



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la
Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bravo Loyola, Karem Gabriela (orcid.org/0000-0002-4620-9948)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi familia, mis padres e hija por su apoyo, cariño y motivación para poder obtener el tan ansiado título profesional, lo cual permitirá que yo cumpla con mis objetivos propuestos.

Agradecimiento:

A Dios, por darme la oportunidad de poder superarme profesionalmente.

A la Universidad César Vallejo, por permitir a los estudiantes egresados de otras universidades formar parte de su familia.

A mi asesor, Dr. Abraham García Yovera, por haberme apoyado en la realización de la tesis.

A todos los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una entidad pública de Ica, por acceder a ser parte de mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables Operacionalización	11
3.3 Población y muestra	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	13
3.5 Procedimientos:	14
3.6 Método de análisis de datos:.....	14
3.7 Aspectos éticos:.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1. cruzada entre Estrés laboral vs Conocimiento	15
Tabla 2. Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Estructura	16
Tabla 3. Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Motivación	17
Tabla 4. Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Rendimiento laboral	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la gerencia de transporte de una Entidad Pública, Ica 2022. Teniendo una metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional con enfoque cuantitativo. Se contó con una población representada por 30 colaboradores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se alcanzó una correlación bilateral entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral de 0.645, teniendo correlación positiva considerable. se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y por medio de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una relación positiva considerable, esta afirmación se sustenta en el cruce de porcentaje obtenido por ambas, donde se determinó que estrés laboral influye de forma regular en el rendimiento laboral con un 46.7%.

Palabras clave: Estrés, rendimiento, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and work performance in transport management workers of a Public Entity, Ica 2022. Having an applied methodology, non-experimental design and correlational level with an approach quantitative. There was a population represented by 30 collaborators, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. As a result, a bilateral correlation was reached between the variables work stress and work performance of 0.645, having a considerable positive correlation. Spearman's Rho statistician was used, where the result of its Bilateral Sig. is 0.000 and by means of the rule (Sig. $0.000 \leq 0.05$), it was determined to affirm that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, considering that there is a considerable positive relationship, this statement is based on the crossing of the percentage obtained by both, where it was determined that work stress regularly influences work performance with 46.7%.

Keywords: stress, performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés laboral es una de las problemáticas frecuentes que perjudican la salud de los empleados en todo el mundo, el mismo que puede llevar a provocar problemas físicos o mentales, esto debido a la tensión que se produce al existir un desequilibrio por la demanda laboral y cada recurso de los trabajadores para afrontarlas, afectando así el rendimiento laboral de los mismos.

Delgado, Calvanapón & Cárdenas Rodríguez, (2020) con el estudio Estrés y desempeño laboral de los servidores de una red de salud. Cuya finalidad fue determinar la relación del estrés y desempeño organizacional en la organización en estudio. Concluyendo en el trabajo que prevalecieron niveles de estrés medio y alto; asimismo, se encontró un nivel categorizado de regular del desempeño laboral. Mediante el Rho de Spearman se estableció una relación negativa y moderada del estrés y desempeño laboral.

Mejía, et. al. (2020) en su artículo descrito como Factores que se asocian al estrés laboral en colaboradores de seis países de Latinoamérica. Cuyo propósito fue determinar cada factor socio-laboral relacionado al estrés laboral. Se concluyó que de los 2608 trabajadores que respondieron a las preguntas; que el estado de Venezuela es aquel que posee en más alto nivel de estrés con un valor de 63%. A la vez, se corroboró una mayor frecuencia del estrés en el sexo femenino.

Rojas, Flores & Cuaya, (2021) en su artículo el Principal aspecto metodológico en un estudio de estrés laboral del trabajador universitario: Una revisión sistemática. Cuyo propósito fue examinar el principal aspecto metodológico e instrumental en aquel estudio publica del 2010 al 2019, en personal docente, administrativo y personal de apoyo que labora en una universidad latinoamericana. Se concluye, a través, del uso de 15 instrumentos que evaluaron el estrés laboral y el factor sociolaboral existente con un nivel significativo de estrés laboral en cada muestra comprendida, preexistiendo necesidades de prevención de cada factor o causas asociada al presente fenómeno.

Vega & Castillo, (2020) con el artículo Factor que influye en el rendimiento laboral de los servidores del centro de salud, Latacunga. Cuya finalidad es identificar cada factor y su influencia en el rendimiento laboral, del sector salud. Se concluyó que los trabajadores del Centro de Salud Tipo C, estaría corriendo riesgos de llevar niveles bajos de rendimiento, ya que se mostró un resultado significativo

con el factor motivacional, sobre todo en las cargas laborales, siendo mayoritariamente representada por el género femenino.

Rabanal & Huamán, (2020) en su artículo Tipo de liderazgo del jefe de área y rendimiento laboral del trabajador administrativo. Cuyo propósito de investigación fue determinar cómo se relaciona el liderazgo del jefe de área administrativa y rendimiento laboral en una institución universitaria. Se concluye de la existencia de una relación directa con el liderazgo con un valor de 60.86%, así como de un rendimiento laboral que una valoración de 73.13%, influyendo significativamente en el liderazgo transformacional del jefe de área los cuales comportamiento de liderazgo transformacional, así como el transaccional.

Zúñiga, (2019) con el artículo Estrés Laboral e Influencia en el Desempeño de los colaboradores. Cuyo objetivo fue dar a conocer si el estrés laboral posee o tiene alguna influencia en el desempeño de cada trabajador dentro de las organizaciones; de una manera didáctica y sintetizada. Concluyeron que el estrés laboral es un detonante que da lugar a muchas enfermedades que perjudican la salud de los individuos; los mismos que presentan síntomas como: trastorno digestivo, ausencia de sueño, tensión muscular y dolores en la cabeza.

El presente estudio se realizará en la Gerencia de Transporte de una entidad pública, ubicada en Calle Huacachina N.º 188 Urb. Sol de Ica, la misma que se dedica al rubro de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial. Dentro de la cual, se ha venido observando que en la gerencia no se tiene un rol o responsabilidad definido en el trabajo, existe demasiada carga laboral en los trabajadores; lo cual a veces conlleva a que tengan que quedarse a realizar horas extras, no cuentan con el espacio, materiales y mobiliario necesarios para la realización de sus labores; además, se percibe que los trabajadores no se encuentran a gusto con la remuneración que perciben, también existe gran inestabilidad laboral ya que la mayor parte del trabajador no cuentan con contratos que aseguren su continuidad laboral. La misma que estaría afectando el rendimiento laboral, generando rotación del personal, insatisfacción laboral, constantes quejas de los usuarios.

Por lo anteriormente indicado, el actual trabajo intenta determinar una relación existente del estrés laboral y rendimiento laboral, la misma que ayudaría a brindar alternativas de solución.

Formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?

Problema específico: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y el conocimiento en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?, ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la estructura en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?, ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la motivación en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?

La presente investigación se justifica de manera teórica: Ya que genera aportes a cada teoría que se desarrolla en el estrés y del rendimiento laboral. Asimismo, esta investigación pretende mostrar los resultados obtenidos, lo cual permita tener una información más clara sobre la problemática que se identificó.

Justificación práctica: Con esta investigación podremos ayudar a medir el estrés laboral y la afectación que tiene en el rendimiento de los trabajadores de la Gerencia de transporte. **Justificación social:** El alcance de esta investigación servirá para que la Gerencia de Transporte pueda contrastar con la información brindada el impacto que tiene una persona con estrés laboral en la eficiencia del rendimiento de su trabajo y puedan tratar de corregirlo; lo cual, conlleve a un mejor desempeño en la atención de los servicios que ofrecen a la comunidad iqueña.

Objetivo general: Determinar la relación existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la gerencia de transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022. Determinar la relación entre el estrés laboral y la estructura en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022. Determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Hipótesis General: H₁: Si existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022; H₀: No existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Ramírez, (2018) con el trabajo, el mismo que contó con el propósito primordial de conocer cada factor que genera estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en el Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl en el Estado de México. Empleando el método cuantitativo-transversal, utilizando una muestra no probabilística, no existiendo la colaboración del personal en general, llegándose a trabajar con 8 sujetos que pertenecían al área de control escolar y la subdirección administrativa, aplicaron un cuestionario, entre ellos el de estrés laboral de la OIT-OMS, el mismo que contiene 25 preguntas asociados a los estresores laborales. Se concluyó a través del análisis de cada resultado obtenido, la formación de diferentes acciones preventivas teniendo como enfoque la educación para la salud como por ejemplo generación de lugares de encuentro por parte de los trabajadores para el desarrollo de ejercicios de respiración, meditación, relajación, control del tiempo en actividades y descanso haciendo uso la planificación. Para ello debe utilizarse la colaboración entre los entes superiores y sus colaboradores, con la intención que estos últimos mejoren su salud física, mental y organizacional considerando su puesto de trabajo y, de esta manera prevenir riesgos relacionados con el estrés laboral.

Álvarez, (2015). Con el estudio desarrollado buscó establecer la relación del estrés laboral y desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público-Venezuela. Dando a conocer las implicancias de cada factor psicosocial y de los agentes estresores que se manifiestan ya sea por una condición o el ambiente laboral. Su Método correlacional, establecido fue no experimental. Contando con una muestra que fue probabilística-intencional estando incorporada por cuarenta y un empleados administrativos. Las técnicas utilizadas se plasmaron en una observación directa y finalmente en una encuesta, y para recabar datos usaron cuestionarios. En su estudio concluyeron la incidencia de forma directa del estrés laboral y desempeño, condicionándose por cada factor social y agente estresor que se encuentran en el ambiente de trabajo, el mismo que se encuentra asociado con un valor de -0,662.

Clark, (2018). Con el estudio determinado como Factores que influyen en el desempeño organizacional de los colaboradores de servicio de la Empresa Hotelera del Sur de Sonora. Cuya finalidad de su investigación era el análisis de la

probabilidad e influencia que posee cada factor entre ellos tenemos: su satisfacción laboral, estabilidad económica, el vínculo de asociación con su superior, su condición y medio ambiental en su labor diaria, así como cada problema, el mismo que afecta el desempeño organizacional. El método realizado en su trabajo es cuantitativa-correlacional y explicativo, con un corte transversal. Su población estudiada fueron el personal que labora en el hotel de la cadena del sur de Sonora. Concluyendo que tener estabilidad económica y una excelente relación estable con cada superior tendrá un efecto positivo y significativo en el desempeño organizacional, asimismo se corroboró una existente insatisfacción en sus labores diarias, el mismo que tiene un efecto negativo y significativo con el desempeño organizacional, el cual si se trata de la mejor manera no afectaría en rendimiento laboral.

Choquejahuá, (2016). En el trabajo realizó y se planteó como propósito primordial determinar una relación del estrés laboral y desempeño de los servidores administrativos del departamento de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. Empleo un método correlacional, no experimental y de tipo transeccional. Teniendo a 67 servidores en su muestra. Concluyendo que, si se encuentran relacionadas las variables estudiadas, de acuerdo al coeficiente determinado como Pearson el mismo que cuenta con un valor que oscila con un $r=0,500^{**}= 50\%$, siendo moderado con un nivel de 0.01.

Rentería, (2021). En su investigación buscó determinar la influencia del estrés en el rendimiento organizacional de los colaboradores de la Financiera Caja Sipán-Chiclayo. La metodología aplicada es correlacional - no experimental, cuantitativa. Se consideró a una población censal de 42 colaboradores de la oficina principal que participaron en esta investigación, su herramienta utilizada fueron dos cuestionarios, los mismo que sirvieron para la medición de cada variable en estudio. Llegó a concluir que no existe influencia entre cada una de las variables estudiadas.

Lanos, (2017). En su tesis se planteó el propósito primordial de determinar cómo se relaciona el estrés y satisfacción laboral en cada trabajador en una empresa particular de transporte, los Olivos. Conto con un método descriptivo-correlacional, con el diseño no experimental y transversal. Desarrollándose este trabajo con 150 colaboradores. Empleo los instrumentos, tanto de estrés laboral OMS y de satisfacción laboral SL-SPC. Como conclusión de aceptó la hipótesis

alternativa, manifestando una existente correlación significativa e inversa de cada una de las variables en estudio. A la vez, se da a conocer un nivel elevado de estrés laboral, así mismo se encontró un nivel bajo de satisfacción de cada trabajador en la empresa estudiada.

Machuca, (2018). En el trabajo desarrollado buscó determinar cómo esta relaciona el estrés y desempeño de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación - Arequipa. Utilizó un método correlacional-transversal, su muestra se conformó por 100 trabajadores, utilizando en sus técnicas una encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Concluyeron de una existente relación inversa entre cada variable en estudio, representado por un coeficiente correlacional negativo, el mismo que tiene una valoración de -0.234^* , encontrando que está relacionada con un nivel de categorización de alto y significativo.

Mayta, (2021). En su tesis buscó determinar la influencia que posee el estrés y desempeño laboral de los colaboradores del Grupo Santa Elena–Chancay-2020. Su metodología del tipo aplicado, correlacional-no experimental, de enfoque mixto. Asimismo, su población se conformó por 25 Ingenieros y administrativos. Siendo validados los instrumentos a través del alfa de Cronbach con un valor=0,940 y 0,829, y el sig. de Shapiro-Wilk, con un valor mayor a 0.05, valores determinados a través de Pearson. Concluyendo con un valor de 0,001 de sig., así como una correlación que oscilo entre $0,643^{**}$. Determinado que el estrés físico, psicológico y el factor psicosocial afectan al personal no permitiendo el desempeño de forma correcta.

Benites, Chacaliza & Huancahuari. (2017). En su tesis conto como propósito primordial determinar el factor y nivel de estrés laboral de los trabajadores de enfermería del Hospital de la Regio de Ica. Con respecto a su metodología fue descriptiva-simple, de corte transversal, no experimental. La población fue 290 sujetos de los diferentes servicios del centro sanitario, quedando la muestra en 58 sujetos. Se concluyó la mayor parte de los trabajadores de ares de Enfermería, a través del análisis muestran niveles de estrés medio, el mismo que puede conllevar fuertes secuelas físicas y mentales de los trabajadores.

Teorías de estrés.

Según Radigues, (2017). Estrés se refiere a aquella información que emite el cerebro para mantenernos en alerta ante una situación que se vivencia y que nos

supera, colocándonos en una posición incómoda y/o inseguridad. A pesar de ser un síntoma desagradable, siempre ha existido y a la vez tiende a ser útil.

Marulanda, (2007). La describe como aquel desbalance observado por el colaborador considerando su condición psicosocial que se dan en el ámbito laboral, así como en su capacidad, característica y expectativa de cada uno.

Torres & Baillès, (2015). Se refiere a una respuesta fisiológica normal del organismo que permite enfrentar alguna demanda dentro del entorno que nos encontramos. Siendo esta acción necesaria para la vida y considerablemente eficiente para la supervivencia y reproducción.

Importancia: Vidal, (2019) señala que el estrés actualmente es un vocablo que se emplea de forma habitual, con un grave error el de normalizarlo, siendo este un fenómeno relevante en las sociedades modernas y, habitualmente en cada grupo poblacional, indicando que el estrés se está incrementando, por un mal abordaje del mismo desencadenará enfermedades y agravará las que no produce.

Clasificación: Morales, (2019) clasifica al estrés de acuerdo a su periodo de duración: Estrés agudo; siendo ella una de las formas más comunes, siendo desarrollado a corto plazo y, es condicionado por situaciones del pasado reciente y de las exigencias que se anticipan por el futuro más cercano, siendo primitivo y su función principal es la autodefensa. Estrés agudo episódico; definido como reactivo y puntual en donde el organismo sufre para adaptarse a los posibles factores que causan el estrés y que lo percibe de su medio, así como a situaciones de peligro. Este se produce de forma puntual, el mismo que puede prolongarse en el tiempo. Estrés crónico; de nivel extremo, este se da en situaciones límites, reales o percibidas, trayendo como consecuencia la sobreexposición a él. La duración de este estrés se tiende a dilatar y generando desordenes a nivel fisiológico y psicológico de forma aguda.

Tipos: Singh, Snell, Belcourt, Morris, Bohlander (2016). Estos autores determinan los siguientes tipos de estrés. Tales como el eustrés: Denominado como un estrés positivo, el mismo que acompaña a los logros y alegrías. Permite enfrentar los desafíos que se pueden encontrar en los puestos de gerencia, técnicos o de atención con usuarios. Bohlander y Snell (2008). El distrés: Denominado como estrés que genera daño, ya que genera sentimientos de

inseguridad e insuficiencia. Al encontrarse el sujeto desamparado, desesperado y/o frustrado conlleva a que el sujeto experimente este tipo de estrés.

Dimensiones. Chuzón & Enríquez (2018)

Estresores: Referido como aquel aspecto interno o externo que genera estrés, pudiendo ser incontables, por lo mismo no es factible que se puedan anotar e indicar cada uno de ellos, pero en algunos aspectos pueden ser evidentes y generar un mayor nivel de estrés e los sujetos. Por lo general los aspectos estresores son ambientales, siendo de carácter psicológico, físico, social, etc.

Prevención: Referido a las acciones o diligencias que se pueden llevar a cabo por los más altos cargos de una organización, con la intención que los sujetos que se sientan estresados, se pueda atender una adecuada salud, buscando un ideal desempeño y productividad laboral.

Consecuencias: Referido a lo que adquiere la organización a causa de los agentes estresores, como por ejemplo desmotivación, insatisfacción, cansancio, fatiga, dificultad en su concentración, rendimiento y ineficientes al tomar una decisión.

Teorías de Rendimiento laboral.

Chiavenato, (2009). Conceptualiza este término como aquella acción o conducta que se dirige al colaborador, las mismas que son relevantes para el logro de la meta empresarial. A la vez afirma que poseer un adecuado rendimiento laboral será la fortaleza más importante que posee la organización, es decir, si el colaborador siente motivación, satisfacción con su ámbito laboral, este será de beneficio y logro para la empresa, y a la vez la autorrealización del sujeto.

Bonifacio & Delgado, (2021) señalan que el término refiere a aquellas conductas relacionadas con producción de un bien o servicio, aspecto que en sí demuestra que el rendimiento laboral es eficaz y eficiente, ya que permite el logro de objetivos planteados en una organización.

Diaz, (2021) conceptualizada el rendimiento laboral como aquella conducta realizada por los colaboradores orientadas al logro de un buen desempeño de las tareas, relacionándose de forma adecuada en la empresa y, adaptándose a los diversos cambios del entorno.

Tipos:

Rendimiento de tareas, referido a la designación de acciones dirigidas al trabajador de una organización, es decir, cuando al trabajador se le solicita que ejecute una acción en la que se requiere de esfuerzo, y para que el rendimiento laboral sea el apropiado y satisfactorio para el mismo trabajador y la organización. Rendimiento contextual, referido a las exigencias de la organización, las mismas que son relevantes para el éxito y productividad de la empresa, y el contexto en donde se lleva a cabo.

Bardales, (2019) toma en cuenta los siguientes factores: 1.- Conocimiento declarativo: Referido a la comprensión de qué hacer, ya que posee información de las cosas y realidades, de los objetivos, auto información. Se compone por muchos elementos (capacidad, carácter, intereses, instrucciones, preparación, experiencia, aptitud, comunicación del tratamiento). 2.- Conocimiento acerca de los procedimientos y habilidades: Es decir los aspectos previos, y dentro de ello el aspecto psicológico, psicomotor, físico, autosugestión, habilidades interpersonales. 3.- Motivación, identificada como un actuar para la toma de decisiones, es decir, la toma de decisión para proceder o contribuir al esfuerzo, decisión el nivel de esfuerzo, y la perseveración a pesar del tiempo transcurrido.

Dimensiones del rendimiento laboral.

Conocimiento: Chuzón & Enríquez, (2018) Competencias de un sujeto para la realización eficiente de sus funciones, las mismas que fueron alcanzadas a lo largo de su experiencia, siendo reflejado en su conducta y las cualidades con las que cuenta.

Estructura administrativa: Chuzón & Enríquez, (2018). Referido a la cantidad de talentos, que permite la superación de obstáculos que se pueden desarrollar en el transcurrir de las acciones programadas, el mismo que se realiza sin dejar de lado los conocimientos en cada tarea, jefatura, área o departamento, con la que una organización se encuentra estructurada.

Motivación: Torres & Quijaite, (2019). Especifican a esta como la causante de las conductas y, del comportamiento de las personas, por ser quien determina acciones que realizan las personas para alcanzar objetivos, el alcance de una meta, entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: Fue aplicada ya que puede aportar sucesos nuevos que pueden ser útiles para la investigación, además parte de teorías generales que permite plantear soluciones. (Baena, 2014)

Diseño no experimental: Esta investigación es de diseño no experimental, indicando que son estudios que se realizan sin manipular de manera deliberada cada variable, en los que se permite solo observar aquel fenómeno de acuerdo a su ambiente natural para posteriormente analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

A la vez, será de nivel correlacional, ya que determina el nivel de correlación que existe entre cada variable determinada en la entidad en estudio de la gerencia de transportes. Según Rodríguez (2020) nos indica que este nivel está referido a los trabajos sistémicos o estudios estadísticos, relacionado dos o más variables.

Finalmente, conto con un enfoque cuantitativo ya que se utiliza diversos datos para posteriormente determinar cada hipótesis, para ello se basa en mediciones numéricas y los análisis estadísticos. Bernal, (2016) manifiesta que está fundamentada en medir cada característica de aquel fenómeno social, derivado de nuestros marco teórico determinando y proceder a analizar diversos postulados que expresen un relación entre cada variables en estudio, realizada de manera deductiva.

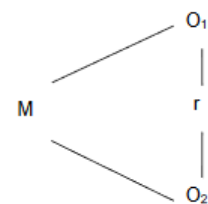
Dónde:

M = Muestra

O_1 = variable 01

O_2 = variable 02

r = relación entre las variables



3.2 Variables Operacionalización

V1: Estrés Laboral

Definición Conceptual

Radigues, (2017). Estrés se refiere a aquella información que emite el cerebro para mantenernos en alerta ante una situación que se vivencia y que nos supera, colocándonos en una posición incómoda y/o inseguridad. A pesar de ser un síntoma desagradable, siempre ha existido y a la vez tiende a ser útil.

Definición operacional

En el presente trabajo se realizará la medición a través de una encuesta de acuerdo a cada dimensión establecida.

Dimensiones

Estresores

- Ambiente Físico
- Tareas
- Organizacionales

Prevención

- Horario de Trabajo
- Participación
- carga de trabajo
- Entorno social

Consecuencias

- Físicas
- Psicológicas
- Empresariales

Escala de medición: Ordinal

V2: Rendimiento Laboral

Definición Conceptual

Chiavenato (2009) Es la acción o comportamiento que está en la mira del colaborador de los cuales es relevante el alcance de las metas de la empresa.

Definición operacional

Se realizará la medición de la relación que existe entre la estructura de la entidad, conocimientos y la motivación que el individuo tiene para llevar a cabo sus actividades dentro de la entidad.

Dimensiones

Conocimiento

- Contribución a la solución
- de problemas
- Metas empresariales
- Capacidad de los
- colaboradores

Estructura

- Jerarquía de la empresa
- Política
- Producción

Motivación

- Recompensas
- satisfacción laboral
- Capacitación

3.3 Población y muestra

Población: el actual estudio estableció a una población de 30 trabajadores de la Gerencia de Transporte de una entidad pública. Según Lerma (2016) refiere que la población es un conjunto representativo de una misma especie de las cuales se puede estudiar ya sean características y cosas en común.

- **Criterios de inclusión:** se realizará a los trabajadores bajo Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y el personal que ofrecen sus servicios bajo la modalidad de recibo por honorarios.
- **Criterios de exclusión:** se encuentran excluido aquellos trabajadores bajo el Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 276 y el cuerpo de Inspectores Municipales de Transporte.

Muestra: la presente investigación cuenta con una muestra de 30 trabajadores debido a que nuestra población es finita.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: se contó con la utilización de la técnica la encuesta. Según García (2016) la establece como aquel método utilizado para recabar la información a través de interrogantes, cuya respuesta se obtiene de manera oral o escrita, con la finalidad de un estudio, hecho o fenómeno determinado a través de las expresiones de cada sujeto empleado en nuestra muestra.

Instrumento: Para el actual trabajo se usó el cuestionario ya que es uno de los elementos básicos para realizar una encuesta. Según Pimienta y De la Orden (2017) lo manifiesta como aquel conjunto de interrogantes que se elaboran de forma organizada, los mismos que tienen como fin recabar datos en relación a la temática estudiada.

Validez: se contó con la validación de 03 especialistas en el tema para la revisión y aprobación de nuestro instrumento; y dieron su opinión favorable con respecto a la elaboración. Según Dessler & Varela (2017) menciona la validez como aquella precisión con la que se aprueba un instrumento, etcétera, y mide diversos elementos como la precisión, claridad y pertinencia

Confiabilidad: se utilizó el Alfa de Cronbach a fin de obtener un sustento estadístico de la fiabilidad del cuestionario. Según Dessler & Varela (2017) refiere la confiabilidad como aquella consistencia en cada puntuación obtenida en relación a las interrogantes de cada variable en estudio, los mismo que se repiten exactamente a las mismas pruebas o una forma equivalente.

3.5 Procedimientos:

Se elaboró un cuestionario de acuerdo a las teorías de nuestras variables y dimensiones según sus autores. Asimismo, se cumplió con los protocolos de seguridad lo que permitió luego realizar la encuesta de la evaluación una vez obtenida la autorización por la entidad. Se procesaron y tabularon cada información o dato recolectados para obtener el resultado esperado.

3.6 Método de análisis de datos:

Según Hernández (2015) refiere al análisis realizado, el mismo que toma en cuenta cada nivel para medir cada variable a través de la estadística, la cual puede ser la descriptiva como la descrita de inferencial. **Descriptivo:** Para analizar la información se utilizó el estadístico SPSS 26. Se hizo un análisis descriptivo de los datos generales, de cada variable. Según Hernández, (2018) manifiesta que tiene como propósito la especificación de cierta propiedad, característica de concepto, fenómeno, variable o hecho en aquellos contextos determinados. **Inferencial:** se analizó hipótesis planteadas mediante un coeficiente de correlación hallando ciertos valores numéricos. Según Hernández, (2018) sirve para estimar algún parámetro (generalizando una población) y determinar una hipótesis. Posteriormente de cada resultado se interpreta cada valoración o significancia obtenida estadísticamente.

3.7 Aspectos éticos:

Se solicitó a la representante de la entidad pública la autorización correspondiente para que se brinde el acceso y las facilidades de poder realizar la encuesta; asimismo se les indico a los trabajadores que se salvaguardara el anonimato de su identidad. Por otro lado, se mencionan a los autores que nos hemos amparado para realizar la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 01: Determinar la relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Tabla 1.

Cruzada entre Estrés laboral vs Conocimiento.

		Conocimiento			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Estrés laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,539** Sig. (bilateral) 0,002
	Regular	0,0%	46,7%	13,3%	60,0%	
	Optimo	0,0%	13,3%	26,7%	40,0%	
Total		0,0%	60,0%	40,0%	100,0%	

Nota. Con respecto a la tabla 01, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión conocimiento de 0.539, induciendo con lo afirmado de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el conocimiento.

Para la hipótesis específica 01, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.002 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con el conocimiento con un 46.7%.

Entonces, en relación al análisis inferencial en la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública de Ica, debería implementar planes para el estrés laboral con el fin mejorar el conocimiento.

Objetivo Específico 02: Determinar la relación entre el estrés laboral y la estructura en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la estructura en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y la estructura en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Tabla 2.

Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Estructura.

		Estructura			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Estrés laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,729** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	50,0%	10,0%	60,0%	
	Optimo	0,0%	6,7%	33,3%	40,0%	
Total		0,0%	56,7%	43,3%	100,0%	

Nota. En relación con la tabla 02, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión estructura de 0.729, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y la estructura.

Para la hipótesis específica 02, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con la estructura con un 50.0%. Entonces, en relación al análisis inferencial en la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública de Ica, debería implementar planes para el estrés laboral, permitiendo ayudar a la estructura.

Objetivo Específico 03: Determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la motivación en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y la motivación en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Tabla 3.

Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Motivación.

		Motivación			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Estrés laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,564** Sig. (bilateral) 0,001
	Regular	0,0%	56,7%	3,3%	60,0%	
	Optimo	3,3%	13,3%	23,3%	40,0%	
Total		3,3%	70,0%	26,7%	100,0%	

Nota. En relación con la tabla 03, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión motivación de 0.564, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y la motivación.

Para la hipótesis específica 03, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.001 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con la motivación con un 56.7%. Entonces, en relación al análisis inferencial en la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública de Ica, debería implementar planes para manejar el estrés laboral, permitiendo mejorar la motivación.

Objetivo General: Determinar la relación existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la gerencia de transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

H₁: Si existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022

H₀: No existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.

Tabla 4.

Tabla cruzada entre Estrés laboral vs Rendimiento laboral.

		Rendimiento laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Estrés laboral	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,645** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	46,7%	13,3%	60,0%	
	Optimo	0,0%	13,3%	26,7%	40,0%	
Total		0,0%	60,0%	40,0%	100,0%	

Nota. En relación con la tabla 04, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral de 0.645, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral.

Para la hipótesis general, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con el rendimiento laboral con un 46.7%.

Entonces, en relación al análisis inferencial en la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública de Ica, debería implementar planes para manejar el estrés laboral, permitiendo mejorar el rendimiento laboral.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discute nuestros resultados obtenidos a través de nuestro instrumento el mismo que se realiza contrastando cada resultado con otras investigaciones o teorías.

En relación al objetivo general manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral de 0.645, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral. Para la hipótesis general, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con el rendimiento laboral con un 46.7%. Los resultados encontrados lo puedo contrastar con los estudios del Mayta, (2021). En su tesis buscó determinar la influencia que posee el estrés y desempeño laboral de los colaboradores del Grupo Santa Elena–Chancay-2020. Su metodología del tipo aplicado, correlacional-no experimental, de enfoque mixto. Asimismo, su población se conformó por 25 Ingenieros y administrativos. Siendo validados los instrumentos a través del alfa de Cronbach con un valor=0,940 y 0,829, y el sig. de Shapiro-Wilk, con un valor mayor a 0.05, valores determinados a través de Pearson. Concluyendo con un valor de 0,001 de sig., así como una correlación que oscilo entre 0,643**. Determinado que el estrés físico, psicológico y el factor psicosocial afectan al personal no permitiendo el desempeño de forma correcta. De acuerdo a lo mencionado se puede deducir que los estudios de estrés laboral y rendimiento laboral son muy importantes; ya que el estrés impacta potencialmente en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, lo cual puede conllevar a la falta de eficiencia afectando la productividad. Según los autores Estrés se refiere a aquella información que emite el cerebro para mantenernos en alerta ante una situación que se vivencia y que nos supera, colocándonos en una posición incómoda y/o inseguridad. A pesar de ser un síntoma desagradable, siempre ha existido y a la vez tiende a ser útil.

En relación al objetivo específico 01, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión conocimiento de 0.539, induciendo con lo afirmado de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el conocimiento. Para la hipótesis específica 01, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.002 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con el conocimiento con un 46.7%. Los resultados lo podemos constatar con lo indicado por el autor Marulanda, (2007). La describe como aquel desbalance observado por el colaborador considerando su condición psicosocial que se dan en el ámbito laboral, así como en su capacidad, característica y expectativa de cada uno. Esta variable está muy relacionada con el conocimiento el cual está definido por los autores Chuzón & Enríquez, (2018) Competencias de un sujeto para la realización eficiente de sus funciones, las mismas que fueron alcanzadas a lo largo de su experiencia, siendo reflejado en su conducta y las cualidades con las que cuenta y que se ve reflejada en el comportamiento y las cualidades con las que cuenta. En ese sentido se puede deducir que una persona que cuenta con conocimientos, y trabaja en un entorno agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy elevado a comparación del que puede lograr un trabajador, sin formación y que se desempeña en un entorno dañino.

En relación al objetivo específico 02 manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión estructura de 0.729, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y la estructura. Para la hipótesis específica 02, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con la estructura con un 50.0%. Los resultados lo podemos constatar con lo indicado por los autores Torres y Baillès, (2015). Se refiere a una respuesta

fisiológica normal del organismo que permite enfrentar alguna demanda dentro del entorno que nos encontramos. Siendo esta acción necesaria para la vida y considerablemente eficiente para la supervivencia y reproducción. Esta variable está muy relacionada con la estructura administrativa de la cual los autores Chuzón & Enríquez, (2018). Referido a la cantidad de talentos, que permite la superación de obstáculos que se pueden desarrollar en el transcurrir de las acciones programadas, el mismo que se realiza sin dejar de lado los conocimientos en cada tarea, jefatura, área o departamento, con la que una organización se encuentra estructurada. Por lo mencionado podemos precisar que la estructura administrativa es un esquema formal que representa las relaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que articulan a un conjunto de personas, unidades y funciones, que están orientados a la consecución de unos objetivos determinados, por lo cual si los empleados se encuentran sometidos a niveles inmanejables de estrés, experimentan episodios de ansiedad y malestares físicos, esto hará que pierdan la concentración en el trabajo, provocando errores que pueden afectar al resto de las áreas de trabajo.

En relación al objetivo específico 03, manejamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión motivación de 0.564, induciendo con lo afirmado, de un existente grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y la motivación. Para la hipótesis específica 03, se usó el estadígrafo Rho de Spearman, resultando un Sig. Bilateral de 0.001 menor a 0.05, por lo que se determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula; la presente afirmación está sustentada por el cruce de porcentaje lograda para ambas, determinado que el estrés laboral tiene una influencia de forma regular con la motivación con un 56.7%. Los resultados lo podemos concertar con lo definido por el autor Estrés se refiere a aquella información que emite el cerebro para mantenernos en alerta ante una situación que se vivencia y que nos supera, colocándonos en una posición incómoda y/o inseguridad. A pesar de ser un síntoma desagradable, siempre ha existido y a la vez tiende a ser útil. Marulanda, (2007). La describe como aquel desbalance observado por el colaborador considerando su condición psicosocial que se dan en el ámbito laboral, así como en su capacidad, característica y expectativa de cada uno. Este síntoma, aunque poco agradable,

siempre ha existido y es muy útil. Esta variable está muy relacionada con la motivación; la cual los autores Torres & Quijaite, (2019). Especifican a esta como la causante de las conductas y, del comportamiento de las personas, por ser quien determina acciones que realizan las personas para alcanzar objetivos, el alcance de una meta, entre otros. En ese sentido por lo antes mencionado se puede deducir que, la motivación resulta de la situación que rodea al individuo y la forma de como este interactúa, quiere decir que, si el trabajador se siente motivado y satisfecho con su entorno laboral, esto reducirá su nivel de estrés siendo beneficioso para alcanzar las metas que tenga planteadas la organización, así como para la autorrealización del trabajador; lo cual permitirá un mejor rendimiento laboral. Según los autores Céspedes & Ireijo (2015). Menciona a la motivación como uno de los componentes esenciales para el desarrollo de cada competencia en cada miembro del equipo o grupo de trabajo, puesto que estimular, orientan y brinda energías, las mismas que permitirán o proporcionarán el alineamiento de cada individuo hacia la dirección y las metas trazadas.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se concluye la existencia de una correlación positiva considerable; entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral para ello se utilizó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0.645 y el resultado del Sig. Bilateral es 0.000; por lo cual, se determina rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. En relación al objetivo específico 01, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable entre la variable estrés laboral y la dimensión conocimiento para ello se usó Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0.539. se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman donde el Sig. Bilateral es 0.002 por lo que se determina en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
3. En relación al objetivo específico 02, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva considerable, se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre la variable estrés laboral y la dimensión estructura de 0.729. Para la prueba de aceptación o rechazo, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el Sig. Bilateral es 0.000, por lo que se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
4. En relación al objetivo específico 03, se puede concluir que existe un grado de correlación positiva considerable, se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre la variable estrés laboral y la dimensión motivación de 0.564. Para la prueba de aceptación o rechazo, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.001 por lo que se determinó en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia al objetivo general, se recomienda a los responsables de la Gerencia de Transporte de una entidad pública de Ica, crear estrategias que disminuyan el estrés laboral enfocándose a reducir los factores estresores del ambiente físico, creando un lugar de trabajo cómodo, con el espacio y los recursos necesarios para desempeñar bien sus labores; lo cual permita mejorar rendimiento laboral.

En referencia al objetivo específico 01, se recomienda a los responsables de la Gerencia de Transporte de una entidad pública de Ica, crear estrategias que permitan reducir el estrés laboral a través de la prevención acumulación de tareas y de este modo evitar que el trabajador realice horas extraordinarias a su jornada diaria de trabajo, asimismo transmitir claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, lo cual permita mejorar el conocimiento del trabajador, así como su rendimiento laboral.

En referencia al objetivo específico 02, se recomienda a los responsables de la Gerencia de Transporte de una entidad pública de Ica, implementar estrategias de que disminuyan el estrés laboral mejorando el entorno social de los trabajadores fomentando el apoyo mutuo entre compañeros y la participación de los colaboradores para aportar ideas, decisiones o acciones que afecten a su trabajo y a la estructura organizacional; lo cual permitirá mejorar el rendimiento laboral.

En referencia al objetivo 03, se recomienda a los responsables de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública de Ica, crear talleres que reduzcan las consecuencias físicas y psicológicas generadas por estrés laboral con la fomentación de actividades de relajación e interacción con sus compañeros; de este modo se puedan sentir mas motivados y mejoren su rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Alcover, C. y Cols, M. (2009). Introducción a la Psicología del trabajo. (11 ed.). España: McGraw-Hill.
- Álvarez, H. (2015) El Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público, (Tesis Postgrado). Universidad de Carabobo. La Morita.
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación serie integral por competencias. México, D. F. Grupo editorial Patria, S.A.
- Bardales, M. (2019) Gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa de Transportes de Personal Jessica Tours SAC. Lima 2017. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3875/UNFV_BARDALES_RIVERA_MARCO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, G., Chacaliaza C. & Huanchuari J. (2017). Factores y Niveles de Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016, (Tesis Pregrado) Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. Ica.
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2016) Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (4 ed.). Pearson Educación de Colombia S.A.S.
<https://es.book4you.org/book/11810697/ab1248>
- Bonifacio, K. & Delgado, H. (2021) Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en la empresa SEPROIN E.I.R.L Rímac - Lima, 2021. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71599/Bonifacio_BKL-Delgado_SHS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Céspedes, S.& Ireijo, E. (2015). relación entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia en los equipos de trabajo. (Tesis Posgrado). Universidad del Pacifico. Lima.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2950/CespedesSandra_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. (9 ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Choquejahu, L. (2016). Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016. (Tesis Pregrado) Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3

Chuzón, A., & Enríquez, P. (2018). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Edpyme Alternativa S.A Motupe, 2016. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Motupe - Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Clark, Y. (2018). Factores que Influyen en el Desempeño Laboral de los Empleados de Servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora. (Tesis Postgrado). Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey.

<http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Delgado, S., Calvanapon, F. & Cardenas K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Diaz, S. (2021) Capacitación y rendimiento laboral del personal obrero en la constructora Maciza EIRL, Zarumilla – Tumbes, 2021. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70316/Diaz_NS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dessler, G. & Varela, R. (2017). Administración de Recursos Humanos (6 ed.), Pearson Educación de México, S.A

<https://es.b-ok.lat/book/5571614/d29932>

García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores (1 ed.). Ediciones de la U.

- https://books.google.com.pe/books?id=JiwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=encuesta&f=false
- Hernández, R. (2015) Metodología de la investigación (6 ed.), McGraw-hill/ Interamericana Editores, S.A. <https://es.b-ok.lat/book/6150679/20adb4>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill Interamericana Editores, S.A. <https://es.b-ok.lat/book/5542480/175916>
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. ed.) Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Lanos, M. (2017). Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa particular de transporte del distrito de Los Olivos, 2017. (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3315/Llanos_OM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, antiproyecto y 37 proyecto. (5ª. Ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Lesley, S. (2004). Manejo de estrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales, Editorial El Manual Moderno S.A. <https://es.b-ok.lat/book/11900728/3cd5dd>
- Machuca, J. (2018) en su investigación Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Arequipa. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marulanda I. (2007) Estrés Laboral Enemigo Silencioso de la Salud Mental y la Satisfacción Con La Vida. Uniandes. Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de psicología Centro de Estudios Socio culturales e Internacionales – CESO, Ediciones Uniandes. <https://es.b-ok.lat/book/11026071/b68b77>
- Mayta, N. (2021) El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo santa elena – chancay, año 2020. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho.

- <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5090/MAYTA%20PALOMINO%2C%20NATHALY%20WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, C., Chacon J., Enamorado O., Garnica L., Chacón, S. & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 19 de marzo de 2022. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Morales, D. (2019). Relación Entre el estrés y la motivación en el ámbito laboral, con hincapié en el personal sanitario durante la declaración de alerta sanitaria por Covid 19. (Tesis Pregrado). Universidad de la Laguna. Tenerife, España. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20813/Relacion%20Entre%20El%20Estres%20Y%20La%20Motivacion%20En%20El%20Ambito%20Laboral,%20Con%20Hincapie%20En%20El%20Personal%20Sanitario%20Durante%20La%20Declaracion%20De%20Alerta%20Sanitaria%20Por%20Covid%2019.pdf?sequence=1>
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida. (3 ed.). Pearson Educación de México S.A. <https://es.b-ok.lat/book/3520173/d8a7f0>
- Rabanal, R. & Huamán, C. (2020). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 2(2), 26-30. doi:<http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.525>
- Radigues, G. (2017) Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo. Titivillus. <https://es.b-ok.lat/s/estr%C3%A9s?page=2>
- Ramírez, T. (2018) Estrés laboral en Auxiliares Administrativos y Secretarias en una Universidad Pública del Estado de México (Tesis Pregrado) Universidad Autónoma del Estado de México. Nezahualcóyotl. [https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018 Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018%20Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Renteria, E. (2021). Influencia del Estrés en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Financiera Caja Sipán – Chiclayo. (Tesis Pregrado).

- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL_RenteriaPortillaEnzoRenato.pdf
- Rodríguez, Y. (2020). Metodología de la Investigación. Klik Soluciones Educativas S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Singh, P., Snell, S., Belcourt, M., Morris S. & Bohlander, G. (2016) Managing Human Resources. Editorial Nelson Education.
- Torres, X. & Baillès, E. (2015). Comprender el estrés: Estrés y salud. Resiliencia: el desarrollo de la entereza frente a la adversidad. Estrategias de control del estrés. Nueva visión del estrés. Editorial Amat. <https://es.book.lat/book/21259934/34dfb8>
- Torres, J. & Quijaite, P. (2019). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad Maria Auxiliadora. Lima. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, M. & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *Revista La U Investiga* 31 de diciembre de 2020 [citado 19 de marzo de 2022]; 7(2):39. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. (1ª ed.). Prensas de la Universidad de Zaragoza
https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>.

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés Laboral	Radigues, (2017). El estrés es una información emitida por el cerebro para alertarnos de que vivimos una situación que nos supera, que nos coloca en una situación incómoda y/o nos da inseguridad.	En el presente trabajo se realizará la medición a través de una encuesta de acuerdo a cada dimensión establecida	Estresores	Ambiente Físico	Ordinal
				Tareas	
				Organizacionales	
			Prevención	Horario de Trabajo	
				Participación	
				carga de trabajo	
				Entorno social	
			Consecuencias	Físicas	
				Psicológicas	
				Empresariales	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento Laboral	Chiavenato (2009) Es la acción o comportamiento que está en la mira del colaborador de los cuales es relevante el alcance de las metas de la empresa.	se realizará la medición de la relación que existe entre la estructura de la entidad, conocimientos y la motivación que el individuo tiene para desarrollar sus actividades dentro de la entidad.	Conocimiento	Contribución a la solución de problemas	Ordinal
				Metas empresariales	
				Capacidad de los colaboradores	
			Estructura	Jerarquía de la empresa	
				Política	
				Producción	
			Motivación	Recompensas	
				satisfacción laboral	
				Capacitación	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la gerencia de transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: Si existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022; H₀: No existe relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p>	<p>Variable 01</p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Dimensiones de variable 01</p> <p>Estresores</p> <p>Prevención</p> <p>Consecuencias</p>	<p>Indicadores de variable 01</p> <p>Ambiente Físico Tareas Organizacionales</p> <p>Horario de Trabajo Participación carga de trabajo Entorno social</p> <p>Físicas Psicológicas Empresariales</p>	<p>Tipo de Inv.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental Nivel: correlacional</p> <p>Población:</p> <p>30</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y el conocimiento en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la estructura en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la motivación en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la estructura en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y el conocimiento en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la estructura en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y la estructura en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>H₁: Existe relación entre el estrés laboral y la motivación en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p> <p>H₀: No Existe relación entre el estrés laboral y la motivación en los trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022.</p>	<p>Variable 02</p> <p>Rendimiento Laboral</p>	<p>Dimensiones de variable 02</p> <p>Conocimiento</p> <p>Estructura</p> <p>Motivación</p>	<p>Indicadores de variable 02</p> <p>Contribución a la solución de problemas Metas empresariales Capacidad de los Colaboradores</p> <p>Jerarquía de la empresa Política Producción</p> <p>Recompensas satisfacción laboral Capacitación</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE ESTRES LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

ESTRÉS LABORAL	TA	A	I	D	TD
Estresores	5	4	3	2	1
Ambiente Físico					
1. ¿El ambiente de trabajo es cómodo, existe el espacio y los recursos necesarios para desempeñar tus labores?					
2. ¿La conexión de internet suele falla frecuentemente generándole incomodidad?					
Tareas					
3. ¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo?					
4. ¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo?					
Organizacionales					
5. ¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades?					
6. ¿Existen buenas relaciones interpersonales. Comunicación y apoyo entre compañeros?					
Prevención	TA	A	I	D	TD
Horario de trabajo	5	4	3	2	1
7. ¿Los horarios son flexibles, se puede encontrar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar?					
8. ¿Cuenta con horarios fijos, realizas horas extraordinarias?					
Participación					
9. ¿Le permiten aportar ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?					
10. ¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?					

Carga de trabajo					
11. ¿Siente que existe sobre carga laboral que influye en el rendimiento laboral?					
12. ¿siente que parte de la carga de su trabajo no van de acuerdo con sus funciones?					
Entorno social					
13. ¿La institución fomenta actividades de relajación e interacción con sus compañeros que reduzcan el estrés laboral y mejoren las relaciones entre los trabajadores?					
14. ¿Siente que su jefe lo presiona para realizar sus labores?					
Consecuencias	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Físicas					
15. ¿En algunas situaciones que se dan el trabajo, presenta signos de ansiedad?					
16. ¿Al finalizar su jornada laboral se siente fatigado?					
Psicológicas					
17. ¿Se siente desmotivado con su área trabajo?					
18. ¿Constantemente tiene dificultades de concentración para realizar sus labores?					
Empresariales					
19. ¿En los últimos 05 meses has tenido alguna rotación de puesto?					
20. ¿Constantemente recibes quejas de los usuarios que realizan sus trámites?					
RENDIMIENTO LABORAL	TA	A	I	D	TD
Conocimiento	5	4	3	2	1
Contribución a la resolución de problemas					
21. ¿Recibe capacitación para la solución de problemas?					
22. ¿Recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?					
Metas empresariales					
23. ¿Las tareas asignadas aportan al cumplimiento de las metas propuestas?					
24. ¿Cumple con los plazos establecidos de los trámites administrativos?					
Capacidad de los colaboradores					
25. ¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?					
26. ¿Está el usuario de acuerdo con el resultado de sus solicitudes?					
Estructura	TA	A	I	D	TD

Jerarquía de la empresa	5	4	3	2	1
27. ¿Respetan los niveles jerárquicos?					
28. ¿Le cuesta iniciar una relación interpersonal con personal otras áreas?					
Política					
29. ¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera?					
30. ¿La institución tiene políticas para incentivar el rendimiento laboral de los trabajadores?					
Producción					
31. ¿Se evalúa la calidad de su trabajo?					
32. ¿Logra cumplir con los objetivos establecidos por la entidad?					
Motivación	TA	A	I	D	TD
Recompensas	5	4	3	2	1
33. ¿Se le reconoce por su buen trabajo?					
34. ¿Se le otorgan recompensas económicas por el logro de objetivos?					
Satisfacción laboral					
35. ¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?					
36. ¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?					
Capacitación					
37. ¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?					
38. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estresores							
1	¿El ambiente de trabajo es cómodo, existe el espacio y los recursos necesarios para desempeñar tus labores?	Si		Si		Si		
2	¿La conexión de internet suele falla frecuentemente generándole incomodidad?	Si		Si		Si		
3	¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo?	Si		Si		Si		
5	¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales, comunicación y apoyo entre compañeros?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Prevención	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los horarios son flexibles, se puede encontrar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar?	Si		Si		Si		
8	¿Cuenta con horarios fijos, realizas horas extraordinarias?	Si		Si		Si		
9	¿Le permiten aportar ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Siente que existe sobre carga laboral que influye en el rendimiento laboral?	Si		Si		Si		
12	¿Siente que parte de la carga de su trabajo no van de acuerdo con sus funciones?	Si		Si		Si		
13	¿La institución fomenta actividades de relajación e interacción con sus compañeros que reduzcan el estrés laboral y mejoren las relaciones entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
14	¿Siente que su jefe lo presiona para realizar sus labores?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Consecuencias	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿En algunas situaciones que se dan el trabajo, presenta signos de ansiedad?	Si		Si		Si		
16	¿Al finalizar su jornada laboral se siente fatigado?	Si		Si		Si		
17	¿Se siente desmotivado con su área trabajo?	Si		Si		Si		
18	¿Constantemente tiene dificultades de concentración para realizar sus labores?	Si		Si		Si		
19	¿En los últimos 05 meses has tenido alguna rotación de puesto?	Si		Si		Si		
20	¿Constantemente recibes quejas de los usuarios que realizan sus trámites?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson **DNI:** 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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, 02 de junio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento							
1	¿Recibe capacitación para la solución de problemas?	Si		Si		Si		
2	¿Recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?	Si		Si		Si		
3	¿Las tareas asignadas aportan al cumplimiento de las metas propuestas?	Si		Si		Si		
4	¿Cumple con los plazos establecidos de los trámites administrativos?	Si		Si		Si		
5	¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?	Si		Si		Si		
6	¿Está el usuario de acuerdo con el resultado de sus solicitudes?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Respetar los niveles jerárquicos?	Si		Si		Si		
8	¿Le cuesta iniciar una relación interpersonal con personal otras áreas?	Si		Si		Si		
9	¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera?	Si		Si		Si		
10	¿La institución tiene políticas para incentivar el rendimiento laboral de los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Se evalúa la calidad de su trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Logra cumplir con los objetivos establecidos por la entidad?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se le reconoce por su buen trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
15	¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?	Si		Si		Si		
16	¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?	Si		Si		Si		
17	¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?	Si		Si		Si		
18	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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, 02 de junio de 2022.



 Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estresores								
1	¿El ambiente de trabajo es cómodo, existe el espacio y los recursos necesarios para desempeñar tus labores?	Si		Si		Si		
2	¿La conexión de internet suele falla frecuentemente generándole incomodidad?	Si		Si		Si		
3	¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo?	Si		Si		Si		
5	¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales, comunicación y apoyo entre compañeros?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Prevención								
7	¿Los horarios son flexibles, se puede encontrar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar?	Si		Si		Si		
8	¿Cuenta con horarios fijos, realizas horas extraordinarias?	Si		Si		Si		
9	¿Le permiten aportar ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Siente que existe sobre carga laboral que influye en el rendimiento laboral?	Si		Si		Si		
12	¿siente que parte de la carga de su trabajo no van de acuerdo con sus funciones?	Si		Si		Si		
13	¿La institución fomenta actividades de relajación e interacción con sus compañeros que reduzcan el estrés laboral y mejoren las relaciones entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
14	¿Siente que su jefe lo presiona para realizar sus labores?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Consecuencias								
15	¿En algunas situaciones que se dan el trabajo, presenta signos de ansiedad?	Si		Si		Si		
16	¿Al finalizar su jornada laboral se siente fatigado?	Si		Si		Si		
17	¿Se siente desmotivado con su área trabajo?	Si		Si		Si		
18	¿Constantemente tiene dificultades de concentración para realizar	Si		Si		Si		

	sus labores?						
19	¿En los últimos 05 meses has tenido alguna rotación de puesto?	Si		Si		Si	
20	¿Constantemente recibes quejas de los usuarios que realizan sus trámites?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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, 02 de junio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento								
1	¿Recibe capacitación para la solución de problemas?	Si		Si		Si		
2	¿Recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?	Si		Si		Si		
3	¿Las tareas asignadas aportan al cumplimiento de las metas propuestas?	Si		Si		Si		
4	¿Cumple con los plazos establecidos de los trámites administrativos?	Si		Si		Si		
5	¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?	Si		Si		Si		
6	¿Está el usuario de acuerdo con el resultado de sus solicitudes?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Estructura								
7	¿Respetar los niveles jerárquicos?	Si		Si		Si		
8	¿Le cuesta iniciar una relación interpersonal con personal otras áreas?	Si		Si		Si		
9	¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera?	Si		Si		Si		
10	¿La institución tiene políticas para incentivar el rendimiento laboral de los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Se evalúa la calidad de su trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Logra cumplir con los objetivos establecidos por la entidad?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Motivación								
13	¿Se le reconoce por su buen trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
15	¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?	Si		Si		Si		
16	¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?	Si		Si		Si		
17	¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?	Si		Si		Si		
18	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador: **Heredia Llatas Flor Delicia** **DNI: 41365424**

 Especialidad del validador: **Lic. Administración**
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

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, 02 de junio de 2022.



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estresores								
1	¿El ambiente de trabajo es cómodo, existe el espacio y los recursos necesarios para desempeñar tus labores?	Si		Si		Si		
2	¿La conexión de internet suele falla frecuentemente generándole incomodidad?	Si		Si		Si		
3	¿Existen muchas operaciones para realizar en poco tiempo, debido al volumen de trabajo?	Si		Si		Si		
4	¿Existen procesos estandarizados de tareas para apremiar el tiempo?	Si		Si		Si		
5	¿Existe claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades?	Si		Si		Si		
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales, comunicación y apoyo entre compañeros?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Prevención								
7	¿Los horarios son flexibles, se puede encontrar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar?	Si		Si		Si		
8	¿Cuenta con horarios fijos, realiza horas extraordinarias?	Si		Si		Si		
9	¿Le permiten aportar ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo?	Si		Si		Si		
10	¿Siente que puede hablar honestamente sobre los problemas que le afectan en el lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
11	¿Siente que existe sobre carga laboral que influye en el rendimiento laboral?	Si		Si		Si		
12	¿siente que parte de la carga de su trabajo no van de acuerdo con sus funciones?	Si		Si		Si		
13	¿La institución fomenta actividades de relajación e interacción con sus compañeros que reduzcan el estrés laboral y mejoren las relaciones entre los trabajadores?	Si		Si		Si		
14	¿Siente que su jefe lo presiona para realizar sus labores?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Consecuencias								
15	¿En algunas situaciones que se dan el trabajo, presenta signos de ansiedad?	Si		Si		Si		
16	¿Al finalizar su jornada laboral se siente fatigado?	Si		Si		Si		
17	¿Se siente desmotivado con su área trabajo?	Si		Si		Si		
18	¿Constantemente tiene dificultades de concentración para realizar	Si		Si		Si		

19	¿En los últimos 05 meses has tenido alguna rotación de puesto?	Si		Si		Si		
20	¿Constantemente recibes quejas de los usuarios que realizan sus trámites?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

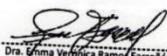
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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, 02 de junio de 2022.


 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 CLUBAP 15066 - Región Lambayeque
 JUEZ - EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Recibe capacitación para la solución de problemas?	Si		Si		Si		
2	¿Recurre de manera inmediata a especialistas en caso ocurra un imprevisto en el área?	Si		Si		Si		
3	¿Las tareas asignadas aportan al cumplimiento de las metas propuestas?	Si		Si		Si		
4	¿Cumple con los plazos establecidos de los trámites administrativos?	Si		Si		Si		
5	¿Las capacitaciones son evaluadas en el desarrollo de sus labores?	Si		Si		Si		
6	¿Está el usuario de acuerdo con el resultado de sus solicitudes?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Estructura		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Respetan los niveles jerárquicos?	Si		Si		Si		
8	¿Le cuesta iniciar una relación interpersonal con personal otras áreas?	Si		Si		Si		
9	¿Los conflictos son resueltos de la mejor manera?	Si		Si		Si		
10	¿La institución tiene políticas para incentivar el rendimiento laboral de los trabajadores?	Si		Si		Si		
11	¿Se evalúa la calidad de su trabajo?	Si		Si		Si		
12	¿Logra cumplir con los objetivos establecidos por la entidad?	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Motivación		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Se le reconoce por su buen trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿Se le otorga recompensas económicas por el logro de objetivos?	Si		Si		Si		
15	¿Generalmente se siente satisfecho al realizar sus labores diarias?	Si		Si		Si		
16	¿Lo felicitan por su trabajo que desempeña?	Si		Si		Si		
17	¿Le brindan capacitaciones específicas según las funciones de su área?	Si		Si		Si		
18	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

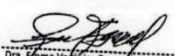
Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3Claridad: 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, 02 de junio de 2022.



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
 CUSARV 1006 - Región Lambayeque
 JUEZ - EXPERTO

Anexo 03 – Fiabilidad de resultados

Escala: Estrés Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

Escala: Rendimiento Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	18

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodriguez (2018)

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,177	30	,017	,846	30	,001
Rendimiento Laboral	,176	30	,018	,867	30	,001

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

	Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & FernándezCollado, (1998)

Anexo 04 – Carta de Autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
GERENCIA DE TRANSPORTE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Ica, 20 de mayo 2022

OFICIO N° 0401-2022-GTTSV-MPI

SEÑORA: KAREM GABRIELA BRAVO LOYOLA
Estudiante de Pregrado del Taller de Elaboración de Tesis de la
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: Comunica autorización para realizar aplicación de instrumentos
de investigación para desarrollar proyecto de tesis

REFERENCIA: EXPEDIENTE N° 0001492-2022 -SG-MPI

PRESENTE. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al expediente de la referencia mediante el cual solicita autorización para realizar su trabajo de investigación denominado **"ESTRES LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE DE UNA ENTIDAD PÚBLICA ICA - 2022"**, aplicando instrumentos de investigación

Al respecto se autoriza desarrollar su trabajo de investigación con los trabajadores a mi cargo, los cuales le brindaran las facilidades correspondientes.

Se remite el presente para conocimiento y fines a seguir.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA
GERENCIA DE TRANSPORTE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL
Lic. Adm. Nicolás Alfredo Ricci Ramirez
GERENTE

GTTSV/GALQ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022", cuyo autor es BRAVO LOYOLA KAREM GABRIELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID 0000-0002-5851-1239	Firmado digitalmente por: JGARCIAYOV el 23-08- 2022 20:42:28

Código documento Trilce: TRI - 0404175