



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS CHOFERES DE LA
LÍNEA B DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y
SERVICIOS VIRGEN DE LA PUERTA S.A DEL
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA – 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORA:

SANDI CHANGA, ROXANA CELIA

ASESOR:

Dr. Jose Francisco Vallejos Saldarriaga

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

Mg. Lourdes Yaque Rueda

PRESIDENTE

Lic. Cori Iturregui Paucar

VOCAL

Mg. Livia Altamirano Ortega

SECRETARIO

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres Julio Sandi y Selene Changa por su extraordinaria formación personal y profesional que han infundido en mí, también en su invaluable soporte moral y a mi hermano Anderson Sandi por ser mi principal motivo para seguir saliendo adelante.

Agradecimiento

En especial consideración a todos los docentes que me enseñaron en el transcurso de toda la carrera, por haber compartido sus experiencias y profesionalismo; a los directivos de la empresa “Virgen de la Puerta S.A” el Sr. Miguel Pozo García y Guillermo Pozo García. A todos sus colaboradores por su apoyo y dedicación para poder desarrollar la presente investigación.

De una manera muy significativa y en especial aprecio al Dr. José Francisco Vallejos Saldarriaga, por su soporte en las asesorías ya que, sin sus conocimientos e interés no hubiese sido posible realizar la investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Roxana Celia Sandi Changa con DNI N° 70035094, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se dan a conocer en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 03 de Octubre del 2016

Roxana Celia Sandi Changa

DNI N° 70035094

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la Empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S.A” del Distrito de Puente Piedra – 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología.

Roxana Celia Sandi Changa.

INDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	iv
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Estrés	17
1.3.1.1 Definición del Estrés	17
1.3.2 Estrés Laboral	20
1.3.2.1 Definición del Estrés Laboral	20
1.3.2.1 Tipos de Estrés	21
1.3.2.2.1 Estrés agudo	21
1.3.2.2.2 Estrés crónico	23
1.3.2.3 Causas del estrés al conducir un vehículo	23
1.3.2.4 Consecuencias del estrés en conductores	24
1.3.3 Rendimiento Laboral	26
1.3.3.1 Definición de Rendimiento Laboral	26
1.3.3.2 Teorías de Rendimiento Laboral	26
1.3.3.3 Tipos de Rendimiento Laboral	27
1.3.3.3.1 Intra- Rol	27
1.3.3.3.2 Extra- Rol	27
1.3.3.4 Evaluación del Rendimiento Laboral	28

1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del problema	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de Investigación	34
2.2 Variables de Operacionalización	35
2.3 Población y Muestra	37
2.3.1 Población	37
2.3.2 Muestra	38
2.4 Técnicas e Instrumento	38
2.4.1 Validez y Confiabilidad	41
2.5 Método de Análisis de Datos	42
2.6 Aspectos Éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Análisis Descriptivo	45
3.1.1 Variable Estrés Laboral	45
3.1.2 Variable Rendimiento Laboral	46
3.2 Contrastación de Hipótesis	48
3.2.1 Influencia entre estrés laboral y rendimiento laboral	49
3.2.2 Influencia entre estrés laboral agudo y rendimiento laboral	50
3.2.3 Influencia entre estrés laboral crónico y rendimiento laboral	51
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	61
Anexo 01 Instrumentos	62
Anexo 02 Consentimiento Informado	67
Anexo 03 Carta de autorización a la empresa	68
Anexo 04 Baremos de los Cuestionarios	69
Anexo 05 V de Aiken de los Cuestionarios	71
Anexo 03 Validez de Contenido: Criterio de Jueces	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Estrés Laboral	35
Tabla 2	Variable Rendimiento Laboral	36
Tabla 3	Población de los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S. A”	37
Tabla 4	Validación y Confiabilidad: Variable Estrés Laboral	41
Tabla 5	Validación y Confiabilidad: Variable Rendimiento Laboral	42
Tabla 6	Descripción de la Variable Estrés Laboral	45
Tabla 7	Descripción de la Dimensión Estrés Laboral Agudo	45
Tabla 8	Descripción de la Dimensión Estrés Laboral Crónico	46
Tabla 9	Descripción de la Variable Rendimiento Laboral	46
Tabla 10	Descripción de la Dimensión Rendimiento Laboral Intra- Rol	47
Tabla 11	Descripción de la Dimensión Rendimiento Laboral Extra- Rol	47
Tabla 12	Prueba de Kolmogorov Smirnov	48
Tabla 13	Correlación entre las variables Estrés Laboral y Rendimiento Laboral	49
Tabla 14	Correlación de Spearman entre la Dimensión Estrés Laboral Agudo y la variable Rendimiento Laboral	50
Tabla 15	Correlación de Spearman entre la Dimensión Estrés Laboral Crónico y la variable Rendimiento Laboral	51
Tabla 16	Baremos del Cuestionario Estrés Laboral	69
Tabla 17	Baremos del Cuestionario Rendimiento Laboral	70
Tabla 18	V de Aiken del Cuestionario Estrés Laboral	71
Tabla 19	V de Aiken dell Cuestionario Rendimiento Laboral	72

RESUMEN

La presente investigación titulada influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la Empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S.A” del distrito de Puente Piedra- 2016, se desarrolló con el propósito de conocer cómo influye el estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la Empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S.A” del distrito de Puente Piedra- 2016, se ejecutó el estudio originado por la influencia que hoy en día tiene el estrés laboral con el rendimiento laboral y cuáles son los factores que intervienen en la gran demanda de medios de transporte y el caos que se origina en el parque automotor de Lima Metropolitana. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional - causal de diseño experimental transversal, se trabajó con una población finita y se realizó la encuesta de los cuestionarios a 231 trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S.A”, se aplicó un instrumento de estrés laboral y rendimiento laboral, validado por criterio de jueces y expertos. Las conclusiones de la investigación indican que existe un vínculo lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre las variables estrés laboral y rendimiento, demostrando que, si influye una variable sobre la otra, en los choferes de la empresa de transportes ya mencionada, rechazando la hipótesis nula (H_0), y aceptando la hipótesis alterna (H_a).

Palabras claves: Estrés Laboral - Rendimiento Laboral - Choferes

ABSTRACT

This research entitled influence of work stress on work performance drivers in line B of the Transport Company and Services "Virgen de la Puerta S.A" stone- Bridge District 2016, it was developed with the purpose of achieving the objective influences how work stress on work performance drivers in line B of the Transport Company and Services "Virgen de la Puerta S.A" stone- Bridge district 2016, the study caused by the influence was executed today in day has work stress with job performance and what are the factors involved in the high demand for transportation and chaos that originates in the fleet of Lima are. In this research has a quantitative approach, type of basic research, correlational descriptive design - causal cross experimental design, we worked with a finite population and the survey questionnaires were conducted to 231 workers Transport Company and Services "Virgen Puerta S.A" an instrument of job stress and job performance, validated by judges and experts criterion was applied. The research findings indicate that there is a statistically significant moderate and proportional linear relationship between the variables work stress and performance, demonstrating that if it influences a variable on the other, drivers firm aforementioned transport, rejecting the hypothesis null (H_0), and accepting the alternative hypothesis (H_a).

Keywords: Job Stress - Work Performance - Choferes