

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Estrés y desempeño laboral en los conductores de la empresa de  
taxi turismo Juliaca S.C.R.L., 2023**

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

**Autor**

Roxana Chura Javier  
Nilda Nelida Quispe Quilca

**Asesor**

Mtro. Dante Ortiz Guillen

**Juliaca, agosto de 2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Dante Ortiz Guillen, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TAXI TURISMO JULIACA S.C.R.L., 2023”** de los autores **Roxana Chura Javier** y **Nilda Nelida Quispe Quilca**, tiene un índice de similitud de 19% 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 Juliaca, a los 12 días del mes de setiembre del año 2024.



---

Mtro. Dante Ortiz Guillen

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 21 día(s) del mes de agosto del año 2024 siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta secretario(a): MSc. Giovanni Elizabeth Estela Delgado y los demás miembros: Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a) Mtro. Dante Ortiz Guillen con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Estres y desempeño laboral en los conductores de la empresa de taxi turismo Juliaca S.C.R.L., 2023 del(los) bachiller/es:

- a) Roxana Chura Javier
- b) Nilda Nelida Quispe Quileca
- c) \_\_\_\_\_

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. 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:

Bachiller (a): Roxana Chura Javier

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): Nilda Nelida Quispe Quileca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (c): \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
 Presidente/a  
[Firma]  
 Asesor/a  
[Firma]  
 Bachiller (a)

[Firma]  
 Miembro  
[Firma]  
 Bachiller (b)

[Firma]  
 Secretaria/a  
 \_\_\_\_\_  
 Miembro  
 \_\_\_\_\_  
 Bachiller (c)

# **Estrés y desempeño laboral en los conductores de la empresa de taxi turismo Juliaca S.C.R.L., 2023**

## **RESUMEN**

El estrés laboral es una condición perjudicial que afecta el estado psicológico del individuo, ya que provoca respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales de alta exigencia que superan los recursos personales y profesionales. Por esta razón, el propósito de esta tuvo como objetivo determinar la relación de estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de la Empresa de Taxi Turismo Juliaca S.C.R.L, Juliaca. El diseño metodológico es investigación básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre estrés laboral y desempeño laboral. Para cumplir con el objetivo, se seleccionó una muestra de 66 transportistas, todos del sexo masculino, estos elegidos por el método no probabilístico por conveniencia. Se utilizó 2 instrumentos para la recolección de los datos: el cuestionario estrés laboral y desempeño laboral de Theorell-Karasek. Se encontró una asociación indirecta estadísticamente significativa entre las variables  $r = -,321$ . En conclusión, el estrés es una problemática común en el entorno organizacional, derivada de diversos factores relacionados con las condiciones de trabajo y aspectos personales. Este fenómeno produce en las personas efectos tanto fisiológicos como psicológicos, lo que impacta negativamente en su rendimiento y productividad.

***Palabras clave:*** estrés laboral, salud laboral, calidad de vida, desempeño laboral, productividad.

# **Stress and job performance in the drivers of the tourism taxi company Juliaca S.C.R.L., 2023**

## **ABSTRACT**

Work stress is a dangerous disease that alters the psychological state of the person, because it generates emotional, cognitive, physiological and behavioral reactions and responses in situations with high work demand that exceeds personal and work resources. Therefore, this research aimed to determine the relationship between work stress and work performance of the drivers of the Juliaca Tourism Taxi Company S.C.R.L, Juliaca. The methodological design is basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational research. The non-parametric Spearman Rho correlation test is used to determine the correlation between work stress and work performance. To achieve the objective, we worked with a sample of 66 transporters, among them 100% represented by the male sex, these chosen by the non-probabilistic method for convenience. Two instruments were used to collect data: the Theorell-Karasek job stress and job performance questionnaire. A statistically significant indirect association was found between the variables  $r = -.321$ . In conclusion, stress is a prevalent problem in the organizational context that is generated by multiple factors associated with work and personal conditions and causes physiological and mental consequences in the individual that affect their performance and productivity.

**Keywords:** work stress, work health, quality of life, work performance, productivity