



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

“Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes
interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

TAPIA ESPINOZA Génesis Victoria

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez
Presidente

Mg. Melisa Sevillano Gamboa
Secretario

Mg. Leslie Guerrero Ríos
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por brindarme su fortaleza y acompañarme en cada uno de mis pasos.

A mis padres, Germán Tapia y Verónica Espinoza por su apoyo constante en todos mis años de desarrollo dentro de la universidad, gracias a ellos por haberme dado las herramientas para no detenerme en este camino de constante aprendizaje, gracias por su estímulo constante, paciencia y apoyo incondicional.

A mis hermanos, Junior y Geyson por acompañarme en las largas jornadas de la realización de mi investigación además por brindarme su cariño y apoyo.

A mis amigos, por su aprecio y por darme la mano en el momento oportuno.

A mis profesores por brindarme su apoyo y conocimientos cuando más me hacía falta.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Universidad César Vallejo por haberme acogido en sus aulas y brindarme los conocimientos de mi noble profesión y por haberme dado la oportunidad de seguir desarrollándome como persona y como una profesional de bien.

A mi asesor Dr. Juan José Kaneko Aguilar por sus conocimientos brindados así como su paciencia brindada durante las horas de asesoría.

A mis revisores el doctor Raúl Cruzado Casanova y al gran profesor Juan Carlos Montero Ordinola por sus acertadas sugerencias.

Agradezco también a colaboradores de la empresa de transportes quienes gentilmente me dieron la facilidad para poder aplicar las pruebas durante sus largas jornadas de trabajo.

Finalmente agradezco a todas las aquellas personas que me estuvieron apoyando y dándome la mano en momentos difíciles por los cuales tuvo que atravesar mi investigación, me demostraron que puedo confiar en ellos y que los lazos de amistad son duraderos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Génesis Victoria Tapia Espinoza, con DNI: 72881859, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y Resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del Distrito de Santa Anita, 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, 11 de Octubre del 2017

Génesis Victoria Tapia Espinoza
DNI 72881859

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 Resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del Distrito de Santa Anita, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. 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.

Génesis Victoria Tapia Espinoza

ÍNDICE

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	VI
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Índice de tablas.....	VIII
Índice de figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Introducción.....	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos.....	3
1.2.1 Trabajos Internacionales.....	3
1.2.2 Trabajos Nacionales.....	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1 El Estrés	8
1.3.1.1 Causas y consecuencias del estrés.....	10
1.3.1.2 Fases y síntomas del estrés	11
1.3.1.3 Tipos de estrés	12
1.3.2 El Estrés Laboral	14
1.3.2.1 Causas del estrés laboral.....	15
1.3.2.2 Consecuencias del estrés laboral.....	15
1.3.2.3 Modelos de estrés laboral.....	16
1.3.2.4 Factores desencadenantes del estrés laboral.....	19
1.3.2.5 Variables Demográficas y Estrés	20
1.3.3 La Resiliencia.....	21
1.3.3.1 Características Del Comportamiento Resiliente	23
1.3.3.2 Dimensiones De La Resiliencia.....	25
1.3.3.3 Factores De Riesgo.....	26
1.3.3.4 Factores De Protección.....	28
1.3.3.5 Factores Generadores De Resiliencia	30
1.3.3.6 Tipos De Resiliencia	31
1.3.4 La Resiliencia en las Organizaciones.....	32
1.3.4.1 Como Hacer Resiliente A Una Organización	34
1.3.4.2 Mentalidad Resiliente.....	36

1.3.4.3 Tipos de Resiliencia en las Organizaciones.....	36
1.3.4.4 Variables Demográficas y Resiliencia	38
1.3.5 Estrés y Resiliencia.....	39
1.3 Formulación del Problema	40
1.4 Justificación del estudio.....	40
1.6 Hipótesis.....	41
1.6.1 Hipótesis General.....	41
1.6.2 Hipótesis Específica.....	41
1.7 Objetivos.....	41
1.7.1 Objetivos Generales.....	41
1.7.2 Objetivos Específicos.....	42
1.8 Limitaciones.....	42
II. Método.....	43
2.1 Diseño de Investigación	43
2.2 Tipo de Investigación.....	43
2.3 Variables y Operacionalización	43
2.4 Población y muestra	45
2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	45
2.6 Métodos y Análisis de datos.....	62
2.6.1 Estadística Descriptiva.....	62
2.6.2 Prueba de Normalidad	62
2.6.3 Estadística Inferencial	62
III. Resultados.....	84
IV. Discusión.....	102
V. Conclusiones.....	106
VI. Recomendaciones.....	108
VII. Referencia.....	109

ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral según el Coeficiente V. de Aiken.....	48
Tabla 2	Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral, según la Prueba Binomial.	50
Tabla 3	Alfa De Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	50
Tabla 4	Método de División por mitades de la Escala de Estrés Laboral.....	51
Tabla 5	Percentiles para los siete componentes y el puntaje total.....	52
Tabla 6	Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según el Coeficiente V. de Aiken.....	57
Tabla 7	Validez de contenido de la Escala de Resiliencia de Walding y Young, según la Prueba Binomial.....	58
Tabla 8	Alfa de Cronbach de la Escala de Resiliencia de Walding y Young.....	59
Tabla 9	Método de división por mitades de la Escala de Resiliencia de Walding y Young.	59
Tabla 10	Percentiles para los cinco componentes y el puntaje total.....	60
Tabla 11	Estadísticos descriptivos de la Resiliencia.....	63
Tabla 12	Satisfacción Personal.....	64
Tabla 13	Ecuanimidad.....	65
Tabla 14	Sentirse bien solo.....	66
Tabla 15	Confianza En Sí Mismo.....	67
Tabla 16	Perseverancia.....	68
Tabla 17	Resiliencia Total.....	69
Tabla 18	Estadísticos descriptivos del Estrés.....	70
Tabla 19	Clima Organizacional.....	71
Tabla 20	Estructura Organizacional.....	72
Tabla 21	Territorio Organizacional.....	73
Tabla 22	Tecnología.....	74
Tabla 23	Influencia Del Líder.....	75
Tabla 24	Falta De Cohesión.....	76
Tabla 25	Respaldo Del Grupo.....	77
Tabla 26	Estrés Total.....	78
Tabla 27	Prueba de kolmogrov-Smirnov para estrés laboral.....	79
Tabla 28	Prueba de kolmogrov-Smirnov para resiliencia.....	80
Tabla 29	Estrés laboral y sus dimensiones según edad.....	80
Tabla 30	Estrés laboral y sus dimensiones según tiempo de servicio.....	81

Tabla 31	Resiliencia y sus dimensiones según edad.....	81
Tabla 32	Resiliencia y sus dimensiones tiempo de servicio.....	82
Tabla 33	Correlación de Spearman entre estrés laboral y resiliencia total.....	83

Índice de figuras

Figura 1	Porcentajes del nivel de Satisfacción Personal.....	64
Figura 2	Porcentajes del nivel de Ecuanimidad.....	65
Figura 3	Porcentajes del nivel de Sentirse Bien Solo.....	66
Figura 4	Porcentajes del nivel de Confianza En Sí Mismo.....	67
Figura 5	Porcentajes del nivel de Perseverancia.....	68
Figura 6	Porcentajes del nivel de Resiliencia Total.....	69
Figura 7	Porcentajes del nivel de Clima Organizacional.....	71
Figura 8	Porcentajes del nivel de Estructura Organizacional.....	72
Figura 9	Porcentajes del Territorio Organizacional.....	73
Figura 10	Porcentajes del nivel de Tecnología.....	74
Figura 11	Porcentajes del nivel de Influencia Del Líder.....	75
Figura 12	Porcentajes del nivel de Falta De Cohesión.....	76
Figura 13	Porcentajes del nivel de Respaldo De Grupo.....	77
Figura 14	Porcentajes del nivel de Estrés Total.....	78

ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN CHOFERES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2017

Génesis Victoria Tapia Espinoza

Universidad César Vallejo

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación que existe entre el estrés laboral y la resiliencia en choferes de transporte interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017. Se diseñó y establecieron correlaciones entre las variables estrés laboral y resiliencia aplicando una prueba distinta por cada variable la escala de estrés laboral de OIT-OMS, así como la escala de resiliencia de Walnig y Young.

La investigación es del tipo descriptiva - correlacional, la muestra estudiada fue de 200 choferes de transporte interprovincial de una empresa de transportes, para conocer si el estrés laboral se relaciona positivamente con la resiliencia de los choferes de transporte interprovincial, para ello se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico – intencional, debido a que no todos los participantes contarán con la misma posibilidad de ser escogidos para la aplicación de las pruebas.

Se aplicó las pruebas para la recolección de la información, las cuales constaron de 25 preguntas referentes a estrés laboral y 25 preguntas con respecto a la resiliencia.

Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos que no existe relación directa entre el estrés laboral y la resiliencia en los choferes de transportes interprovincial, es decir que los choferes de la empresa de transportes se encuentran motivados así como bien remunerados y ven a su ambiente de trabajo con el adecuado para desempeñar su rol laboral, es por ello que el nivel de estrés que presentan no es alto.

Palabras clave: Estrés, resiliencia, choferes.

LABORAL STRESS AND RESILIENCE IN CHOFERES OF A TRANSPORTATION COMPANY OF THE SANTA ANITA DISTRICT, 2017

Génesis Victoria Tapia Espinoza

César Vallejo University

ABSTRACT

The present research aims to know the relationship between work stress and resilience in drivers of interprovincial transportation of the district of Santa Anita, 2017. It is designed and established correlations between the variables labor stress and resilience by applying a different test for each variable the ILO-WHO work stress scale, as well as the resilience scale of Walnig and Young.

The research is descriptive - correlational, the sample studied was 200 drivers of interprovincial transport of a transport company, to know if the work stress is positively related to the resilience of the drivers of interprovincial transport, for that was used the technique of non - probabilistic - intentional sampling, since not all participants will have the same possibility of being chosen for the application of the tests.

Data collection tests were applied, which consisted of 25 questions related to work stress and 25 questions regarding resilience.

It was concluded, according to the results obtained, that there is no direct relationship between work stress and resilience in interprovincial transport drivers, that is, drivers of the transport company are motivated as well as well paid and come to their environment of working with the appropriate one to carry out their work role, that is why the level of stress that they present is not high.

Key words: Stress, resilience, drivers.