

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los
colaboradores en una empresa de transportes**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Judith Zevallos Payma
Lizeth Jackeline Huayhua Mamani

Asesor:

Mg. Lizardo Vásquez Villanueva

Lima, julio de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Lizardo Vásquez Villanueva, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE TRANSPARTES”** del (los) autor (autores) Judith Zevallos Payma y Lizeth Jackeline Huayhua Mamani tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los ocho días del mes de agosto del año 2023.



Mg. Lizardo Vásquez Villanueva

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 18 días del mes de Julio del año 2023 siendo las 18:30 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dr. Edwin Cisneros Gonzales** el secretario: **Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla**, como miembro: **Lic. Rosalía Gladys Morales Rivera** y el asesor **Mg. Lizardo Vásquez Villanueva**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los colaboradores en una empresa de transportes”* de los Bachilleres:

- a. **Judith Zevallos Payma**
- b. **Lizeth Jackeline Huayhua Mamani**

Conducente a la obtención del Título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Judith Zevallos Payma**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato (a): **Lizeth Jackeline Huayhua Mamani**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los colaboradores en una empresa de transportes

Work stress and its effect on the performance of employees in a transport company.

Judith Zevallos Payma¹, Lizeth J. Huayhua Mamani ²

1 Universidad de la Unión Peruana Escuela de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, ciudad de Lima, Perú, Carretera Central Km 19.5 Ñaña, Chosica.

2 Universidad de la Unión Peruana Escuela de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, ciudad de Lima, Perú, Carretera Central Km 19.5 Ñaña, Chosica.

*Autor correspondiente: Judithzevallos@upeu.edu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-3600-480X>.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa HERMES transportes Blindados Tacna, 2021. Se utilizó un diseño cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo y correlacional causal el muestreo probabilístico, se aplicó el cuestionario en la población de 245 colaboradores, dirigido a personas de alta dirección, personas de mando medio, personas que laboran área de operación, se obtuvo una muestra de 150 colaboradores mediante la fórmula probabilística para población finita. Los resultados sobre el nivel de estrés laboral se encontraron que el 52.0% de colaboradores presenta un nivel moderado de estrés, 24% presentan un nivel alto de estrés y el 24% un nivel bajo de estrés laboral. Sobre el desempeño laboral el 56% presentan un nivel moderado, el 21.3% presentan un nivel bajo y el 22.7% presentan un nivel alto de desempeño laboral. Se concluye que existe correlación positiva con el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa HERMES transportes Blindados en la ciudad de Tacna.

Palabras clave: Estrés; desempeño laboral; trabajo; colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this work is to determine the effect of work stress on the performance of collaborators in the company HERMES Transportes Blindados Tacna, 2021. A non-experimental, descriptive and correlational-causal quantitative design was used in probabilistic sampling, the questionnaire was applied in The population of 245 collaborators, aimed at senior management, middle management people, people who work in the operation

area, 150 valid questionnaires were obtained. Which means that the greatest representation of men is 66.7%, 33.3% women. The results on the level of work stress were found that 52.0% of employees present a moderate level of stress, 24% present a high level of stress and 24% a low level of work stress. On job performance, 56% have a moderate level, 21.3% have a low level and 22.7% have a high level of job performance. It is concluded that there is a significant effect of job stress on the performance of workers. In other words, the higher the level of work stress, the greater the performance of the collaborators in the company HERMES transportes Blindados in the city of Tacna.

Keywords: Stress; job performance; worked; collaborators.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2010), el estrés laboral es considerado uno de los problemas muy repetitivos en las empresas, donde se ve afectado la salud física y mental de los colaboradores, es una reacción a un elemento común de cualquier tipo que se manifiesta y origina por la interacción entre la persona y su entorno. El estrés laboral no solo afecta a la salud de los colaboradores, sino también a las empresas, pues los colaboradores podrían disminuir su capacidad laboral.

La globalización, la complejidad y no regularización del mercado han afectado en las labores del trabajo, con exigencias y mayor producción, aumentando la presión y sobrecarga, así como los contratos y la remuneración (Olivares et al. 2014).

Un reporte efectuado por el Organismo Internacional del Trabajo (2021), reportó que más de 2 millones de personas fallecen dentro de la actividad laboral por accidente o enfermedad vinculadas al trabajo, pudiendo causar daños a la salud, no sólo con accidentes, sino con enfermedades como el estrés laboral (Martínez, 2020).

Según Flores, Cuaya & Rojas (2021), el estrés laboral es un problema integral, de una respuesta a un suceso físico, biológico y social, es una reacción a un elemento común de cualquier tipo que se manifiesta y origina por la interacción entre la persona y su entorno. Gilboa et al. (2019) menciona que los estresores son situaciones que se dan en el ámbito laboral, por tanto, es un factor que podría traer problemas en la salud (Vera & Chapoñan, 2019).

Liam (2020) y Birolim (2019) definen el estrés cómo una reacción física, psicológica nociva que se da cuando las demandas de las labores no corresponden a las posibilidades los recursos y necesidades de los trabajadores.

Se puede decir que determinados estudios del entorno de trabajo pueden ser una de las causas principales de estrés laboral, se ha visto con aumento de riesgos o trastornos de depresión y burnout laboral que pueden contribuir una serie de enfermedades que debiliten desde las enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer (Nava, Orihuela & Vega, 2016).

Los factores que provocan un estrés laboral pueden estar vinculado en el desarrollo de enfermedades de mayor severidad, son elevados los grados de estrés provocados en forma prolongado que provocan modificaciones psicológicas y fisiológicas, que causan de determinadas pruebas de los órganos que son fundamentales (Moreno & León, 2010).

Según Koopmans et al. (2011) el desempeño laboral es el rendimiento en el trabajo en la función de la ejecución y cumplimiento del compromiso en el cargo medible y dinámico, se desempeña una secuencia de acontecimientos conductas percibidas en los individuos. No obstante, es más recomendable adoptar un enfoque integral donde se combina elementos que son ventajas que faciliten la aplicación del enfoque por competencia en la administración del talento humano. (Sánchez, Martínez, & Moreno, 2017).

Sin embargo, uno de los enfoques integradores es el modelo heurístico corroborado por Koopmans et al. (2011) quienes proponen tres dimensiones para medir el desempeño Laboral: desempeño

de la tarea, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente. Por otro lado, Davis (2021) comentan las dimensiones e indicadores del desempeño laboral se concretan en evaluar cantidad de informes emitidos y la capacidad de organización.

Según Lohela et al. (2012) el estrés se puede presentar en un momento determinado producto del desempeño laboral. El estrés esta originado por actividades de exigencia en el trabajo puede causar ciertos trastornos físicos, mentales y respuestas negativas hacia desempeño del empleado (Palacio, 2019).

En tal sentido, es importante resaltar que en las organizaciones el desempeño laboral, es entendida como algo fundamental y primordial para rendir en las tareas y alcanzar los objetivos y metas a partir de personal productivo (Wheeler et al. 2014).

Cárdenas et al. (2020) y Delgado (2020) manifiestan que el estrés laboral en la conducta y la productividad se relaciona de manera inversa; por lo que a mayor estrés menor productividad, en cambio; Panduro (2019), señala que no existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral para colaboradores del sector salud. Sin embargo, Maquera & Arévalo (2020) indica que la motivación es fundamental para determinar los niveles de desempeño laboral que permite sentirse motivados para determinar sus tareas. Por lo tanto, es oportuno conocer la realidad de la organización y de los empleados para propiciar un entorno optimo y saludable que favorezca a los individuos (Flores, Cuaya & Rojas, 2021).

También se evidencian teorías que indican lo contrario como la de Bravo (2022) que encontró un grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral (Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05). Así mismo con Risco & Zevallos (2018) donde encontraron que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa de transporte "Nuevo California" S.A. de la ciudad de Trujillo, porque el nivel de correlación en todos los niveles de estrés laboral, son positivos en diversos ordenes cuantitativos con relación al desempeño laboral. De igual manera Sandi (2016) indica que existe un vínculo lineal estadísticamente significativa, moderada y

directamente proporcional entre las variables estrés laboral y rendimiento.

La presente investigación es relevante porque el estrés durante el trabajo puede influir de manera positiva o negativa en el desempeño, este efecto puede está determinado por el contexto del trabajo. Por lo tanto, el objetivo del estudio fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en una empresa de transporte.

METODOLOGÍA

El tipo de estudio fue cuantitativo, ya que no se manipulará las variables. Se desarrollará bajo un diseño explicativo dentro del enfoque cuantitativo, con la finalidad de conocer y medir el nivel de estrés laboral y el desempeño mediadas por la edad y género de los colaboradores en la empresa HERMES trasportes Blindados en la ciudad de Tacna. Diseño no experimental transversal considerando su aplicación en un solo momento. Para buscar el efecto de las variables, se ha planteado un modelo teórico que se pretende corroborar con un modelamiento de ecuaciones estructurales, previas consideraciones de los supuestos, con la finalidad de ver como las variables exógenas afectan a la endógenas y se ven expuestas al margen de error las variables observables (Sampieri, 2014).

Variables

Está compuesto por dos variables. (1) Estrés laboral, la cual cuenta con las siguientes dimensiones: interacción en el ambiente, la satisfacción, las condiciones, las necesidades. (2) Desempeño laboral, la cual cuenta con las siguientes dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza y actitud ante la empresa.

A partir de la variable mencionada, se plantea la siguiente hipótesis:

H1: Existe un efecto significativo del estrés laboral en desempeño de los trabajadores en la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna ,2021.

Población y muestra

La muestra estuvo constituida por 150 colaboradores de un total de 245 colaboradores de la empresa HERMES trasportes Blindados en la ciudad de Tacna. El cálculo de la muestra se hizo mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas. La técnica de muestreo fue probabilística con el método aleatorio simple ya que cada uno de los colaboradores tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados.

Técnica e instrumento

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (1984), el cual consta de 24 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. Las dimensiones del instrumento son: sobrecarga laboral, seguimiento de las actividades, descontento de las emociones, falta de retribución en el trabajo, enfoque institucional. La escala de medición es tipo Likert: Siempre (1), Casi siempre (2), Algunas veces (3), Muy pocas veces (4) y nunca (5) y presenta un alto nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach = (0,804) (Reyes, 2021).

También se aplicó el cuestionario para medir el desempeño laboral denominada EVADEST que fue una versión adaptada de Hodgetts y Altman (1993), con una escala progresiva de 1 al 8, donde 1 era la calificación de desempeño más baja y 8 la calificación más alta. La escala de puntuación fue: Desempeño bajo: $1 \leq 3$; desempeño medio: $\geq 3 \leq 6$; desempeño alto: $6 \leq 8$, que analizan las dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza y actitud ante la empresa, (Ronquillo, Aranda, Pando, 2013) presenta un alto nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach = (0,983) (Guzmán, 2017).

Confiabilidad del instrumento

Se pudo determinar que ambos instrumentos cuentan con una confiabilidad significativa puesto que el instrumento respecto a la variable estrés laboral cuenta con coeficiente de 0.804 sobre 24 ítems, mientras que la variable desempeño laboral presenta un coeficiente de 0.983 sobre 19 ítems.

Método de análisis

La investigación al tener un enfoque cuantitativo tomará la técnica de la encuesta para reunir los resultados múltiples y aplicar análisis estadísticos. Además, se usará el cuestionario como instrumento a utilizar para recopilar la información y el método de escala Likert para la medición de los colaboradores de HERMES, donde los resultados serán analizados utilizando el software SPSS.

Para el análisis de confiabilidad se utilizará Alfa de Cronbach y el análisis de validez de contenido se considera la validación de 3 jueces expertos a través de la V de Aiken y el análisis de KMO de los datos recolectados, estáo para ambos instrumentos. Luego se realizará la transformación de las variables para encontrar los niveles de estrés y desempeño laboral, además para determinar el efecto del estrés en el desempeño según la edad y sexo se considera un análisis de ecuaciones estructurales que permitirá considerar las principales pruebas estadísticas para este tipo de análisis, considerando los índices de bondad de ajuste del modelo (RMSEA, TLI, CFI, GFI, X2).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a la Tabla 1, el 66% de los colaboradores de la empresa HERMES trasportes Blindados de la ciudad de Tacna, son de género masculino, mientras que el 33.3% son del género femenino. El grupo etario de 31 a 40 años es el de mayor representación en la institución y solo el 1.3% corresponde a los trabajadores que son de la tercera edad, como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1

n	%
---	---

Género	Masculino	100	66,7%	Más de 1520 años	13,3%		
	Femenino	50	33,3%				
Edad	De 21 a 30 años	39	26,0%	Cargo que ocupa en la empresa	Alta dirección	2	1,3%
	De 31 a 40 años	57	38,0%		Mando medio	33	22,0%
	De 41 a 50 años	32	21,3%		Operativos	115	76,7%
	De 51 a 60 años	20	13,3%				
	Mas de 60 años		1,3%				

De acuerdo a la tabla 2, el 70.7% de los trabajadores cuenta con estudios universitarios, como también el 46.7% tienen menos de 5 años de servicio en la institución y se identificó que el 76.7% de los colaboradores se desempeña como operario.

Tabla 2

Datos sociodemográficos - grado de instrucción tiempo en la empresa y cargo que desempeña

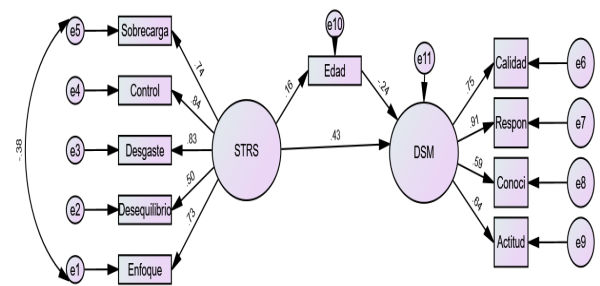


Figura 1 Modelo estructural inicial

La figura 1 muestra, el modelo estructural propuesto por el investigador, de acuerdo los criterios de bondad de ajuste que se muestra en la tabla 3, este modelo solo cumplía con dos de los 5 criterios de bondad de ajuste (X^2/gl ; SRMR). Para un mejor ajuste se quitaron las dimensiones desgaste emocional y desequilibrio emocional propios de la variable estrés y la dimensión actitud que es propia de la variable desempeño. Al realizar este reajuste, los índices de bondad de ajuste mejoraron notablemente, como se observa en la tabla 3. El modelo estructural final se puede apreciar en la figura 2.

Modelo estructural	X^2	gl	X^2/gl	CF I	SR M R	R MS EA	PC los e
estructural inicial	133.674	32	4.177	0.843	0.084	0.146	.000
Modelo 2	15.671	11	1.425	0.985	0.054	0.053	.412

	n	%
Grado de instrucción		
Primaria	0	0,0%
Secundaria	8	5,3%
Técnico	33	22,0%
Universitario	106	70,7%
Posgrado	3	2,0%
Tiempo en empresa		
Menos de 5 años	57	46,7%
De 5 a 15 años	60	40,0%

Tabla 3

índice de ajuste del modelo estructural

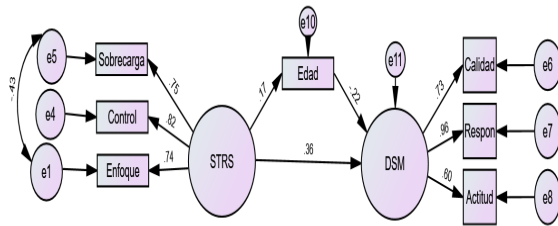


Figura 2 Modelo estructural 2

Como se evidencia en la tabla 3, el ajuste del modelo es excelente por tal motivo se realizará la contrastación de hipótesis planteada en la presente investigación.

Tabla 4

Efecto directo e indirecto

Hipótesis	Indirecto	Directo	p
H1	Estrés (STRS) → Desempeño (DSM)	-	.043
	Estrés (STRS) → Actitud	0.177	.003
	Estrés (STRS) → Calidad	0.31	.003
	Estrés (STRS) → Responsabilidad	0.361	.003
	Edad → Actitud	-	.001
	Edad → Calidad	-	.001
	Edad → Responsabilidad	-	.001
	Estrés (STRS) → Edad	0.16	.061
HG	Estrés (STRS) → Desempeño (DSM)	0.35	***
	Edad → Desempeño (DSM)	-	.009
	Edad → Desempeño (DSM)	0.22	

HG: Existe un efecto significativo del estrés laboral en desempeño de los trabajadores en la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna, 2021.

De acuerdo a la tabla 4, se identifica que el efecto del estrés en el desempeño es positivo, esto indica que a mayores niveles de estrés mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa tacneña. Se aprecia también que el efecto es significativo (p valor < 0.05). Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

H1. El efecto del estrés laboral en el desempeño según la edad es significativo en los colaboradores de la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna, 2021.

H2. El estrés laboral es alto en los colaboradores en los trabajadores en la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna, 2021.

Los percentiles 30 y 70 permitieron establecer los niveles bajo, moderado y alto. La tabla 5, muestra el nivel de estrés que tienen los colaboradores de la empresa HERMES de la ciudad de Tacna. Se aprecia que el nivel de estrés es moderado y superior al 50%, siendo la dimensión enfoque institucional aquella que cuenta con un nivel de estrés moderado en un 70%. Finalmente, el nivel de estrés laboral en los colaboradores es moderado en un 52%. De acuerdo a estos resultados se rechaza la hipótesis sugerida por los investigadores.

Tabla 5

Nivel de estrés laboral

	Sobrecarga de trabajo		Control sobre las actividades				Desgaste emocional		Desequilibrio entre esfuerzos y retribución		Enfoque institucional		Estrés laboral	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel bajo	26	17.3%	36	24.0%	31	20.7%	26	17.3%	23	15.3%	36	24.0%		
Nivel moderado	96	64.0%	90	60.0%	101	67.3%	100	66.7%	106	70.7%	78	52.0%		
Nivel alto	28	18.7%	24	16.0%	18	12.0%	24	16.0%	21	14.0%	36	24.0%		

H3. El desempeño laboral es moderado en los trabajadores en la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna, 2021

Se identifica en la tabla 6, que la dimensión calidad de trabajo presenta niveles moderados de desempeño laboral en un 66%, y las demás dimensiones cuentan con niveles moderados de desempeño superiores al 50%. Finalmente, de manera general el nivel de desempeño es moderado en un 56%, de acuerdo a este resultado se comprueba la hipótesis de los investigadores, donde el desempeño laboral es moderado en los trabajadores en la empresa HERMES trasportes Blindados Tacna

Tabla 6. Desempeño laboral

		n	%
Calidad en el trabajo	Nivel bajo	20	13.3%
	Nivel moderado	99	66.0%
	Nivel alto	31	20.7%
Responsabilidad y liderazgo	Nivel bajo	31	20.7%
	Nivel moderado	84	56.0%
	Nivel alto	35	23.3%
Conocimiento del trabajo	Nivel bajo	27	18.0%
	Nivel moderado	90	60.0%
	Nivel alto	33	22.0%
Actitud sobre la empresa	Nivel bajo	32	21.3%
	Nivel moderado	97	64.7%
	Nivel alto	21	14.0%
Desempeño laboral	Nivel bajo	32	21.3%
	Nivel moderado	84	56.0%
	Nivel alto	34	22.7%

En el presente estudio donde el objetivo fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa HERMES trasportes Blindados en la ciudad de Tacna, Según el resultado obtenido sobre la variable estrés laboral se obtuvo que el nivel es moderado (52.0%) y un nivel alto del 24%, este resultado concuerda con el estudio de Bravo (2022),

donde obtuvo un estrés laboral de nivel regular (60.0%) y un nivel alto del 40% en los trabajadores de transporte de una empresa pública, de igual manera con Risco & Zevallos (2018) donde encontró un estrés laboral moderado a bajo de 57.0% y un estrés alto del 43% entre los colaboradores de la empresa de transporte "Nuevo California" S.A. de la ciudad de Trujillo. Así mismo concuerda con Larico (2016) donde encontró que el 60% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral medio y el 22% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral alto en los colaboradores de la empresa Transportes Express San Pedro S.C.R.L. de la ciudad de Juliaca. También la investigación de Yanasupo (2021), encontró un nivel de estrés laboral medio de 67.6% y un nivel alto de 32.4% en colaboradores de una empresa de transportes de la ciudad de Huamanga concordando con la presente investigación. Por el contrario, la investigación de Urupeque (2017), no concuerda con el presente estudio dado que en los resultados encontró que el nivel de estrés laboral es muy bajo (51.5%) y bajo del 18,8% solo encontrando el 17.3% alto nivel de estrés en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo.

Según el resultado obtenido sobre la variable desempeño laboral se obtuvo que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel moderado (56.0%) y un nivel bajo de 21.3%, este resultado concuerda con la investigación de Bravo (2022), donde encontró que la mayoría de los colaboradores de transporte de una empresa pública presentan un nivel regular (60.0%), sin embargo, no concuerda en el resultado donde obtuvo que ningún colaborador presentó nivel bajo de desempeño. Por otro lado, concuerda con Risco & Zevallos (2018) donde obtuvo un nivel moderado a bajo del 70.0% en los colaboradores de la empresa de transporte "Nuevo California" S.A. de la ciudad de Trujillo. No concuerda con la investigación de Urupeque (2017) ya que obtuvo que el 18.1% y 19.2% presentaron nivel moderado y bajo respectivamente, determinando en la mayoría de los colaboradores un nivel alto (62.7%) de desempeño laboral dentro de la Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo.

Según los resultados obtenidos sobre el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa HERMES

trasportes Blindados de la ciudad de Tacna, se encontró que el efecto es significativo y positivo (p valor < 0.05) esto indica que a mayores niveles de estrés mayor fue el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa tacneña., estos resultados concuerdan con la investigación de Bravo (2022) ya que encontró un grado de correlación positiva considerable, logrando una influencia proporcionalmente directa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral (Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05). Así mismo concuerda con Risco & Zevallos (2018) donde encontraron que existe una relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa de transporte "Nuevo California" S.A. de la ciudad de Trujillo, porque el nivel de correlación en todos los niveles de estrés laboral, son positivos en diversos ordenes cuantitativos con relación al desempeño laboral. De igual manera concuerda con Sandi (2016) ya que la investigación indica que existe un vínculo lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre las variables estrés laboral y rendimiento, demostrando que, si influye una variable sobre la otra, en los choferes de la empresa de transportes Virgen de la Puerta S.A. Por el contrario, no concuerda con Caballero & Vásquez (2021) ya que no encontró una correlación significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral (p -valor 0,508 >0.05) en colaboradores de la empresa de Transportes Cajamarca S.A. Así mismo no concuerda con Dancourt (2018) ya que, si bien encontró una relación significativa, esta fue inversa de tipo moderado media entre las variables de estrés y desempeño laboral ($r = -0,668$ $p = 0.000$), es decir cuanto mayor es el nivel de estrés en un trabajador, menor será el nivel de desempeño laboral, y viceversa en la empresa Casoli SAC. De igual forma con el estudio de Urupeque (2017) donde encontró que existe correlación significativa y de tipo negativo ($p = 0.00$), y de nivel moderado bajo ($r = -0,250$), lo cual indica que existe una relación inversa y significativa entre estrés laboral total y desempeño laboral. También existe una concordancia con López (2016) ya que encontró que el estrés laboral incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, sin embargo, el autor no desarrollo el estadígrafo para determinar el nivel de

correlación entre las variables de estrés y desempeño laboral.

También no concuerda con la investigación de Marco (2019) ya que encontró que no existe relación entre el estrés según la relación agotamiento emocional y despersonalización con desempeño laboral (chi cuadrado 0,689 y 0,422 respectivamente), sin embargo, sí existe relación con realización personal (chi cuadrado 0,044). Así mismo los colaboradores de boticas Inkafarma presentan en su mayoría un nivel medio de estrés para la relación de agotamiento personal (64,0%), despersonalización (65,3%) y realización personal (66,7%). Además, a mayoría tiene un desempeño laboral bueno (62,0%); en cuanto a la relación entre el estrés relacionados al desempeño laboral se encontró que sólo la relación sobre la realización personal tiene relación estadísticamente significativa en los colaboradores. Tampoco concuerda con Delgado et al. (2020) ya que encontró un coeficiente de -0,688 y un p valor menor de 0,05; lo que posibilitó establecer de manera significativa una correlación lineal negativa y moderada o fuerte entre las variables principales de estudio: estrés y desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Según la investigación realizada concluimos que existe Se concluye que existe correlación positiva con el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa HERMES transportes Blindados en la ciudad de Tacna.

Se determinó que el nivel de estrés laboral es moderado en un 52%. en los colaboradores de la empresa HERMES transportes Blindados en la ciudad de Tacna.

Se determinó que el desempeño laboral es moderado en un 56% en los colaboradores de la empresa HERMES transportes Blindados en la ciudad de Tacna.

Los resultados de la investigación confirman que el estrés en el desempeño laboral según las edades es significativo en los colaboradores de la empresa HERMES transportes Blindados en la ciudad de Tacna.

Se recomienda a las autoridades de la empresa HERMES, implementar estrategias

de gestión, tomando como recurso la presente investigación ya que permite conocer la situación actual en cuanto al estrés y el desempeño laboral del personal, haciendo procesos internos para fomentar el desarrollo organizacional según a sus habilidades, además de tener una programación de reuniones semanales con el personal para aumentar la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Birolim, M. M., González, A., Mesa, A. E., Geremias, H., Fernandez, M., Andrade, S. M., & af. (2019). Job strain among teachers. associations with occupational factors according to social support. *Ciência & Saúde Coletiva*, 24(4), 1255-1264. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018244.08542017> [Links].
- Bravo, K. (2022). Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Transporte de una Entidad Pública, Ica 2022. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Lima.
- Caballero, S., & Vásquez, L. (2020). Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Cajamarca.
- Calvanapón Alva, F. A., Delgado Espinoza, S. K., Cárdenas Rodríguez, K., & delgado, c. c. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, vol. 14, núm. 2, DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.
- Chen, Y.-F. (2009). Social Behavior and Personality: an international journal. <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.10.1341>.
- Dancourt, M. (2018). Estres y desempeño laboral en la empresa CASOLI SAC. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Lima.
- Daniel, C. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business. Management and Social Research*, 6(2), 375-382. doi:10.18801/ijbmsr.060219.40.
- Davis, K. (2001). Administración de Personal.
- E. Luceño, e. (05 de 25 de 2005). "Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral". *Revista de*, vol. 4 1. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/factores-generadores-del-estres-laboral/> citado en tesis RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL Bach. Roman Quispe, M. A. (2018)
- Flores Meza, G., Cuaya Itzcoat, I. G., & Rojas Solís, J. L. ((2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpolitica.valores.com/>.
- Gilboa S, S. A. (2019). meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*. *Personnel Psychology* [Internet] [citado 2019 Abr 26]; (61), 227–271. Disponible en: <https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/45119/1/10.pdf>.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1993). *Comportamiento en las Organizaciones*. México: Mc Graw Hill
- Huayna, A. R.-B. (2020). Locus de control y estrés percibido en padres de niños con enfermedades crónicas. *Ajayu*. Recuperado de niños con enfermedades crónicas. *Ajayu*, 18(2), 395-415 Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v18n2/v18n2_a04.pdf.
- Iriarte-Pupo, A. J.-L. (2021). La inteligencia espiritual como estrategia para afrontar de manera constructiva el estrés laboral docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(1), 101-113. Doi:10.6018/reifop.435581.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <http://www.jstor.org/stable/45009870>
- Larico, S. (2016). Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016. Tesis, Universidad Peruana Union, Facultad de Ciencias Empresariales, Juliaca..
- Liam, V. (2020). Moderating effects of work. -based support on the relationship between job insecurity and its consequences, *W Str*. 1997; 11(3): 231-266. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/02678379708256839>.
- Lohela TJ, Campbell OMR, Gabrysch S (2012) Distancia a la atención, parto en instalaciones y mortalidad neonatal temprana en Malawi y Zambia. *PLoS ONE* 7(12): e52110. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0052110>
- López, K. (2016). El estres laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Union Ambateña de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Trabajo de graduacion, Universidad Tecnica de Ambato, Facultad de ciencias humanas, Ecuador.
- Mamani. (2016). Motivación y desempeño laboral del personal en la istitucion financiera. Puno.
- Maquera Luque, P. J., Cruz Arévalo, J. E., & Apaza Panca, C. M. (2017). Work motivation and work performance in administrative collaborators at National University of. Polo del Conocimiento, n 02, DOI: 10.23857/pc.v5i9.1782.
- Martínez, A. (2020). Pandemias, COVID-19 y Salud Mental: ¿Qué Sabemos Actualmente?. *Revista Caribeña De Psicología*, 4(2), 143–152. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4907>
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558-568 Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73902> [Links].

Panduro, R. (2019). Relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Red asistencial - Es Salud, Tarapoto, 2019 [tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2339>

Universidad De Ayacucho Federico Froebel].
Repositorio Institucional UDAFF.
<http://repositorio.udaff.edu.pe/handle/20.500.11936/224>

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2021a). World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Ginebra. p36.

Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (No. 56). Comité Mixto OIT-OMS.
<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Olivares, P.J., Maciá, D, Chittó, G, Olivares, J, & Amorós, M. (2014). ¿Trastorno de personalidad por evitación o fobia social generalizada?: un estudio piloto con población adolescente española. *Liberabit*, 20(2), 219-228

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo, 6(6), 53-56.

Palacio, M., & Montes De Oca, V. (2019). Condiciones de trabajo y estrés en académicos universitarios. *Cienc Trab.*, Santiago (Chile), v 19 .n 58 abr.

Patlán, j. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>.

Quevedo, H. (2018). La realización personal y la creatividad del estudiante de diseño arquitectónico I. universidad César Vallejo de Trujillo. Trujillo - Perú).

Ravinarayana, K., & Ramakrishna, K. (2018). Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral entre los profesionales. *La revista de gestión y estrategia de la india* , 10.5958 / 0973-9343.2018.00017.0.

Risco, J., & Zevallos, Y. (2018). Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo, 2018. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Trujillo.

Sandí, R. (2016). Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la empresa de Transportes y servicios Virgen de la Puerta SA del distrito de Puente Piedra. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Lima.

Supo, M. (2021). Estrés y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes de taxi Peru, Huamanga. 2020. Tesis, Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Facultad de Ciencias Humanas, Ayacucho.

Urepeque, G. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.

Vera, A., & Chaponan, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. Tesis, Universidad Autónoma del Perú, Facultad de ciencias de gestión, Lima.

Yanasupo, M. (2021). Estrés y Satisfacción Laboral en Conductores de una Empresa de Transportes de Taxi Perú, Huamanga 2020. [Tesis Título Profesional,

Anexos

Cuestionario para el estrés laboral

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
1	SOBRE CARGA DE TRABAJO					
1.1	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada					
1.2	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
1.3	Estoy anímicamente agotado por mi trabajo					
1.4	Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo					
1.5	Me siento sin ganas de ir a trabajar					
2	CONTROL SOBRE LAS ACTIVIDADES					
2.1	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
2.2	Por mas que me esfuerzo no logro los resultados que espero					
2.3	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
2.4	Es insuficiente el pago que recibo.					
2.5	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.					
3	DESGASTE EMOCIONAL					
3.1	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo					
3.2	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
3.3	Estoy harto de mi trabajo					
3.4	Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
3.5	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
3.6	¿conoce usted que las redes sociales son útiles para dar a conocer sus productos o servicios?					
4	DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZOS Y RETRIBUCION					
4.1	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
4.2	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
4.3	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
4.4	Es insuficiente el pago que recibo.					
5	APOYO INSTITUCIONAL					
5.1	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral					
5.2	Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario					
5.3	Siento impotencia ante la falta de resultados en algunos casos.					
5.4	Tengo ganas de cambiar de trabajo					

Cuestionario para el desempeño laboral

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
1	CALIDAD EN EL TRABAJO					
1.1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, se siente motivados cuando realiza sus tareas.					
1.2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
1.3	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
1.4	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar p manejar situaciones de trabajo.					
1.5	Al momenbtoi realizar sus labores demuestran estar motivados actualizados en conocimiento.					
2	RESPONMSABILIDAD					
2.1	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					
2.2	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
2.3	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevisto al interior del trabajo.					
2.4	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
2.5	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseo de mejorar.					
3	LIDERAZGO TRABAJO EN EQUIPO					
3.1	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo					
3.2	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
3.3	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					
3.4	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
4	COMPROMISO INSTITUCIONAL					
4.1	Conoce la misión y visión.					
4.2	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
4.1	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
4.2	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
4.3	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por su superiores.					