Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Robin Alberto ACUÑA BENITES

ASESOR

Dr. Vladimir RODRÍGUEZ CAIRO

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Acuña, R. (2024). *Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas/Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Robin Alberto Acuña Benites
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41260671
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4682-7014
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Vladimir Rodríguez Cairo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10588725
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9971-0405
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Enrique Javier Cornejo Ramírez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08201280
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Teresa Jesús Rios Delgado
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07482660
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Edgar Enrique Gómez Gallardo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07910343
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.1.5. Responsabilidad social y empresarial

Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Empresa: ETUCHISA País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Puente Piedra Centro poblado: Asentamiento Humano Residencial La Ensenada Manzana y lote: Lote4.MzB Calle: Las Palmeras Latitud: -11.93457 Longitud: -77.09689
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2021 - Diciembre 2022 2021-2022
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 0002-UPG-FCA-2024

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

En la Ciudad Universitaria, a los quince días del mes de enero del año dos mil veinticuatro, siendo las once horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Enrique Javier Cornejo Ramírez,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Vladimir Rodríguez Cairo (Asesor), Dra. Teresa Jesús Rios Delgado (Jurado), Mg. Edgar Enrique Gómez Gallardo (Jurado)****; el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, don* ***Robin Alberto Acuña Benites,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***Artículo 61º*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:*

QUINCE (BUENO)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas otorgar *el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a don* ***Robin Alberto Acuña Benites.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 12:13 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. ENRIQUE JAVIER CORNEJO RAMÍREZ
PRESIDENTE

DR. VLADIMIR RODRÍGUEZ CAIRO
ASESOR

DRA. TERESA JESÚS RIOS DELGADO
JURADO

MG. EDGAR ENRIQUE GÓMEZ GALLARDO
JURADO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Vladimir Rodríguez Cairo,** en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditada con el Dictamen **N° 000355-2023-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **"Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima"**, presentado por el bachiller **Robin Alberto Acuña Benites**, para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **2 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

V Rodríguez C.

Vladimir Rodríguez Cairo

DNI: 10588725



DEDICATORIA

A Dios, mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien me tiene mucha paciencia y me cuida día a día.

A mis padres que hasta el día de hoy me siguen ayudando.

A mi hermano Marlon quien motivó y contribuyó mucho para la realización de este trabajo.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 8
1.1 Situación problemática **8**
1.2 Formulación del problema **12**
1.2.1 Problema general 12
1.2.2 Problemas específicos 12
1.3 Justificación teórica **12**
1.4 Justificación práctica **13**
1.5 Objetivos **14**
1.5.1 Objetivo general 14
1.5.2 Objetivos específicos 14
1.6 Hipótesis **14**
1.6.1 Hipótesis general 14
1.6.2 Hipótesis específicas 14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 15
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación **15**
2.1.1 Racioempirismo como fundamento filosófico 15
2.2. Antecedentes de investigación **17**
2.2.1 Antecedentes respecto a la variable comportamiento 18
2.2.2 Antecedentes respecto a la variable estrés laboral 26
2.3 Bases teóricas **37**
2.3.1 Teorías del comportamiento 37
2.3.2 Teorías del estrés laboral 44
2.4 Glosario de términos **48**
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 53
3.1 Tipo y diseño de investigación **53**
3.1.1 Tipo de investigación 53
3.1.2 Diseño de investigación 53
3.2 Población de estudio **53**
3.3 Tamaño de muestra **54**
3.4 Técnicas de recolección de datos **55**

3.5 Operacionalización de variables 57
3.6 Análisis e interpretación de la información **..... 59**
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 64
4.1 Análisis, interpretación y resultados descriptivos 64
4.2 Prueba de hipótesis 91
4.2.1 Hipótesis general 92
4.2.2 Hipótesis específicas 93
4.3 Presentación y discusión de resultados 96
CONCLUSIONES 105
RECOMENDACIONES 106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 108

RESUMEN

La empresa de transporte los chinos S.A (ETUCHISA), cuenta con un sistema de trabajo cuyo éxito depende mucho del desempeño de sus conductores, se observó que a medida que transcurrían los día laborales el estado de ánimo de los conductores se alteraba, se les notaba cansados, ellos son la principal fuerza laboral de la institución, lamentablemente algunos conductores han acarreado a la organización serios problemas no solo económicos, sino también legales además de una imagen deteriorada de la empresa ante la opinión pública. El objetivo de la presente investigación fue determinar la asociación entre el comportamiento y el estrés laboral en los conductores de la empresa. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional; el diseño fue observacional de corte transversal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Respecto al instrumento se recurrió a un formulario de 27 preguntas el cual se aplicó a 108 conductores. Como parte de los resultados se pudo verificar la hipótesis general, demostrando que existe asociación entre el comportamiento y el estrés laboral en los conductores de la empresa, obteniendo un valor Rho de Spearman de 0.533, lo cual equivale una correlación positiva moderada. Asimismo, se pudo comprobar las hipótesis específicas, sobre asociación entre la actitud y el estrés laboral con un valor Rho de Spearman de 0.487, y entre el factor social y el estrés laboral con un valor Rho de Spearman de 0.417; ambos presentan una correlación positiva moderada. Como principal conclusión, se tiene que el comportamiento, la actitud y el factor social son elementos importantes que considerar para controlar el estrés laboral, esto es, a través del manejo del comportamiento se puede lograr disminuir el estrés laboral en los conductores de la organización.

Palabras clave: conducta, fatiga laboral, transporte urbano, estrés laboral, trastorno

ABSTRACT

The transport company Los Chinos S.A. (ETUCHISA), has a work system whose success depends a lot on the performance of its drivers, it was observed that as the working days went by the mood of the drivers was altered, they were noticeably tired, they are the main workforce of the institution, unfortunately some drivers have brought to the organization serious problems not only economic, but also legal in addition to a deteriorated image of the company to the public opinion. The objective of this research was to determine the association between behavior and work stress in the company's drivers. The research approach was quantitative, at a correlational level; the design was observational, cross-sectional, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The instrument used was a 27-question form that was applied to 108 drivers. As part of the results it was possible to verify the general hypothesis, demonstrating that there is an association between behavior and work stress in the company's drivers, obtaining a Spearman's Rho value of 0.533, which is equivalent to a moderate positive correlation. It was also possible to test the specific hypotheses on the association between attitude and work stress with a Spearman's Rho value of 0.487, and between the social factor and work stress with a Spearman's Rho value of 0.417, both of which preclude the existence of an association between attitude and work stress. The main conclusion is that behavior, attitude and the social factor are important elements to consider in order to control work stress, i.e., through behavior management it is possible to reduce work stress in the organization's drivers.

Keywords: behavior, work fatigue, urban transport, work stress, disorder

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

Hoy en día muchas organizaciones enfatizan la seguridad y salud ocupacional, en ese contexto abordar el estrés laboral es fundamental porque está directamente vinculado con los resultados que posee una determinada organización. Arciniega (2012) en su obra titulada: "Elementos institucionales responsables del estrés laboral y los respectivos métodos para enfrentarlo", menciona que el estrés laboral y el rendimiento están asociados al mostrarse un nivel alto de exigencia a los trabajadores sin poseer las herramientas adecuadas para realizar la determinada tarea (como ejemplos personales, económicos, de tiempo o en infraestructura) los cuales provoca un bajo rendimiento y problemas de salud.

Así mismo el estrés es un término relativamente recién usado en la historia de la humanidad, pero sus efectos han estado con nosotros muy posiblemente desde el origen del hombre; esto viene del anglosajón "stress" el cual lo usaban los físicos, al término del siglo XVIII a inicios del siglo XIX para describir una fuerza aplicada sobre un cuerpo, pero fue en el año de 1936 que un endocrinólogo de la universidad Montreal el Dr. Hans Selye quien usó este término para describir las reacciones de nuestro organismo ante diferentes agentes nocivos físicos o químicos en el medio ambiente. La organización mundial de la salud dice sobre el estrés: "es el grupo de respuestas fisiológicas que alista al individuo para la acción".

Además, en medio de un mundo globalizado, muchos de nosotros en el centro de labores hemos sentido un gran peso por la responsabilidad que nos encargan, teniendo días en los cuales afrontamos discusiones de diversa índole al grado de sentirnos desanimados

debido a desarrollar un trabajo mal remunerado y muy exigente, situaciones análogas al modelo de esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996).

En consecuencia, luego de muchos años de estudio se llegó a determinar que existen diferentes tipos de estrés, uno de ellos es el estrés laboral llamándolo: epidemia del siglo 21 conforme a la organización mundial del trabajo.

El transporte urbano de Lima actualmente presenta muchas carencias debido a motivos principalmente administrativos, falencias de las autoridades, ausencia del estado, la liberalización como la desregularización del servicio y la pobre gestión de las empresas quienes tienen que adaptarse ante esta realidad para poder continuar operando, según la asociación latinoamericana de transporte el actual sistema provoca cada año pérdidas de 20 mil millones de dólares al país, aproximadamente el 10% del PBI-2021, provocando estrés, pérdidas económicas, el tiempo que las personas pierden al trasladarse oscila de 1 a 2 horas debido al tráfico, todo ello afecta la calidad de vida del ciudadano producto de un mal servicio, condiciones poco dignas, riesgo de accidentes de tránsito, etc.

El servicio de transporte urbano en Lima metropolitana presenta las siguientes debilidades:

Macroentorno

Dos sucesos mundiales: Pandemia y Guerra; a mediados de marzo de año 2020 el gobierno dicta cuarentena obligatoria debido a la pandemia Covid19, afectando la economía nacional, para el caso de la empresa de transporte los chinos sociedad anónima (ETUCHISA) muchos buses dejaron de circular debido a la escasez de conductores adicional a ello por resultar antieconómico por la falta de público, lo cual trajo consecuencias económicas negativas para la empresa.

En febrero de 2022 Rusia invade Ucrania empezando una guerra la cual afectaría a la economía mundial incrementando aún más el precio del petróleo, gas natural y de los alimentos, elementos que ya habían sufrido un alza debido a la pandemia.

Para el transporte urbano el precio del combustible es un factor muy importante ya que forma parte de los costos operativos, a mayor precio del combustible menor serán las ganancias.

Según el organismo peruano de consumidores, usuarios y Petroperú, el precio del diesel en noviembre del 2021 era de S/ 9.0 soles por galón, en febrero de 2022 su precio era de S/ 16.8 soles por galón, en ese lapso se incrementó en S/ 7.8 soles por cada galón (86% de incremento), una de las razones causantes de ese aumento fue la inflación mundial generada por la Pandemia (Covid19), también se podría considerar el incremento del precio como otra consecuencia del conflicto entre Rusia y Ucrania.

Entre enero de 2020 y diciembre de 2021 el precio del Diesel paso de 9.85 soles por galón a 13.54 soles por galón (37% de incremento) para el mes de setiembre de 2022 el precio subió a 17.50 soles por galón (29% de incremento).

Tipo de cambio del dólar

Es notable el incremento de precios de los productos de primera necesidad en el Perú, en abril de 2020 la venta del dólar estaba en S/ 3.372 soles y para setiembre de 2022 el precio subió a S/ 3.902 soles, esto puede deberse algunos factores como incertidumbre política provocando fuga de inversionistas, en ese sentido, mientras siga la confrontación entre el poder legislativo y ejecutivo es bastante seguro que el tipo de cambio siga al alza.

La mayoría de los repuestos que se necesitan para los buses son importados y en poco tiempo sufrieron alzas significativas en sus precios debido a la inflación a nivel mundial

consecuencia del Covid19 agregado a ello la subida del tipo de cambio del dólar, ha traído como consecuencia un considerable incremento de los costos operativos disminuyendo las ganancias de la empresa, solo un ejemplo: el balde de 5 galones de aceite para motor antes de la pandemia y la guerra costaba en promedio S/ 240 soles, para setiembre de 2022 costó S/ 330 soles.

Microentorno

Algunas empresas del mismo rubro llegaron a utilizar en sus unidades similares colores que son propios y característicos de ETUCHISA (Celeste-Blanco), acarreando confusión en el publico usuario, entre las mencionadas figuran:

- Empresa Nuevo Perú con 150 buses (aproximadamente)
- Empresa Edilberto Ramos con 100 buses (aproximadamente)
- Empresa Simón Bolívar con 50 buses (aproximadamente)
- Empresa Etalexa con 50 buses (aproximadamente)

Dentro de la organización

Algunos conductores manejan los buses de manera temeraria, no respetando las leyes de tránsito, manejando a excesiva velocidad, acarreando accidentes de tránsito, esto conlleva a tener problemas judiciales y gastos adicionales no programados perjudiciales para la empresa.

¿Qué problemas hay en el avance he investigación de novedosos productos-inversiones dentro de la organización?

Antes del Covid19 se investigaba sobre el uso de los buses eléctricos como nueva alternativa para el transporte, lo cual hasta la fecha quedo pendiente debido a que se

necesita primero volver a tener los ingresos prepandemia, aproximadamente cada bus eléctrico estos 450 mil dólares.

¿Como estuvo la rentabilidad de la empresa durante la pandemia Covid19?

El 15 de marzo de 2020 el gobierno anuncia el estado de emergencia decretando aislamiento social forzoso con la finalidad de aminorar la propagación de la pandemia Covid19, entre las medidas destaca implantar toque de queda, teletrabajo, cierre temporal de los centros comerciales, centros de esparcimiento, universidades, colegios, institutos entre otras medidas, las nuevas disposiciones acarrearon una reducción significativa del público quienes daban uso del servicio de transporte que brinda ETUCHISA en consecuencia trajo una severa disminución de los ingresos económicos para empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe asociación entre el comportamiento y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe asociación entre la actitud y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima?

¿Existe asociación entre el factor social y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima?

1.3 Justificación teórica

Esta investigación aportará un mejor entendimiento sobre las variables de estudio, indagar con más detenimiento respecto al comportamiento y el estrés laboral además de sus

efectos sobre el personal que pertenece a una organización, es un elemento importante para la institución que desea crecer como empresa, para esta investigación se consideró una empresa de transporte urbano cuyos conductores desempeñan un papel importante y la imagen de la institución ante el público usuario, por lo tanto, preocuparnos por lo que les afecte a ellos es también ocuparnos del bienestar y desarrollo de la empresa.

Se pretende con esta investigación aportar información útil, relevante a la comunidad científica para motivar y fomentar investigaciones sobre la importancia del comportamiento, desarrollar mecanismos sobre cómo dirigirlo, orientarlo con la finalidad de lograr disminuir los efectos del estrés laboral, los resultados ayudarán a futuros estudios.

1.4 Justificación práctica

Esta investigación proviene del deseo de aportar alternativas de consideración para aliviar los efectos nocivos del estrés laboral estudiando el comportamiento del personal laboral, logrando mejorar la imagen de la organización ante la opinión pública.

Los últimos años la empresa de transporte ETUCHISA ha venido afrontando reclamos acerca del mal servicio prestado, quejas sobre el modo de manejo de los conductores, problemas judiciales por accidentes de tránsito, discusiones con pasajeros y peatones, son los casos más recurrentes afrontados en la organización. Lo cual llevó a indagar los motivos, razones y causas de dichos sucesos, para dar solución a los problemas que afronta la empresa.

Se observó un incremento en las incidencias sobre los conductores en el trabajo, cambios en la conducta a medida que se incrementaban los días de trabajo, notando una alteración en el estado de ánimo, lo que llevo a considerar si de lograr identificar los causales de los

incidentes laborales o accidentes de tránsito, es decir lo que altera a los conductores, podríamos proponer alternativas de solución para el problema.

Puesto que los problemas que se suscitan en la empresa ETUCHISA son muy similares a los problemas que suceden en otras empresas de transporte, las alternativas de solución que se encuentren en esta investigación pueden emplearse en otras organizaciones del mismo rubro.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la asociación entre el comportamiento y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

1.5.2 Objetivos específicos

-Determinar la asociación entre la actitud y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

-Determinar la asociación entre el factor social y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe asociación entre el comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa de transporte ETUCHISA, Lima.

1.6.2 Hipótesis específicas

-Existe asociación entre la actitud y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

-Existe asociación entre el factor social y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación

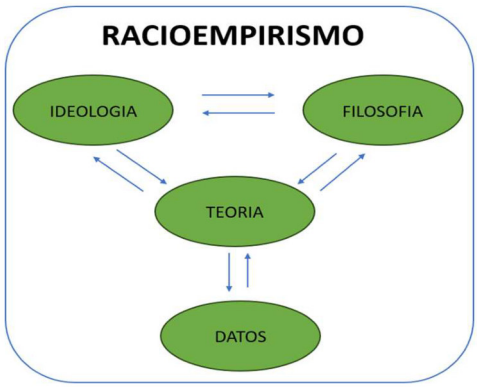
A continuación, se exponen los argumentos filosóficos o epistemológicos del presente estudio. La investigación se fundamenta en el racioempirismo desarrollado por Mario Bunge.

2.1.1 Racioempirismo como fundamento filosófico

Según esta doctrina la experiencia y la razón son importantes, pero a la vez insuficiente para lograr comprender las cosas. Bunge (1999) afirma: "Lo que brinda a una teoría cierta justificación empírica es un conjunto de datos, siendo esta evidencia a favor de esta" (p.445), es decir, las teorías son producto de la razón y experiencia, pero deben poder verificarse con cálculos para mayor solidez.

Figura 1

Racioempirismo



Nota. elaboración sobre la base de la doctrina

Dado que la investigación está vinculada con el comportamiento y estrés laboral en las personas, dichas variables tienen como sustento epistemológico el racioempirismo, puesto que los científicos que las estudiaron utilizaron tanto la razón a través de teorías, así como la experiencia a través de experimentos a los sujetos en estudio.

El comportamiento es fruto de complejos procesos internos que suceden en el interior de la persona, muchos estudios analizan sus causas las cuales según la opinión de algunos científicos como Monosevitz o Linzey, se relacionan con la biología, así como la sociología, dichas disciplinas emplearon tanto la experiencia a través de experimentos, así como las teorías. Desde el punto de vista biológico se trata de comprender el comportamiento investigando los organismos y su constitución genética descifrando las diferencias individuales.

Para el enfoque sociológico a mediados del siglo 20 renombrados científicos como Durkheim, Mauss y Mannheim entre otros se enfocaron explicando eventos, sentimientos, pero principalmente pensamientos es decir toda producción mental, valores he ideología, filosofías, creencias religiosas las cuales ayudan a describir el comportamiento del individuo.

Actualmente, conversar sobre el estrés laboral es un tema muy común en las empresas, sus causas y consecuencias son notorias en las organizaciones, sus efectos dañinos en la salud psicológica y física en el hombre ha sido motivo de estudio desde mucho tiempo atrás, según lo anterior se entiende al estrés laboral como una alteración o desequilibrio lo cual es causado por diferentes factores, ya desde hace más de 2000 años se observó dicho fenómeno. Hipócrates (460 AC) menciona sobre la salud como un estado de armonía entre las cualidades de vida y sus elementos, enfermad es la falta de ella.

El estrés se ha presentado en diversos niveles: social, grupal, individual, se describe como un complejo fenómeno con impacto en el área física y psicológica de los seres humanos. La palabra estrés proviene del griego “stringere” traducido es “provocar tensión” y aunque inicialmente ese término se utilizó para la física fue el fisiólogo austriaco Selye, considerado por muchos como el padre en la investigación del estrés, quien introdujo dicho término, por el año 1935 lo considera como una reacción de adaptación del organismo para darle frente a agentes estresores.

Hoy en día el estrés laboral provoca en el organismo cambios funcionales perjudiciales a la salud psicológica, así como física de los individuos, lo cual si el estrés continúa durante un tiempo prolongado la probabilidad de desarrollar alguna enfermedad se incrementaría.

Para la organización mundial de la salud el estrés es: “el grupo de respuestas fisiológicas que alistan al individuo para la acción”.

Lo mencionado por la OMS responde a una realidad que impacta a la población mundial calificando al estrés como un padecimiento del siglo 21, el estrés laboral es un mal que nos acompaña día a día en diferentes trabajos, por lo tanto, es muy importante su estudio para desarrollar, según la personalidad de cada individuo, mecanismos de defensa para la prevención de trastornos fisiológicos (enfermedades), según McEwen (2000) considera al estrés como: “estado mental en respuesta a la posibilidad de agresión psicológica o física” (p. 173).

2.2. Antecedentes de investigación

Seguidamente, se pasa a presentar investigaciones previas empezando por mencionar los antecedentes respecto a la variable comportamiento y luego los antecedentes respecto a la variable estrés laboral.

2.2.1 Antecedentes respecto a la variable comportamiento

Dado que la presente investigación analiza el comportamiento de las personas asociada a la rama del transporte urbano, se consideró ciertas tesis que desarrollaban temas similares a la problemática del presente estudio.

Antecedentes internacionales

García (2019), elaboró una tesis para optar el grado de magister, con la cual buscó analizar el modelo de transporte en Santiago para poder contestar la nueva dinámica que se da con el crecimiento hacia las periferias.

Su investigación fue de tipo descriptivo, cualitativo, utilizó entrevistas semiestructuradas en cuatro módulos (actores, instituciones, relaciones, procesamiento toma de decisiones) que están presentes en el sistema de transporte público, y procedió con el muestreo no probabilístico.

El sistema de transporte está concentrado en el poder central el cual muestra flaquezas técnicas en su sistema local, el cual carece de capacidad de gestión en los problemas específicos. Es factible la integración del transporte con los pueblos aledaños, reconociendo el adicional costo al traer pasajeros desde la periferia, se encuentra deseable construir una autoridad única de transporte para liberar de carga al gobierno nacional.

Los gobiernos locales tienen que optimizar su capacidad técnica, proponer mejoras en sus municipios con el fin de estar a la altura de los próximos proyectos de transporte. Cambio en el mecanismo de pago, evaluación para el pago de los operadores por pasajero. La infraestructura vial es una barrera para crecimiento del sistema.

Comentario: Se consideró el antecedente de García, debido a los problemas de gestión por parte de las autoridades, así como inconvenientes propios de la operación, algunos de

ellos como el sistema de cobro de pasajes, se asemejan a la realidad de la empresa ETUCHISA.

Montoya (2017), realizó una tesis para conseguir el grado de maestría, su objetivo fue disminuir el tiempo de movilización mediante la optimización de un corredor, el tránsito tiene que reordenarse en función al tipo de transporte público y la clase de ruta que poseen con la finalidad de optimizar las operaciones.

Como método investiga la ubicación de la zona de operación, delimitación de la región, evalúa rutas y recorridos, determina horas de mayor demanda y tráfico, establece la clase de transporte. Se estudió acerca de la ruta del metro en el condado de Sayavedra: el tiempo de movilización que inicialmente era de 1:45 hr- 2 hr se reduce a 1:10 hr – 1:15 hr. Para ello se reordeno los respectivos paraderos, puesto que las unidades no tenían uno determinado.

Se incrementó las salidas de las unidades para crear más frecuencia y con ello se logró disminuir los intervalos de tiempo de espera para los pasajeros, antes el público usuario tenía que esperar 12 min y ahora solo espera 6,5 min para la llegada de cada vehículo, ello gracias al incremento de las frecuencias de salida según la hora del día, además del establecimiento de paraderos fijos, se optimizó el uso de las unidades vehiculares ofreciendo al usuario menor tiempo de espera y traslado.

Comentario: Se tuvo en cuenta el antecedente de Montoya, debido a su propuesta de reordenar el sistema de transporte a través del incremento de frecuencias de salida, obteniendo mejoras para el usuario lo cual es una sugerencia para mejorar la calidad de servicio y podría aplicarse al sistema de trabajo de la empresa ETUCHISA.

Chicaiza (2019), elaboró una tesis para obtener el grado de doctor, tuvo por finalidad verificar si la empresa de transporte público Mejía Brito brindaba un servicio de calidad al público usuario.

Para esta investigación se utilizó técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, dado que se utilizó un software de estadística donde se ingresaron los resultados de las encuestas las cuales fueron aplicadas tanto al público usuario como al personal administrativo de la empresa de transporte público, tuvo un diseño observacional. Descriptivo limitado a describir los acontecimientos del estudio, asimismo analítico para indagar sobre la asociación entre la enfermedad y la exposición.

Se encontró acerca de las actividades que se ejecutan empíricamente, no se encontró algún manual de procesos laborales o de funciones por puesto, por lo cual no se visualiza un servicio de calidad que brinde la institución.

Comentario: Se examinó el antecedente de Chicaiza debido a que considera que, para brindar un servicio de calidad, debe haber manuales de procesos, así como de funciones, lo cual sería conveniente su aplicación en ETUCHISA puesto que actualmente la empresa carece de manuales respecto a procesos laborales.

Carranca (2017), su tesis para optar el grado de maestría tuvo por finalidad optimizar el transporte de pasajeros en la ciudad de Monterrey-México, para ello revisó su marco legal y la organización para lograr generar propuestas de valor para la solución de los problemas en el sistema de transporte.

Su estudio fue cualitativo, revisó el marco jurídico del estado, deficiencias en infraestructuras, actual gestión por las autoridades y con ello analizó las condiciones del sistema de transporte público.

En la demografía poblacional y vehicular se encontró un alto nivel de saturación vial, pocas herramientas de financiamiento por parte del estado. Se debe modificar la red de transporte, implementar un organismo metropolitano que tenga autoridad sobre transporte urbano.

Comentario: Se consideró como antecedente a Carranca debido a su análisis sobre la alta saturación vial y el poco actuar de las autoridades en solucionar los problemas operativos del transporte, dichas situaciones son similares a las que se presentan en ETUCHISA.

García (2019), su tesis para optar el grado de doctorado tuvo por finalidad inquirir como los aspectos psicológicos motivan el comportamiento de las personas para optar por diferentes tipos de transporte tanto a pie como en bicicleta, utilizar el transporte público o privado.

Su investigación fue sustentada en estadística descriptiva, seguido del avance del análisis factorial (confirmatorio y exploratorio) para configurar las variables de las actitudes conductuales cognitivas y afectivas con relación a cada tipo de transporte, y para finalizar la construcción de cuatro Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) hacia las actitudes que forman cada tipo de transporte estudiados en su investigación.

El producto de su estudio muestra el dominio, la influencia de las actitudes conductuales, afectivas y cognitivas, ya sea en la intención como en el uso de los tipos de transporte. Resalta algunas positivas actitudes respecto a los tipos de transporte actuales como ir a pie o en bicicleta.

Comentario: Se tuvo en cuenta como antecedente a García dado que consideraba factores psicológicos, comportamiento y transporte urbano, tales factores fueron considerados en el estudio de la empresa ETUCHISA.

Comentarios finales:

El transporte urbano y su problemática se repite de manera similar en varios países de Sudamérica, en la mayoría de las investigaciones tomadas en cuenta se expone el problema social que afrontan y sus propuestas para optimizar los sistemas de transporte público, así como la percepción negativa de los usuarios hacia los gobernantes de no considerar este hecho como un problema que acarrea retraso para la nación.

Antecedentes nacionales

Correa (2018), su tesis para optar el grado de maestría tuvo por finalidad optimizar el sistema de transporte y disminuir el desorden en la provincia de huacho.

Su investigación fue a nivel descriptiva, explicativa, correlacional, cuya muestra consistió en 324 individuos, como técnica se usó la entrevista y de instrumento la encuesta.

Con relación al alcalde y regidores de huacho el 87.3% de encuestados manifiesta sobre las hipótesis dadas sobre el sistema de transporte que no será eficiente, el 12.7% confía que si se cumplirá la hipótesis planteada. Con respecto a los funcionarios de transporte, el 92.38% manifiesta dificultad de creer un sistema de transporte eficiente por carecer de plan vial y reglamento. Con respecto a los alcaldes distritales, el 95.8% comentan poco probable la optimización del sistema de transporte en huacho por falta de políticas integrales y reglamentos. Con respecto los transportistas el 76.6% creen que los gobernantes no poseen un plan vial a corto o largo plazo. Para el público el 96.2% no está de acuerdo con el actual sistema de transporte.

El actual sistema de transporte en huacho provoca muchas pérdidas económicas por el excesivo tiempo que lleva movilizarse, la mayoría de encuestados creen que el transporte no será eficiente en el presente periodo.

Comentario: Se consideró como antecedente a Correa por similitudes respecto a los inconvenientes que se presentan tanto en el sistema de transporte de la ciudad de Huacho como en sistema de transporte de Lima, en esta última a mayor escala.

Gaytán (2018), elaboró su tesis para obtener el grado de maestría, con la finalidad fue conocer la calidad del servicio de buses urbanos según la opinión de los usuarios, en la ciudad de Trujillo.

La investigación fue cuantitativa, corte transversal, no experimental, descriptiva, con muestra de 385 personas, se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario modelo Servqual, dividido en dos partes para describir la localización del público usuario y la calidad del servicio.

El 48% de las personas colocan una calificación media al servicio brindado por las empresas, solo el 12% menciona que es óptimo, las 5 dimensiones estudiadas (empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad) obtuvieron una calificación de regular (media) con respecto a utilizar el servicio.

Para el público usuario la calidad de servicio urbano de pasajeros es de nivel medio, de la misma forma todas las dimensiones estudiadas obtuvieron el mismo nivel medio, el instrumento cuya versión fue adaptada puede aplicarse a nivel local.

Comentario: Se examinó como antecedente a Gaytán por su evaluación respecto a la disconformidad del público usuario debido al sistema de transporte en su región, lo cual es un síntoma que padece la empresa ETUCHISA respecto a su público usuario.

Acosta et al. (2018), esta tesis elaborada para obtener el grado de maestría tuvo por finalidad corroborar el sistema SERVQUAL adaptado al transporte urbano en Lima, evaluar la influencia de cada dimensión del sistema en la calidad observada.

El enfoque fue cuantitativo, no experimental, tipo transversal o transeccional, nivel correlacional. Las dimensiones tomadas en grupo y también individualmente brindan un efecto positivo en la calidad observada, además dentro de la investigación se evidencia una herramienta que nos da información sobre la calidad del servicio.

La investigación finaliza evidenciando que dentro del sector de transporte urbano existe asociación positiva entre la calidad observada y las dimensiones del sistema SERVQUAL, demostrando la aplicabilidad del modelo en el rubro de transporte urbano en Lima.

Comentario: El estudio considera una técnica de investigación muy usada por las empresas en el extranjero (SERVQUAL), informar y promover su uso en la empresa ETUCHISA ayudaría a conocer el desempeño del servicio y resolver falencias, así como saber las expectativas de los usuarios.

Rivas (2021), su tesis para optar el grado de maestría tuvo por finalidad reconocer la asociación que existe entre los accidentes de tránsito y el programa de seguridad vial, en la ciudad de Lima.

Su investigación fue de tipo cuantitativa, como método deductivo, no experimental, tuvo nivel correlacional. En la muestra se utilizó a 70 infractores siendo también conductores, los mismos fueron evaluados con instrumentos que cuantifican la percepción acerca de los accidentes de tránsito y el programa de seguridad vial.

Como resultado se encontró una asociación alta y positiva sobre el proyecto de seguridad y la educación viales ante la apreciación de los accidentes de tránsito. Se encontró una correlación moderada positiva sobre la formación y seguridad vial y la apreciación de los accidentes de tránsito. Se halló una asociación alta y positiva entre el programa de seguridad vial y los accidentes de tránsito, asimismo se halló un vínculo moderado

positivo acerca de los accidentes de tránsito y la formación vial. Existe vinculación positiva alta entre los accidentes de tránsito y el programa de seguridad vial, así mismo existe asociación positiva moderada existe entre los accidentes de tránsito en Lima y la formación vial.

Comentario: Se examinó el antecedente por considerar la instrucción en seguridad vial y su importancia en la prevención de accidentes, aspecto tomado en cuenta para ser aplicado en los trabajadores de ETUCHISA.

Torres (2022), su tesis para optar el grado de maestría tuvo por finalidad establecer la asociación acerca de la satisfacción del público usuario y la clase de servicio del transporte en la ciudad de Trujillo.

Su estudio fue experimental, de nivel descriptivo, correlacional. Para la muestra se consideró a 385 usuarios de los distritos que conforman la ciudad de Trujillo. Como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL sobre percepciones y expectativas.

Lo que se obtuvo como resultado fue un valor de Spearman 0.729 lo que corresponde a una relación alta positiva, corroborando sobre la clase del transporte público se vincula positivamente en la satisfacción del usuario en la ciudad de Trujillo. Las autoridades y las empresas deben optimizar el sistema de servicio de transporte en base a la elementos tangibles y fiabilidad los cuales son características que el usuario ve negativamente por lo tanto deben ser mejoradas.

Comentario: Se tuvo en cuenta el antecedente porque evaluó la calidad del servicio, así como la conformidad del usuario, puntos muy criticados actualmente a la empresa ETUCHISA.

Comentarios finales

Son escasas las investigaciones doctorales sobre el comportamiento enfocado al transporte público, según las tesis revisadas en esta investigación la gran mayoría de usuarios mencionan disconformidad en el servicio, es un problema social que involucra al gobierno, por lo que se recomienda a la brevedad reestructurar el sistema para que los próximos años no sea traba de desarrollo en el país.

2.2.2 Antecedentes respecto a la variable estrés laboral

Antecedentes internacionales

Portero (2019), realizó una tesis sobre estrés laboral para optar el grado de doctorado, tuvo por finalidad obtener la asociación entre el estrés crónico, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, la satisfacción laboral, características laborales y sociodemográficas del personal sanitario que pertenecen al área de urgencias hospitalarias.

Esta investigación fue descriptiva, transversal, con muestra de 235 profesionales en medicina y enfermería. Como instrumento se usó el cuestionario para medir las variables laborales y sociodemográficas, fue empleado el maslach burnout inventory con la finalidad de calcular el burnout, así como el perceived stress scale para cuantificar el estrés percibido, el cuestionario de General Health questionnaire para medir el nivel de salud, Font-roja cuestionario de satisfacción laboral.

El nivel de estrés hallado fue medio, para el síndrome de burnout y agotamiento emocional se encontraron en niveles bajos, para la satisfacción laboral, realización personal y despersonalización se encontraron en niveles moderados. Lastimosamente la ansiedad, así como la sintomatología somática son manifestaciones frecuentes, se notó que los ejercicios físicos protegen al organismo ante estos factores dañinos.

Comentario: Se examinó el antecedente debido a que promueve la salud mental para un buen desempeño laboral, evaluando factores dañinos como estrés, características laborales, puntos considerados en esta investigación para ser aplicados en los conductores.

Fraile (2021), desarrolló una tesis sobre estrés laboral para optar el grado de doctorado, su investigación tuvo por finalidad analizar y determinar la asociación respecto al estrés laboral, burnout, necesidades psicológicas y engagement en los docentes de educación física que laboran en centros de instrucción pública de la comunidad de Madrid.

El esquema del presente estudio fue un método mixto por lo que integran enfoques de tipo cualitativo, así como cuantitativo que ayudó en el estudio y objetivo de la investigación.

Se entrevisto a 12 profesores encontrando las siguientes causas de estrés: conductas disruptivas, infraestructuras, equipamientos, accidentes, carga psicofísica, demanda ambiental, interacción con otros compañeros, diversidad de alumnado. Se obtuvo que las variables de absorción y agotamiento emocional son las causales del deseo de renuncia del profesorado.

Comentario: Se evaluó el antecedente de Fraile puesto que analizó a los trabajadores para encontrar fuentes desencadenantes de estrés, hallando entre las principales: conductas disruptivas, mala interacción entre colegas, insuficiente apoyo por parte de la institución, factores similares a los que se presentan en la empresa ETUCHISA.

Ferraz (2020), elaboró una tesis sobre estrés laboral para obtener el grado de doctorado, su investigación tuvo por finalidad estimar los factores respecto al trabajo que alteran el bienestar psicológico, estrés y la satisfacción respecto al personal de enfermería.

Esta investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, observacional, de corte transversal, retrospectiva, se utilizó como herramientas de medición cuestionarios con escalas de Likert.

La asociación entre el estrés y la satisfacción laborales, así mismo la asociación entre la salud general y la satisfacción laboral resultaron negativas, respecto a la asociación entre la salud general y el estrés laboral fue positiva, las personas muestran un buen estado de salud, y pudiendo mejorar incrementando la satisfacción laboral y aminorando el estrés, con respecto al estrés laboral los niveles fueron bajos.

Comentario: Se consideró como antecedente a Ferraz pues asevera que para brindar un servicio de calidad al usuario el personal laboral debe poseer bienestar psicológico, dicho punto de manera similar se consideró en los trabajadores de ETUCHISA para optimizar el servicio prestado.

Álvarez (2019), efectuó una tesis sobre estrés laboral para obtener el grado de doctorado, su investigación tuvo por finalidad asociar el síndrome de burnout, las técnicas para afrontar el estrés, riesgos psicosociales y satisfacción laboral, su investigación fue aplicado al personal profesional de las prisiones de Arica-Chile.

Esta investigación fue de tipo retrospectivo y correlacional. Utilizó una muestra de 290 profesionales y como instrumento los cuestionarios (MBI-HSS, S20/23, SUSESO-ISTAS21)

Se halló bajo porcentaje de profesionales con síndrome de burnout, los mismos que afrontan el problema con una técnica de focalización para disminuir sus efectos. Este síndrome de burnout es poco estudiado en la región chilena por lo que se recomienda que se realice el mismo estudio en otras regiones.

Comentario: Se examino el antecedente, debido a que analiza si en un ambiente complejo que implique cansancio físico y emocional los trabajadores pueden desarrollar estrés crónico, conllevando a insuficientes relaciones humanas, lo cual se asemeja a las condiciones que se presentan durante el desarrollo de sus labores los conductores de ETUCHISA.

Monsalve (2019), elaboró una investigación acerca del estrés laboral, para optar el grado de doctorado cuya finalidad fue investigar sobre el burnout asociado a los profesionales de enfermería.

Se efectuó una revisión sistemática, se consultaron Scopus, ProQuest, LILACS, Pubmed, ScienceDirect, con una muestra de 12 investigaciones.

Se encontró alto índice de cansancio emocional, bajo índice de realización personal, las enfermeras de edad mayor muestran depresión y ansiedad, pero las que tienen mayor sueldo muestran índice alto de satisfacción laboral y buen autoconcepto. Por lo que se debe disminuir los índices de burnout brindando factores de protección en quienes se halló tal riesgo.

Comentario: Se analizó el antecedente de Monsalve debido a que evalúa la presencia de estrés crónico en el personal que tiene un contacto directo con el cliente, notando una disminución del desempeño laboral**,** condiciones similares en los conductores de ETUCHISA.

Comentarios finales

Las tesis doctorales consideradas en esta investigación demuestra la preocupación por conocer cada vez más los efectos del estrés laboral y sus repercusiones en las personas así como las recomendaciones para poder enfrentarla y mitigarla como por ejemplo el vínculo directo entre estrés laboral y la demanda psicológica que comúnmente están

sometido los trabajadores, así mismo sobre trabajo pude provocar perjuicios a la salud física y mental del personal laboral, algunas técnicas como el index of teacher stress puede ser aplicado a colegios en Latinoamérica para ayudar a identificar, aminorar los índices de estrés en los profesores, para las empresas sería recomendable gestionar recursos de apoyo al trabajador que sufre de estrés laboral para proteger la rentabilidad de la empresa.

Antecedentes nacionales

Palacios (2022), realizó una tesis para obtener el grado de maestría, tuvo por finalidad analizar la asociación entre calidad y recursos para diseños pedagógicos y estrés para egresados en educación de San Marcos.

El estudio fue correlacional, cuantitativa, no experimental, la muestra estuvo conformada por 88 profesores san marquinos facultad educación, se usó el cuestionario como instrumento.

Para la calidad de soporte y recursos para los sistemas pedagógicos, se obtuvo que el 67% de los encuestados consideró deficiente, referente a la otra variable estrés laboral arrojo cerca del 79% de los encuestados manifestó un nivel intermedio de Estrés. Existe asociación inversa entre la variable calidad de soporte y recursos para procesos pedagógicos y la variable estrés laboral, comprobando las hipótesis planteadas en el estudio.

Comentario: Se evaluó este antecedente puesto que analiza la influencia del respaldo de una institución (empresa) hacia su personal laboral para disminuir niveles de estrés laboral, mayor soporte por ETUCHISA es un pedido común en sus conductores.

Zúñiga (2021), elaboró una tesis para obtener el grado de maestría, con la finalidad de encontrar la asociación entre desempeño y el estrés laboral en el personal de la organización proveedora de alimentos a las mineras.

La investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo aplicado, experimental y transversal, correlacional y descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento en escala de Likert.

El 37% del total de trabajadores mostró cansancio permanente, el 70% de los encuestados resultaron con alta carga laboral lo que reduce la calidad, eficiencia, eficacia del trabajo, un 77% de trabajadores mencionaron que la empresa no cuenta con los implementos necesarios para desarrollar las labores. Se logró demostrar la asociación directa de las variables, conforme a la percepción del personal laboral de la empresa en consideración.

Comentario: Se valoró como antecedente porque estudia cómo la demanda laboral incrementa el estrés, condiciones que se presentan en el trabajo diario de los conductores de ETUCHISA.

Parihuaman (2017), en su investigación para optar el grado de maestría tuvo por finalidad fijar el índice de estrés que se manifiesta en los docentes de las instituciones educativas. Su enfoque fue cuantitativo, no experimental, descriptiva, diseño transversal, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Se halló un bajo nivel de estrés en los profesores, los mismos no presentan malestares durante su labor por las exigencias de la institución, en los mismos el nivel de ansiedad es bajo no afecta al profesorado, también se encontró un bajo nivel de depresión.

Comentario: El antecedente fue examinado debido a que considera las interrelaciones en compañeros de trabajo, así como clima laboral factores que se vinculan al estrés laboral, la poca empatía entre compañeros de labores es una situación que se presenta en las operaciones de ETUCHISA.

Mamani (2021), en su investigación para obtener el grado de magister tuvo por finalidad encontrar la relación entre las actitudes en el transcurso de la pandemia COVID19 y el estrés laboral.

La investigación fue cuantitativa, relacional, no experimental, corte transversal, se usó una población de 103 enfermeros de la micro-red de salud, se utilizó la encuesta con dos instrumentos uno de actitud y otro de estrés laboral.

Se halló que el 57% del personal presento bajo nivel de estrés, el 39% con nivel medio de estrés y solo 4% con nivel alto de estrés, con respecto a la actitud el 84% era poco favorable y solo el 16% actitud favorable ante el COVID, demostrando una asociación entre las actitudes y el estrés laboral respecto al personal de enfermería.

Comentarios: Fue considerada como antecedente por su análisis respecto a la asociación entre la actitud y el estrés laboral, siendo la actitud de los conductores una dimensión estudiada por su influencia en el estrés.

Oyola (2021), su tesis para obtener el título de maestría tuvo por finalidad encontrar la asociación entre el estrés y la gestión reactiva durante la propagación del Covid-19.

El estudio fue cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal, se usó una muestra de 366 militares y como instrumento el cuestionario.

Se obtuvo una asociación positiva entre la gestión reactiva con el estrés respecto al personal evaluado, se encontró sobre la participación estratégica-promoción de la salud posee asociación positiva con el estrés del personal, finalmente se obtuvo que la prevención y control sobre la enfermedad posee asociación con el estrés del personal.

Comentario: Se evaluó el antecedente debido a su análisis de la reacción del personal ante un evento no previsto, incluso sin los recursos necesarios, desarrollando estrés laboral, sucesos similares afrontan los conductores en los accidentes de tránsito, atropellos, etc.

Comentarios finales

A diferencia de otros países en el Perú hay pocas investigaciones sobre el estrés y sus consecuencias hacia la salud física y mental de los individuos, de las investigaciones evaluadas se nota la falta de intervención del gobierno al no considerar el estrés como un factor perjudicial al desarrollo de la economía como al sector salud.

Antecedentes de estrés laboral considerando artículos

Munhoz (2020), estudiaron la asociación entre el burnout y estrés laboral en el personal laboral del sector salud.

Su estudio fue de tipo transversal, la muestra fue de 146 profesionales, se usaron instrumentos como el cuestionario Maslach de Burnout y el Job Stress Scale, para examinar los datos se aplicó estadística descriptiva.

Se comprobó que 93 profesionales (64% del total) presentaron altas demandas psicológicas, 83 profesionales (el 57.3% del total) presentan bajo control sobre el trabajo, 15 profesionales (el 10.3%) mostraron síndrome de burnout. Se encontró relación entre desgaste emocional, la demanda psicológica, así como entre la despersonalización y la demanda psicológica, así mismo se halló asociación positiva entre las demandas psicológicas y el síndrome de burnout.

Se encontró profesionales con desgaste emocional con altas demandas psicológicas, a mayores exigencias psicológicas aumenta el desgaste y la despersonalización, cuando las demandas son bajas no se encontró el burnout afectando al personal.

Comentario: El artículo muestra como una alta demanda por parte de la empresa hacia los empleados promueve el desarrollo del estrés crónico, lo cual ayudó a tenerlo en cuenta por similares condiciones que se presentan en ETUCHISA.

Carranco y Pando (2019), analizaron las investigaciones realizadas sobre los últimos cinco años respecto al estrés laboral.

El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, tipo documental, se revisaron 31 artículos científicos solamente entre el 2013 y el 2017, tomado en cuenta los trabajos realizados en Latinoamérica, el Caribe y Europa sobre estrés laboral. Los artículos seleccionados fueron tomados de Google académico, Scielo, revista colombiana de psicología, revista de investigación UNMSM, universidades de España, Universidad de Chile, etc.

Se encontró mayor interés en las universidades públicas por el estudio respecto al estrés laboral, sus efectos psicosociales y en la salud. Se evidencia vinculación entre la salud en los docentes y el estrés laboral, recomendando mejoras en el clima institucional y condiciones laborales.

Comentario: El artículo considera mejorar las condiciones laborales para disminuir los efectos del estrés laboral perjudiciales a la salud en el personal laboral, de manera similar se evaluó mejorar la situación laboral de los conductores de ETUCHISA para disminuir el estrés.

Addimando y Pepe (2019), mostraron una versión resumida y enfocada al habiente italiano respecto del índice de estrés del profesor (Index of Teacher Stress) adaptada para los profesores de primaria y secundaria.

Se tradujo y se enfocó el Index of Teacher Stress (ITS) a la realidad italiana tomando en cuenta veinte ítems, utilizándolo en 499 profesores tanto de primaria como secundaria de 15 colegios de Lombardía, quienes fueron informados sobre los fines del presente estudio,

siendo evaluados en sus respectivos centros de labores. La mayoría es decir el 69% laboran en educación primaria, se halló fiabilidad y se comprobaron principios de validez tanto discriminante como convergente.

Los análisis realizados identificaron 4 dimensiones: Impacto del trabajo, sentimientos positivos, sentimientos negativos, frustración en la interacción con los padres. Se obtuvo valores altos de estrés en los docentes de secundaria. Se confirmaron la estabilidad de las estadísticas, por tanto, se toma en cuenta que el instrumento Index of Teacher Stress (ITS-20) puede ser aplicado en colegios de primaria y secundaria de Italia, para ubicar síntomas, condiciones que conllevarían al docente a generar estrés laboral y burnout.

Es importante velar por el clima organizativo y los vínculos tanto con los alumnos como sus familias para afrontar de la manera más optima los problemas educativos que se le presenta a los docentes. Utilizar instrumentos confiables de detección y control del estrés.

Comentario: El antecedente fue considerado por promover la prevención del estrés y velar por un buen clima laboral, lo cual es buscado en esta tesis pues mejorando el ambiente de trabajo de los conductores de ETUCHISA ayudara a reducir los efectos del estrés.

Iriarte et al. (2021), estudiaron la repercusión del programa de intervención en base a la inteligencia espiritual sobre el estrés en los docentes en Colombia.

Se realizo análisis inferencial y descriptivo (inter-grupo e intra-grupo), los grupos fueron conformados por una técnica no probabilística. El diseño fue de tipo cuasiexperimental con el objetivo de conocer la repercusión de la variable asociada sobre el estrés laboral. Como instrumento se usó el cuestionario, su confiabilidad en alfa Cronbach esta entre 0.81 y 0.90, se formó el grupo de experimentación de 57 personas y el grupo de control de 58 personas, a quienes se evaluó para determinar su grado de estrés antes de iniciar los estudios, luego se les enseño técnicas de IE para poder afrontar las dificultades laborales.

Se obtuvo una disminución significativa del nivel de estrés laboral, sucediendo de un agente de riesgo alto a un agente de bajo riesgo, en el grupo experimental conformado por docentes luego de pasar por el programa de inteligencia espiritual.

Debido a los resultados se demostró que es importante estimular el progreso de la inteligencia espiritual, la cual según algunos autores permanece inactivo, pero puede activarse a través de programas de aprendizaje, lo cual se puso en práctica en este estudio y con ello ayudar en la reducción del estrés en los docentes.

Comentario: Se consideró el artículo como antecedente por su análisis respecto a modificar las creencias o valores del personal laboral para modificar la conducta con ello disminuir los efectos del estrés laboral, de manera similar en esta tesis, se examinó el comportamiento de los conductores de ETUCHISA para poder reducir el estrés laboral.

Vicente et al. (2021), su artículo tuvo por finalidad saber qué medidas preventivas se aplican sobre trabajadores que padecen migraña. El fomento de la salud en el trabajo promueve el incremento de productividad aminora riesgo y gastos sociales especialmente en quienes sufren migraña.

Su investigación fue observacional, transversal ejecutado en 3342 pacientes de Portugal, España, Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, Irlanda, y otras naciones de la Unión Europea, se realizó una encuesta en la página web de European Migraine & Headache Alliance entre setiembre de 2018 y enero de 2019.

El 77% presentaron Estrés Laboral, el 63.87% resalto el empleo de pantallas de visualización de datos, ambos factores son muy mencionados por los trabajadores que padecen migraña. El 43% desconoce el servicio de prevención de su organización, el 49% no posee servicio médico, el 88% no renovaron su contrato laboral. El 42% tuvieron problemas por baja productividad, el 67% no ha demandado modificaciones laborales, el

55% no siente apoyo por su empresa, el 63% no percibe apoyo por sus compañeros de trabajo. Se evidencio escasa medidas preventivas y pocas opciones de gestión en personas con migraña por descuido de las empresas, la mayoría de los trabajadores ignoran el servicio de prevención que posee la empresa, alto porcentaje de instituciones no posee servicio médico propio. Los trabajadores refieren problemática laboral relacionada con menor productividad debido a la migraña. Los trabajadores sienten ayuda por sus colegas en sus crisis de migraña, pero no sienten ayuda por parte de las empresas donde laboran.

Comentario: El artículo indagó si existe planes, por parte de las empresas, para proteger a los trabajadores propensos a los efectos del estrés laboral, de manera similar esta tesis desea brindar herramientas necesarias para disminuir el estrés en sus conductores.

2.3 Bases teóricas

A continuación, se presentan los enfoques teóricos que permiten comprender con mayor detalle el objeto de estudio, en primer lugar, se mencionan las teorías del comportamiento y luego las teorías del estrés laboral.

2.3.1 Teorías del comportamiento

Comprender las actitudes y el dominio que ejercen las relaciones interpersonales en los grupos sociales fue una finalidad para estudiar acerca del comportamiento humano, dicho tema fue investigado por la psicología social aproximadamente a fines del siglo XIX.

La finalidad era definir, predecir, explicar de manera clara la conducta humana dentro de un círculo social, indagar y aclarar las interacciones que se suscitan en grupo. Los autores que enfocan el estudio del comportamiento en el presente estudio son los siguientes:

2.3.1.1 Teoría de la expectativa-valor formulada por Atkinson

Este estudio favorece a explicar el comportamiento entendiendo las motivaciones en las personas, el psicólogo estadounidense Atkinson (1964) aseguró poder calcular la motivación a través del producto de tres dimensiones: motivo, expectancia he incentivo, menciona la razón la importancia y el significado que cada persona da a sus metas con ello condicionan sus motivaciones llevándolo a realizar un determinado comportamiento, esta hipótesis brinda tres dimensiones sintetizándolo como: motivo, expectativa y valor.

Componentes de la teoría

Motivo (M): Son disposiciones correspondientes al sujeto y son en cierto grado estables, encaminan al individuo a solucionar con éxito una respectiva labor y sentirse feliz en lograrlo evitando el fracaso y sus consecuencias, la inclinación del sujeto hacia uno u otro motivo establecerá la forma de implicancia en el logro de la tarea.

Expectativa (E): Reflejan la posibilidad de que un individuo perciba que logrará una meta o tendrá éxito en una determinada tarea.

Valor del incentivo (I): La estimación de una establecida tarea es la respuesta afectiva positiva sobre la persona por solucionar con triunfo la tarea y sentir orgullo por ello. En caso de que la tarea sea muy difícil el incentivo para el individuo será menor.

Según Atkinson (1964) dichos componentes al ser multiplicados entre ellos producen la tendencia al actuar del individuo, los cuales se muestran mediante la siguiente formula:

$$T = M.\ E.\ I$$

T: Corresponde a la tendencia o al resultado de la acción que ejecutará el individuo.

M: Se refiere al motivo o predisposición en alcanzar el agrado del logro.

E: Corresponde a la expectativa de la consecuencia de una determinada acción.

I: Se refiere al incentivo o valor del incentivo

En este aspecto Atkinson (1964) esclarece: “del concepto T = M.E.I se obtiene la idea de que la tendencia a actuar está afectada por la variable motivo (M), la cual es una característica estable en un individuo, a ella se añade dos variables específicas por estímulos del entorno: la expectativa (E) sobre el actuar que lleva cierta consecuencia y el valor de incentivo (I)” (p. 275).

Ejemplo: Pensemos en un joven que va al gimnasio con el motivo de incrementar masa muscular, la expectativa del individuo será poder llegar a tener una figura desarrollada en músculos en un futuro cercano, el valor del incentivo es lo que significa para el joven el hecho de poseer ese tipo de figura (diferenciarse de los demás), el producto de los tres componentes describe la tendencia a la acción o comportamiento del joven.

2.3.1.2 Teoría del Equilibrio desarrollada por Fritz Heider

Este modelo ayuda a comprender el comportamiento y decisiones de las personas, el autor menciona acerca de los vínculos interpersonales que se presentan en los individuos, cuyas determinadas relaciones se esfuerzan por llegar a un estado de equilibrio, según el autor menciona: “habrá un estado equilibrado si dichas relaciones son positivas en todos los aspectos” (Heider, 1946, p. 110).

Para el autor si dicho equilibrio se rompe provocará en el individuo un estado de tensión la cual tratará de disminuir con ciertos cambios o reestructuración cognitiva. Las personas prefieren estar de acuerdo con sus amigos y socializar con los individuos que están de acuerdo con ellos para mantener un estado de armonía en la cual las entidades comprenden la situación y los sentimientos respecto a ellas encajan entre si sin ninguna tensión.

Fritz Heider desarrolla elementos en base a la psicología, formula una teoría cognitiva del equilibrio la cual denominó teoría del balance actitudinal en base a tres elementos: persona perceptora (p), la otra persona (o) y un elemento impersonal (x), tales vínculos podrían ser negativos o positivos, relaciones desagradables o agradables, en cuanto se rompa el equilibrio las personas intentarán restablecerlo con el mínimo esfuerzo que requiera, esta teoría explica porque la publicidad con famosos funciona. Por ejemplo, dado un individuo (p) que siente admiración por otro individuo (o), el cual podría tratarse de algún personaje famoso, luego el individuo (p) no tiene una opinión positiva hacia un determinado producto (x), le es indiferente pero la persona (o) a quien admira, tiene un gusto por el producto (x), entonces ese evento desequilibrará las creencias de la persona (p) el cual meditará en ello. Para solucionar el problema se pueden dar las siguientes alternativas:

Modificar su opinión hacia el producto (x), del desagrado ahora al aprecio, o tal vez dejar de admirar la persona (o) por diferir en gustos, pero dejar de admirar al famoso es más difícil, por lo que reorientar su gusto hacia el producto será más fácil para el individuo. Esta teoría menciona que los individuos buscan el menor esfuerzo para volver al equilibrio.

Ejemplo: Imaginemos que un joven desea comprar un auto nuevo, además de ello dicha persona siente una gran admiración por Ramón Ferreyros (famoso piloto de automovilismo), cierto día el joven ve al piloto en una propaganda televisiva promocionando una marca de auto la cual no era de su agrado, entonces el joven le quedan dos alternativas primero seguir el consejo de Ferreyros o perder toda credibilidad hacia él, pero debido a que lo segundo es más difícil que suceda, el joven decide comprar el auto en promoción. Por ese motivo la mayoría de las empresas contratan a gente famosa y de buena reputación para ofrecer sus productos he incrementar sus ventas.

2.3.1.3 Teoría de las Motivaciones formulada por McClelland

Investigar sobre la motivación ayuda a entender el comportamiento de las personas, sobre ello el autor de esta teoría comenta: “la motivación es la tendencia, inclinación por alcanzar una respectiva meta, originada en cierto momento de la vida” (McClelland, 1989, p. 105).

En su trabajo encuentra tres clases de necesidades: de poder, de logro y de afiliación, tales son obtenidas a través del entorno y ayudan en la motivación tanto personal como grupal. Las principales necesidades en un individuo ayudan a entender en que puestos tendrá una determinada motivación.

Necesidad de afiliación

Los individuos con esta necesidad presentan fuertes deseos de pertenecer a ciertos grupos sociales, por lo tanto, aceptan las preferencias del resto y sus gustos, colaboran en todo antes que competir no sienten gusto por situaciones de riesgo o incertidumbre. Para el autor estos individuos tienen inclinación favorable a ser empleados antes que lideres por la incomodidad para ellos de dar órdenes.

Ejemplo: Cuando los compañeros de trabajo o los jefes de área, promueven realizar juegos deportivos, almuerzos de confraternidad, paseos campestres entre compañeros de distintas áreas, están satisfaciendo la necesidad de afiliación.

Necesidad de logro

Los individuos con la mencionada necesidad presentan deseos intensos de alcanzar metas que tengan un alto nivel de desafío, no escatiman tomar riesgos calculados con tal de obtenerlas, tienen inclinación en trabajar a solas que trabajar en grupo y siempre revisan una y otra vez las tareas realizadas.

El autor señala que esta necesidad es afectada por las habilidades del individuo en proponerse metas o responsabilidades respecto a eventos de la vida, así como la independencia que les dieron sus padres en la infancia.

Ejemplo: Una empresa establece una meta de productividad mensual, solo para quienes lo logren puedan obtener un beneficio económico adicional a su sueldo, así como también un reconocimiento público por lo alcanzado.

Necesidad de poder

Estos individuos se complacen en la competencia con otras personas, poseen una alta necesidad de poder, al reconocimiento de la sociedad, buscan controlar a otros individuos para que ellos hagan su voluntad.

El autor menciona dos clases, la necesidad de poder personal y necesidad de poder socializado, para el primero los individuos tienden por ayudar a lo demás, mientras que para el segundo los individuos piensan más en su propio beneficio.

Ejemplo: Una persona con necesidad de poder, se siente bien en el cargo de presidente del club deportivo de su localidad, por lo cual hará todo lo conveniente para llegar a serlo, de lograrlo satisface dicha necesidad.

2.3.1.4 Teoría de acción razonada elaborada por Fishbein y Ajzen

Este modelo relaciona las actitudes con vínculos sociales de las personas con la finalidad de poder predecir el comportamiento humano, en su estudio se menciona: “las personas son animales con poder de razonamiento, asimismo procesan toda información que se les brinde para finalmente llegar a tomar una decisión de cómo comportarse” (Fishbein, 1980, p. 60).

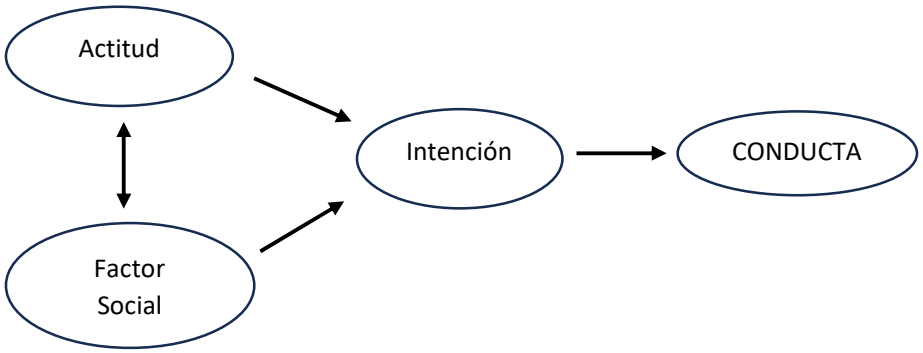
La teoría propone como finalidad la predicción de la conducta humana, y para ello se define las intenciones que tenga la persona de realizar una acción o de no hacerla, es un determinante inmediato de la conducta. Para Fishbein y Ajzen el comportamiento necesita de las siguientes dimensiones: actitud (las creencias propias de individuo) y el factor social (o Norma Subjetiva, es la percepción sobre lo que el grupo social al cual pertenece espera que haga).

a) Actitud: Es la creencia propia del individuo, la actitud será favorable o positiva cuando la mayoría de las creencias tendrían consecuencias positivas.

b) Factor social: También conocida como norma subjetiva, es la percepción que posee el individuo respecto al círculo social al cual pertenece y como dicho grupo espera que el individuo se comporte.

Figura 2

Teoría de la acción razonada



Los autores alegan que la conducta es un balance entre lo que la persona cree que debe hacer (actitudes) y el conocimiento que se tiene sobre lo que otras personas creen que uno debe hacer (Factor Social o Norma subjetiva).

Ejemplo: Una joven tiene la idea de cambiar su color de cabello (actitud) pero antes decide preguntar a sus amigas (factor social o noma subjetiva) como le quedaría el cambio de color y que opinarían sus amistades al respecto, luego de escuchar de sus compañeras que le quedaría muy bien el cambio, la joven decide finalmente cambiarse de color de cabello (conducta llevada a cabo).

Teoría que mejor sustenta el presente estudio es:

En este marco de estudio se optó por considerar la teoría de la acción razonada cuyos autores fueron Icek Ajzen psicólogo social polaco y Martin Fishbein psicólogo social inglés. Al comienzo los autores de centraron en el estudio de los inconvenientes que presentaba la teoría y la medición de las actitudes, notando que lograban describir el comportamiento lo cual no era suficiente para entender y predecir la conducta, por lo tanto, centraron esfuerzos en encontrar la mejor manera de predecir el comportamiento, para ello realizaron experimentos tanto en el laboratorio como en el campo, alcanzando a vincular causas resaltantes que subyacen al comportamiento final.

Esta teoría logra explicar de manera muy cercana la conducta de los conductores de los buses de la empresa ETUCHISA tanto en el circulo laboral como en el medio personal dado que en esta teoría menciona que el comportamiento humano se da cuando vinculas elementos que están presentes en la emisión de dicho comportamiento, es una teoría de predicción de la conducta y colabora en la comprensión de los comportamientos tanto individuales como colectivos.

2.3.2 Teorías del estrés laboral

Las propuestas sobre el estrés se asocian en tres unidades, se considera el estrés como un proceso interactivo, como respuesta o como estímulo que proviene del individuo y el medio. El estrés vinculado con el trabajo se explica como un tipo de reacción física y

psicológica que sufren los empleados cuando realizan los diferentes tipos de trabajos que no están a la altura de sus capacidades, conocimientos o cualidades.

Debido al incremento de la tensión en el círculo laboral podría resultar en una mental saturación y también física del personal laboral lo cual puede conllevar a la degradación del estado de salud de la persona generando un desequilibrio entre lo personal y lo laboral.

2.3.2.1 Teoría del estrés basado en la respuesta

En la década de los cincuenta se estudió la reacción fisiológica de un organismo ante circunstancias estresantes y se le llamó síndrome adaptación general y poseía tres etapas: agotamiento, resistencia y alarma. Selye tomó en cuenta que un estímulo podría volverse en un agente estresor siempre y cuando provoque al organismo una respuesta de volver al equilibrio sin incluir a estímulos psicológicos como estresores. En la actualidad se sabe que los agentes emocionales provocan reacciones estresantes muy intensas.

El doctor Hans Selye en 1936 familiarizó el término estrés, realizando investigaciones para entender mejor dicho suceso, para finalmente desarrollar una teoría basada en la respuesta, en la cual según el autor el estrés es: “Una aclimatación que sufre del organismo ante la intervención de agentes de estrés” (Selye, 1936, p. 32).

Este tipo de estrés Selye lo llamo trastorno general de adaptación y está constituido por tres etapas (agotamiento, reacción y adaptación).

Dicho de otro modo, el estrés se da cuando hay un desequilibrio en el organismo, provocada debido a la influencia de un agente ya sea interno o externo y el organismo responde de manera extraordinaria con el fin volver a estar en equilibrio. La etapa de reacción se da cuando el organismo descubre el estresor, la adaptación se da cuando el organismo enfrenta al estresor, la etapa de agotamiento se da por su durabilidad por lo cual las defensas del organismo empiezan a debilitarse.

2.3.2.2 Teoría del estrés basada en el estímulo

El psicólogo George Everly desarrolla un modelo basándose en estímulos externos que afectan al individuo provocando una perturbación, algunos acontecimientos como la muerte de un pariente, accidentes, quiebra económica, son un ejemplo de eventos externos considerados agentes estresores por el trastorno físico y psicológico que producen, ante ello la persona responde según el autor: "esforzándose por aminorar los impactos negativos del estrés" (Everly, 1989, p. 44).

Se pueden considerar también como agentes estresores a los sonidos de prolongada duración provenientes del entorno social como celebraciones, sonidos provenientes de la naturaleza como la lluvia, etc.

Everly muestra dos principales agentes del estrés:

-Psicosociales: circunstancias que no causan estrés inmediatamente, sino que se vuelven en agentes estresores debido a la importancia que el individuo le da.

-Biológicos: agentes que se vuelven factores estresantes, debido a su facultad de realizar cambios biológicos en el organismo.

2.3.2.3 Teoría del estrés por interacción

Estos estudios se caracterizan por acentuar el rol cognitivo de los individuos, como actitudes, pensamientos, creencias, etc.

Richard Lazarus psicólogo americano desarrolló un modelo en el cual se considera la interacción entre el tipo o la particularidad de la circunstancia y los recursos que posee el individuo para confrontar la situación, siendo muy importante la estimación que el individuo hace de la situación estresante con las características de esta, al respecto el autor menciona: "los trabajos cognitivos y conductuales tienden a variar para poder sobrellevar

los requerimientos internos y externos, a su vez el individuo los valora como desbordantes o excedentes" (Lazarus, 1984, p. 141).

Si la persona asume una situación como amenazante y cree que no posee los recursos suficientes para hacerle frente dará como resultado una reacción de estrés. En la teoría se muestra una serie de procesos para el cálculo de la circunstancia y el cálculo de los recursos que utiliza el individuo para enfrentar a dicha situación, el estrés aparecerá si la persona interpreta la situación de forma negativa y no posee los recursos suficientes para hacerle frente.

Robert Karasek psicólogo americano, desarrolló un modelo sobre el estrés en donde menciona: "la combinación entre las altas exigencias laborales y la baja libertad de decisión se asocia con la tensión mental" (Karasek, 1979, p. 285).

Según el autor el estrés se manifiesta según un cálculo que realiza el individuo entre la demanda laboral, es decir los requerimientos respecto al trabajo que llegan a ser físicos o psicológicos y el grado de control que piensa tener sobre los mismos, concluyendo que el estrés se da cuando se presentan altas demandas y al mismo tiempo bajo control ya sea por escases de recursos o falta de experiencia laboral.

Jhonson y Hall (1988) extienden la teoría insertando la dimensión apoyo social para modular, concluyendo que un nivel alto de apoyo social en el centro de labores provoca disminución del estrés laboral, así como un bajo apoyo trae un incremento del estrés. Según los autores al evaluar las tres dimensiones por separado, es la dimensión control la que más impacta en la salud. Este modelo actualmente muy influyente por sus predicciones incluyendo depresión, enfermedades coronarias, trastornos psicológicos, agotamiento, indica que los obreros son los más vulnerables.

Teoría que mejor sustenta el presente estudio es:

Para el sustento teórico de este estudio se tomó en consideración el modelo Karasek - Theorell que está respaldado por la teoría de Salovey (1990), debido a que explica de manera muy cercana la situación de estrés que se halla el personal de la empresa ETUCHISA, puesto que los conductores siempre tienen que estar evaluando la situación laboral a la que son sometidos por la organización y así poder conforme a sus capacidades, conocimientos y experiencia en el transporte saber si podrán cubrir las expectativas que la empresa espera de ellos.

2.4 Glosario de términos

Acción: Respecto a la persona humana es un tipo de acto que incluye actividad física realizado de manera consciente, voluntaria o involuntaria con la finalidad de alcanzar u obtener un objetivo o meta, a menudo conlleva a desarrollar movimiento en contraste al reposo o actividad no física.

Actitud: Es la disposición neurológica y mental para actuar ante las circunstancias de la vida, como una tendencia a la reacción ya sea positiva o negativa frente a ideas, situaciones, vivencias, según Fishbein y Ajzen (1996) se basa en las creencias propias que posee la persona. Se podría decir que la actitud son sentimientos interiores que se ponen en evidencia y se manifiestan en la conducta.

Apoyo social: Es la colaboración que recibe el trabajador en su centro laboral de parte de sus colegas, así como de sus supervisores, según Johnson (1988) lo explica como las relaciones sociales y la ayuda que recibe de parte de los compañeros y superiores para cumplir con el trabajo requerido.

Autonomía: Derecho, facultad, capacidad del ser humano de poder tomar decisiones de manera libre, voluntaria, realizando acciones en base a sus deseos, considerando las repercusiones de sus actos.

Centro laboral: Determinada zona en la cual el personal contratado realiza sus debidas actividades o funciones por las cuales fueron seleccionados por una institución empleadora ya sea del sector público o privado.

Ciudadano: Término jurídico o político usado para referirse a una persona física la cual es parte de una determinada comunidad social donde todos ellos poseen los mismos derechos y oportunidades.

Círculo social: Agrupación de individuos los cuales tienen un determinado vínculo entre sí, características que comparten entre ellos o tienen en común como por ejemplo lugar de estudio, ambiente laboral, grupos políticos, clubes de esparcimiento.

Comportamiento: Conjunto de acciones que desarrollan los individuos de manera consciente, la cual es propia de cada persona, según Fishbein y Ajzen (1996) el comportamiento varía dependiendo de las creencias propias que posee el ciudadano conforme y la percepción respecto al círculo social al cual pertenece.

Conducta: Es el resultado de un proceso interno, deliberativo, racional en la persona, según Fishbein y Ajzen (1996) la conducta es fruto de incentivos internos o externos, manifestándolo de manera pública es decir el modo de actuar que se percibe de la persona.

Control: Es la habilidad o talento que tienen los empleados para desarrollar y dominar sus labores en la empresa, según Karasek y Theorell (1990) dicha dimensión posee dos componentes: autonomía (para toma de decisiones) y habilidades (aprender y desarrollar nuevas habilidades).

Creencias. Se establece en la aceptación de una determinada teoría, experiencia o idea por parte del individuo, el cual las considera como verdades sin necesidad de comprobación. Ajzen y Fishbein (1975) argumentan la creencia como la relativa posibilidad de relación entre dos objetos.

Demanda: Requerimientos de cualquier tipo de parte de la empresa hacia sus trabajadores, según Karasek (1990) lo describe como la carga psicológica generada en las personas debido a lo que implica realizar un determinado trabajo.

Entorno: Se refiere a la variedad de factores lo cuales pueden ser económicos, morales, sociales, etc., que envuelven a una determinada persona o cosa, afectando su desarrollo o estado.

Estrés laboral: Son trastornos fisiológicos o psicológicos que sufre una persona ante determinados sucesos o estímulos adversos que pueden presentarse en el entorno laboral, según Selye (1936) el estrés es un desequilibrio en el organismo por acción de un agente estresor externo o interno.

Factor social: También conocido como Norma Subjetiva, según Fishbein y Ajzen (1996), es la percepción que tiene la persona acerca de la opinión del grupo social al cual pertenece y el comportamiento que dicho círculo social espera que el sujeto realice.

Habilidad: Referente a la persona humana es la capacidad, destreza, talento innato que posee un individuo, con lo cual realiza una actividad u oficio con facilidad y éxito.

Individuo: Entidad única el cual no puede dividirse, dicho termino se utiliza para referirse a un ser humano, tomado en cuenta como unidad.

Reacción fisiológica: Es una respuesta del organismo considerada anormal, según Selye (1956) es debido a una incitación de un agente externo o interno también conocido como agente estresor.

Reacción emocional: Es una respuesta psicofisiológica de parte del individuo a consecuencia de incitaciones internas o externas, lo cual pone en alerta a la persona ante un evento que para él significa peligro, frustración, etc.

Predisposición: Este concepto está asociado a predisponer, para un individuo es la tendencia del estado de ánimo hacia el cumplimiento de algún objetivo antes que sea el momento.

Persona: Se indica al ser que posee capacidad de razonar, posee conciencia de si mismo, he identidad propia.

Presión psicológica: Percepción psíquica que resulta de acciones mentales que se aplican en la persona, según Karasek (1979) pueden ser obligaciones a las que son sometidos los trabajadores por parte de la empresa. También pueden considerarse deseos contraídos que provocan daño en el individuo.

Percepción: Facultad de obtener información del exterior a través de los sentidos, es decir la adquisición de información que esta fuera del individuo las cuales son adquiridas y procesadas por la persona.

Trabajo: Tipo particular de actividad que realiza una persona por deber o satisfacción personal que puede ser intelectual, físico con la finalidad de obtener una ganancia económica o alcanzar objetivos sociales.

Trabajador: Individuo que ha sido admitido en una determinada institución u organización con la finalidad de desempeñar un determinado trabajo por lo cual recibirá unos beneficios en el que destaca compensación económica.

Trastorno: Estado de desequilibrio orgánico o psicológico en el organismo, los cuales según Selye (1936) pueden ser cefalea, diarrea, palpitaciones, ansiedad, frustración, psicosis, etc., una de las causas se debe a la acción de agentes estresores.

Trabajo cognitivo: Procesos mentales que ejecuta el cerebro con la finalidad de dar tratamiento a la data que recibe a través de los sentidos que posee.

Sujeto. Hace referencia a la persona la cual posee conciencia, así como determinada conducta, dicho individuo es autor y responsable de sus acciones.

Descripción de la organización

La empresa de transporte urbano los chinos sociedad anónima (ETUCHISA), es una organización de origen peruano la cual inicio sus operaciones el 09 de noviembre de 1993, inicialmente conformada por veinte socios pero con el transcurrir de los años disminuyó a solo cinco, cuentan con área administrativa y de operaciones, se caracterizan por poseer buses de 12 metros de longitud con un vistoso color celeste, la empresa tiene por finalidad brindar un servicio de movilidad seguro y rápido a miles de peruanos que residen en la capital limeña, los conductores que manejan los buses salen desde el distrito de Villa el Salvador hasta el distrito de Puente Piedra y viceversa, circulando principalmente a través de la avenidas panamericana sur y norte, realizando aproximadamente un recorrido de 100 km entre el paradero inicial y el final, conectando conocidos distritos como San Martin de Porres, Los Olivos, Independencia, Rímac, Lima Cercado, El Agustino, Santa Anita, Surco, La Molina, San Borja, Villa María del Triunfo, entre los principales.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque del presente estudio fue cuantitativo por cuanto se estableció la relación entre las respectivas variables en estudio, a través de pruebas estadísticas. Dicho enfoque se distingue por "relacionar acontecimientos, magnitudes o variables" (Hernández, 2018, p.40).

A su vez, la investigación fue correlacional, dado que aporta información sobre la variable asociada: comportamiento, la cual se relaciona sobre la variable de supervisión: estrés laboral; siendo así, se midió el grado de asociación entre ambas variables en términos estadísticos.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental ya que no hubo la intervención del investigador, es decir, no se maniobró las variables en estudio, "solo observándolas como se manifiestan" (Arias, 2006, p. 31).

De igual forma, el estudio fue transversal puesto que las encuestas fueron tomadas en una determinada ubicación y lapso definido (último trimestre 2022), en ese sentido, este diseño permite "estudiar la interacción de las variables en un determinado momento" (Hernández, 2018, p.176).

3.2 Población de estudio

La población de estudio fueron los conductores de la empresa de transporte ETUCHISA, constituida por 150 personas que laboran como conductores de la empresa quienes operan en Lima.

3.3 Tamaño de muestra

Para determinar la magnitud de la muestra se empleó la siguiente fórmula elaborada por Murray y Larry (2005):

$$n = \frac{Z^2 \; p \; q \; N}{E^2 (N-1) + Z^2 \; p \; q}$$

La misma que se aplica para casos donde se conoce el tamaño de la población; donde:

N = tamaño de la población; Z = Valor de la distribución normal; p = cantidad de la población que cumple los requerimientos; q = cantidad de la población que no cumple con los requerimientos que nos interesa medir; E = margen de error permitido; n = tamaño de la muestra.

Para la presente investigación se realizó un cálculo tomando en cuenta el nivel de confianza deseada y como resultado la muestra requerida para ello.

Tabla 1

Tamaño de la muestra requerida según el nivel de confianza

Nivel de confianza (y)	0.95	0.96	0.97	0.98	0.99
Distribución normal (Z)	1.96	2.06	2.17	2.33	2.58
Proporción esperada (p)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
(q)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Población (N)	150	150	150	150	150
Margen de error (E)	0.05	0.04	0.03	0.02	0.01
Muestra (n)	108	122	135	144	149

Nota. elaboración sobre la base de la muestra

Por lo tanto, la muestra que se usó fue de 108 personas, se aplicaron técnicas de muestras probabilísticas, los conductores a ser encuestados tuvieron igual probabilidad de ser escogidos, es así como la muestra se obtuvo usando herramientas estadísticas para conseguir una cantidad representativa de población.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Para el presente estudio se detalla la técnica utilizada, una encuesta en la escala de Likert y como instrumento un cuestionario de 27 ítems con 5 alternativas aplicado a las 5 dimensiones.

Tabla 2

Descripción de la técnica de recolección de datos

Variables	**Técnica de recolección de datos**
Asociada: Comportamiento	Encuesta (escala de Likert)
Supervisión: Estrés Laboral	Encuesta (escala de Likert)

Dimensiones variable comportamiento	**Cuestionario**
Actitud	9 ítems con 5 alternativas
Factor Social	6 ítems con 5 alternativas

Dimensiones variable estrés laboral	Cuestionario
Demanda	4 ítems con 5 alternativas
Control	4 ítems con 5 alternativas
Apoyo Social	4 ítems con 5 alternativas

Nota. elaboración sobre la base del cuestionario

3.5 Operacionalización de variables

Variable Asociada	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Comportamiento	Capacidad de vivir respetando a las demás personas y obedeciendo las normas de conducta.	Comportamientos de cumplimiento de normas de tránsito en los conductores de la empresa ETUCHISA-LIMA	Actitud	Inconducta de pasajeros	1, 2, 3	Escala ordinal Niveles y rangos Alto 57 – 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35
				Peatón temerario	4, 5, 6	
				Manejo temerario	7, 8, 9	
			Factor social	Tráfico vehicular	10, 11, 12	
				Transporte informal	13, 14, 15	

Variable Supervisión	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítem**	**Escala de medición**
Estrés laboral	Tipo peculiar de estrés que se produce en el entorno laboral por circunstancias dadas en el entorno laboral	Trastorno psicológico y fisiológico que se provoca en los conductores de la empresa ETUCHISA-Lima	Demanda	Cantidad o volumen de trabajo	1,2	Escala ordinal Niveles y rangos Alto 46 – 60 Medio 29 - 45 Bajo 12 - 28
				Pericia operativa	3,4	
			Control	Toma de decisiones	5,6	
				Aplicación de conocimientos	7,8	
			Apoyo social	Ayuda laboral	9,10,11,12	

3.6 Análisis e interpretación de la información

Análisis

Para recabar la data, se utilizó un cuestionario de 27 preguntas, todas ellas en la escala de Likert. La elección de los conductores a encuestar fue aleatoria teniendo cada uno la misma probabilidad de ser elegido entre todos. Una vez terminado de encuestar a los 108 participantes, se procedió a codificar y sistematizar la información para posteriormente continuar con la siguiente etapa de la investigación.

Interpretación de la información

En el presente estudio para la descomposición, evaluación y apreciación de la información obtenida de los cuestionarios, se utilizó como prueba estadística el Rho de Spearman debido a que las variables de estudio (comportamiento y estrés laboral), fueron de tipo categóricas de nivel ordinal, además se utilizó el software statistical package for the social sciencies con ello se elaboraron las figuras, tablas y comprobación de la hipótesis general y específicas. También se utilizó el software Microsoft Word para la redacción de la presente investigación.

Análisis de fiabilidad

En el presente trabajo de investigación se utilizó un cuestionario que contenía 27 preguntas, la muestra que se calculó fue determinada utilizando la fórmula propuesta por Murray y Larry (2005) obteniendo un total de 108 conductores tomados aleatoriamente a quienes se aplicó la encuesta. Se ingresaron los resultados al software IBM SPSS de la muestra completa de 108 encuestados.

El software procesó la información de los encuestados sin excluir a ninguno como se detalla:

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	108	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	108	100.0

Nota: Valores sobre la base de la encuesta-Procesamiento SPSS

El descarte por lista se fundamenta en todas las dimensiones del tratamiento. El coeficiente de alfa, propuesto en 1951 cuyo autor fue Lee J. Cronbach, se utilizó para deducir el nivel de confiabilidad de una escala y analizar la magnitud de correlación de los ítems del instrumento de investigación, para ello se utilizó el software SPSS y se calculó la confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) dando el siguiente resultado el cual se muestra a continuación.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,802	27

Nota: Valores sobre la base de la encuesta-Procesamiento SPSS

Luego de ingresar las respuestas de los 108 encuestados al software SPSS, se obtuvo de confiabilidad - alfa de Cronbach 0,802 este valor es considerado como bueno para la investigación según George y Mallery (2003, p.231)**.**

El SPSS mostró la estadística total de elemento en donde se analizaron las 27 preguntas del cuestionario, dando los respectivos valores de Cronbach en la que mencionaba que si se eliminaba una determinada pregunta el nuevo valor del alfa de Cronbach podría aumentar o disminuir como se presenta en la figura siguiente:

Tabla 5

Estadísticas del instrumento de medición

	Medida de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	88.90	119.849	.326	.351	.796
P2	87,95	127,970	,102	,507	,803
P3	88,01	125,467	,245	,422	,799
P4	90,80	124,257	,215	,228	,800
P5	88,00	124,467	,275	,362	,798
P6	87,85	127,716	,284	,340	,800
P7	89,67	121,009	,424	,446	,792
P8	89,44	118,249	,339	,507	,795
P9	88,19	126,158	,172	,311	,801
P10	88,16	123,368	,359	,397	,795
P11	91,13	122,020	,354	,378	,795
P12	88,09	126,103	,201	,384	,800
P13	88,16	123,704	,325	,467	,796
P14	88,63	123,076	,270	,476	,798

P15	89,19	111,330	,518	,484	,784
P16	90,65	119,838	,365	,274	,794
P17	90,19	113,130	,493	,382	,786
P18	90,13	120,488	,270	,423	,799
P18	89,84	120,489	,304	,444	,797
P20	88,73	118,011	,475	,390	,789
P21	89,64	115,093	,459	,511	,788
P22	89,19	125,386	,175	,409	,802
P23	89,73	120,348	,291	,503	,798
P24	89,98	120,224	,348	,379	,794
P25	90,71	119,945	,331	,372	,795
P26	89,94	118,042	,400	,371	,792
P27	90,84	121,012	,343	,288	,795

Nota: Valores sobre la base de la encuesta-Procesamiento SPSS

El software SPSS muestra que si se elimina la pregunta N° 2 dicho valor llegaría a 0.803, como no hay mucha variación a favor puesto que el Cronbach inicial es de 0.802, se decidió no eliminar dicha pregunta y así usarla para enriquecer la presente investigación.

Se procedió a colocar un cuadro con los valores correspondientes a la correlación de Spearman con la finalidad de ubicar el significado del valor obtenido.

Tabla 6

Escala de relación por rangos de valores

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa muy alta
-0.71 a -0.90	Correlación negativa alta
-0.41 a -0.70	Correlación negativa moderada
-0.21 a -0.40	Correlación negativa baja
0 a -0.20	Correlación negativa prácticamente nula
0 a 0.20	Correlación positiva prácticamente nula
0.21 a 0.40	Correlación positiva baja
0.41 a 0.70	Correlación positiva moderada
0.71 a 0.90	Correlación positiva alta
0.91 a 1.00	Correlación positiva muy alta

Nota. Bisquerra (2009)

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y resultados descriptivos

Este tipo de investigación se realizó preparando las tablas de frecuencia respecto a las respuestas obtenidas por cada pregunta en el cuestionario las cuales fueron 27 en total, conteniendo la variable comportamiento y la variable estrés laboral cada una de ella con sus respectivas dimensiones.

Dimensiones de la variable asociada: comportamiento

Dimensión actitud

Tabla 7

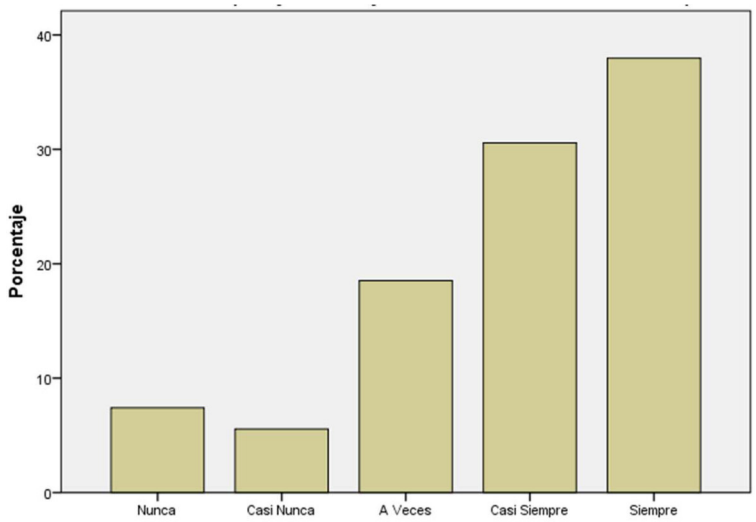
Resultados de la pregunta 1. La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	7.4	7.4	7.4
Casi Nunca	6	5.6	5.6	13.0
A veces	20	18.5	18.5	31.5
Casi Siempre	33	30.6	30.6	62.0
Siempre	41	38.0	38.0	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 4

Porcentajes pregunta 1. La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 1 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: la mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta", dando como resultado el 38% siempre, el 30.6% casi siempre, el 18.5% a veces, 5.6% casi nunca y el 7.4% nunca.

Tabla 8

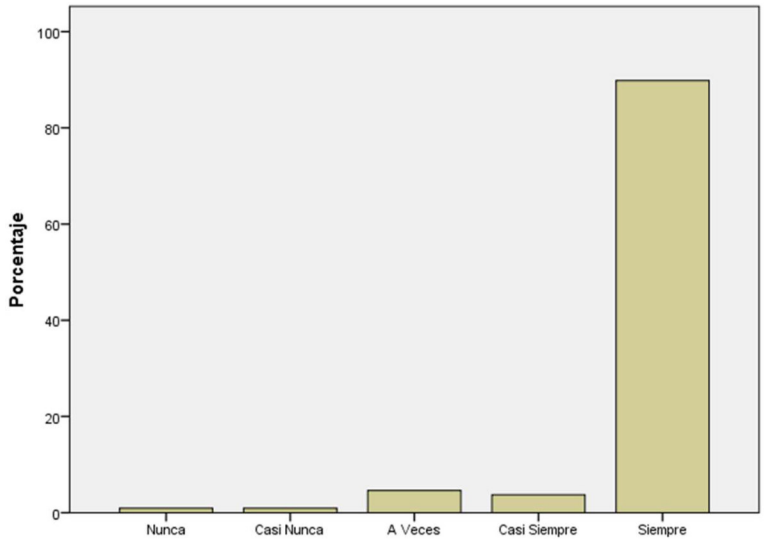
Resultados de la pregunta 2. Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	1	0.9	0.9	1.9
A veces	5	4.6	4.6	6.5
Casi Siempre	4	3.7	3.7	10.2
Siempre	97	89.8	89.8	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 5

Porcentajes pregunta 2. Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 2 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor, dando como resultado el 89.8% siempre, el 3.7% casi siempre, el 4.6% a veces, 0.9% casi nunca y el 0.9% nunca.

Tabla 9

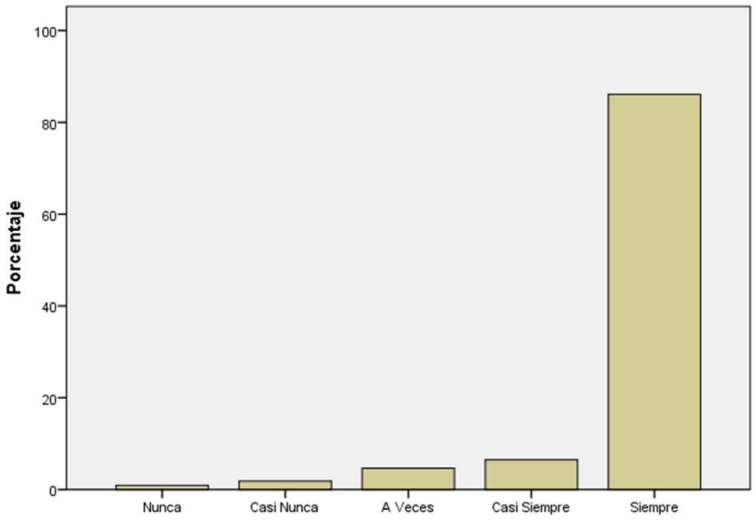
Resultados de la pregunta 3. Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	2	1.9	1.9	2.8
A veces	5	4.6	4.6	7.4
Casi Siempre	7	6.5	6.5	13.9
Siempre	93	86.1	86.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 6

Porcentajes pregunta 3. Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 3 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor, dando como resultado el 86.1% siempre, el 6.5% casi siempre, el 4.6% a veces, 1.9% casi nunca y el 0.9% nunca.

Tabla 10

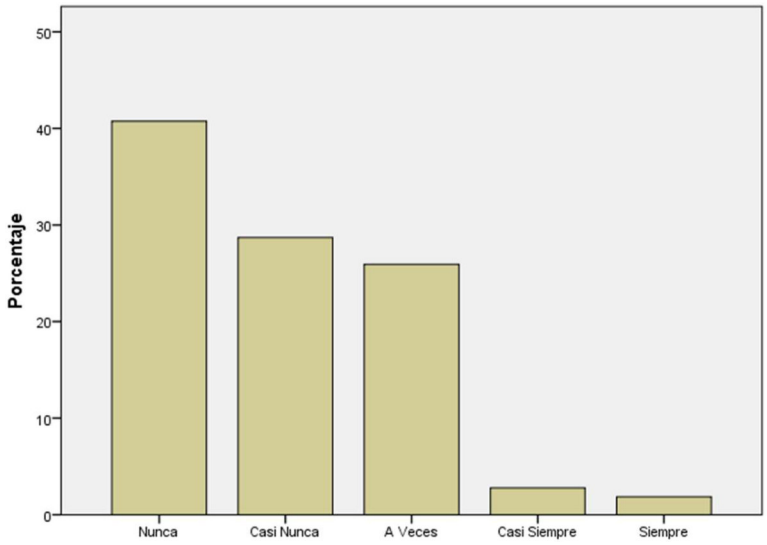
Resultados de la pregunta 4. Los peatones obedecen las normas de tránsito

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	44	40.7	40.7	40.7
Casi Nunca	31	28.7	28.7	69.4
A veces	28	25.9	25.9	95.4
Casi Siempre	3	2.8	2.8	98.1
Siempre	2	1.9	1.9	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 7

Porcentajes pregunta 4. Los peatones obedecen las normas de tránsito



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 4 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: los peatones obedecen las normas de tránsito, dando como resultado el 1.9% siempre, el 2.8% casi siempre, el 25.9% a veces, 28.7% casi nunca y el 40.7% nunca.

Tabla 11

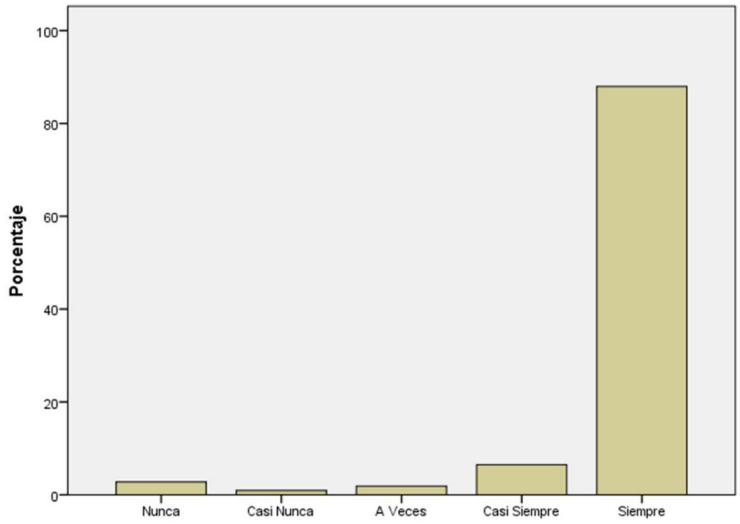
Resultados de la pregunta 5. *Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él*

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	3	2.8	2.8	2.8
Casi Nunca	1	0.9	0.9	3.7
A veces	2	1.9	1.9	5.6
Casi Siempre	7	6.5	6.5	12.0
Siempre	95	88.0	88.0	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 8

Porcentajes pregunta 5. Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 5 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él, dando como resultado el 88% siempre, el 6.5% casi siempre, el 1.9% a veces, 0.9% casi nunca y el 2.8% nunca.

Tabla 12

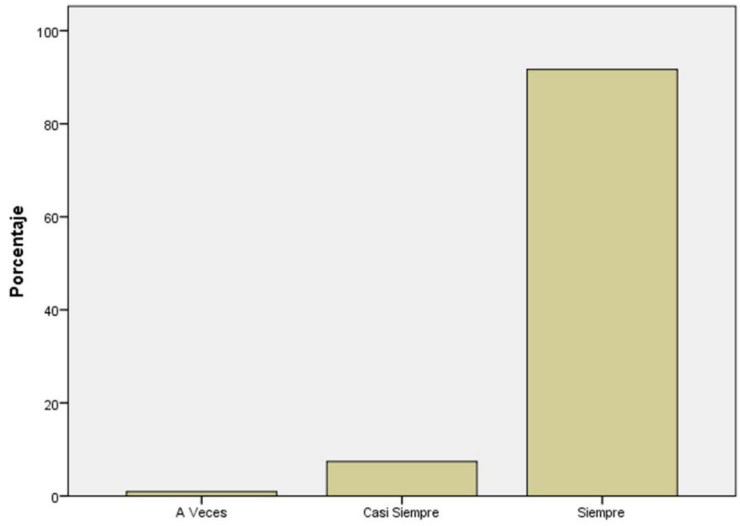
Resultados de la pregunta 6. Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
A veces	1	0.9	0.9	0.9
Casi Siempre	8	7.4	7.4	8.3
Siempre	99	91.7	91.7	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 9

Porcentajes pregunta 6. Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 6 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde, dando como resultado el 91.7% siempre, el 7.4% casi siempre, el 0.9% a veces.

Tabla 13

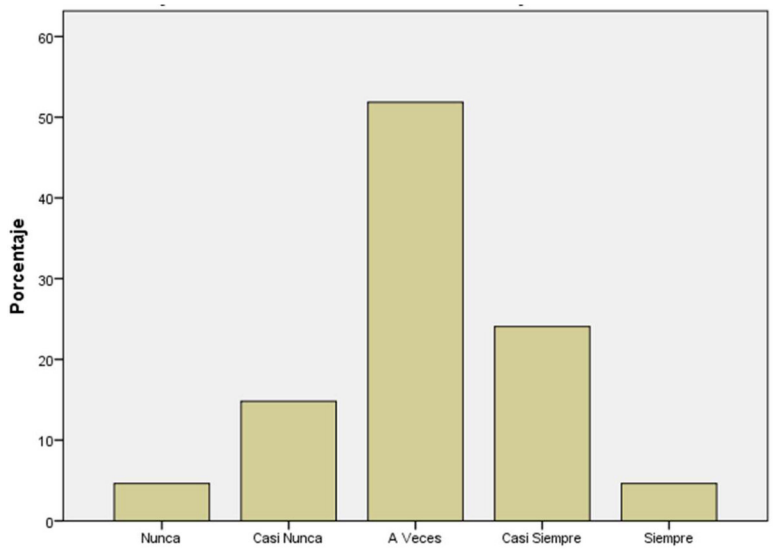
Resultados de la pregunta 7. La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	5	4.6	4.6	4.6
Casi Nunca	16	14.8	14.8	19.4
A veces	56	51.9	51.9	71.3
Casi Siempre	26	24.1	24.1	95.4
Siempre	5	4.6	4.6	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 10

Porcentajes pregunta 7. La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 7 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: la mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito, dando como resultado el 4.6% siempre, el 24.1% casi siempre, el 51.9% a veces, 14.8% casi nunca y el 4.6% nunca.

Tabla 14

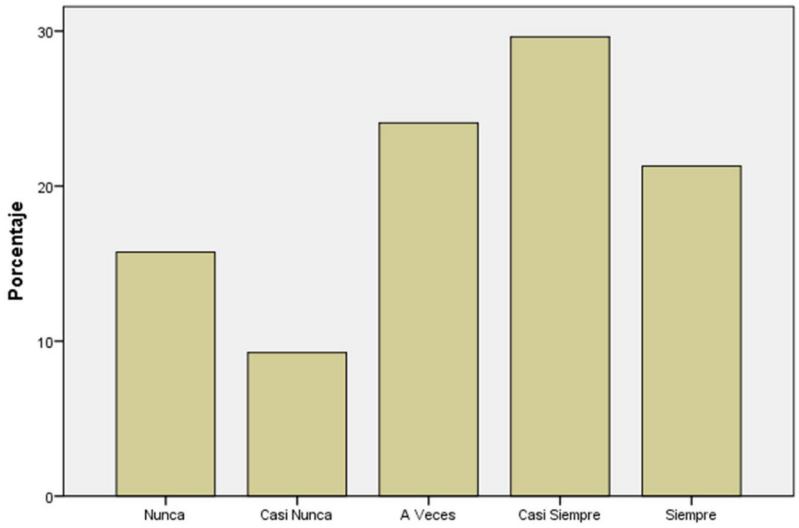
Resultados de la pregunta 8. La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	17	15.7	15.7	15.7
Casi Nunca	10	9.3	9.3	25.0
A veces	26	24.1	24.1	49.1
Casi Siempre	32	29.6	29.6	78.7
Siempre	23	21.3	21.3	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 11

Porcentajes pregunta 8. La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 8 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores, dando como resultado el 21.3% siempre, el 29.6% casi siempre, el 24.1% a veces, 9.3% casi nunca y el 15.7% nunca.

Tabla 15

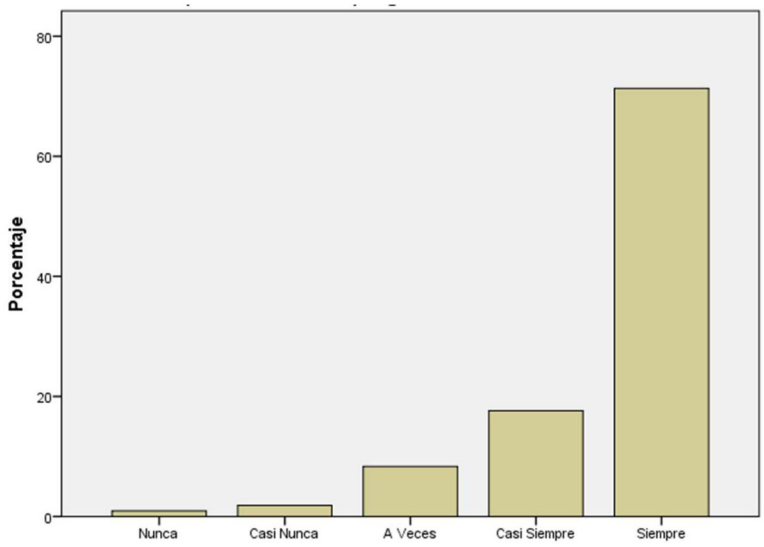
Resultados de la pregunta 9. La vida de los peatones está en peligro cuando los buses "corretean"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	2	1.9	1.9	2.8
A veces	9	8.3	8.3	11.1
Casi Siempre	19	17.6	17.6	28.7
Siempre	77	71.3	71.3	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 12

Porcentajes pregunta 9. La vida de los peatones está en peligro cuando los buses "corretean"



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 9 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: la vida de los peatones está en peligro cuando los buses "corretean", dando como resultado el 71.3% siempre, el 17.6% casi siempre, el 8.3% a veces, 1.9% casi nunca y el 0.9% nunca.

Dimensiones de la variable asociada: comportamiento

Dimensión factor social

Tabla 16

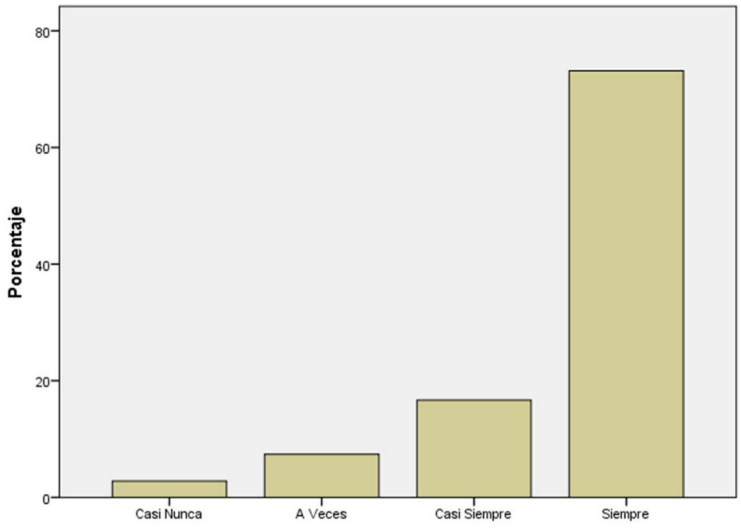
Resultados de la pregunta 10. El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	2.8	2.8	2.8
A veces	8	7.4	7.4	10.2
Casi Siempre	18	16.7	16.7	26.9
Siempre	79	73.1	73.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 13

Porcentajes pregunta 10. El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 10 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el tráfico en "horas punta" en lima le hace perder tiempo de trabajo, dando como resultado el 73.1% siempre, el 16.7% casi siempre, el 7.4% a veces, 2.8% casi nunca.

Tabla 17

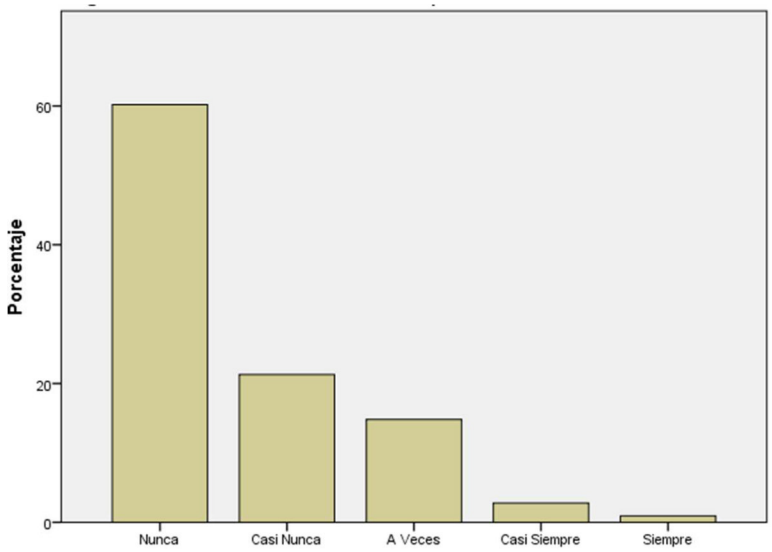
Resultados de la pregunta 11. El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	65	60.2	60.2	60.2
Casi Nunca	23	21.3	21.3	81.5
A veces	16	14.8	14.8	96.3
Casi Siempre	3	2.8	2.8	99.1
Siempre	1	0.9	0.9	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 14

Porcentajes pregunta 11. El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 11 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima, dando como resultado el 0.9% siempre, el 2.8% casi siempre, el 14.8% a veces, 21.3% casi nunca y el 60.2% nunca.

Tabla 18

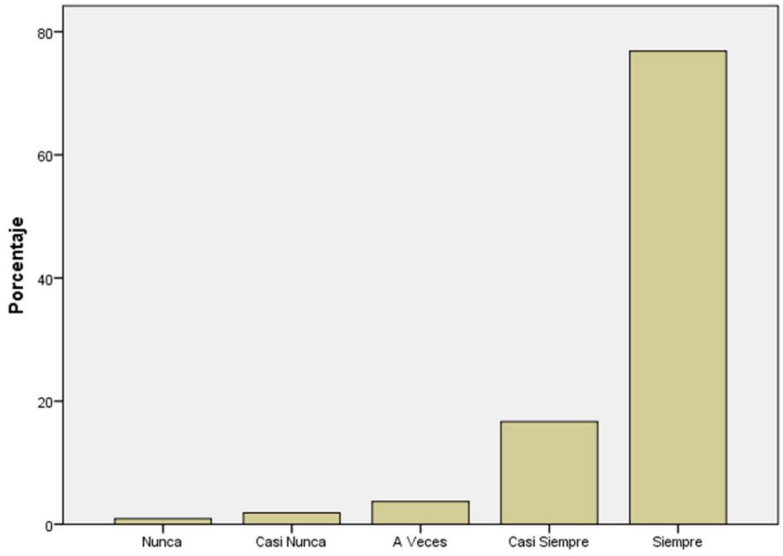
Resultados de la pregunta 12. El transporte informal empeora el tráfico en Lima

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	2	1.9	1.9	2.8
A veces	4	3.7	3.7	6.5
Casi Siempre	18	16.7	16.7	23.1
Siempre	83	76.9	76.9	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 15

Porcentajes pregunta 12. El transporte informal empeora el tráfico en Lima



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 12 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el transporte informal empeora el tráfico en Lima, dando como resultado el 76.9% siempre, el 16.7% casi siempre, el 3.7% a veces, 1.9% casi nunca y el 0.9% nunca.

Tabla 19

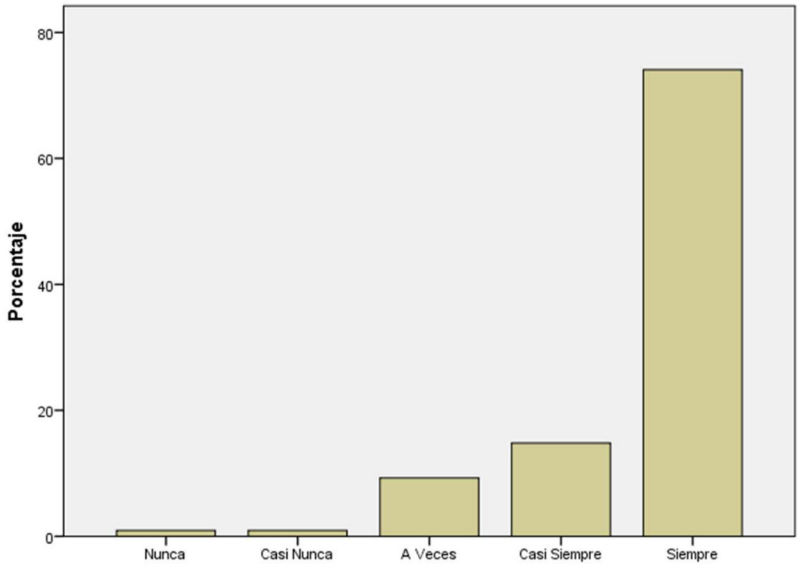
Resultados de la pregunta 13. El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	1	0.9	0.9	1.9
A veces	10	9.3	9.3	11.1
Casi Siempre	16	14.8	14.8	25.9
Siempre	80	74.1	74.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 16

Porcentajes pregunta 13. El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 13 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima, dando como resultado el 74.1% siempre, el 14.8% casi siempre, el 9.3% a veces, 0.9% casi nunca y el 0.9% nunca.

Tabla 20

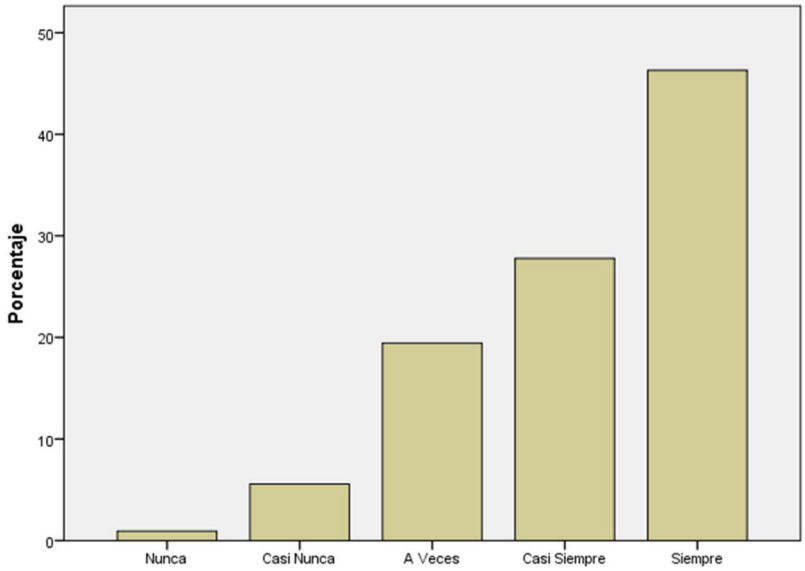
Resultados de la pregunta 14. El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.9	0.9	0.9
Casi Nunca	6	5.6	5.6	6.5
A veces	21	19.4	19.4	25.9
Casi Siempre	30	27.8	27.8	53.7
Siempre	50	46.3	46.3	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 17

Porcentajes pregunta 14. El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 14 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito, dando como resultado el 46.3% siempre, el 27.8% casi siempre, el 19.4% a veces, 5.6% casi nunca y el 0.9% nunca.

Tabla 21

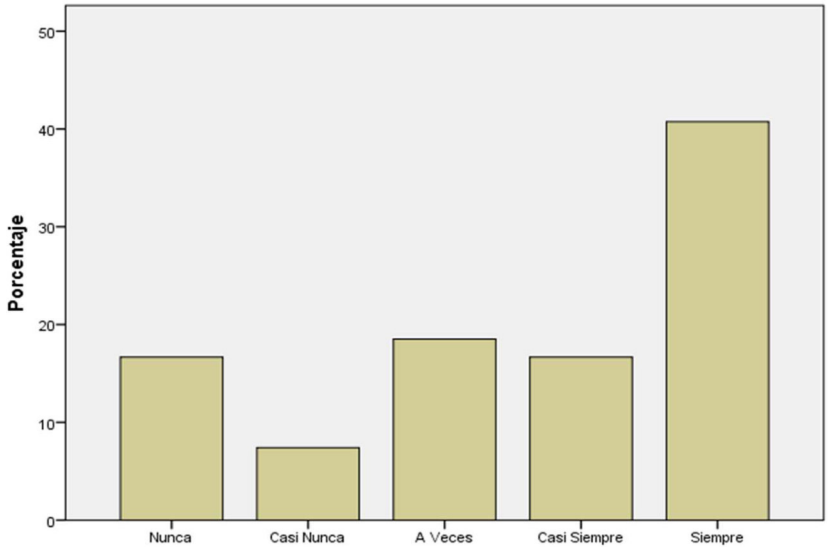
Resultados de la pregunta 15. El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	18	16.7	16.7	16.7
Casi Nunca	8	7.4	7.4	24.1
A veces	20	18.5	18.5	42.6
Casi Siempre	18	16.7	16.7	59.3
Siempre	44	40.7	40.7	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 18

Porcentajes pregunta 15. El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 15 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: el transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana, dando como resultado el 46.3% siempre, el 27.8% casi siempre, el 19.4% a veces, 5.6% casi nunca y el 0.9% nunca.

Dimensiones de la variable supervisión: estrés laboral

Dimensión demanda

Tabla 22

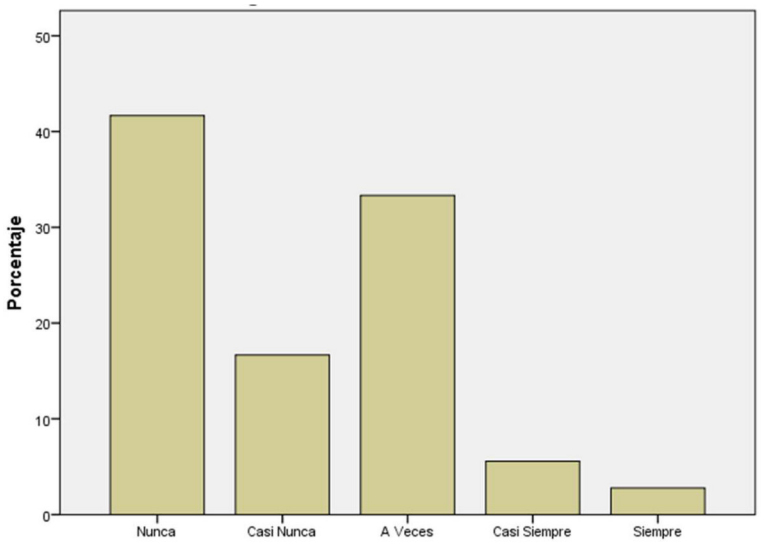
Resultados de la pregunta 16. Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	41.7	41.7	41.7
Casi Nunca	18	16.7	16.7	58.3
A veces	36	33.3	33.3	91.7
Casi Siempre	6	5.6	5.6	97.2
Siempre	3	2.8	2.8	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 19

Porcentajes pregunta 16. Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 16 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día, dando como resultado el 2.8% siempre, el 5.6% casi siempre, el 33.3% a veces, 16.7% casi nunca y el 41.7% nunca.

Tabla 23

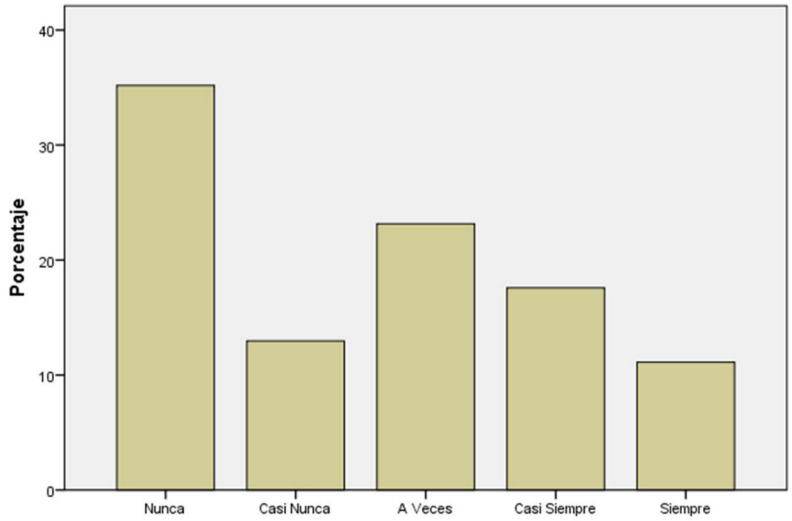
Resultados de la pregunta 17. La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	38	35.2	35.2	35.2
Casi Nunca	14	13.0	13.0	48.1
A veces	25	23.1	23.1	71.3
Casi Siempre	19	17.6	17.6	88.9
Siempre	12	11.1	11.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 20

Porcentajes pregunta 17. La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 17 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras que antecede muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: la empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos, dando como resultado el 11.1% siempre, el 17.6% casi siempre, el 23.1% a veces, 13% casi nunca y el 35.2% nunca.

Tabla 24

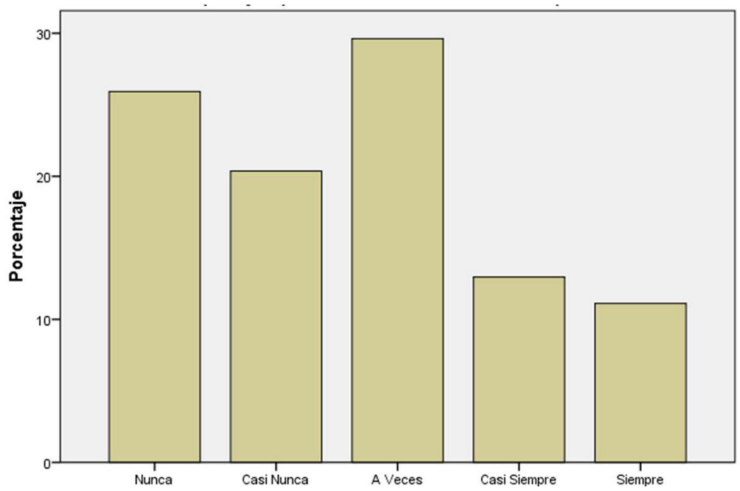
Resultados de la pregunta 18. Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (sistema conductor-cobrador)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	25.9	25.9	25.9
Casi Nunca	22	20.4	20.4	46.3
A veces	32	29.6	29.6	75.9
Casi Siempre	14	13.0	13.0	88.9
Siempre	12	11.1	11.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 21

Porcentajes pregunta 18. Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (sistema conductor-cobrador)



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 18 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (sistema conductor-cobrador), dando como resultado el 11.1% siempre, el 13% casi siempre, el 29.6% a veces, 20.4% casi nunca y el 25.9% nunca.

Tabla 25

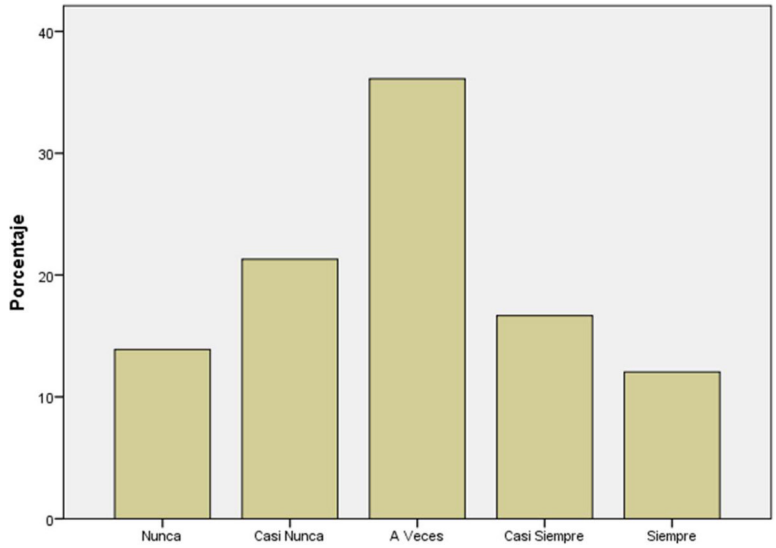
Resultados de la pregunta 19. Se brinda un mejor servicio al público con el sistema conductor-cobrador

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	15	13.9	13.9	13.9
Casi Nunca	23	21.3	21.3	35.2
A veces	39	36.1	36.1	71.3
Casi Siempre	18	16.7	16.7	88.0
Siempre	13	12.0	12.0	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 22

Porcentajes pregunta 19. Se brinda un mejor servicio al público con el sistema conductor-cobrador



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 19 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: se brinda un mejor servicio al público con el sistema conductor-cobrador, dando como resultado el 12% siempre, el 16.7% casi siempre, el 36.1% a veces, 21.3% casi nunca y el 13.9% nunca.

Dimensiones de la variable supervisión: estrés laboral

Dimensión control

Tabla 26

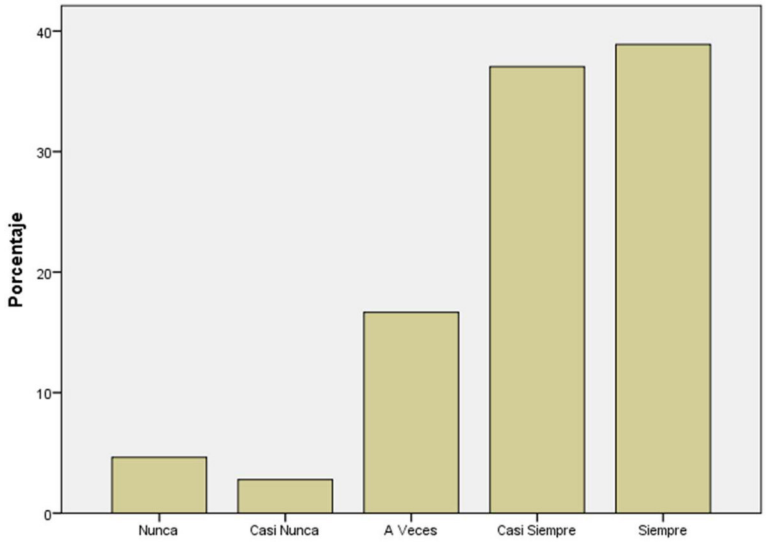
Resultados de la pregunta 20. Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	4.6	4.6	4.6
Casi Nunca	3	2.8	2.8	7.4
A veces	18	16.7	16.7	24.1
Casi Siempre	40	37.0	37.0	61.1
Siempre	42	38.9	38.9	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 23

Porcentajes pregunta 20. Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 20 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de transito, dando como resultado el 38.9% siempre, el 37% casi siempre, el 16.7% a veces, 2.8% casi nunca y el 4.6% nunca.

Tabla 27

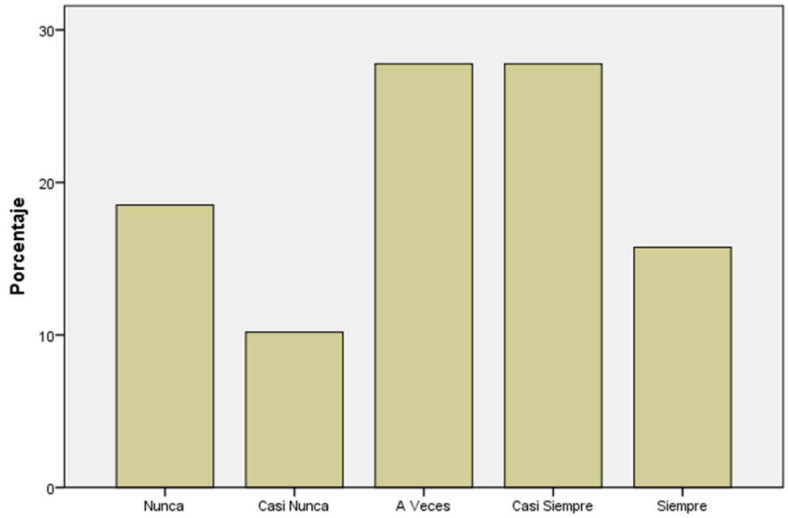
Resultados de la pregunta 21. Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa/dueño para pedir ayuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	18.5	18.5	18.5
Casi Nunca	11	10.2	10.2	28.7
A veces	30	27.8	27.8	56.5
Casi Siempre	30	27.8	27.8	84.3
Siempre	17	15.7	15.7	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 24

Porcentajes pregunta 21: Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa/dueño para pedir ayuda



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 21 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa/dueño para pedir ayuda, dando como resultado el 15.7% siempre, el 27.8% casi siempre, el 27.8% a veces, 10.2% casi nunca y el 18.5% nunca.

Tabla 28

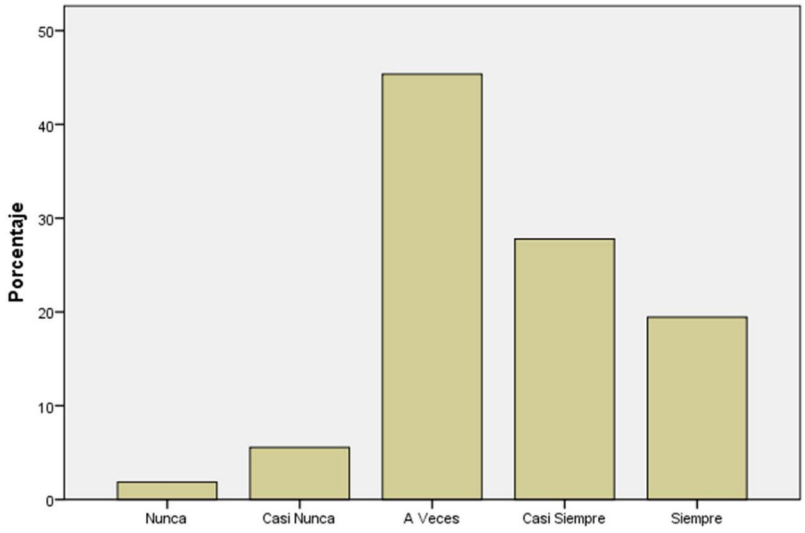
Resultados de la pregunta 22: En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	2	1.9	1.9	1.9
Casi Nunca	6	5.6	5.6	7.4
A veces	49	45.4	45.4	52.8
Casi Siempre	30	27.8	27.8	80.6
Siempre	21	19.4	19.4	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 25

Porcentajes pregunta 22: En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 22 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: en caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema, dando como resultado el 19.4% siempre, el 27.8% casi siempre, el 45.4% a veces, 5.6% casi nunca y el 1.9% nunca.

Tabla 29

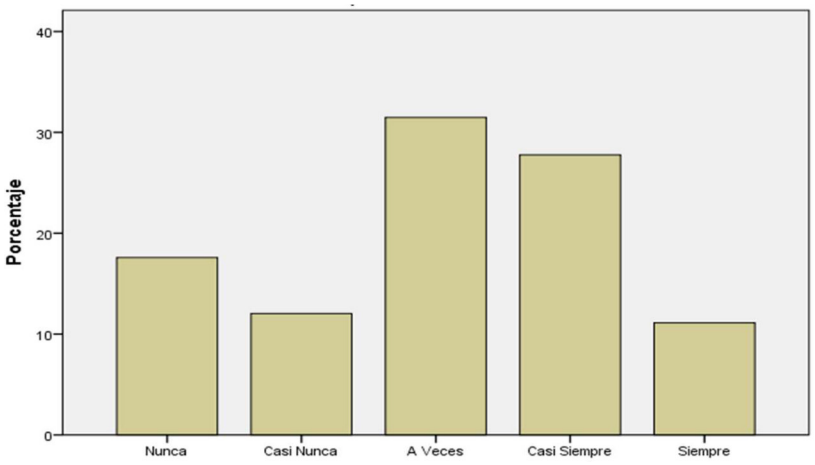
Resultados de la pregunta 23. Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa/dueño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	17.6	17.6	17.6
Casi Nunca	13	12.0	12.0	29.6
A veces	34	31.5	31.5	61.1
Casi Siempre	30	27.8	27.8	88.9
Siempre	12	11.1	11.1	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 26

Porcentajes pregunta 23. Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa/dueño



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 23 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa/dueño, dando como resultado el 11.1% siempre, el 27.8% casi siempre, el 31.5% a veces, 12% casi nunca y el 17.6% nunca.

Dimensiones de la variable supervisión: estrés laboral

Dimensión apoyo social

Tabla 30

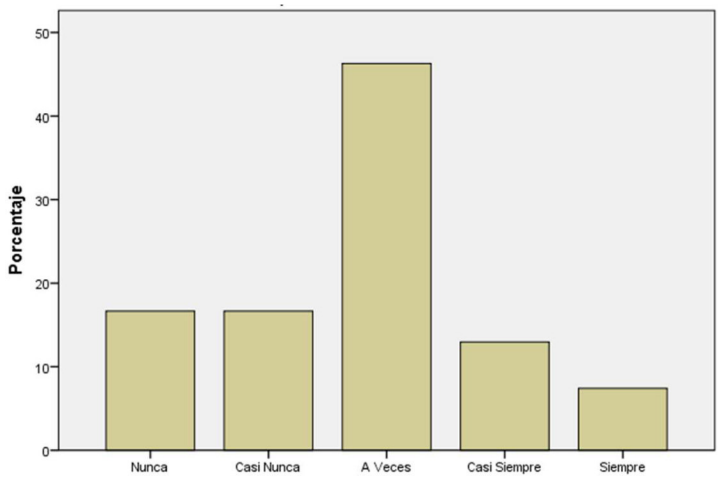
Resultados de la pregunta 24. Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	16.7	16.7	16.7
Casi Nunca	18	16.7	16.7	33.3
A veces	50	46.3	46.3	79.6
Casi Siempre	14	13.0	13.0	92.6
Siempre	8	7.4	7.4	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 27

Porcentajes pregunta 24. Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 24 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral, dando como resultado el 7.4% siempre, el 13% casi siempre, el 46.3% a veces, 16.7% casi nunca y el 16.7% nunca.

Tabla 31

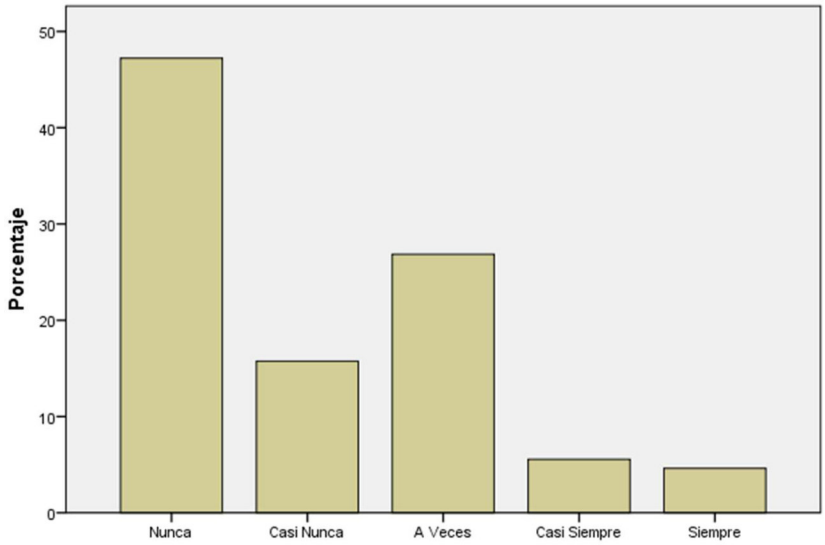
Resultados de la pregunta 25. Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca	51	47.2	47.2	47.2
Casi Nunca	17	15.7	15.7	63.0
A veces	29	26.9	26.9	89.8
Casi Siempre	6	5.6	5.6	95.4
Siempre	5	4.6	4.6	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 28

Porcentajes pregunta 25. Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 25 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral, dando como resultado el 4.6% siempre, el 5.6% casi siempre, el 26.9% a veces, 15.7% casi nunca y el 47.2% nunca.

Tabla 32

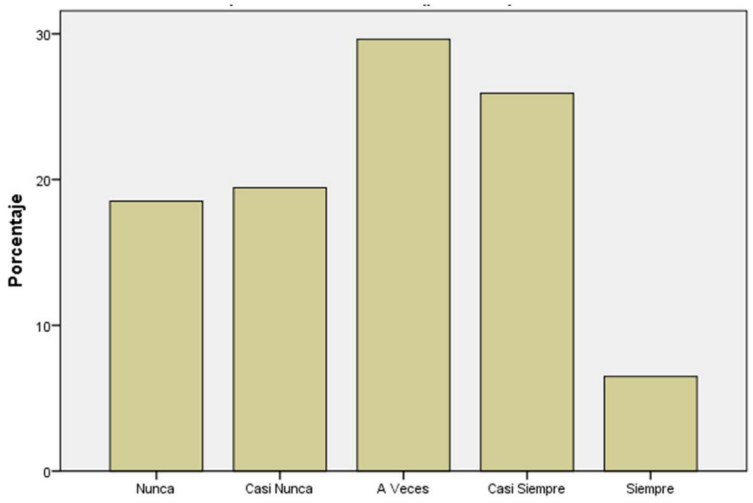
Resultados de la pregunta 26. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	20	18.5	18.5	18.5
Casi Nunca	21	19.4	19.4	38.0
A veces	32	29.6	29.6	67.6
Casi Siempre	28	25.9	25.9	93.5
Siempre	7	6.5	6.5	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 29

Porcentajes pregunta 26. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 26 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal), dando como resultado el 6.5% siempre, el 25.9% casi siempre, el 29.6% a veces, 19.4% casi nunca y el 18.5% nunca.

Tabla 33

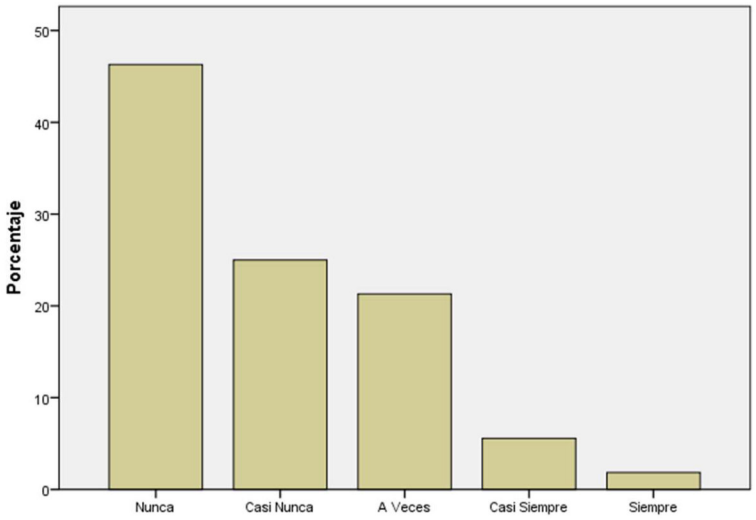
Resultados de la pregunta 27. Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral (personal)

	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Nunca	50	46.3	46.3	46.3
Casi Nunca	27	25.0	25.0	71.3
A veces	23	21.3	21.3	92.6
Casi Siempre	6	5.6	5.6	98.1
Siempre	2	1.9	1.9	100
Total	108	100	100	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta y procesados en el SPSS

Figura 30

Porcentajes pregunta 27: Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral (personal)



Nota: Rangos obtenidos de la pregunta 27 - procesamiento SPSS

Comentario

La figura de barras muestra las respuestas emitidas ante la afirmación: recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral (personal), dando como resultado el 1.9% siempre, el 5.6% casi siempre, el 21.3% a veces, 25% casi nunca y el 46.3% nunca.

4.2 Prueba de hipótesis

La finalidad de este procedimiento es poder determinar si existe o no dependencia o asociación entre dos variables y con ello contrastar si la hipótesis nula en el trabajo de investigación puede ser descartada, dado que las variables son de tipo categóricas de nivel ordinal se utilizará la técnica de correlación de Spearman la cual fue elaborada por el estadístico británico Charles Edward Spearman en el año 1904.

4.2.1 Hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): No existe asociación entre el comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Hipótesis general (H): Existe asociación entre el comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Un nivel de significancia de 0.05 (5%), el nivel de confianza es de 95%, significa cinco por ciento de probabilidad de desestimar la hipótesis general entonces para dicho cálculo se utilizó como antes se mencionó la correlación de Spearman para ello se ingresó la información al software SPSS, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 34

Correlación de Spearman

		Estrés laboral	Comportamiento
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	0.533
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	108	108
Comportamiento	Correlación de Spearman	0.533	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	108	108

Nota: Valores obtenidos del procesamiento de los datos en el SPSS

Comentario:

En el cuadro anterior se muestra la correlación entre las variables comportamiento y estrés laboral dando un valor Rho Spearman = 0.533 con un nivel de significancia = 0.000 ($p < 0.05$) lo cual es mucho menor a 0.05 he indica que es poco probable que la hipótesis nula sea verdadera, asimismo con un nivel de confianza al 95%, según este resultado se debe rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis general (H), además según el cuadro de explicación el valor de Rho de Spearman pertenece a una correlación positiva moderada.

De lo anterior expuesto se establece que: El comportamiento influye positivamente en el estrés laboral de los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA.

4.2.2 Hipótesis específicas

Siguiendo el mismo procedimiento para la prueba de hipótesis principal, se continuará para demostrar el descarte de cada una de las hipótesis específicas, para ello se tomarán las dimensiones correspondientes colocando los respectivos resultados.

Hipótesis especifica 1

De manera similar se realiza el mismo procedimiento que se realizó para verificar la hipótesis general, ahora para la primera hipótesis especifica 1.

Hipótesis Nula (Ho): No existe asociación entre la **actitud** y el e**strés laboral** en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Hipótesis Especifica 1 (H1): Existe asociación entre la **actitud** y el **estrés laboral** en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Un nivel de significancia de 0.05 (5%), el nivel de confianza es de 95%, significa cinco por ciento de probabilidad de desestimar la hipótesis especifica 1 entonces para dicho

cálculo se utilizó como antes se mencionó la correlación de Spearman para ello se ingresó la información al software SPSS, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 35

Correlación de Spearman

		Estrés	Actitud
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	0.487
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	108	108
Actitud	Correlación de Spearman	0.487	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	108	108

Nota: Valores obtenidos del procesamiento de los datos en el SPSS

Comentario:

En el cuadro anterior se muestra la correlación entre las variables actitud y estrés laboral dando un valor Rho Spearman = 0.487 con un nivel de significancia = 0.000 ($p < 0.05$) lo cual es mucho menor a 0.05 he indica que es poco probable que la hipótesis nula sea verdadera, asimismo con un nivel de confianza al 95%, según este resultado se debe rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis especifica 1 (H1), además según el cuadro de explicación el valor de Rho de Spearman pertenece a una correlación positiva moderada.

De lo anterior expuesto se establece que: La actitud influye positivamente en el estrés laboral de los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA.

Hipótesis especifica 2

De manera similar se realiza el mismo procedimiento que se realizó para verificar la hipótesis general, ahora para la primera hipótesis especifica 2.

Hipótesis Nula (Ho): No existe asociación entre el **factor social** y el **estrés laboral** en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Hipótesis especifica 2 (H2): Existe asociación entre el **factor social** y el **estrés laboral** en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.

Un nivel de significancia de 0.05 (5%), el nivel de confianza es de 95%, significa cinco por ciento de probabilidad de desestimar la hipótesis especifica 2 entonces para el cálculo se utilizó como antes se mencionó la correlación de Spearman para ello se ingresó la información al software SPSS, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 36

Correlación de Spearman

		Estrés laboral	Factor social
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	0.417
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	108	108
Factor social	Correlación de Spearman	0.417	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	108	108

Nota: Valores obtenidos del procesamiento de los datos en el SPSS

Comentario:

En el cuadro anterior se muestra la correlación entre las variables factor social y estrés laboral dando un valor Rho Spearman = 0.417 con un nivel de significancia = 0.000 ($p < 0.05$) lo cual es mucho menor a 0.05 he indica que es poco probable que la hipótesis nula sea verdadera, asimismo con un nivel de confianza al 95%, según este resultado se debe rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis especifica 2 (H2), además según el cuadro de explicación el valor de Rho de Spearman pertenece a una correlación positiva moderada.

De lo anterior expuesto se establece que: el factor social influye positivamente en el estrés laboral de los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA.

4.3 Presentación y discusión de resultados

En el presente estudio se logró demostrar la veracidad de la hipótesis general: “Existe asociación entre el comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”, la veracidad de la hipótesis especifica 1: “Existe asociación entre la actitud y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”, así como la veracidad de la hipótesis especifica 2: “Existe asociación entre el factor social y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”, utilizando la correlación Rho de Spearman y el software estadístico SPSS, cuyos resultados se recopilan a continuación:

Tabla 37

Resumen de correlaciones

Descripción	Rho Spearman	Sig. (p)	Correlación
Hipótesis general	0.533	0.000	Positiva Moderada
Hipótesis especifica 1	0.487	0.000	Positiva Moderada
Hipótesis especifica 2	0.417	0.000	Positiva Moderada

Nota: Elaborado con datos tomados de la encuesta y procesados en el SPSS

De los resultados se pasa a mencionar los principales hallazgos:

- Del proceso de la muestra vía software IBM-SPSS analizando igualmente las variables asociadas como supervisión con sus correspondientes dimensiones y sus indicadores se puede afirmar que existe suficiente evidencia muestral para decir que las variables son dependientes.
- En función al desarrollo de los trabajos estadísticos con respecto a la investigación, se ha demostrado que para la muestra elegida se encuentra que "El comportamiento si influye de manera positiva en el estrés laboral"
- De los primeros resultados analíticos descriptivos muestran sobre las agresiones tanto verbales y peor aún las agresiones físicas por parte de los pasajeros hacia los conductores, algo que lastimosamente se da con frecuencia en el día a día de nuestra ciudad, es otro factor que aumenta el estrés laboral a los conductores.
- Un problema social que afronta el Perú es el tema del peatón temerario, aunque muchas veces ignorado, minimizado por muchos es un gran problema que ha causado muchas muertes, accidentes y en este estudio se analizó como incrementa el estrés laboral en los conductores.

- El “correteo” entre buses es una acción temeraria he irresponsable por parte de los conductores por ganar pasajeros, dicho evento es observado casi a diario en las diferentes avenidas de la capital, para la mayoría de los encuestados es un factor muy estresante.
- Se llega a comprobar que el tráfico vehicular es un factor altamente estresante, por lo que debe ser analizado de manera más exhaustiva para poder llegar a soluciones lo más pronto posible puesto que sus consecuencias son altas tanto a la salud como a la economía.
- Se constata que el transporte informal es un factor estresante para los conductores, dado que empeora el tráfico, incrementan accidentes de tránsito, colabora en la inseguridad ciudadana.
- La mayoría de los conductores se sienten incomodos cuando la empresa los “obliga” de cierta forma a dar un mayor número de vueltas, esto obviamente es conveniente a la empresa pues incrementa la liquidez, pero combinado a otros factores por ejemplo el tráfico, peatones temerarios, ayuda a incrementar el estrés laboral el cual ya sufren los conductores.
- La percepción por parte de la mayoría de los conductores sobre la poca ayuda que obtienen de parte de la empresa en situaciones laborales adversas es un indicador para tomar muy en consideración por provocar un incremento del estrés laboral.
- La poca empatía por parte de los compañeros de trabajo es otro indicador para tomar en cuenta puesto que incentiva al incremento del estrés laboral, este tipo de rubro a la que se dedica la empresa, el trabajo en equipo es muy valioso para un óptimo desarrollo y progreso de la institución.
- Para la mayoría de los encuestados el sistema conductor-cobrador, es decir cuando el mismo conductor cobra los pasajes es un factor que incrementa el estrés laboral.

- En resumen, lo obtenido en este trabajo de investigación ayudará a reorientar el sistema de trabajo actual que se da en la empresa con el motivo principal de disminuir el estrés laboral.

4.3.1 Discusión de resultados

El presente trabajo alcanzó a demostrar el directo vínculo entre el comportamiento y el estrés laboral, si se logra modificar para bien la conducta se reducirá los efectos del estrés laboral logrando optimizar tanto la rentabilidad como la imagen de la empresa ante el público usuario.

Comparación con antecedentes

En la investigación de Correa (2018) se buscó optimizar el sistema de transporte determinando que posee mucho desorden, demasiado tiempo en movilizarse provocando pérdidas económicas, a diferencia en este trabajo se encontró el tráfico como una causa importante de pérdida de tiempo para movilizarse y que contribuyó al desarrollo del estrés laboral.

En la investigación de Gaytán (2018) indagó sobre la opinión del público respecto al servicio de buses urbanos encontrando una mediana aceptación, comparado con esta investigación la aceptación del público respecto al servicio de transporte urbano es muy baja.

En la investigación de Rivas (2021) se buscó la relación entre accidentes de tránsito y el programa de seguridad vial determinando correlación positiva moderada entre ambas, comparándolo con esta investigación un resultado similar, puesto más del 50% de los encuestados opinan que por falta de instrucción en normas de tránsito suceden frecuentes accidentes.

En la investigación de Torres (2022) se buscó el vínculo entre la satisfacción del usuario y la clase de servicio de transporte, obteniendo una alta correlación positiva entre las mencionadas variables, comparando con esta investigación se obtuvo un resultado similar, si se lograre mejorar el modo de manejo de los conductores, evitando correteos agresiones verbales, trafico, etc, mejoraría la satisfacción del usuario logrando su preferencia y mejorando la rentabilidad.

En la investigación de Fraile (2021) se buscó los motivos de estrés laboral en los docentes, encontrando algunas causas como malas conductas y mala interacción con colegas, comparando con esta investigación un resultado similar puesto que un factor estresante era el poco apoyo de los compañeros de trabajo, así como las malas costumbres de estos.

En la investigación de Zúñiga (2021) se buscó la asociación entre el desempeño laboral y el estrés laboral obteniendo como uno de sus resultados el poco apoyo de la empresa hacia su personal provocando estrés laboral, comparando con esta investigación la cual da un resultado similar puesto que lo conductores perciben poca empatía y apoyo por parte de la empresa desarrollando estrés laboral.

En la investigación de Munhoz (2020) encontró como motivo de estrés laboral las altas demandas psicológicas por parte de la institución (64%), en comparación de ello en esta investigación se obtuvo un 58% del personal encuentra como motivo de estrés laboral las demandas por parte de la empresa.

Comparación con bases teóricas

Atkinson (1957) a través de un esquema teórico matemático, logra describir la conducta de la persona estudiando sus motivos, expectativas he incentivos lo cual comparado con lo encontrado en esta investigación se logra demostrar y comprender porque el ánimo de muchos conductores es mengüado cuando se les exige dar “tres vueltas”, puesto que como

expectativa el conductor percibe que la tarea será factible, pero a su vez agotadora puesto que para alcanzarla deberán empezar sus labores muy temprano por la mañana y terminar por la noche, lo cual conlleva que el incentivo para el conductor será menor.

Heider (1946) utilizó grafos signados, diadas, triadas, cogniciones individuales para su teoría del equilibrio, esto comparado con los resultados en el presente estudio se logra explicar porque la falta de empatía entre compañeros de trabajo promueve el estrés laboral, según el autor los trabajadores buscan buenas relaciones tanto entre colegas así con sus superiores logrando con ello desarrollar un equilibrio, pero cuando se rompe dicho equilibrio, debido a diferentes problemas con los compañeros o por falta de apoyo de parte de la empresa, traerá como consecuencia un estado de tensión en el individuo.

McClelland (1989) para el desarrollo de su teoría utilizó métodos operantes con ello ubicó el real y sincero pensamiento de las personas en estado inconsciente y consciente con ello logró descubrir sobre las necesidades que las personas buscan satisfacer, relacionándolo con el presente estudio se logra entender como algunos conductores priorizan quedar bien con la empresa como por ejemplo trabajar de corrido varios días de la semana con poco descanso, aunque eso le conlleve un gran sacrificio, el deseo de recibir un reconocimiento por parte de los administradores es una necesidad de logro que buscan cubrir.

Fishbein y Ajzen (1980) llevaron a cabo múltiples experimentos tanto en el laboratorio como en el campo consiguiendo relacionar la actitud con el factor social obteniendo el comportamiento humano, ello comparado al presente estudio se logró entender porque los peatones en Lima tienen el hábito de cruzar las calles en semáforo rojo es decir cuando no está permitido el cruce para transeúntes, muchos de los ciudadanos están acostumbrados inclusive desde la niñez a cruzar las vías de tránsito (actitud) por sectores

no permitidos y como observan que la mayoría de las personas lo hace sin recibir reprimenda o castigo por nadie (factor social) entonces hacen lo mismo.

Everly (1989) descubre, a través de estudios clínicos, el modo de afrontamiento de las personas a los agentes estresores externos, lo cual comparado con la presente investigación se comprende el problema de los "correteos" (competencias que se dan a menudo entre dos o más buses por quitarse pasajeros), dichos eventos han traído serias consecuencias como choques vehiculares y hasta accidentes mortales, los conductores motivados por el manejo irresponsable de otros vehículos, intenso tráfico, discusión con pasajeros, los cuales causan un impacto psicológico negativo, llegan a tomar malas decisiones y caer en el manejo temerario.

Lazarus y Folkman (1986), gracias a sus estudios con pacientes, descubre sobre la evaluación que realiza el individuo para lograr enfrentar una situación, el estrés se manifestara si según la apreciación del individuo no posee los recursos necesarios para poder afrontarlo. Comparando con lo hallado en el presente estudio se logró entender por qué muchos de los conductores no se sienten cómodos trabajando con el sistema "Conductor-Cobrador", ellos evalúan la tarea asignada realizando cálculos como cuanto tiempo le llevara cobrar pasajes en efectivo y a la vez manejar el bus debiendo realizarlo de manera segura y rápida frente a la competencia los cuales algunos no trabajan con ese sistema, llegando a la conclusión de que no posee la experiencia o recursos necesarios para poder ejecutarla conforme a los requerimientos de la empresa.

Selye (1956) a través de estudios sobre los síntomas que manifestaban sus pacientes encontró ciertos trastornos psicológicos y físicos no causados por alguna enfermedad sino provocados por un agente lo cual denomino estrés. Contrastado con la presente investigación se logra comprender el cambio en la conducta de algunos conductores,

normalmente el personal empieza sus labores en buenas condiciones físicas y psicológicas, pero debido a diferentes sucesos que se presentan con el transcurrir de los días durante el desarrollo del trabajo o situaciones personales que ocurren, el conductor empieza a sufrir un agotamiento provocando también una reacción en su conducta.

Karasek (1979) realizó estudios en trabajadores de Suecia y USA ubicados en diferentes puestos de oficina, encontrando las dimensiones demanda, control y apoyo social como moderadores del estrés laboral. Comparando con lo hallado en el presente estudio se logró entender la importancia mejorar la instrucción de los conductores con la finalidad de que posean mayor control del sistema de trabajo, así como asistir a los conductores ante eventuales problemas de tránsito para mejorar la percepción de ellos hacia la empresa.

Restricciones de investigación

Como obstáculo para realizar la presente investigación fue la dificultad de tomar las encuestas a los conductores de la empresa, puesto que por su horario de trabajo solo hay opción de poder obtener sus declaraciones al momento del almuerzo o al terminar sus labores (momentos en los cuales prefieren no ser molestados) por lo que se contaba con poco tiempo poder realizarlo.

Otra restricción fue que las encuestas necesariamente tuvieron que ser de manera presencial y no virtual puesto que la mayoría de los conductores no manejan adecuadamente algunos softwares actuales y para evitar errores en sus declaraciones se optó por la forma manual.

Otra limitante fue no poder tener acceso a poder ingresar a otras empresas para poder realizar la investigación por confidencialidad de la información, es complicado poder tener acceso a la data de otras instituciones por diversos motivos, aunque a simple vista los problemas en la mayor parte de las empresas de transporte son muy similares.

Como obstáculo fue no contar con el acceso a la amplia información que posee el ATU (Autoridad de transporte urbano) lo cual hubiera sido de mucha ayuda para conocer, por ejemplo, las estadísticas de accidentes de tránsito y compararlas con la experiencia y formación del conductor.

Agenda futura de investigación

Finalizando el presente estudio se encontró algunas preguntas, las cuales como líneas de investigaciones futuras relacionadas con esta temática se presentan a continuación:

¿Por qué no se realiza otra investigación donde se evalúe como afecta el estrés en la salud de los conductores, que enfermedades produce, formas de afrontarlo?

¿Por qué no se formaliza a los conductores que pertenecen a las empresas de transporte público en Lima, logrando mejorar sus beneficios laborales y calidad de vida?

¿Por qué no se ejecuta un plan de cobro por tarjeta en las empresas que circulan por las principales vías, agilizando y mejorando de esta manera el servicio prestado?

¿Porque el gobierno no ejecuta un plan de formalización para solucionar el problema de la informalidad en el transporte urbano lo cual trae millonarias pérdidas tanto para las empresas privadas como para el gobierno?

¿Por qué el gobierno no reestructura las principales vías de tránsito de lima puesto que los últimos años el incremento de las unidades de transporte ha sobrepasado ampliamente sus capacidades lo cual es motivo de gran congestión vehicular?

CONCLUSIONES

1. La investigación logró probar la hipótesis general que “existe asociación entre el comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”; siendo así, se obtuvo un valor de Rho de Spearman=0.533 el cual está en el rango de correlación positiva moderada. Las funciones actitud y factor social son factores muy importantes para controlar el estrés laboral. Se puede aseverar que, con un adecuado manejo del comportamiento, por parte de los conductores, se vuelve en una táctica contra el efecto del estrés laboral. Por consiguiente, implementar un modelo de comportamiento en los conductores ayudará con la reducción del estrés laboral y contribuirá al incremento en las utilidades en la empresa.

2. La investigación permitió probar la primera hipótesis especifica “existe asociación entre la actitud y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”, obteniendo por valor Rho de Spearman=0.487, el cual está en el rango de correlación positiva moderada.

3. La investigación logró probar la segunda hipótesis especifica “existe asociación entre el factor social y el estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima”, obteniendo como valor Rho de Spearman=0.417, el cual está en el rango de correlación positiva moderada.

4. La investigación muestra principalmente como algunos factores del comportamiento como las agresiones físicas, las agresiones verbales, el manejo temerario, los peatones temerarios, el transporte informal, las altas demandas psicológicas, la poca empatía de parte de los compañeros de trabajo, promueven el incremento de los efectos del estrés laboral y sus negativas consecuencias en el personal laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se propone a la empresa ETUCHISA replantear algunas condiciones laborales para lograr un cambio en el comportamiento de los trabajadores, en el caso del sistema de cobro de pasajes “Conductor-cobrador” podría ser modificado y así recaudar los pasajes del público usuario a través de tarjetas prepago, tarjetas de crédito o débito, eliminando el cobro de pasajes en efectivo logrando aliviar la carga laboral de los conductores; con ello se daría mayor rapidez y seguridad al servicio de transporte urbano mostrando una diferencia frente a la competencia, asimismo brindaría incentivos económicos y no económicos por metas semanales alcanzadas por los conductores, consiguiendo promover un incremento de frecuencia por bus lo cual es muy conveniente para la empresa, y se produciría una mayor identificación o estima de los conductores hacia la organización.

2. Se sugiere a la empresa ETUCHISA trabajar para modificar la actitud de los conductores a través de talleres de manejo defensivo, talleres de actualización en normas de tránsito para la prevención de accidentes, dando énfasis que tienen apoyo moral y legal por parte de la empresa ante dichos eventos, talleres de sensibilidad vial y empatía concientizando sobre las consecuencias de las malas decisiones que ellos realicen al conducir los buses, realizar talleres de inteligencia emocional para saber cómo actuar frente a los peatones temerarios y pasajeros irrespetuosos, con todo lo antes mencionado se cambiaria la perspectiva de los conductores hacia la empresa, sintiendo apoyo de parte de la institución, logrando disminuir los efectos del estrés.

3. Se considera a Lima como una de las ciudades con mayor tráfico en el mundo, sumado a ello el transporte informal, el cual empeora el sistema de transporte urbano, ambos corresponden a factores sociales, por lo tanto, se aconseja a la empresa ETUCHISA,

elaborar un informe evidenciando las consecuencias del transporte informal y del tráfico vehicular que sufre no solo la empresa sino el ciudadano, exponer los resultados ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con la finalidad que tomen las necesarias decisiones puesto que genera estrés laboral en los conductores al sentir abandono por parte de sus gobernantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, A., Astudillo, C., García, J., More, J., y Valencia, C. (2018). *Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana.* Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.

Addimando, L. y Pepe, A. (2019). Evaluación del estrés laboral del profesorado: una contribución a la validación italiana del Index of Teaching Stress. *Aula Abierta*, 48(3), 261-270.

https://doi.org/10.17811/rifie.48.3.2019.261-270.

Ajzen, L. y Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior.* Englewood Clíffs, NJ: Prentice-Hall.

Álvarez, P. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile.* Tesis doctoral, universidad complutense de Madrid-España.

Arciniega, R. (2012). *Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo.* Revista Venezolana de Gerencia, 17(60), 611-634.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Quinta edición. Caracas, Venezuela: Ed. Episteme.

Atkinson, J.W. (1957). *"Motivational determinants of risktaking behavior"*. Psychological Review, 64, 359-372.

Atkinson, J.W. (1964). *Introduction to motivation*. Van Nostrand, Nueva York.

Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis

Bunge, M. (1999). Buscar la Filosofía en las Ciencias Sociales. México D.F.: Siglo veintiuno editores, s.a. de C.V.

Carranca, H. (2017). *Diagnóstico, análisis y propuestas sobre transporte público del área metropolitana de Monterrey*. Tesis de maestría, universidad politécnica de Catalunya.

Carranco, S. y Pando, M. (2019). Metaanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.3(1),522-554. https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544.

Chicaiza, A. (2019). *Diagnostico situacional del consorcio de transporte público de pasajeros Mejía-Brito*. Tesis de maestría, universidad fuerzas armadas-Ecuador.

Correa, H. (2016). *El sistema de transporte y el caos vehicular en la ciudad de Huacho-2016.* Tesis de maestría, Universidad nacional Federico Villareal, Lima-Perú.

Ferraz, M. (2020). *Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria.* Tesis doctoral, Universidad de Murcia, España.

Fishbein, M. y Ajzen, 1. (1974) *Attitudes towards objects as predictor of single and multiple behavioral criteria.* Psychological Review. 81, 59-74.

Fishbein, M. y Ajzen, 1. (1970) *Belief, attitude: intention and behavior: an introduction to theory and research*. Reading M.A. Addison-Wesley.

Fraile, J. (2021). *Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, burnout y engagement en profesorado de educación física de la enseñanza pública.* Tesis doctoral, Universidad autónoma de Madrid, España.

García, C. (2019). *La gestión del transporte urbano. Una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de chile.* Tesis de maestría, Universidad católica de chile, Chile.

García, J. (2019). *Estudio de la influencia de las actitudes hacia los diferentes modos de transporte en la movilidad de las personas*. Tesis Doctoral, Universidad politécnica de valencia, España.

Gaytán, K. (2018). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo-2018.* Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4thed.)*. Boston: Allyn & Bacon

Guerrero, A. (1996). Manual de Sociología de la Educación. Revista Complutense de Educación. 7 (1), 291.

https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120291B.

Heider, F. (1946). *Attitudes and cognitive organization*. Journal of Psychology, 21, 107-112.

Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York. John Wiley and Sons.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGraw-Hill Interamericana editores.

Iriarte, A., Barreto, C., Campo, K., y Domínguez, E. (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. https://doi.org/10.6018/reifop.435581.

Johnson, J. & Hall, E. (1988). *Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. Public Health, 78(10), 1336-1342.

Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24, 285-308.

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Mamani, C. (2021). *Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna*. Tesis de maestría, universidad peruana unión, Tacna Perú.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Nancea.

McEwen, B. S. (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. Brain research, 886(1-2), 172-189.

Monosevitz, M., Linzey, G., & Thiessen, D.D. (1979). *Behavioral genetics: Method and research*. Paramus, NJ: Appleton Century Crofts.

Monsalve, C. (2019). *Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria*. Tesis doctoral, universidad de granada, España.

Montoya, A. (2017). *Propuesta de movilidad para el transporte en una zona metropolitana del estado de México*. Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional, México.

Murray, H. (1938). *Explorations in Personality*. New York: Oxford University Press.

Murray, R. y Larry, J. (2009). *Estadística*. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Oyola, E. (2020). *Gestión reactiva y su relación con el nivel de estrés del personal del Comando Operacional del Este ante la pandemia de Covid-19, en su sector de responsabilidad, 2020*. Tesis de maestría, Centro de altos estudios nacionales, Perú.

Parihuaman, M. (2017). *Nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de villa vicus y kilómetro 50, distrito de Chulucanas-Morropon-Piura*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura, Piura-Perú.

Palacios, A. (2019). *Calidad de soporte y recursos para los procesos pedagógicos y su relación con el estrés laboral en egresados de la facultad de educación*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos, Lima-Perú.

Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba, España.

Rivas, G. (2021). *Programa de seguridad vial y los accidentes de tránsito de infracciones según ministerio de transportes y comunicaciones, Lima-2021*. Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas, Lima-Perú.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence*. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211.

Selye, H. (1936). *Un Síndrome producido por Diversos Agentes Nocivos*. Naturaleza. 138, 32.

Selye, H. (1956). *The Stress of life*. Nueva York: Mc Graw Hill.

Selye, H. (1974). *Stress without Distress*. Philadelphia: Lippincott.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-41.

Siegrist, J. (1998). *Adverse health effects of effort-reward imbalance al work: theory, empirical support and implications for prevention*. Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford University Press 1, 190-204.

Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Creme, P., y Seidel, D. (1990). *Low status control, high effort at work and ischaemic heart disease: Prospective evidence from blue collar men*. Social Science and Medicine 31, 1127-1134.

Torres, J. (2022). *Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú.

Vicente, M., Ramírez, V., Reinoso, L y Ruiz, E. (2021). *Aspectos preventivos en migraña y trabajo: Encuesta europea*. Archivos de Prevención de riesgos laborales, 24(1),20-33.

https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.03.

Zúñiga, E. (2017). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Existe asociación entre el Comportamiento y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima? **Problemas específicos** • ¿Existe asociación entre la Actitud y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima? • ¿Existe asociación entre el Factor Social y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima?	**Objetivo general** Determinar la asociación entre la Comportamiento y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima **Objetivos específicos** •Determinar la asociación entre la Actitud y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima •Determinar la asociación entre el Factor Social y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima	**Hipótesis general** Existe asociación entre el Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa de transporte ETUCHISA, Lima. **Hipótesis específicas** -Existe asociación entre la Actitud y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima. -Existe asociación entre el Factor Social y el Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.	**Variable asociada** Comportamiento **Dimensiones** - Actitud - Factor Social. **Variable supervisión** Estrés Laboral **Dimensiones** - Demanda - Control - Apoyo Social	**Diseño de investigación** Cuantitativo a nivel relacional de carácter no experimental, observacional, prospectiva de corte transversal. **Unidad de análisis** La unidad de análisis serán los conductores de una empresa de transporte urbano ETUCHISA, Lima. **Población de estudio** La población de estudio estará constituida por 150 personas, que laboran como conductores de la empresa de transporte urbano ETUCHISA, Lima. **Técnicas de recolección de datos** Para la siguiente investigación como técnica se utilizará la encuesta y como instrumento el cuestionario. **Análisis e interpretación de la información** Se utilizará como prueba estadística el Rho de Spearman además el software estadístico SPSS juntamente con el office Microsoft Word.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CARTA DE PRESENTACION

Señor Doctor:

Teodoro Carranza Estela

Asunto: Validación de instrumento

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de "Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, requiero validar el instrumento con el cual se busca recabar la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación titulado: **"Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima".**

Para tal efecto, es necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, de ahí que recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas de elaboración de Tesis.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente



_____

Robin Alberto Acuña Benites

DNI: 41260671

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Variable: comportamiento

Conjunto de acciones que desarrollan los individuos, también conocido como conducta, la cual es propio de cada persona y varía dependiendo de las creencias propias que posee el ciudadano y percepción con respecto al círculo social al cual pertenece. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: actitud

Es la predisposición que posee el individuo la cual está basada por las creencias propias que posee la persona. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensión 2: factor social

También conocido como Norma Subjetiva, es la percepción que tiene el sujeto acerca del grupo social al cual que pertenece y el comportamiento que dicho circulo social espera que el sujeto tenga con ellos. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Comportamiento

Variable (Asociada)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Comportamiento	Capacidad de vivir respetando a las demás personas y obedeciendo las normas de conducta.	Comportamientos de cumplimiento de normas de tránsito en los conductores de la empresa ETUCHISA-LIMA	Actitud	- Inconducta de pasajeros	1, 2, 3	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 57 - 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35
				- Peatón temerario	4, 5, 6	
				- Manejo temerario	7, 8, 9	
			Factor Social	- Tráfico Vehicular	10, 11, 12	
				- Transporte Informal	13, 14, 15	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
	Dimensión 1: Tráfico vehicular	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo	X		X		X		
2	El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima	X		X		X		
3	El transporte informal empeora el tráfico en Lima	X		X		X		
	Dimensión 2: Inconducta pasajeros	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"	X		X		X		
5	Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor.	X		X		X		
6	Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor.	X		X		X		
	Dimensión 3: Peatón temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los peatones obedecen las normas de tránsito.	X		X		X		
8	Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él.	X		X		X		

9	Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde.	X		X		X		
	Dimensión 4: Transporte Informal	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
10	El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima.	X		X		X		
11	El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito.	X		X		X		
12	El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 5: Manejo temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito.	X		X		X		
14	La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores.	X		X		X		
15	La vida de los peatones está en peligro cuando los buses “corretean”	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- SI HAY SUFICIENCIA EN EL CUESTIONARIO

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

Apellidos y nombres del validador: Teodoro Carranza Estela

DNI: 08074405

Especialidad del validador: Doctor en Administración

15 de Julio de 2022

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



_____

Firma del Validador

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: estrés laboral

Son reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y trastornos del comportamiento que sufre cada empleado, trabajador a determinados sucesos que son considerados dañinos, nocivos, adversos que se manifiestan o suceden en el entorno laboral. (Seyle,1936)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: demanda

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek y Theorell,1990)

Dimensión 2: control

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (Karasek – Theorell,1990)

Dimensión 3: apoyo social

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. (Karasek – Theorell,1990).

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Estrés Laboral

Variable (supervisión)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Estrés Laboral	Tipo peculiar de estrés que se produce en el entorno laboral por circunstancias dadas en el entorno laboral	Trastorno psicológico y fisiológico que se provoca en los conductores de la empresa ETUCHISA-Lima	Demanda	- Cantidad o volumen de trabajo	1,2	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 46 - 60 Medio 29 - 45 Bajo 12 - 28
				- Pericia operativa	3,4	
			Control	- Toma de decisiones	5,6	
				- Aplicación de conocimientos	7,8	
			Apoyo Social	- Ayuda laboral	9,10,11, 12	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Demanda	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día.	X		X		X		
2	La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos.	X		X		X		
3	Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (Sistema Conductor-Cobrador)	X		X		X		
4	Se brinda un mejor servicio al público con el sistema Conductor-cobrador	X		X		X		
	Dimensión 2: Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito.	X		X		X		
6	Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa para pedir ayuda.	X		X		X		
7	En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema.	X		X		X		
8	Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa.	X		X		X		

	Dimensión 3: Apoyo Social	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral.	X		X		X		
10	Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral.	X		X		X		
11	Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)	X		X		X		
12	Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral(personal)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- SI HAY SUFICIENCIA EN EL CUESTIONARIO

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

Apellidos y nombres del validador: Teodoro Carranza Estela

DNI: 08074405

Especialidad del validador: Doctor en Administración

15 de Julio de 2022

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.



_____

Firma del Validador

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION

CARTA DE PRESENTACION

Señor Doctor:

Lilian Consuelo Pozo Trigoso

Asunto: Validación de instrumento

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de "Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, requiero validar el instrumento con el cual se busca recabar la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación titulado: **"Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima".**

Para tal efecto, es necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, de ahí que recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas de elaboración de Tesis.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente



_____

Robin Alberto Acuña Benites

DNI: 41260671

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Variable: comportamiento

Conjunto de acciones que desarrollan los individuos, también conocido como conducta, la cual es propio de cada persona y varía dependiendo de las creencias propias que posee el ciudadano y percepción con respecto al círculo social al cual pertenece. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: actitud

Es la predisposición que posee el individuo la cual está basada por las creencias propias que posee la persona. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensión 2: factor social

También conocido como Norma Subjetiva, es la percepción que tiene el sujeto acerca del grupo social al cual que pertenece y el comportamiento que dicho circulo social espera que el sujeto tenga con ellos. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Comportamiento

Variable (Asociada)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Comportamiento	Capacidad de vivir respetando a las demás personas y obedeciendo las normas de conducta.	Comportamientos de cumplimiento de normas de tránsito en los conductores de la empresa ETUCHISA-LIMA	Actitud	- Inconducta de pasajeros	1, 2, 3	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 57 - 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35
				- Peatón temerario	4, 5, 6	
				- Manejo temerario	7, 8, 9	
			Factor Social	- Tráfico Vehicular	10, 11, 12	
				- Transporte Informal	13, 14, 15	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPORTAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Tráfico Vehicular	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo	X		X		X		
2	El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima	X		X		X		
3	El transporte informal empeora el tráfico en Lima	X		X		X		
	Dimensión 2: Inconducta pasajeros	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"	X		X		X		
5	Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor.	X		X		X		
6	Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor.	X		X		X		
	Dimensión 3: Peatón temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los peatones obedecen las normas de tránsito.	X		X		X		
8	Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él.	X		X		X		
9	Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde.	X		x		X		
	Dimensión 4: Transporte Informal	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
10	El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima.	X		X		X		
11	El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito.	X		X		X		

12	El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 5: Manejo temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito.	X		X		X		
14	La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores.	X		X		X		
15	La vida de los peatones está en peligro cuando los buses “corretean”	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- POSEE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

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

Apellidos y nombres del validador: Lilian Consuelo Pozo Trigoso

DNI: 18201441

Especialidad del validador: Doctor en Administración

14 de Julio de 2022

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





Firma del Validador

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: estrés laboral

Son reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y trastornos del comportamiento que sufre cada empleado, trabajador a determinados sucesos que son considerados dañinos, nocivos, adversos que se manifiestan o suceden en el entorno laboral. (Seyle,1936).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: demanda

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek y Theorell,1990).

Dimensión 2: dontrol

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (Karasek – Theorell,1990).

Dimensión 3: apoyo social

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. (Karasek – Theorell,1990).

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: estrés laboral

Variable (supervisión)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Estrés Laboral	Tipo peculiar de estrés que se produce en el entorno laboral por circunstancias dadas en el entorno laboral	Trastorno psicológico y fisiológico que se provoca en los conductores de la empresa ETUCHISA-Lima	Demanda	- Cantidad o volumen de trabajo	1,2	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 46 - 60 Medio 29 - 45 Bajo 12 - 28
				- Pericia operativa	3,4	
			Control	- Toma de decisiones	5,6	
				- Aplicación de conocimientos	7,8	
			Apoyo Social	- Ayuda laboral	9,10,11, 12	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Demanda	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día.	X		X		X		
2	La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos.	X		X		X		
3	Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (Sistema Conductor-Cobrador)	X		X		X		
4	Se brinda un mejor servicio al público con el sistema Conductor-cobrador	X		X		X		
	Dimensión 2: Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito.	X		X		X		
6	Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa para pedir ayuda.	X		X		X		
7	En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema.	X		X		X		
8	Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa.	X		X		X		
	Dimensión 3: Apoyo Social	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral.	X		X		X		

10	Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral.	X		X		X		
11	Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)	X		X		X		
12	Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral(personal)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- POSEE SUFICIENCIA PARA LA APLICACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

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

Apellidos y nombres del validador: Lilian Consuelo Pozo Trigoso

DNI: 18201441

Especialidad del validador: Doctor en Administración

14 de julio de 2022

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





_____

Firma del Validador

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION

CARTA DE PRESENTACION

Señor Magister:

Brian Andree Meneses Claudio

Asunto: Validación de instrumento

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de "Maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, requiero validar el instrumento con el cual se busca recabar la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación titulado: **"Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima".**

Para tal efecto, es necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, de ahí que recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas de elaboración de Tesis.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente



_____

Robin Alberto Acuña Benites

DNI: 41260671

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Variable: comportamiento

Conjunto de acciones que desarrollan los individuos, también conocido como conducta, la cual es propio de cada persona y varía dependiendo de las creencias propias que posee el ciudadano y percepción con respecto al círculo social al cual pertenece. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: actitud

Es la predisposición que posee el individuo la cual está basada por las creencias propias que posee la persona. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensión 2: factor social

También conocido como Norma Subjetiva, es la percepción que tiene el sujeto acerca del grupo social al cual que pertenece y el comportamiento que dicho circulo social espera que el sujeto tenga con ellos. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Comportamiento

Variable (Asociada)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Comportamiento	Capacidad de vivir respetando a las demás personas y obedeciendo las normas de conducta.	Comportamientos de cumplimiento de normas de tránsito en los conductores de la empresa ETUCHISA-LIMA	Actitud	- Inconducta de pasajeros	1, 2, 3	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 57 - 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35
				- Peatón temerario	4, 5, 6	
				- Manejo temerario	7, 8, 9	
			Factor Social	- Tráfico Vehicular	10, 11, 12	
				- Transporte Informal	13, 14, 15	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPORTAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Tráfico Vehicular	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo	X		X		X		
2	El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima	X		X		X		
3	El transporte informal empeora el tráfico en Lima	X		X		X		
	Dimensión 2: Inconducta pasajeros	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"	X		X		X		
5	Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor.	X		X		X		
6	Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor.	X		X		X		
	Dimensión 3: Peatón temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	Los peatones obedecen las normas de tránsito.	X		X		X		
8	Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él.	X		X		X		
9	Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde.	X		x		X		
	Dimensión 4: Transporte Informal	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
10	El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima.	X		X		X		
11	El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito.	X		X		X		

12	El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana.	X		X		X		
	Dimensión 5: Manejo temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito.	X		X		X		
14	La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores.	X		X		X		
15	La vida de los peatones está en peligro cuando los buses “corretean”	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- De acuerdo con las validaciones, posee suficiencia para la aplicación

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

Apellidos y nombres del validador: Mg. Brian Andreé Meneses Claudio

DNI: 72224150

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, Nivel III

16 de Julio de 2022

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



Firma del Validador

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: estrés laboral

Son reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y trastornos del comportamiento que sufre cada empleado, trabajador a determinados sucesos que son considerados dañinos, nocivos, adversos que se manifiestan o suceden en el entorno laboral. (Seyle,1936).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: demanda

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek y Theorell,1990).

Dimensión 2: control

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (Karasek – Theorell,1990).

Dimensión 3: apoyo social

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. (Karasek – Theorell,1990).

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: estrés laboral

Variable (supervisión)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Estrés Laboral	Tipo peculiar de estrés que se produce en el entorno laboral por circunstancias dadas en el entorno laboral	Trastorno psicológico y fisiológico que se provoca en los conductores de la empresa ETUCHISA-Lima	Demanda	- Cantidad o volumen de trabajo	1,2	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 46 - 60 Medio 29 - 45 Bajo 12 - 28
				- Pericia operativa	3,4	
			Control	- Toma de decisiones	5,6	
				- Aplicación de conocimientos	7,8	
			Apoyo Social	- Ayuda laboral	9,10,11, 12	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Demanda	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día.	X		X		X		
2	La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos.	X		X		X		
3	Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (Sistema Conductor-Cobrador)	X		X		X		
4	Se brinda un mejor servicio al público con el sistema Conductor-cobrador	X		X		X		
	Dimensión 2: Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito.	X		X		X		
6	Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa para pedir ayuda.	X		X		X		
7	En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema.	X		X		X		
8	Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa.	X		X		X		
	Dimensión 3: Apoyo Social	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral.	X		X		X		

10	Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral.	X		X		X		
11	Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)	X		X		X		
12	Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral(personal)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

- De acuerdo con las validaciones, se valida que pose suficiencia para la aplicación

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

Apellidos y nombres del validador: Mg. Ing. Brian Andreé Meneses Claudio

DNI: 72224150

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, Nivel III

16 de Julio de 2022

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



Firma del Validador

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Doctor:

Javier Rolando Vidal Soldevilla

Asunto: Validación de instrumento

Distinguido Señor:

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado de Administración en la especialidad de Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, requiero validar los instrumentos con los cuales se busca recabar la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de investigación titulado: **Comportamiento y Estrés Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima**.

Para tal efecto, es necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, de ahí que recurro a usted, ante su connotada experiencia en temas de elaboración de Tesis.

El expediente de validación, que me permito hacerle llegar contiene:

- Carta de presentación.

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

- Matriz de operacionalización de las variables.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Robin Alberto Acuña Benites

DNI: 41260671

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Variable: comportamiento

Conjunto de acciones que desarrollan los individuos, también conocido como conducta, la cual es propio de cada persona y varía dependiendo de las creencias propias que posee el ciudadano y percepción con respecto al círculo social al cual pertenece. (Fishbein y Ajzen, 1996).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: actitud

Es la predisposición que posee el individuo la cual está basada por las creencias propias que posee la persona. (Fishbein y Ajzen, 1996)

Dimensión 2: factor social

También conocido como Norma Subjetiva, es la percepción que tiene el sujeto acerca del grupo social al cual que pertenece y el comportamiento que dicho circulo social espera que el sujeto tenga con ellos. (Fishbein y Ajzen, 1996).

Matriz de Operacionalización de las variables

Variable: Comportamiento

Variable (asociada)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Comportamiento	Capacidad de vivir respetando a las demás personas y obedeciendo las normas de conducta.	Comportamientos de cumplimiento de normas de tránsito en los conductores de la empresa ETUCHISA-LIMA	Actitud	- Inconducta de pasajeros	1, 2, 3	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 57 - 75 Medio 36 - 56 Bajo 15 - 35
				- Peatón temerario	4, 5, 6	
				- Manejo temerario	7, 8, 9	
			Factor Social	- Tráfico Vehicular	10, 11, 12	
				- Transporte Informal	13, 14, 15	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Inconducta pasajeros	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"	X		X		X		
2	Se deben sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor.	X		X		X		
3	Se deberían sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor.	X		X		X		
	Dimensión 2: Peatón temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	Los peatones obedecen las normas de tránsito.	X		X		X		
5	Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él.	X		X		X		
6	Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde.	X		X		X		
	Dimensión 3: Manejo temerario	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
7	La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito.	X		X		X		
8	La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores.	X		X		X		
9	La vida de los peatones está en peligro cuando los buses "corretean"	X		X		X		
	Dimensión 4: Tráfico vehicular	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	

10	El tráfico en “horas punta” en Lima le hace perder tiempo de trabajo.	X		X		X		
11	El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima.	X		X		X		
12	El transporte informal empeora el tráfico en Lima.	X		X		X		
	Dimensión 5: Transporte informal	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
13	El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima.	X		X		X		
14	El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito.	X		X		XX		
15	El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana.	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

No hay observaciones. Si hay suficiencia en el cuestionario.

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

Apellidos y nombres del validador: Vidal Soldevilla, Javier Rolando

DNI: N° 08250672

Colegiatura: CPsP N° 3102

Especialidad del validador:

Licenciado en Psicología, Magister en Educación Universitaria, Doctor en Psicología, Psicoterapeuta, Especializado en Psicología Clínica, Organizacional y Educativa. Experiencia de 20 años en Docencia Universitaria en Pregrado y Posgrado.

21 de Julio de 2022

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.



Firma del Validador

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: Estrés Laboral

Son reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y trastornos del comportamiento que sufre cada empleado, trabajador a determinados sucesos que son considerados dañinos, nocivos, adversos que se manifiestan o suceden en el entorno laboral. (Seyle,1936).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Demanda

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea. (Karasek y Theorell,1990).

Dimensión 2: Control

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (Karasek – Theorell,1990).

Dimensión 3: Apoyo Social

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores.

Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. (Karasek – Theorell,1990).

Matriz de operacionalización de las variables

Variable: Estrés Laboral

Variable (supervisión)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Estrés Laboral	Tipo peculiar de estrés que se produce en el entorno laboral por circunstancias dadas en el entorno laboral	Trastorno psicológico y fisiológico que se provoca en los conductores de la empresa ETUCHISA-Lima	Demanda	- Cantidad o volumen de trabajo	1,2	Escala Ordinal Niveles y Rangos Alto 46 - 60 Medio 29 - 45 Bajo 12 - 28
				- Pericia operativa	3,4	
			Control	- Toma de decisiones	5,6	
				- Aplicación de conocimientos	7,8	
			Apoyo Social	- Ayuda laboral	9,10,11, 12	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	Dimensión 1: Demanda	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se debe exigir al conductor a dar "3 vueltas" al día.	X		X		X		
2	La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos.	X		X		X		
3	Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (Sistema Conductor-Cobrador)	X		X		X		
4	Se brinda un mejor servicio al público con el sistema Conductor-cobrador	X		X		X		
	Dimensión 2: Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito.	X		X		X		
6	Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa para pedir ayuda.	X		X		X		
7	En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema.	X		X		X		
8	Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa.	X		X		X		
	Dimensión 3: Apoyo Social	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
9	Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral.	X		X		X		

10	Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral.	X		X		X		
11	Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)	X		X		X		
12	Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral(personal)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

No hay observaciones. Si hay suficiencia en el cuestionario.

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

Apellidos y nombres del validador: Vidal Soldevilla, Javier Rolando

DNI: N° 08250672

Colegiatura: CPsP N° 3102

Especialidad del validador:

Licenciado en Psicología, Magister en Educación Universitaria, Doctor en Psicología, Psicoterapeuta, Especializado en Psicología Clínica, Organizacional y Educativa. Experiencia de 20 años en Docencia Universitaria en Pregrado y Posgrado.

21 de Julio de 2022

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.



_____

Firma del Validador

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando

CUESTIONARIO sobre Comportamiento y Estrés laboral

Estimado Conductor, se ha elaborado una serie de enunciados a los cuales se deberá responder con la mayor **sinceridad y honestidad** posible, colocando una **X** en el recuadro que usted considere conveniente; no existen buenas o malas respuestas, el propósito es que usted manifieste su opinión sobre circunstancias que se presentan en sus labores.

Datos del encuestado:

Nombre: _____

DNI: _____

Sexo: Masculino () Femenino ( )

Edad: () años

Tiempo aproximado que labora en la empresa: () años

Tiempo de aproximado de experiencia que tiene manejando buses () años

Dimensiones	**Preguntas**	**Nunca**	**Casi Nunca**	**A Veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
Actitud	1. La mala conducta de los pasajeros no ayuda a tolerar el tráfico en "horas punta"					
Actitud	2. Se debe sancionar las agresiones físicas del pasajero al conductor.					
Actitud	3. Se debería sancionar las agresiones verbales de los pasajeros al conductor.					
Actitud	4. Los peatones obedecen las normas de tránsito.					
Actitud	5. Se debe sancionar al peatón que cruza la vía en semáforo rojo para él.					
Actitud	6. Se debe sancionar al peatón que cruza una vía por donde no corresponde.					
Actitud	7. La mayoría de los conductores obedecen las leyes de tránsito.					
Actitud	8. La mayoría de los accidentes (choques/muertes) se debe a la mala instrucción en normas de tránsito de los conductores.					
Actitud	9. La vida de los peatones está en peligro cuando los buses "corretean"					
Factor Social	10. El tráfico en "horas punta" en Lima le hace perder tiempo de trabajo					

Factor Social	11. El gobierno ha intentado solucionar el problema del tráfico en Lima					
Factor Social	12. El transporte informal empeora el tráfico en Lima					
Factor Social	13. El transporte informal daña, perjudica el sistema de tránsito en Lima.					
Factor Social	14. El transporte informal ayuda a provocar accidentes de tránsito.					
Factor Social	15. El transporte informal colabora en la inseguridad ciudadana.					
Demanda	16. Se debe exigir al conductor a dar “3 vueltas” al día.					
Demanda	17. La empresa debe exigir al conductor conducir a mayor velocidad sin infringir los límites permitidos.					
Demanda	18. Se puede manejar el bus de manera segura cuando el mismo conductor cobra los pasajes (Sistema Conductor-Cobrador)					
Demanda	19. Se brinda un mejor servicio al público con el sistema Conductor-cobrador					
Control	20. Posee la experiencia suficiente para evitar un accidente de tránsito.					
Control	21. Si tiene un accidente de tránsito usted acude en primer lugar a la empresa para pedir ayuda.					
Control	22. En caso de tener un problema mecánico con el bus, usted puede dar solución al problema.					
Control	23.Cuando raspa la carrocería del bus, usted acude en primer lugar a la empresa.					
Apoyo Social	24. Recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo, en caso de existir un problema laboral.					
Apoyo Social	25. Recibe ayuda o asesoría por parte de la empresa en caso tenga un problema laboral.					
Apoyo Social	26. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo en caso tenga un problema no laboral (personal)					
Apoyo Social	27. Recibe ayuda de la empresa en caso tenga un problema no laboral(personal)					