajo que pueden producir estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). Siendo el exceso de las exigencias laboral y las presiones o la dificultad de control sobre su trabajo. Además las mayorías de las investigaciones consideran que el estrés laboral no solo surge por el exceso de carga laboral que superan las capacidades y habilidades del individuo sino también al escaso apoyo que recibe de los demás. Por ello, las causas del estrés laboral, se debe a la forma de cómo se define el trabajo y el modo en que se gestionan las organizaciones. Se consideran diez características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), que se dividen en dos grupos: contenido del trabajo y contexto del trabajo, se explica a continuación:

CUADRO 1 · CARACTERÍSTICAS ESTRESANTES DEL TRABAJO (FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Figura 1. Características estresantes del trabajo (OIT, 2016).

Consecuencias del estrés

Según la OMS (2008), define el estrés laboral como la reacción que presentan los individuos al confrontarse ante las exigencias laborales que superan sus capacidades, destrezas para hacer frente la situación. Conllevando a un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos del entorno o personales, presentándose un conjunto de reacciones a consecuencia del estrés. Pueden ser:

- a. Respuestas fisiológicas: tales como; aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, hiperventilación, secreción de las hormonas del estrés tales (adrenalina y cortisol),
- b. Respuestas emocionales: nervios o irritación.
- c. Respuestas cognitivas: disminución de la atención, percepción, memoria.
- d. Reacciones conductuales: agresividad, impulsividad.

Dimensiones del estrés laboral

OIT (2006) Considera el estrés laboral a la sobre carga de exigencias y presiones, que el trabajador no puede controlarlas, debido a la existencias de condiciones laborales inadecuadas, lo que conlleva que el individuo no reciba el apoyo de los demás y no tenga un adecuado control sobre ello.

- Clima organizacional, se refiere a la atmósfera propia de su esquema productivo de la organización. Este clima determina la conducta de los trabajadores. Se puede dar un clima tenso, relajado, cordial o no, etc. todo ello provoca diversos niveles de estrés en los individuos, según la percepción de cada uno.
- Estructura organizacional, se refiere no solo a la carga burocrática sino a la posición jerárquica del trabajador en la organización, en relación al control que ejercen en su trabajo.
- Territorio organizacional; se refiere al espacio personal o el escenario de la actividad de una persona, tal así como el centro de trabajo. Por ello, que algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad, siendo este, un factor de estrés, cuando se trabaja en territorios ajenos.

- Tecnología, será factor de estrés la disponibilidad de recursos que posean los empleados para la ejecución de sus funciones, así como la capacitación respectiva para el uso correcto de la tecnología.
- Influencia del líder, la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes situaciones.
- Falta de cohesión, Falta de integración, interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización.
- Respaldo de grupo, los jefes y colaboradores requieren del respaldo grupo de trabajo para conocer como el trabajador se identifica con la organización y con la labor desempeñada, asimismo percibe el apoyo cuando logra sus metas en beneficio personal y colectivo, sin embargo, cuando esto no sucede se considera un factor estresor.

1.3.2. Desempeño laboral

Modelo teórico de desempeño laboral

La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2006) tiene como base que el concepto de desempeño laboral comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de una actividad específica.

- Eficiencia, hace referencia a la habilidad para desarrollar una actividad al mínimo costo posible.
- Eficacia, mide si los objetivos predefinidos para la actividad se están cumpliendo.

Las tipologías de indicadores de desempeño, para obtener resultados de los objetivos de la organización:

- Insumos, es cuantitativo y hace referencia a los recursos físicos y humanos, y/o financieros utilizados en la producción de los bienes y servicios. Estos indicadores son de suma importancia para conocer cuántos recursos son necesarios para el logro del producto o servicio, además del objetivo de conocer si se cumple con los objetivos finales.

- Procesos o actividades, se refiere a las actividades propias con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los bienes y servicios.
- Productos, se refiere a los productos ya sea bienes o servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por una organización. Es el resultado de una combinación específica de insumos por lo cual dichos productos están directamente relacionados con ellos.
- Resultados finales, miden el resultado final o impacto, decir el nivel esperado con la entrega de los bienes y servicios. La información que se obtenga de los resultados contribuirá a la mejorar del desempeño laboral.

Zerpa (2014) manifiesta que la motivación, es parte fundamental en todos los seres humanos para sentirse apreciadas y valoradas, lo que indica que recibir reconocimientos a nuestros esfuerzos, tales pueden ser económicos o no. Por ello la productividad de la organización depende del buen desempeño el trabajador, es por eso que a mayor bienestar mayor rendimiento laboral y mayor productividad. Tales determinantes del desempeño pueden ser:

- Motivación salarial, el dinero es un factor que motiva al individuo, se tiene en cuenta cuando se trabaja por objetivos.
- Adecuación/ambiente de trabajo, es importante un lugar cómodo de trabajo ya que motivada al trabajador a desempeñar bien sus funciones. La adecuación es la incorporación de un nuevo trabajador a un puesto concreto, en el que el trabajador cuente con las capacidades y habilidades que se ajusten al puesto de trabajo de modo que se pueda ser motivada y capaz de desarrollarse en el puesto.
- Establecimientos de objetivos, es una adecuada técnica para motivar a los trabajadores, ya que consiste en establecer objetivos que deben desarrollar en un determinado periodo de tiempo, por cual el trabajador se sentirá satisfecho de lograr los objetivos y retos. Es importante saber que los objetivos deben ser medibles y viables.

- Reconocimiento, la falta de reconocimiento es un factor que se suelen dar, ya que el trabajador no se siente reconocido al realizar un logro, por lo que es importante que el trabajador pueda recibir elogios por su trabajo.
- Participación del empleado, si el empleado tiene participación sobre el control y planificación de su labor sentirá más confianza y se sentirá parte de la organización.
- Formación y desarrollo profesional, se sentirán más motivados por su crecimiento personal y profesional, Asimismo la formación o capacitación ayudara para e rendimiento laboral y prevenir los riesgo psicosociales.

Dimensiones de desempeño laboral

Según CEPAL (2006). Define el desempeño laboral como “El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos”.

- Eficacia laboral, “El nivel de acatamiento de los objetivos trazados: En qué medida la instrucción está cumpliendo con sus objetivos fundamentales” (CEPAL, 2006). Mide el grado de cumplimiento con sus objetivos de la empresa, la medida en la que se cumple dichos objetivos.
- Eficiencia laboral, Chiavenato (2007) es el uso adecuado de los recursos disponibles. Mide los productos finales generados por los insumos o recursos utilizados, alcanzado un cierto nivel de producción utilizando el mínimo de recursos posibles.
- Calidad Laboral, Competencia que posee la organización para responder de forma inmediata y directa a las necesidades de los clientes, teniendo en cuenta la calidad: Oportunidad, accesibilidad, continuidad y precisión, cortesía y comodidad en la atención” (CEPAL, 2006). Mide los atributos, capacidades o características que deben tener los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Para Chiavenato (2011), la calidad es la satisfacción de las exigencias del cliente. Adecuación del producto o servicio a su finalidad o uso. Cumplimiento de las exigencias. El concepto de calidad está estrechamente ligado con el cliente, sea interno o externo.

- Economía laboral, competencia de la organización para crear y motivar adecuadamente los recursos económicos en el logro de los objetivos organizacionales. Tales como: el autofinanciamiento, cumplimiento del presupuesto y recobro del préstamo (CEPAL, 2006). Mide la capacidad institucional para generar o movilizar adecuadamente los recursos financieros.

Otras teorías de desempeño laboral

Según Gutiérrez (2012), explican las teorías que explican los indicadores que influyen en el desempeño laboral y su evaluación. A continuación se detalla:

a. Teoría de Campbell

Campbell (1993), nos habla de su teoría, la cual manifiesta que el desempeño es la acción y no los resultados, en ello se concentran su análisis. El autor indica que el conocimiento declarativo, los conocimientos de los procedimientos y las destrezas, y la motivación son fundamentales para establecer una conducta, determina ocho componentes para el desempeño, son:

- Habilidad específica del puesto (para la tarea fundamental).
- Habilidad para las tareas no específicas del puesto.
- Rendimiento de la tarea de la comunicación oral y escrita.
- Manifestación del esfuerzo.
- Mantenimiento de la disciplina personal.
- Proporcionar el desempeño de equipo y pares.
- Supervisión – liderazgo.
- Decisiones - administración.

b. Teoría de Bartram

Bartram (2005), traza una estructura del desempeño laboral, en las que considera las competencias que se presentan en diversos puestos de trabajo y organizaciones. Estas competencias se vinculan con las destrezas y habilidades observables, que el trabajador requiere para desempeñar sus funciones de forma eficiente, Bartram realizó 29 estudios en las que cada competencia describe conductas asociadas a un desempeño bueno o malo, puestos similares y organizaciones diferentes. A continuación 8 factores que considera el autor:

- Emprendedor y desempeño.
- Interacción y presentación.
- Analizar y reportar
- Crear y conceptualizar.
- Adaptación y enfrentar.
- Apoyar y cooperar.
- Liderazgo y decisión.
- Organizar y ejecutar.

Objetivos de la evaluación de desempeño laboral

Según Peiró (2007) considera que los objetivos fundamentales para la evaluación de desempeño son los siguientes:

- Obtener información para la toma de decisiones administrativas con referente al personal, es decir, se consideran la renovación o no de contratos, despidos, ascensos, aumentos de sueldos, etc.
- Permite proporcionar feedback a los colaboradores sobre su rendimiento laboral, sobre sus puntos fuertes o debilidades para afrontarlos y realizar plan de mejora.
- Se convierte en fuente de motivación para el desarrollo profesional, así como fortalece la comunicación y la relación entre jefes y subordinado.

1.3.3. Estrés y desempeño laboral

Según Newstrom considera que el estrés es beneficioso o perjudicial para el desempeño laboral, existiendo relación entre ambas variables, es decir que ante la ausencia de estrés, los retos laborales están ausentes y el desempeño tiende a ser bajo. A medida que aumenta el estrés el desempeño es mayor porque conlleva al individuo a buscar recursos para satisfacer las necesidades laborales. El estrés constructivo es un estímulo beneficioso porque promueve a los trabajadores asumir sus retos. Finalmente, el estrés llega a un alto nivel, la cual pertenece a una máxima capacidad de desempeño diario. Por lo contrario, si la tensión aumenta ya no genera mejora alguna.

Por último, si la tensión logra altos niveles, se transforma en una fuerza nociva y por ende el desempeño comienza a disminuir a causa de un exceso estrés, Asimismo el colaborador pierde capacidad para la toma de decisiones y enfrentar el estrés. Si la tensión se incrementa hasta el punto de ruptura, el desempeño llega a un nivel cero; conlleva al individuo a una crisis nerviosa, abandono laboral, despedidos y renunciadas. (2010, pp.393 – 394).

1.4. Formulación del problema

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta:

¿Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Este estudio tiene como propósito principal determinar cómo se relacionan las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de transporte urbano, puede servir como antecedente para posteriores investigaciones, ya que, no se obtuvo trabajos previos de las variables en esta misma población. A su vez los resultados será de gran utilidad para la empresa para determinar aspectos deben de mejorar en beneficio de su desarrollo organizacional.

Asimismo los resultados de la presente investigación ayudaran a tomar medidas para la prevención del estrés laboral e implementar planes de acción o estrategias de trabajo a corto, mediano o largo plazo, que favorezcan el desempeño de los trabajadores.

Para el logro de los objetivos de la investigación se utilizara, el diseño correlacional – transversal. Asimismo para la medición de la variable estrés laboral se utilizará el Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS, la cual será aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte urbano, a través de la técnica de encuesta que generara resultados estadísticos. A su vez, para la medición del desempeño laboral se utilizará el Cuestionario de Desempeño Laboral, la cual será a los trabajadores de la empresa, y su procesamiento de datos en SPSS generará resultados estadísticos de una construcción valida que se adapta a la realidad del grupo estudiado.

1.6. Hipótesis de la investigación.

Hipótesis General.

H1: Existe relación inversa y estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.

Hipótesis específicas.

H2: Existe diferencias estadísticamente significativa en el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo.

H3: Existe diferencias estadísticamente significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo.

H4: Existe relación inversa y estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según área de trabajo.

H5: Existe relación inversa y estadísticamente significativa entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.

H6: Existe relación inversa y estadísticamente significativa entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.

Objetivos específicos

1. Describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.
2. Describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017 según área de trabajo.
3. Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.
4. Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017segun área de trabajo.
5. Determinar si existe diferencia significativa en el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017 según sexo y área de trabajo.
6. Determinar si existe diferencia significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017 según sexo y área de trabajo.
7. Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017 según área de trabajo.

8. Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.
9. Determinar la relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Nivel

Según a la clasificación realizada por Gay Airasian (2003), el presente estudio es de nivel básico, ya que tienen como prioridad la recolección y estudios de los datos que ayudan a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes.

Diseño

Es de tipo no experimental - transversal porque los datos se recolectan en un solo espacio y tiempo con el propósito de describir y analizar las variables en el momento dado. De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152), las variables no fueron sujetas a alguna manipulación o alteración durante la investigación, además que dicho trabajo se desarrolló dentro de un determinado espacio en tiempo, con el fin de establecer relaciones de causa y efecto entre las variables.

Tipo de investigación

El tipo de estudio aplicado en esta investigación es descriptivo correlacional. Por lo que tenemos conocimiento de esta problemática y para demostrar la relación o correlación entre las variables evaluamos cada una de ellas, luego de haber realizado la descripción de la población de estudio, basado en la clasificación de Hernández et al (2014), busca conocer la relación que existe entre las variables de estudio dentro de un mismo contexto.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Estrés laboral

Definición conceptual

Para la OIT (2016), define el estrés laboral como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias que se le presenta.

Definición operacional

Puntaje obtenido en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS:

- Alto nivel de estrés: 133 a 170
- Nivel promedio 123 a 132
- Nivel bajo: 113 a 122
- Nivel muy bajo de estrés: 0 a 112.

2.2.2. Desempeño laboral

Definición conceptual

Según CEPAL (2006), define que es el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo operan de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. (p.4).

Definición operacional

El puntaje obtenido del cuestionario de Desempeño laboral.

- Alto nivel de desempeño laboral: 81 a 87
- Nivel promedio: 77 a 80
- Bajo nivel de desempeño laboral: 0 a 76.

2.3. Población y muestra

Población.

La población está conformada por 260 trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano del Distrito de Carabaylo, de ambos, siendo 208 del sexo masculino y 52 del sexo femenino, de los cuales 60 del área administrativa y 200 pertenecen al área de operaciones, entre choferes y cobradores.

Para Chávez (2007) menciona que la población es el universo del estudio de investigación sobre la cual se intenta generalizar los resultados obtenidos.

Muestra

La muestra de esta investigación es de tipo censal, es decir se utilizó el 100% de la población, siendo de 260 personas de ambos sexos, del área administrativo y operativo.

Muestreo

Se utilizó muestreo no probabilístico de tipo censal, considerando el total de la población. Según, Ramírez (1997), determina la muestra censal, en la define como todas la unidades de la investigación se consideran como muestra, por lo tanto la población se precisa como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Ficha técnica

Nombre original: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: OIT – OMS sustentado por Ivancevich & Matteson

Año: 1989, España

Autor de la adaptación peruana: Ángela Suarez, Lima – Perú (2012)

Administración: individual o colectiva

Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente.

Utilidad: Organizacional

Numero de ítems: 25

Dimensiones:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional.
- Territorio organizacional.
- Tecnología.
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo de grupo.

Validez y confiabilidad:

Para la validez se realizó mediante criterio de jueces utilizando la V de Aiken obteniendo un 0.90 lo que indica que el instrumento es válido para aplicarlo.

La confiabilidad se someterá a prueba mediante el Alfa de Cronbach su índice general resulta 0,966 el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto.

Prueba piloto:

Se realizó una prueba piloto con 60 trabajadores empresa de transporte del distrito de Carabaylo, los datos fueron procesados con el fin de obtenerla validez mediante el criterio de jueces por la V de Aiken que es de 1.00 siendo aplicable para la población. La confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach obtenido fue de 0.871, lo que indica que tiene un nivel bueno de confiabilidad.

Ficha Técnica Escala de Desempeño Laboral.

Ficha técnica

Nombre original: Escala de Desempeño Laboral

Autor: Andrés Alejandro Zerpa Sosa

Año: 2014, Lima – Perú

Objetivo: Evaluar en nivel de desempeño laboral de cada trabajador

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente.

Descripción: Consta de 24 ítems

Dimensiones:

- Eficacia laboral
- Eficiencia laboral
- Calidad laboral
- Economía laboral

Validez y confiabilidad:

Para la validez se realizó la V de Aiken obtenido por el criterio de jueces, se obtuvo 1.00 lo que se considera aplicable.

Asimismo, para la confiabilidad del Cuestionario se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach =0,95 lo cual simboliza una confiabilidad alta.

Prueba piloto:

Asimismo se aplicó una prueba piloto con 60 trabajadores empresa de transporte del distrito de Carabayllo, los datos recogidos fueron procesados para obtener la validez por el criterio de expertos mediante la V de Aiken que se obtuvo 1.00 la cual se adecuada para a aplicación de la prueba.

La confiabilidad se realizó por el alfa de Cronbach obteniendo el de 0.829.

Estudio piloto de los instrumentos seleccionados

Validez de la Escala de Estrés laboral OIT-OMS

Tabla 1. Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS mediante la V de Aiken

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1.00
2	1	1	1	1	1	5	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1.00
16	1	1	1	1	1	5	1.00
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	1	1	1	1	1	5	1.00
25	1	1	1	1	1	5	1.00

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1, se observa que los valores V de Aiken son de 1.00, por lo que todos los ítems obtuvieron una validez aceptable, por ende la Escala de Estrés laboral quedó conformada por 25 ítems.

Coeficiente de validez según la Prueba Binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y H_a

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.50, por lo tanto, la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es diferente de 0,5 por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 2. *Validez de Contenido Escala de Estrés laboral de OIT-OMS según prueba binomial*

Prueba binomial						
		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J2	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J3	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J4	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J5	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		28	1.00		

Fuente: elaboración propia.

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Estrés laboral OIT- OMS, son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Análisis de Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral OIT-OMS

Tabla 3. *Estadístico de fiabilidad de Estrés Laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.871	25

Fuente: elaboración propia.

Los resultados muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0.871, por lo tanto, la prueba presenta alta confiabilidad por consistencia interna.

Baremación

Tabla 4. Baremos para Escala Estrés Laboral OIT – OMS para la población de los trabajadores de transporte urbano.

Nivel	Pc	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta Cohesión	Respaldo de grupo	Estrés
	1								
	2	1 a 9	1 a 8			1 a 6	1 a 11		1 a 62
	3	10			1 a 9			1 a 7	63 a 68
	4								
	5	11		1 a 7	10 a 11		12	8 a 9	69 a 81
Muy Bajo	6								
	7		9 a 10			7	13		82 a 101
	8	12				8 a 9	14	10 a 11	
	9								
	10		11 a 12	8		10			102 a 103
	15	13 a 14	13		12 a 13	11 a 12	15	12	104 a 105
	20	15	14 a 15	9 a 10		13 a 14	16 a 17		106 a 108
	25		16		14				109 a 112
	30	16	17	11		15 a 17		13	113 a 114
	35		18	12		18 a 19	18		115
Bajo	40	17						14	116 a 117
	45		19		15	20			118 a 119
	50	18				21	19		120 a 122
	55		20	13	16	22	20	15	123 a 125
	60	19		14					126
	65			15	17	23	21		127 a 128
	70	20	21	16				16	129 a 131
Promedio	75		22				22		132
	80	21		17			23 a 24	17	133 a 134
	85	22			18	24 a 25	25		135 a 145
	90	23	23				26	18	146 a 151
	91								
	92								152 a 153
	93	24			19				
	94								
	95		24	18		26		19	154 a 156
	96								
	97	25	25	19	20		27		157
	98		26 a 27						158 a 161
Alto	99	26 a mas	28 a mas	20 a mas	21 a mas	27 a mas	28 a mas	20 a mas	162 a mas

Fuente: elaboración propia.

Validez de la Escala de Desempeño laboral

Tabla 5. Validez de contenido por criterio de jueces para cada ítem del Cuestionario de Desempeño Laboral mediante la V de Aiken.

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	5	1

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5, se observa que los valores V de Aiken de la Escala de desempeño laboral. Los valores alcanzados indican que no hay ítem que deba ser eliminado.

Análisis de Confiabilidad de la Escala de Desempeño laboral

Tabla 6. *Estadístico de fiabilidad de Desempeño laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.829	24

Fuente: elaboración propia.

Los resultados muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0.829, lo que indica alta confiabilidad por consistencia interna.

Coeficiente de validez según la Prueba Binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la H_0 y H_a

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.50, por lo tanto, la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es diferente de 0,5 por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 7. Validez de Contenido Escala de Desempeño laboral según prueba binomial

Prueba binomial						
		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	24	1.00	.50	.000
	Total		24	1.00		
J2	Grupo 1	1	24	1.00	.50	.000
	Total		24	1.00		
J3	Grupo 1	1	24	1.00	.50	.000
	Total		24	1.00		
J4	Grupo 1	1	24	1.00	.50	.000
	Total		24	1.00		
J5	Grupo 1	1	24	1.00	.50	.000
	Total		24	1.00		

Fuente: elaboración propia.

Los datos de la tabla muestran que todos los valores de la Escala de Desempeño laboral, son significativos debido a que $p < .001$, por tanto, hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Baremación

Tabla 8. *Baremos del Cuestionario Desempeño Laboral*

Nivel	Pc	Eficacia	Eficiencia	Calidad	Economía	Desempeño
		1				
		2	1 a 12	1 a 14	1 a 12	1 a 54
		3		15		61
		4				
		5	13 a 17	16	13	65
		6				
Bajo		7		16	14	66
		8				70
		9				
		10		17	15 a 16	72
		15	18			74
		20				75
		25		19	17	76
		30	19			77
		35	20			78
		40	21		18	79
		45		21		80
Promedio		50				
		55				
		60				
		65		18		
		70				
		75		19		
		80		20		
		85				
		90				81
		91				
		92		21		
		93				
Alto		94				
		95				82
		96				
		97			19	
		98	22	22	20	83
		99	23 a más	23 a más	21 a más	84 a más

Fuente: elaboración propia.

En la tabla, se aprecia los rangos percentiles de la Escala de desempeño laboral obtenidos por la muestra piloto.

2.5. Métodos de análisis de datos

El procesamiento se realizó mediante el vaciado de datos en el programa software estadístico SPSS versión 23 para obtener los porcentajes, tablas, estadísticos descriptivos y coeficiente de correlación, según los objetivos establecidos.

Además para establecer la correlación entre ambas variables y las hipótesis planteadas, se trabajó con la prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov puesto que la población con la que se trabajó superaba los 50 participantes.

Tabla 9. *Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov*

Variables	Sig.
Estrés laboral	.000
Desempeño laboral	.000

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9 se muestra el análisis de la normalidad, se observa que en ambas variables, estrés laboral y desempeño laboral tienen un valor p (sig.) menor a 0.05, lo cual indica que dichas variables no se ajusta a la distribución normal.

De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman, dado que ambas variables al ser correlacionadas no se ajustan a la distribución normal.

2.6. Aspectos éticos

Con el fin de tener éticamente la información que se manipuló en este estudio de correlación, se realizó un consentimiento informado, para la discreción y reserva de los datos y de la confidencialidad mediante una Ficha de Consentimiento Informado

sobre la investigación de Estrés laboral y Desempeño laboral, que se presentó al Gerente General de la empresa, quien dió su aprobación a de los datos obtenidos en la investigación. Además se explicó lo siguiente:

- Los objetivos del estudio.
- Hipótesis del estudio.
- Se manifestó que es confidencial y la participación libre de cada persona, se recalcó la protección de sus identidades por medio del anonimato en la investigación.

III. RESULTADOS

Luego de haber recopilado la información por medio de los instrumentos que evalúan cada variable, los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS versión 22, para su análisis e interpretación. Cuyos resultados serán detallados a continuación.

3.1. Análisis descriptivos

3.1.1. Variable Estrés laboral

Tabla 10. *Niveles de Estrés laboral*

Estrés laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	134	51.5
BAJO	49	18.8
PROMEDIO	32	12.3
ALTO	45	17.3
Total	260	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 10 se puede observar que la mayoría de los evaluados se encuentran en un nivel muy bajo de estrés laboral, siendo el 51,5%, seguido de un 18,8% está en un nivel bajo, un 17,3% está en nivel alto y finalmente la menor proporción de evaluados se ubicó en el nivel promedio, siendo el 12.3%.

Tabla 11. *Niveles de Estrés laboral según área de trabajo*

		Área	
		Operarios	administrativa
ESTRÉS	MUY BAJO	73.1%	26.9%
GENERAL	BAJO	65.3%	34.7%
	PROMEDIO	90.6%	9.4%
	ALTO	91.1%	8.9%
	Total	76.9%	23.1%

Fuente: elaboración propia.

Se aprecia que los operarios tienen un nivel alto de estrés laboral siendo el 91.1%, mientras los administrativos se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral, siendo el 34,7%,

3.1.2. Variable Desempeño laboral

Tabla 12. *Niveles de desempeño laboral*

Desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	50	19.2
PROMEDIO	47	18.1
ALTO	163	62.7
Total	260	100.0

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 12, se aprecian los resultados de frecuencia y porcentajes de la variable de desempeño laboral, el 62,7% de evaluados se encuentra en el nivel alto de desempeño laboral, seguido del nivel bajo con un 19.2%, finalmente la menor proporción de evaluados se ubicó en el nivel promedio de desempeño laboral, siendo de 18,1%.

Tabla 13. *Niveles de desempeño laboral según área de trabajo*

		AREA	
		OPERARIOS	ADMINISTRATIVA
DESEMPEÑO	BAJO	76.0%	24.0%
GENERAL	PROMEDIO	89.4%	10.6%
	ALTO	73.6%	26.4%
Total		76.9%	23.1%

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que los operarios tienen un nivel promedio de desempeño laboral que corresponde a 89.4%, mientras los administrativos tienen un nivel promedio de desempeño laboral siendo 26.4%.

3.2. Diferencias según sexo y área de trabajo.

3.2.1. Diferencias de la variable Estrés laboral según sexo y área de trabajo

Tabla 14. *Comparación de estrés laboral según sexo*

Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Estrés laboral Masculino	208	135.56	28195.50
Femenino	52	110.28	5734.50
Total	260		

Fuente: elaboración propia.

En la presente tabla se demostró que existe diferencias entre grupo masculino y femenino, lo que indica que los varones tienden a tener un alto nivel de estrés laboral, siendo el rango promedio 135,56. a diferencias de las mujeres tiene un rango promedio de estrés laboral de 110.28.

Tabla 15. *Diferencias de estrés laboral según sexo*

	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	4356.500
W de Wilcoxon	5734.500
Z	-2.168
Sig. asintót. (bilateral)	.030

Fuente: elaboración propia.

En la tabla15, se observa que mediante la prueba de U de Mann-Whitney se demuestra que existe diferencias estadísticas ($p= 0.030$), de estrés laboral entre varones y mujeres, siendo $p<0.05$.

Tabla 16. *Comparación de estrés laboral según área de trabajo*

	Área de trabajo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Estrés laboral	Operarios	200	137.30	27460.00
	Administrativos	60	107.83	6470.00
	Total	260		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla podemos apreciar que el rango promedio de estrés laboral, es mayor en los operarios (137.30), quienes tienden a tener un alto nivel de estrés laboral a diferencias de los administrativos (107.83).

Tabla 17. *Diferencias de estrés laboral según área de trabajo*

	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	4640.000
W de Wilcoxon	6470.000
Z	-2.663
Sig. asintót. (bilateral)	.008

Fuente: elaboración propia.

La tabla 17, presenta que mediante la U de Mann-Whitney se demuestra que existe diferencias estadísticas de estrés laboral ($p= 0.008$), según área de trabajo, siendo $p<0.05$.

3.2.2. Diferencias de la variable Desempeño laboral según sexo y área de trabajo

Tabla 18. *Comparación de desempeño laboral según sexo*

		Rangos		
	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Desempeño laboral	Masculino	208	122.07	25391.50
	Femenino	52	164.20	8538.50
	Total	260		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 18 podemos apreciar que el rango promedio de desempeño laboral, es mayor en el grupo femenino (164.20), quienes tienden a tener un alto nivel de desempeño laboral. Mientras en los varones el rango promedio de desempeño laboral es de 122.07.

Tabla 19. *Diferencias de desempeño laboral según sexo*

	Desempeño laboral
U de Mann-Whitney	3655.500
W de Wilcoxon	25391.500
Z	-3.665
Sig. asintót. (bilateral)	.000

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 19 podemos observar que mediante la U de Mann-Whitney se demuestra que existe diferencias estadísticas de desempeño laboral ($p= 0.000$), entre hombres y mujeres, siendo $p < 0.05$.

Tabla 20. Comparación de desempeño laboral según área de trabajo

Área de trabajo		N	Rango promedio	Suma de rangos
Desempeño laboral	Operarios	200	122.93	24585.50
	Administrativos	60	155.74	9344.50
Total		260		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 20 se puede observar que el rango promedio de desempeño laboral, es mayor en los administrativos (155.74), es decir, que tienden a tener un alto nivel de desempeño laboral. Mientras los operarios tienen un rango promedio de desempeño laboral de (122.93).

Tabla 21. Diferencias de desempeño laboral según área de trabajo

	Desempeño laboral
U de Mann-Whitney	4485.500
W de Wilcoxon	24585.500
Z	-3.007
Sig. asintót. (bilateral)	.003

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 21 observamos que mediante la U de Mann-Whitney se demuestra que existe diferencias estadísticas de desempeño laboral ($p= 0.003$), entre los administrativos y operarios, siendo $p < 0.05$.

3.3. Relación entre variables.

Relación entre Estrés laboral y Desempeño laboral.

Tabla 22. *Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.250**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	260

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 22 se muestra la correlación entre el estrés laboral y desempeño laboral. Cabe resaltar que una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p (sig.) menor o igual a 0.05. En este caso existe correlación significativa y de tipo negativo ($p = 0.00$), y de nivel moderado bajo ($r = -0,250$), lo cual indica que existe una relación inversa y significativa entre estrés laboral total y desempeño laboral total.

Relación entre Estrés laboral y Desempeño laboral, según área de trabajo.

Tabla 23. *Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral según área de trabajo*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Área de trabajo	-.165**	.187**
		Sig. (bilateral)	.008
		N	.002
			260
			260

Fuente: elaboración propia.

En la presente tabla se observa la correlación entre el estrés laboral y desempeño laboral según área de trabajo. Es decir, que si existe correlación significativa y de tipo negativo de nivel bajo, correspondiente a estrés laboral según área de trabajo ($p = 0.008$, $r = -0.165$), Asimismo desempeño laboral según área de trabajo ($p = 0.002$, $r = -0.187$).

Relación entre Estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral.

Tabla 24. *Relación entre Estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral*

			Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad laboral	Economía laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.211**	-.312**	-.211**	-.107
		Sig. (bilateral)	.001	.000	.001	.086
		N	260	260	260	260

Fuente: elaboración propia.

En la presente tabla se aprecia que la variable Estrés laboral se correlaciona de manera significativa negativa y moderada baja con las dimensiones: eficacia laboral ($r = -0.211$), la dimensión eficiencia laboral ($r = -0.312$) y la dimensión calidad laboral ($r = -0.211$) de la variable de Desempeño laboral.

3.3.1. Relación entre Desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral.

Tabla 25. *Relación entre Desempeño laboral y las dimensiones de Estrés laboral.*

			Clima Organiz	Estruct. Organiz	Territorio Organiz.	Tecnología	Influencia de líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0.257**	-0.203**	-0.164**	-0.205**	-0.174**	-0.227**	-0.209**
		Sig. (bilateral)	.000	.001	.008	.001	.005	.000	.001
		N	260	260	260	260	260	260	260

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 25 se observa que la variable Desempeño laboral se correlaciona de manera significativa negativa y moderada baja con las dimensiones: clima organizacional ($r = -0.257$), la dimensión estructura organizacional ($r = -0.203$), la dimensión tecnología ($r = -0.205$), la dimensión falta de cohesión ($r = -0.227$) y la dimensión respaldo de grupo ($r = -0.209$) de la variable de Desempeño laboral. Asimismo correlaciona de manera significativa negativa y baja con la dimensión territorio organizacional ($r = -0.164$) y la dimensión influencia del líder ($r = -0.174$).

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se pretende determinar si existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabaylo, 2017.

Dando respuesta al objetivo general, podemos ver que sí existe correlación inversa y estadísticamente significativa ($p = 0.00$), y de nivel moderado bajo ($r = -0,257$) entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral. Se ha hallado que existe un bajo nivel de estrés les permite obtener un alto desempeño laboral, y viceversa. Estos resultados coinciden con los encontrados por Salirrosas y Rodríguez (2015), quien halló que sí existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre estas variables. La explicación a este hallazgo es porque los trabajadores consideran que si a menudo poseen las condiciones y recursos laborales necesarios, además de sus capacidades para ejercer sus actividades que les permita poder afrontar las situaciones, pues impactará de forma positiva en su desempeño laboral. Está sustentada por la OMS (2013) que indica que el estrés laboral es capaz de disminuir no solo la motivación, el compromiso organizacional sino también el rendimiento laboral y viceversa.

Asimismo se obtuvo un nivel muy bajo de estrés laboral en los trabajadores de transporte urbano del distrito de Carabaylo, siendo el 51,5% del total, estos resultados coinciden con los de Quispe (2016), quien obtuvo un nivel bajo de estrés laboral, correspondiente al 87% de su muestra. Por lo que, este resultado se debe a que si existe una adecuada interacción entre el trabajador y el ámbito laboral, habiendo menor posibilidad de que se presente un alto nivel de estrés. Los resultados se apoyan por la OIT (2016), la cual indica que cuando existe un equilibrio entre las exigencias y presiones laborales con los conocimientos y capacidades del individuo, teniendo así control sobre las actividades que realiza, existirá un entorno laboral saludable teniendo como consecuencias, bajos niveles de estrés, adecuado rendimiento, buena productividad, salud mental, etc.

Por otro lado, se determinó los niveles de estrés laboral según área de trabajo, en la cual se obtuvo que los operarios tienen un alto nivel de estrés 91.1% mientras los

administrativos tienen un bajo nivel de estrés 34.7%. Tal resultado coincide con Flores (2014) quien concluyó que en operarios el nivel de estrés es alto 32,4%, mientras en administrativos el nivel es bajo 1,4%. Esto se debe a que los operarios (choferes y cobradores) tienen altas exigencias laborales así como la falta de control sobre ellas, ya que su ambiente laboral implica horas extensas de trabajo, la postura de trabajo, el tráfico y no tienen horarios fijos de alimentación, etc. se sustenta con lo que indica el modelo de demanda – control de Karasek (Mateo, 2013), quien indica que mientras mayor sea las exigencias psicológicas y bajo el control sobre ellas, mayor es la posibilidad que se produzca el estrés laboral

En cuanto a los niveles de desempeño laboral en los trabajadores de transporte urbano, se obtuvo un nivel alto 62:7%. Estos resultados se pueden contrastar con los de Goicochea (2016), obtuvo un nivel promedio en desempeño laboral. Los resultados se estarían debiendo a que los trabajadores de la empresa de transportes se esmeran en mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos obteniendo resultados significativos para el beneficio de los objetivos de la organización. CEPAL (2006) menciona que el resultado final, es el nivel esperado por la entrega de servicios que depende de la productividad (eficiencia y eficacia). Ya que estos resultados contribuirá a la mejorar del desempeño laboral.

Asimismo, los niveles de desempeño laboral según área de trabajo, se obtuvo que los operarios tienen un nivel promedio de desempeño laboral 89.4% mientras los administrativos tienen un alto nivel de desempeño laboral 26.4%. Estos discrepan con González (2014) quien halló alto nivel de desempeño laboral en operarios mecánicos y bajo nivel de desempeño laboral en los administrativos. Esta explicación se da a que los operarios al debido a las condiciones laborales que influye negativamente en su desempeño laboral, por otro lado los administrativos tiene un adecuado ambiente de trabajo por la que no tienden a estresarse por ello cumplen sus metas laborales logrando así un buen rendimiento laboral. Se sustenta por lo indicado OIT (2016) manifiesta que cuando existe un equilibrio entre las demandas laborales y adecuado control sobre ellas, además de sus capacidades, existirá un entorno laboral saludable y por ende un buen desempeño laboral, sin embargo cuando no existe un equilibrio

entre las capacidades del trabajador y las condiciones laborales obtendrá un alto nivel de estrés y un bajo rendimiento laboral.

En el objetivo para determinar diferencias en el estrés laboral de los trabajadores de transporte urbano de distrito de Carabayllo según sexo y área de trabajo, se obtuvo lo siguiente: Se determinó que sí existen diferencias en el estrés laboral según sexo, lo cual indica que los varones tienen mayor nivel de estrés laboral, a diferencia de las mujeres. Estos resultados discrepan con los de Quispe (2016), quien concluye que no existen diferencias significativas en el estrés laboral según género, puesto que el nivel de significancia corresponde a 0.759. Asimismo se determinó que en los operarios el nivel de estrés es mayor que en los administrativos. Estos resultados coinciden con los estudios de Flores (2014) quien determina que el nivel de estrés laboral en trabajadores de empresas de producción del centro occidente de Colombia, indica que el nivel de estrés es más alto en operarios siendo el 32,4%, mientras en administrativos es 21,4%. Explica Peiró (2009) quien menciona que el estrés laboral es influido por variables ambientales, experiencia subjetiva, respuestas del trabajador, resultados de la experiencia de estrés, consecuencias del estrés y características de la personas, siendo más relevantes e influyentes que la variable género, para establecer diferencias. Lo que explica que en su mayoría de trabajadores varones son operarios, siendo los que obtienen un mayor nivel de estrés por factores más influyente al estrés.

Por otro lado, se determinó que sí existe diferencias en el desempeño laboral según sexo y área de trabajo, las cuales se explican a continuación: Se concluyó que sí existen diferencias en el desempeño laboral según sexo, siendo los de sexo femenino quienes tienen un alto nivel de desempeño laboral, resultados que discrepan con Reyes (2014), quien en su muestra de 35 sujetos de ambos sexos, halló que no existe diferencias significativa entre desempeño laboral con las variables demográficas género. También, se determinó que sí existen diferencias en el desempeño laboral según área de trabajo, siendo los administrativos quienes tienen un nivel alto de desempeño laboral, a diferencias de los operarios. Estos resultados discrepan con Malca (2014) que obtuvo bajo rendimiento laboral en el área administrativa y ventas, mientras en el área de mecánica (operarios) obtuvo un alto rendimiento laboral.

Robbins et al. (2013) menciona que sí existen diferencias entre las mujeres y los hombres, la predisposición que poseen las mujeres antes las actividades laborales desarrollando un buen desempeño laboral, Asimismo menciona, que ambos cuentan con la aptitud analítica, resolución de problemas o aptitud hacia el aprendizaje para ejercer sus funciones. Por otro lado Bartram (2005), menciona que el buen desempeño laboral, se manifiesta las competencias (destrezas y habilidades) en diferentes puestos de trabajo y organizaciones, que un individuo requiere para desempeñar sus funciones de forma eficiente. Lo que quiere decir que los administrativos poseen ciertas competencias impredecibles para su buen desempeño laboral y alcance los objetivos organizacionales.

Además se halló la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral según área de trabajo, donde se obtuvo que si existe correlación inversa de nivel bajo. Estos resultados discrepan con González (2016) quien indica que no existe relación según área de trabajo. Este hallazgo se debe a que el desempeño de los trabajadores se ve influenciado por su nivel de estrés laboral, considerando las diferentes competencias que se requieren para desempeñarse en las distintas áreas, tanto administrativos como en los operarios, teniendo en cuenta las condiciones y contexto del trabajo que implica cada una de ellas. Sustentada por Newstrom (2010) quien considera que el estrés puede ser beneficioso o perjudicial para el desempeño laboral, ya que cuando el estrés aumenta llevando a al colaborador a buscar sus propios recursos tiene consecuencia alcanzar sus metas y a su vez controlar el estrés, sin embargo cuando la tensión aumenta a su máxima capacidad el desempeño disminuye ya que los altos niveles de estrés no generara mejora alguna.

Igualmente se determinó la relación que existe entre el estrés laboral y su correlación con las dimensiones de desempeño laboral: Se obtuvo que la variable Estrés laboral se correlaciona de manera inversa y significativa de nivel moderada baja con las dimensiones: eficacia laboral, eficiencia laboral y calidad laboral de la variable de Desempeño laboral. Estos resultados coinciden con Alvarez (2015) determinó que la variable de estrés laboral tiene relación de forma inversa y significativa de tipo media proporcional con las dimensiones de desempeño laboral (uso adecuado de recursos,

logro de objetivos), del personal administrativo de un Núcleo Público Universitario, de la ciudad de La Morita de Venezuela, siendo $r = -0.620$ y $p < 0.05$. Ello explica que el uso adecuado de los recursos implica la eficiencia y eficacia y así como el logro de objetivos se debe considerar la calidad de desempeño. Está sustentada por CEPAL (2006), quien menciona que las dimensiones que evalúa el desempeño laboral es la eficiencia, la cual permite conocer el logro de los objetivos con el uso adecuado de los recursos (eficacia), y cubrir las exigencias y satisfacción del cliente, alcanzando los objetivos organizacionales.

Al mismo tiempo, se halló que Desempeño laboral se correlaciona de manera inversa y significativa de tipo moderada baja con las dimensiones de estrés laboral: clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo. Por otro lado, también se correlaciona de manera inversa y significativa baja con la dimensión territorio organizacional y la dimensión influencia del líder de la variable estrés laboral. Estos resultados coinciden con la investigación de Álvarez (2015) cuyo estudio determinó que las dimensiones de estrés laboral (clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo) tienen relación de forma inversa y significativa alta proporcional con la variable desempeño laboral, siendo ($r = -0.721$, $p < 0.05$). Por consiguiente, las dimensiones de estrés influyen en el desempeño individual de los trabajadores, considerando las dimensiones dentro del contenido y contexto laboral, factores que determinarían una adecuada productividad y rendimiento, así como el bienestar y calidad de vida laboral. Según la teoría de Karasek y Theorell, (Citado por Mateo, 2013). quienes manifiestan que el estrés es el resultado de la interacción entre un alto nivel de las demandas psicológicas y un bajo control sobre las decisiones, siendo este modelo sintetizando lo que surge entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas y las demanda de tipo psicológico, así como la autonomía decisional sobre su trabajo del individuo.

Finalmente queda abierta la posibilidad de realizar nuevas investigaciones teniendo en consideración muestras distintas o incluyendo variables diversas para enriquecer las conclusiones obtenidas.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se demostró que si existe relación inversa y significativa de tipo moderada baja entre el estrés laboral y desempeño laboral, de manera general. Es decir que los trabajadores de la empresa de transporte urbano con alto desempeño laboral ha mostrado menos estrés laboral.

SEGUNDA: El 51,5% de los trabajadores de transporte urbano del distrito de Carabayllo tienen un nivel muy bajo de estrés laboral, y el 62,7% de los trabajadores poseen un alto nivel de desempeño laboral.

TERCERA: Se obtuvo que existe un nivel alto de estrés laboral en los operarios 91.1% y un bajo nivel laboral en los operarios 34.7%. Asimismo se obtuvo que los operarios tienen un nivel promedio de desempeño laboral 849.4% y los administrativos obtuvo un alto nivel de desempeño laboral 26.4%.

CUARTA: En relación a la variable de estrés laboral según sexo y área de trabajo, se obtiene que los varones son los que tienen un mayor nivel de estrés a comparación de las mujeres. Por otro lado el estrés laboral según área de trabajo, son los operarios los que tienden a tener mayor estrés laboral a comparación que el área administrativa.

QUINTA: Las diferencias de desempeño laboral según sexo, nos indica que las mujeres son las que mejor desempeño laboral que los varones. Asimismo el desempeño laboral según área de trabajo, obtenemos que el mejor desempeño laboral se da en el área administrativa.

SEXTA: Se halla relación inversa y significativa moderada baja entre el estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral: eficacia laboral, eficiencia laboral y calidad laboral, mientras con la dimensión economía laboral no se observa relación.

SÉPTIMA: Finalmente se determina que existe relación inversa y significativa moderada baja entre desempeño laboral y las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo de grupo de estrés laboral. Mientras se halla una relación inversa y significativa baja con las dimensiones: territorio organizacional y la dimensión influencia del líder.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando investigaciones relacionadas a estrés laboral y desempeño laboral, debido a que ambas variables son determinantes para el desarrollo profesional de los individuos además de obtener un bienestar psicológico, logrando una adecuada relación hogar – trabajo.
- Es importante analizar de forma cuidadosa, los instrumentos que se utilizaran para medir las variables estudiadas, para una adecuada aplicación, análisis e interpretación.
- Realizar otras investigaciones con el mismo contenido, dirigido a trabajadores de transporte urbano dentro del Perú, utilizando las mismas variables, para así obtener un estudio más complejo y preciso.
- Asimismo se debe enseñar el manejo de las técnicas de relajación para que así los colaboradores tengan un mejor control de sus emociones, pueden ser: la meditación guiada, yoga, musicoterapia, etc.
- Realizar talleres de sobre el estrés laboral, para que los colaboradores obtenga un panorama más amplio de esta problemática y puedan afrontarla para que así no perjudique su salud física y emocional.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Público Universitario. Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2006). Indicadores de desempeño en el sector público. República Dominicana. Seminario. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Diario El país (28 de Abril del 2016). Alimentarse bien, la clave para rendir bien el trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Diario La República (25 de Abril del 2014). 70% de trabajadores sufre de estrés laboral. Recuperado de: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>.
- Ebizlatam (4 de Abril del 2016). Recomendaciones para disminuir el estrés laboral. Recuperado de: <http://www.ebizlatam.com/recomendaciones-disminuir-estres-laboral/>
- Enríquez, P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Flores, C. (2014). Estrés laboral en empresas de producción del centro occidente de Colombia. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
- Gay, L y Airasian, P. (2003). Educational research. Competenciesfr analysis and application (7ed.). New Jersey: Merrill Prentice Hall.

- González; M. (2014). Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
- Gutierrez, R. (2012). Estrés organizacional. México D. F: Trilas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: McGraw Hill.
- Chávez, H. (2007). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo: Gráfica González.
- Chiavenato, I. (2011). Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del talento humano. (3ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill
- Landy, F. y Conte, J. (2005). Introducción a la psicología industrial y organización. México D. F: Mc Graw Hill.
- López, M. (2012). Clima laboral y desempeño laboral en vendedores de una empresa financiera del distrito de Miraflores. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 08 de Mayo del 2017).
- Mateo, P. (2013). Control del estrés laboral. México D. F: FC Editorial.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (13ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril del 2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (5 de Julio del 2013). Por qué importa el estrés en el trabajo. Recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm

- Organización mundial de la Salud (2013). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
- Peiró, J. (2009). Introducción a la psicología del trabajo. México D. F: CEF.
- Quispe, S. (2016). Niveles de Estrés Laboral y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Ramírez, A. (1997). Metodología de la investigación científica. Recuperado de: <http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/ALBERTORAMIREZMETODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf>
- Reyes, M. (2014). Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Robbins, S. y Stephen, J y Coulter; T. (2013). Comportamiento organizacional. (10ª. ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal de Chile. Recuperado de: <http://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/819>.
- Salirrosas, E y Rodríguez, C. (2015), Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, 2015. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_Laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Sandi, R. (2016). Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los chóferes de la línea B de la Empresa de transportes y servicios Virgen de la Puerta S.A del

distrito de Puente Piedra, 2016. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 15 de Setiembre del 2017).

Vásquez, N. (2014). Dimensiones de la personalidad y su relación con el estrés laboral en trabajadores del área de atención al cliente de dos empresas del sector de restaurantes. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 15 de Mayo del 2017).

Velázquez, G. (2013, p. 231). Comportamiento en las organizaciones. México D. F: Limusa.

Zerpa, A. (2014). Clima organización y desempeño laboral de los colaboradores de la subgerencia del archivo registral físico Lima, del Reniec, 2014. (Tesis de Administración, Universidad César Vallejo). (Acceso el 30 de Mayo del 2017).

ANEXO 1

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Puesto de trabajo: sexo (F) (M) Edad:..... Fecha:

INTRUCCIONES: El presente cuestionario presenta una lista de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

A continuación deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

- Marque 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés
- Marque 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- Marque 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
- Marque 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Marque 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- Marque 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- Marque 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							

14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me acusa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre..... Edad..... Sexo (F) (M) Tiempo de Servicio en la Empresa:..... Área de trabajo..... Puesto:..... Fecha.....

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicara en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

N°	ITEMS	FACTORES DE LA CALIFICACION			
		NUNCA	RARAS VECES	A VECES	SIEMPRE
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa.				
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área laboral para el logro de los objetivos.				
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.				
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.				
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.				
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.				
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.				
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.				
9	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.				
10	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus habilidades laborales.				
11	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.				
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.				
13	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.				
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.				
15	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.				
16	Considera que su jefe inmediato presta atención suficiente a su trabajo.				
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.				

18	Considera estar satisfecho con el respeto y consideración que el jefe inmediato le brinda.				
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.				
20	Considera que los canales de distribución económica de la empresa han permitido nuevos proyectos.				
21	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.				
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.				
24	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.				

¡Gracias por su participación!

ANEXO 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Gissella Elizabeth Urupeque Pérez, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017”; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Escala Estrés laboral OIT-OMS y Escala de desempeño laboral. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Gissella Elizabeth Urupeque Pérez

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... con número de DNI:
..... acepto participar en la investigación “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017” de la señorita Gissella Elizabeth Urupeque Pérez.

Día:...../...../.....

Firma

Anexo 3



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
LABORAL
ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL OIT – OMS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	✓		✓		✓		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa	✓		✓		✓		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa.	✓		✓		✓		
4	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional								
1	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa.	✓		✓		✓		
2	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	✓		✓			✓	
3	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	✓		✓			✓	
4	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional								
1	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	✓		✓		✓		
2	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	✓		✓		✓		
3	El que tenga que trabajar con miembros de otros áreas me estresa	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 4: Tecnología								
1	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 5: Influencia del líder								
1	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El que mi supervisor no me respete, me estresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión								
1	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 7: Respaldo de grupo								
1	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El que mi equipo no me brinde protección en la relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	estrés.							
3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	✓	✓	✓				

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCO DUEÑAS, ALEX ENRIQUE

DNI: 10323802

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN - LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 12 de Junio 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO
 LABORAL
 ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (ZERPA, LIMA)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral								
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área de trabajo para el logro de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral								
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Consideran que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Calidad laboral								

1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	/		/		/		
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	/		/		/		
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	/		/		/		
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	/		/		/		
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	/		/		/		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 4: Economía laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	/		/		/		
2	Considera que los canales de distribución económica de la institución han permitido nuevos proyectos.	/		/		/		
3	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.	/		/		/		
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	/		/		/		
6	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCAR DUEÑAS, ALEX ENRIQUE

DNI:..... 10323802

Especialidad del validador:..... MAESTRÍA EN EDUCACIÓN - LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 12 de Junio 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
LABORAL
ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	/		/		/		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa	/		/		/		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa.	/		/		/		
4	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional								
1	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa.	/		/		/		
2	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	/		/		/		
3	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	/		/		/		
4	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional								
1	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	/		/		/		
2	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	/		/		/		
3	El que tenga que trabajar con miembros de otros áreas me estresa	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 4: Tecnología								
1	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	/		/		/		
2	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	/		/		/		
3	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 5: Influencia del líder								
1	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	/		/		/		
2	El que mi supervisor no me respete, me estresa.	/		/		/		
3	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	/		/		/		
4	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión								
1	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	/		/		/		
2	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.	/		/		/		
3	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.	/		/		/		
4	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 7: Respaldo de grupo								
1	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	/		/		/		
2	El que mi equipo no me brinde protección en la relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.	/		/		/		

3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	/		/		/		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg): Luis Alberto Barboza Zelaúa

DNI: 07069974

Especialidad del validador: Asesor Metodológico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Luis Alberto Barboza Zelaúa
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

Lima, 12 de Junio 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL
ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (ZERPA, LIMA)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral							
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.	/		/		/		
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área de trabajo para el logro de los objetivos.	/		/		/		
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	/		/		/		
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	/		/		/		
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral							
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	/		/		/		
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	/		/		/		
3	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	/		/		/		
4	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	/		/		/		
5	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	/		/		/		
6	Consideran que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 3: Calidad laboral							

1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	/		/		/		
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	/		/		/		
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	/		/		/		
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	/		/		/		
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	/		/		/		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Economía laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	/		/		/		
2	Considera que los canales de distribución económica de la institución han permitido nuevos proyectos.	/		/		/		
3	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.	/		/		/		
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	/		/		/		
6	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	/		/		/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mg: Luis Alberto Barboza Zalade

DNI: 07068974

Especialidad del validador: Aseso Psitodologica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Luis Alberto Barboza Zalade
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

Lima, 12 de Junio 2017



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
LABORAL
ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL OIT – OMS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	✓		✓		✓		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa	✓		✓		✓		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa.	✓		✓		✓		
4	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional								
1	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa.	✓		✓		✓		
2	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	✓		✓		✓		
3	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	✓		✓		✓		
4	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional								
1	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	✓		✓		✓		
2	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	✓		✓		✓		
3	El que tenga que trabajar con miembros de otros áreas me estresa	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 4: Tecnología								
1	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	✓		✓		✓		
2	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	✓		✓		✓		
3	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	✓	✓	✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 5: Influencia del líder								
1	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	✓		✓		✓		
2	El que mi supervisor no me respete, me estresa.	✓		✓		✓		
3	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	✓		✓		✓		
4	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión								
1	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	✓		✓		✓		
2	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.	✓		✓		✓		
3	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.	✓		✓		✓		
4	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 7: Respaldo de grupo								
1	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	✓		✓		✓		
2	El que mi equipo no me brinde protección en la relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa	✓		✓		✓		

	estrés.							
3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MAKIA ELENA LUNA RUIZ

DNI: 06651652

Especialidad del validador: Psicología organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. MA ELENA LUNA R.
N° CPs 3714

Lima, 12 de Junio 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO
LABORAL**

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (ZERPA, LIMA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral								
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.	✓		✓		✓		
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área de trabajo para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	✓		✓		✓		
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral								
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	✓		✓		✓		
3	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	✓		✓		✓		
4	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	✓		✓		✓		
5	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	✓		✓		✓		
6	Consideran que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Calidad laboral								

1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	✓		✓		✓		
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	✓		✓		✓		
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	✓		✓		✓		
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 4 Economía laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Considera que los canales de distribución económica de la institución han permitido nuevos proyectos.	✓			✓	✓		
3	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.	✓		✓		✓		
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	✓		✓		✓		
6	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARIA ELENA LUNA ROMÁN

DNI: 0665652

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MG. MA ELENA LUNA R.
N° CPs 3714

Lima, 12 de Junio 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
 LABORAL
 ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL OIT – OMS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	/		/		/		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa	/		/		/		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa.	/		/		/		
4	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional								
1	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa.	/		/		/		
2	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	/		/		/		
3	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	/		/		/		
4	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional								
1	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	/		/		/		
2	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	/		/		/		
3	El que tenga que trabajar con miembros de otros áreas me estresa	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 4: Tecnología							
1	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	/		/		/		
2	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	/		/		/		
3	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 5: Influencia del líder	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	/		/		/		
2	El que mi supervisor no me respete, me estresa.	/		/		/		
3	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	/		/		/		
4	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	/		/		/		
2	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.	/		/		/		
3	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.	/		/		/		
4	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 7: Respaldo de grupo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	/		/		/		
2	El que mi equipo no me brinde protección en la relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa	/		/		/		

	estrés.	/	/	/		
3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	/	/	/		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Delgado Herrera Renato

DNI: 46864748

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Lima, 12 de Junio 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO
LABORAL**

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (ZERPA, LIMA)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral								
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.	/		/		/		Evitar utilizar el "considero"
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área de trabajo para el logro de los objetivos.	/		/		/		
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	/		/		/		
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	/		/		/		
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	/		/		/		
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral								
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	/		/		/		
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	/		/		/		
3	Creo que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	/		/		/		
4	Creo que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	/		/		/		
5	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	/		/		/		
6	Consideran que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	/		/		/		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Calidad laboral								



1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	/	/	/				
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	/	/	/				
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	/	/	/				
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	/	/	/				
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	/	/	/				
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	/	/	/				
N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Economía laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	/	/	/	/	/	/	
2	Considera que los <u>canales de distribución</u> económica de la institución han permitido nuevos proyectos.	/	/	/	/	/	/	<i>Sugiere más entendido</i>
3	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	/	/	/	/	/	/	
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.	/	/	/	/	/	/	
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	/	/	/	/	/	/	
6	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto <u>necesario</u> para realizar su trabajo.	/	/	/	/	/	/	



Observaciones:

Corregir lo suprido.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Delgado Herane Revilla

DNI:

46864798

Especialidad del validador:

Psicología Organizacional

- *Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 12 de Junio 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
LABORAL**

ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	✓		✓		✓		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa	✓		✓		✓		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa.	✓		✓		✓		
4	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional								
1	El rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa.	✓		✓		✓		
2	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.	✓		✓		✓		
3	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	✓		✓		✓		
4	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional								
1	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	✓		✓		✓		
2	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	✓		✓		✓		
3	El que tenga que trabajar con miembros de otros áreas me estresa	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 4: Tecnología							
1	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	✓		✓		✓		
2	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	✓		✓		✓		
3	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 5: Influencia del líder	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que mi superior no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	✓		✓		✓		
2	El que mi supervisor no me respete, me estresa.	✓		✓		✓		
3	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	✓		✓		✓		
4	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés.	✓		✓		✓		
2	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.	✓		✓		✓		
3	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa.	✓		✓		✓		
4	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 7: Respaldo de grupo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.	✓		✓		✓		
2	El que mi equipo no me brinde protección en la relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.	✓		✓		✓		

3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	---	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Camargo Elías Fiorella Esteffany

DNI: 45405602


C.P.P. 25592

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 12 de Junio 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL
ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL (ZERPA, LIMA)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficacia laboral							
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la organización.	✓		✓		✓		
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en el área de trabajo para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
3	Considera que en la empresa los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Considera que los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.	✓		✓		✓		
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia laboral							
1	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.	✓		✓		✓		
3	Cree que la competencia entre los colaboradores permite que el área sea más eficiente.	✓		✓		✓		
4	Cree que los compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.	✓		✓		✓		
5	Considera que la empresa propicia el liderazgo en equipo.	✓		✓		✓		
6	Consideran que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 3: Calidad laboral							

1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Economía laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Considera que los canales de distribución económica de la institución han permitido nuevos proyectos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera que la empresa le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permite trabajar mejor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de colaboradores en el área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Considera que la empresa brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Camargo Eliás Fiorella Esteffany

DNI: 45405602


C.P.P. 25592

Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional

- ¹**Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 12 de Junio 2017

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO
Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017	¿Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017?	General	General	Tipo y diseño	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS Cuestionario de Desempeño Laboral (Zerpa).
		H1: Existe relación inversa y significativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.	Enfoque cuantitativo; tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal.	
		Específicos	Específicos	Población - muestra Población: constituida por 260 trabajadores de ambos sexos Muestra: el 100% de la población (censal).	
		H2: Existe diferencias significativa en el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo. H3: Existe diferencias significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo. H4: Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. H5 Existe relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017	1. Describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. 2. Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. 3. Determinar si existe diferencia significativa en el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo. 4. Determinar si existe diferencia significativa en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017 según sexo y área de trabajo. 5. Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. 6. Determinar la relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017.		

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Estrés laboral	OIT (2016), el estrés laboral como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias que se le presenta.	Según puntaje obtenido en la Escala de Estrés Laboral de la OMS - OIT	Clima organizacional	Misión de la empresa, Dirección y objetivos de la empresa, políticas gerenciales, estilos de trabajo de la empresa.	1, 10, 11, 20	Ordinal
			Estructura organizacional	Jerarquía, respeto, rendir informe	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	Control de actividades, privacidad, trabajo entre áreas.	3, 15, 22	
			Tecnología	Equipos, conocimiento técnico.	4, 14, 25	
			Influencia del líder	Supervisión, liderazgo, confianza	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	Trabajo en equipo, organización, presión del equipo, prestigio del equipo.	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo	Respaldo del grupo, protección por el grupo, ayuda técnica del grupo.	8, 19, 23	
			Eficacia laboral	Logro de objetivos. Actitudes Efectividad	De 1 al 6	
Desempeño laboral	Es el grado al cual una intervención pública o una actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/ estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. (CEPAL. 2006, p.4)	Según puntaje obtenido de la Escala de Desempeño laboral (Zerpa).	Eficiencia laboral	Productividad Competencia Liderazgo	7 al 12	Ordinal
			Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	13 al 18	
			Economía laboral	Distribución Recursos Presupuesto	19 al 24	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 22 de Junio de 2017

CARTA N° 328-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Lic.
Julio Flores Caballero
Director
Empresa de Transportes y Servicios El Rapido S.A.
Caudivilla Huacoy P. N° 182 A Agraria de Usuarios – Carabayllo



17:04
efelissa

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **URUPEQUE PEREZ GISELLA ELIZABETH**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO EN EL DISTRITO DE CARABAYLLO, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Signature]
Yaniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



Emp. Transp. y Serv. "EL RAPIDO" S.A.
Julio Jesus Flores Caballero
Gerente General

TCR/CCB

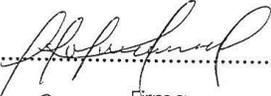
LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Juan Walter POMAHUACRE CARHUAYAL
 docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la
 Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada
 " Estrés laboral y desempeño laboral en los Trabajadores de
Una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de
Carabayillo, 2017 "
 del (de la) estudiante URUPEQUE PÉREZ, Gissella Elizabeth
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha Lima, 30 de noviembre de 2017



 Firma
Juan Pomahuacre Carhuayal
 Nombres y apellidos del (de la) docente
 DNI: 41866762

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Gissella Elizabeth Unpeque Pérez
identificado con DNI N° 45251102, egresado de la Escuela Profesional de
Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la
divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de
una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo,
2017.
.....";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FIRMA

DNI: 45251102

FECHA: 29 de Noviembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

URUPEQUE PÉREZ, Gissella Elizabeth

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

17 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
2	www.buenastareas.com Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	theibfr.com Fuente de Internet	1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	www.bdigital.unal.edu... Fuente de Internet	1 %
8	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
9	larepublica.pe Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

URUPEQUE PÉREZ, Gissella Elizabeth

INFORME TÍTULADO:

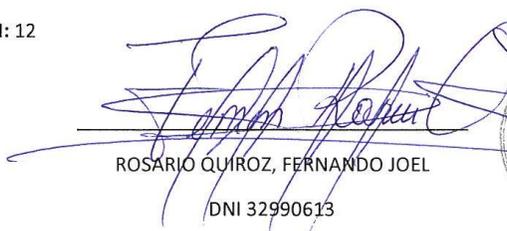
Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en
el Distrito de Carabaylo, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 12/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 12


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

