



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA TAXI SÚPER SEGURO SRL, CAJAMARCA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Magaly Catherine Doris Canto Morey

Asesor:

Dr. Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Magaly Catherine Doris Canto Morey**, denominada:

“RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA TAXI SÚPER SEGURO SRL, CAJAMARCA, 2018”

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera
ASESOR

M. Cs. Liliana Beatriz Castillo Carranza
**JURADO
PRESIDENTE**

Mg. Oscar Hugo Silva Rojas
JURADO

Mg. Yuri Alexis Túllume Mechán
JURADO

DEDICATORIA

A tu corta edad me enseñas que cada reto es una oportunidad, que cada miedo se supera, que todo lo que se quiere lograr, es alcanzable.

Por ello mi niño Elio este trabajo te lo dedico, como una demostración de que he aprendido de ti, el inmenso valor de la perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Sin su apoyo, su tiempo, sus palabras y acciones reconfortantes en momento difíciles, no estaría plasmando estas palabras en este documento de investigación. A ustedes Elio, Elena y Ele agradezco profundamente su constante compañía.

A usted, apreciado Dr. Montenegro de quien admiro su cualidad de ayuda constante al prójimo, agradezco su apoyo, sus consejos, su amistad y el tiempo que me ha prestado para asesorarme con su experiencia y conocimientos.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Likert	43
Tabla 2. Niveles y rangos de las variables Estrés y Desempeño Laboral	44
Tabla 3. Operacionalización de las variables	45
Tabla 4. Análisis descriptivo: estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	49
Tabla 5. Análisis inferencial: estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	50
Tabla 6. Análisis descriptivo: estrés en la dimensión factores ambientales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	51
Tabla 7. Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores ambientales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	52
Tabla 8. Análisis descriptivo: estrés en la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	53
Tabla 9. Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	54
Tabla 10. Análisis descriptivo: estrés en la dimensión factores individuales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	55

Tabla 11. Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores individuales con el
desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca,
2018 56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de demanda – control de Karessek.....	22
Figura 2. Relación del estrés con el desempeño laboral.....	34
Figura 3. Relación de las variables	40
Figura 4. Fuerza y dirección del coeficiente de correlación.....	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. El estudio correspondió a un diseño no experimental – transversal y correlacional bajo el método hipotético deductivo. Para la medición de las variables se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra de 133 colaboradores a través de un cuestionario conformado por 30 ítems en una escala de Likert, validada a través del juicio de tres expertos y con una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.804. Para el análisis de datos, se evaluó cada una de las dimensiones de la variable estrés con la variable desempeño laboral, a través del paquete estadístico IBM SPSS versión 24, de donde se obtuvo un valor Rho de Spearman de -0.552 y un nivel de significancia Sig. Aprox. = 0.000, menor a $\alpha = 0.05$, lo que demostró que existe relación negativa, moderada y significativa entre las variable estrés y desempeño laboral en conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

Palabras clave: Estrés, Desempeño Laboral, Dimensión, Relación

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Para este siglo XXI, diversos trastornos a nivel psicológico propios del ritmo del mundo moderno se encuentran formando parte del día a día de las personas alrededor del mundo, y es que no necesariamente algunas de ellas son para bien, tal como sucede con el conocido término de las últimas décadas “estrés” que, se ha desencadenado en los últimos años, en el rubro empresarial, por la necesidad de las organizaciones de obtener el máximo rendimiento de los colaboradores a fin de alcanzar las exigencias de normativas internacionales y nacionales para su funcionamiento (Hernán, 2010). De este modo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y personales sumado a los laborales, han ocasionado que las personas cotidianamente se encuentren en un escenario de permanente competencia con el fin de mantener el puesto laboral y su presencia en el mercado, por lo que resultan afectadas provocándoles situaciones de constante tensión (Atalaya, 2001).

No ajeno a la problemática, la Organización Mundial de la Salud (1990) y la Organización Panamericana de la Salud (1990) han considerado la gravedad de las consecuencias que el estrés trae consigo y por ello es que es considerada ahora como enfermedad del siglo, recomendado su tratamiento en aras de un aporte positivo a las organizaciones, además claro está, del beneficio para el propio trabajador (Reyes, Zavala, Torres & Razo, 2012).

En este sentido, en nuestro país se corrobora que la realidad no es muy lejana a lo anteriormente descrito, tal es así que, de acuerdo con un estudio realizado por la Pontificia Universidad Católica del Perú a finales del 2017, se encontró que más del 80% de peruanos presenta cuadro de estrés, con mayor incidencia en mujeres con 47.7% frente a los hombres con 29.9% (Pontificia Universidad Católica del Perú, (PUCP), 2018). Cifras cercanas a estas son también alcanzadas por la encuestadora GFK, quienes en 2016 realizaron un estudio a 1,244 personas en 17 departamentos del país donde encontraron que el 65% presenta por lo menos un síntoma de estrés en la semana, y un 21% posee tres o más síntomas recurrentes de estrés (Amaya, 2017). Así por su parte, de acuerdo a Luis Velásquez Aguilar, psicólogo clínico del Hospital Guillermo Almenara en Lima (citado en La República, 2017), el estrés laboral es el primer padecimiento en la actualidad en los centros de trabajo, de donde de cada diez trabajadores, ocho presentan este padecimiento caracterizado por la irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental, que ocasiona como consecuencia afecciones a la salud generando una baja capacidad del trabajador frente a sus actividades, que se traduce finalmente en pérdidas económicas para la empresa.

Por su parte, el estudio de la relación del estrés con el desempeño laboral en la escena local es poco estudiado y se limita principalmente al rubro de la educación y la salud, ocupándose muy poco su análisis al rubro empresarial, por lo que se encuentra así la necesidad de observar su comportamiento con el fin de crear precedente que contribuya a investigaciones locales, regionales y nacionales de aplicación a la realidad empresarial de nuestro país.

Para ello, la empresa en estudio escogida, Taxi Súper Seguro SRL perteneciente al rubro Otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, nace en la ciudad de Cajamarca en el año 2004 con la consigna de calidad de servicio, brindando entre ellos el servicio de transporte de personal las veinticuatro horas del día, servicio de mensajería y paquetería, compras a domicilio, servicio de circuitos turísticos, servicio interprovincial ejecutivo y personal, entre otros; contando con operadores entrenados y calificados, con más de doscientas unidades vehiculares modernas y confortables, monitoreadas vía radial y telefonía móvil.

Entre sus clientes principales se encuentran el rubro de minería, construcción, agroalimentarias y comercialización de bienes de capital, quienes a lo largo de los años han depositado su confianza por el servicio de calidad que presta.

Sin embargo, con el paso de los años, nuevas empresas que otorgan el mismo servicio han nacido en la ciudad de Cajamarca, provocando una disminución en la cartera de clientes. Se suma a esto, que dada la coyuntura económico social en la ciudad de Cajamarca, que la ha posicionado de acuerdo con el INEI con un 47.5% como el departamento con mayor incidencia de pobreza en el Perú (Gestión, 2018), numerosas empresas se retiraron de la ciudad, originando nuevamente una disminución en la cantidad del servicio.

Tal como lo indica Stavroula, Griffiths y Cox (2004) aunque el empleador no pueda proteger a sus colaboradores contra los efectos del estrés ocasionados por factores fuera del trabajo, sí puede y debe controlar los estresores que se le presenten a consecuencia de sus actividades laborales; es así que, a pesar de las situaciones

descritas en la localidad, Taxi Súper Seguro ha logrado mantenerse en el mercado, aun cuando sus conductores, colaboradores esenciales en la empresa, sienten presiones de diversa índole, desde la incertidumbre laboral, pasando por las relaciones entre los equipos de trabajo, y las cargas personales. Por esta razón, este trabajo de investigación pretende conocer si el estrés al que estén sometidos los conductores guarda relación con el desempeño

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

El trabajo de investigación de Nyangahu y Bula (2015), buscó identificar la relación entre el estrés en el trabajo y el desempeño laboral, para lo que se empleó el método cuantitativo de nivel correlacional. Para ello se trabajó con una muestra de 31 individuos, a quienes, para coleccionar información, se les aplicó un cuestionario que fuera consistente a través de un Alpha de Cronbach de 0.70 que demostró confiabilidad aceptable del instrumento. El procesamiento de información se realizó a través del paquete computacional Microsoft Excel, donde se encontró un Chi cuadrado calculado de 16.4828 que al ser menor que el Chi cuadrado teórico de 5.991, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación entre el estrés en el trabajo y el desempeño laboral.

El trabajo de investigación de Álvarez (2015), buscó establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo no experimental de corte transversal y correlacional aplicando los métodos deductivo y analítico a una

muestra conformada por 41 trabajadores, donde la recolección de información para las variables estrés laboral y desempeño laboral, se realizó a través de los cuestionarios de Estrés Laboral OIT-OMS y Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (Test de Navarra) respectivamente, con un 0.71 de validez con Alpha de Cronbach para la primera variable y 0.9218 para la segunda. Del análisis estadístico se determinó que con un valor de Pearson = -0.255 y una significancia $p < 0.05$, existe una asociación lineal inversamente proporcional entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

1.2.2. Nacionales

La tesis de grado académico de Dancourt (2018), tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, realizando un estudio bajo el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y con nivel correlacional, aplicado a una muestra consistente de 30 trabajadores equivalente a su población, a quienes se les aplicó un cuestionario para la variable estrés conformado por 15 preguntas cerradas el cual fue aceptado con un Alpha de Cronbach de 0.910, y un cuestionario para la variable desempeño laboral conformado por 10 preguntas cerradas el cual fue aceptado con un Alpha de Cronbach de 0.840. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el estadístico de Spearman, encontrándose que con un valor de correlación Rho de -0.639 y con un nivel de significancia de 0.000, sí existe relación significativa entre las variables estrés y desempeño laboral.

El trabajo de investigación de Santillán (2018), tuvo como objetivo general establecer la relación entre estrés y el desempeño laboral, para lo cual se realizó un estudio bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, a través de un tipo de investigación básica a nivel descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental y transversal. La muestra de estudio fue de 32 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para la variable estrés, el que fuera altamente confiable con un Alpha de Cronbach de 0.926, y la Ficha de Observación del MINSA para la variable desempeño laboral, que fuera altamente confiable con un Kuder-Richardson de 0.917. El análisis de información se realizó a través del paquete estadístico SPSS, donde se encontró un valor Rho de Spearman de -0.600 y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, por lo que se encontró que existe relación negativa moderada y significativa entre las variables estrés y desempeño laboral.

En la tesis de grado académico de Chávez (2016), se tuvo como objetivo general identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, para lo que se realizó una investigación básica, descriptiva, de nivel correlacional a través de un diseño no experimental transversal. La población equivalente a su muestra estuvo conformada por 32 trabajadores a quienes, a través de la técnica de la encuesta, se les aplicó un cuestionario, que fuera validado a través del juicio de expertos y, que obtuviera una confiabilidad alta de 0.807 a través del Alpha de Cronbach. Luego de analizarse la información obtenida, se obtuvo un valor de Chi con un nivel de significancia de 0.047,

con lo que se demostró que existe evidencia para afirmar que la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es significativa.

En el trabajo de investigación de Álvaro (2017), se planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño, realizando para ello un estudio bajo el método hipotético deductivo, de tipo no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 58 trabajadores que constituyeron la muestra de estudio, a los cuales se les aplicó un cuestionario denominado Inventario Sisco del Estrés para la variable estrés consistente de 22 ítems en escala de Likert con una confiabilidad alta de Alpha de Cronbach de 0.863, mientras que para la variable desempeño laboral se aplicó un cuestionario consistente de 09 ítems en escala de Likert con una confiabilidad alta de Alpha de Cronbach de 0.913. Luego de analizarse estadísticamente la información, se obtuvo un Rho de Spearman de -0.755 con un nivel de significancia de 0.000 lo que demostró que existe una relación negativa, alta y significativa entre las variables estrés y el desempeño laboral.

1.2.3. Locales

La tesis de grado académico de Iparraguirre y Yupanqui (2016). tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, para lo que se realizó un estudio bajo un diseño descriptivo correlacional, no experimental transversal, aplicado a una muestra consistente de 22 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta a través del cuestionario conformada por 27 preguntas, alcanzando un Alpha de

Cronbach de 0.951 que demostró una confiabilidad significativa. A través del análisis estadístico, se obtuvo un Chi Cuadrado con un valor de 98.36 y un nivel de significancia menor a 0.05, lo que demostró que existe una relación negativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.

La tesis de grado académico de Cáceres y Peralta (2016), tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral, realizando para ello un estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal, aplicado a una muestra equivalente a su población consistente de 55 trabajadores, a quienes a través del método de la encuesta, se les aplicó un test utilizado por la Organización Mundial del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, validado con un alfa de Cronbach de 0.854 para medir el estrés laboral, mientras que para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la Organización Mundial del Trabajo con alfa de Cronbach de 0.979, lo que indicó la confiabilidad de ambos instrumentos. A través del análisis estadístico se obtuvo un P de Pearson de -0.595 con un nivel de significancia menor a 0.05, lo que demostró que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Estrés

El fenómeno denominado estrés, que fuera introducido por Hans Selye, considerado como el pionero y padre en su estudio (Pérez, 2017), ha pasado hace décadas atrás por la investigación de diversos estudiosos. Así,

Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006), consideran al estrés como una respuesta a la interacción entre las condiciones de un suceso estimulante en el entorno y la capacidad de respuesta de la persona, que provoca una consecuencia potencialmente perjudicial o amenazante para éste. Por otro lado, para Fink (2007) citado en Hellriegel y Slocum (2009), el estrés es un estado nervioso, de ansiedad o de tensión física provocado en la persona cuando recaen sobre éste demandas o exigencias que sobrepasan su capacidad para desarrollarlas. Así entonces es que, el estrés se caracteriza por ser cotidiano y representa una situación adversa para los individuos generada por la presión en exceso a la que son sometidos por las demandas, restricciones u oportunidades diarias, siendo entonces una respuesta del ser humano para que se adapte a las condiciones DuBrin (2008); Robbins y Coulter (2014).

Al no ser ajeno para el mundo el término estrés, la Organización Internacional del Trabajo, lo considera como un peligro para el desarrollo económico de los países desarrollados y en vías de desarrollo al disminuir la productividad de sus pobladores y afectar su salud física y psicológica (Llaneza, 2009). También así, para Moreno & Baez (2010), citado en Estefanía & Cárdenas (2016), el estrés laboral es la consecuencia de factores psicosociales de riesgo que poseen alta potencialidad de afectar a la persona de manera importante, y a la empresa en su eficiencia, a mediano y largo plazo; siendo así que de acuerdo con Cólica (2010), el estrés laboral es considerado por la Unión Europea como el segundo problema de salud con mayor frecuencia y causante de las ausencias laborales en el mundo desarrollado, representado por

irritabilidad y agresividad, que ha llegado incluso en países del primer mundo, a catalogarse como una enfermedad profesional.

De acuerdo con Guízar (2013), las representaciones del estrés pueden ser temporales o, por el contrario, alargarse con el tiempo, dependiendo estas de las razones que las están generando y su prevalencia, siendo así que generalmente considera que pueden ser: nerviosismo de las personas, facilidad para llegar a la ira o dificultad para relajarse, rechazo a la cooperación, facilidad para adquisición de vicios, desórdenes alimenticios, insomnio o pérdida repentina del sueño, entre otros.

Por su parte, de acuerdo con Ivancevich et al. (2006), las consecuencias que el estrés puede generar en la persona son de valor positivo o negativo, de acuerdo esto al tipo de demanda que esté expuesto y la capacidad de respuesta que posea. Así, positivo será cuando propicie en el individuo un ambiente de motivación y estimulación para alcanzar metas y logros. Por otra parte, será negativo cuando las consecuencias en la persona sean perjudiciales, contraproducentes y potencialmente peligrosas.

Newstrom (2011) y Robbins y Judge (2017), encontraron que cuando el estrés alcanza altos niveles, los empleados desarrollan consecuencias diversas que perjudican su desempeño laboral y su estado de salud, siendo así que, las consecuencias del estrés negativo en la persona se pueden clasificar en tres tipos:

- Consecuencias fisiológicas, cuando conduce a un abuso funcional que desencadena en cambios a nivel estructural y eventos clínicos con cuadro potencial en personas con enfermedades crónicas o con predisposición a ellas. Las alteraciones que pueden generarse son: cambios en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco y respiratorio, migrañas, hipertensión arterial, trastornos musculares, etc.

- Consecuencias psicológicas, cuando el estrés negativo provoca en la persona alteraciones a nivel del sistema nervioso que afectan al cerebro y repercuten en las conductas del individuo. De este modo, las alteraciones que pueden presentarse son: desequilibrio emocional, dificultad en la toma de decisiones, irritabilidad, insatisfacción personal, mal humor, fatiga, falta de involucramiento, etc.

- Consecuencias organizacionales, cuando el estrés negativo provoca un deterioro dentro del ambiente laboral, que perjudica las relaciones interpersonales y la productividad. Entre las principales alteraciones se consideran: absentismo, elevada rotación, problemas interpersonales, cambio en la productividad, etc.

1.3.1.1. Enfoques de estrés

Existen a lo largo de los años, autores que intentan describir el fenómeno del estrés, a través de componentes y características, tales como el modelo de demanda control, que fue desarrollado por Robert Karasek en el año 1979 y

ha influido de gran manera en las investigaciones del estrés desde aquella época hasta la actualidad, dado que describe y analiza situaciones en los centros de labores donde los estresores son crónicos haciendo énfasis en las condiciones psicosociales del entorno laboral (Estefanía & Cárdenas, 2016). Este modelo planteó que la tensión mental ocasionado por y en el trabajo y sus consecuencias psicológicas y fisiológicas eran resultado de dos dimensiones: las demandas psicológicas del trabajo, y el control que se tiene sobre el mismo (Montero, Rivera, & Araque, 2012). La demanda psicológica se refiere a la exigencia psicológica que el trabajo representa en la persona y posee como elementos la sobrecarga mental, presión de tiempo, nivel de atención, demandas conflictivas, etc. Por otro lado, el control sobre el trabajo se refiere a la posibilidad que la organización otorga al trabajador para que, a través de sus propias capacidades, haga frente a las demandas existentes. Esta dimensión posee dos elementos: la autonomía, entendida como la posibilidad de la persona para ejercer influencia sobre la situación laboral, y el desarrollo de habilidades que corresponde a la oportunidad que tiene la persona para desarrollar sus capacidades, habilidades, creatividad, etc. (Luceño et al., 2004).

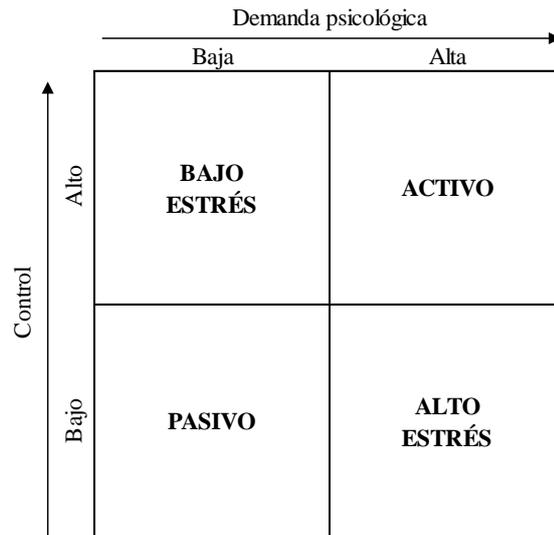


Figura 1. Modelo de demanda – control de Karesek

Adaptado de “Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad”, de Luceño et al., 2004, Revista de Psicología y Psicopedagogía, 3 (1), 95-108.

En la figura 1 se puede apreciar la bidimensionalidad del modelo, donde se observan cuatro posibles situaciones (Fernández, Siegrist, Rödel, & Hernández, 2003; Estefanía & Cárdenas, 2016):

- Cuando existen altas demandas psicológicas y la persona posee un bajo control en la toma de decisiones sobre ellas, se produce el escenario de mayor tensión o de alto estrés, caracterizado por ansiedad, fatiga, depresión, problemas físicos, entre otros, lo que genera una mayor velocidad en el desgaste corporal del trabajador, conduciendo a riesgos mayores de enfermedad o incluso fatalidad.
- Cuando las demandas psicológicas son elevadas y del mismo modo son elevados los controles que la persona tiene sobre ellos, se produce un

estado de motivación hacia el crecimiento personal, que lleva a propiciar un ambiente de elevada productividad.

- Cuando las demandas psicológicas son bajas y bajos son también los controles que se poseen sobre ellos, la persona entra a un entorno de trabajo poco atractivo o pasivo, que puede generar un deterioro de las capacidades adquiridas, y que en un largo plazo puede ocasionar un ambiente falto de motivación que, desde la perspectiva psicosocial, representa el segundo escenario con predisposición para un cuadro de estrés.
- Cuando las demandas psicológicas son bajas y el control sobre ellos es alto, se produce un escenario de relajación o activo y de bajo estrés que, a diferencia del cuadrante anterior, brinda a la persona la libertad de escoger la mejor decisión para la resolución de exigencias lo que hace reforzar sus conocimientos y habilidades, creando un ambiente laboral desafiante.

Más adelante, Lazarus y Folkman en 1986 plantearon el modelo transaccional o también denominado teoría del enfrentamiento, en donde el eje central de atención es el estudio de los procesos cognitivos, emocionales y motivacionales que intervienen entre el estresor y la reacción del individuo, definiendo dos conceptos: estimación cognitiva de la situación (appraisal) y el afrontamiento o respuesta del individuo (coping) (Merín et al., 1995).

- Estimación cognitiva o appraisal. Ante la aparición de un determinado evento, la persona realiza una evaluación sobre el suceso, desencadenándose en primer lugar una evaluación primaria, que consiste en analizar los hechos y determinar las consecuencias positivas o negativas que puede generar al individuo. Posteriormente, se produce una evaluación secundaria en donde se analizan las capacidades de la persona para hacer frente al evento estresor (Merín et al., 1995; Vásquez, Crespo & Ring, 2000).

- Afrontamiento o coping. Luego de determinadas la situación y los recursos con que la persona cuenta, se inicia el proceso de afrontamiento, definido por Lazarus & Folkman en 1986 (citado en Vásquez et al., 2000), como un proceso cognitivo y conductual determinado de esfuerzos para reducir o controlar las demandas externas y/o internas y así manejar situaciones difíciles.

Además de los modelos existentes, considerando elementos adicionales al entorno laboral, y como un modo para individualizar sus componentes, es que Chiavenato (2009) afirma que, el estrés es provocado por tres tipos de factores: ambientales, organizacionales e individuales. Así, para Cooper y Payne (1988), citado en Robbins y Judge (2017), estos factores, denominados dimensiones, son los siguientes:

A. Factores ambientales.

El estrés está presente en parte diaria de vida de los individuos en todo el universo, no solo en el hogar y en el trabajo, sino en el entorno en general, como son situaciones económicas, políticas, medio ambientales, sociales, entre otras (Wayne, 2010). El desconocimiento o la limitada información provocan la denominada incertidumbre ambiental que provoca problemas para manejar los cambios en las organizaciones. Así se distinguen tres tipos de esta incertidumbre ambiental (Robbins & Judge, 2017):

- Incertidumbre económica. Cuando por ejemplo se teme por la estabilidad en un futuro cercano a consecuencia de contracciones económicas en un país.
- Incertidumbre política. Cuando existen conflictos entre naciones que puedan desencadenarse en batallas, guerras o pérdidas de tratados.
- Incertidumbre tecnológica. Debido a la obsolescencia del conocimiento de las personas por el vertiginoso desarrollo de las nuevas tecnologías, determinadas por el hardware y software.

B. Factores organizacionales

Se refieren a los estresores relacionados directamente al centro de labores ocasionados por una discordancia entre la percepción de las personas para afrontar una demanda establecida, y su habilidad para

afrontarla (Robbins & Judge, 2017; Hellriegel & Slocum, 2009). Estas se clasifican en:

- Carga de trabajo. Ocasionados por una sobrecarga de trabajo asignado y tiempo insuficiente para realizarlas; o a la inversa, pocas actividades para mucho tiempo destinado son un ejemplo de este estresor (Hellriegel & Slocum, 2009). Para Ivancevich et al. (2006), la sobrecarga laboral puede ser de tipo cualitativa, cuando la persona percibe que no se encuentra en capacidad de alcanzar la tarea solicitada por la dificultad que representa, o cuantitativa cuando la persona percibe que posee muchas actividades que realizar en poco tiempo asignado.
- Conflicto y ambigüedad de rol. Se entiende al conflicto de rol como la combinación entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que la organización le exige; mientras que la ambigüedad de roles hace referencia a la falta de claridad sobre el trabajo que se está realizando, ocasionando que el trabajador no se sienta seguro respecto de cuáles son las obligaciones o responsabilidades que debe cumplir (Hellriegel & Slocum, 2009; Dubrin, 2008).
- Condiciones laborales. Existe una variedad de situaciones en la zona de trabajo que se convierten en estresantes para el trabajador, tales como condiciones físicas no apropiadas, como: temperaturas elevadas o muy bajas, condiciones sub estándar de seguridad, exceso

de ruido, presencia de polvo, excesiva humedad, hacinamiento, falta de iluminación, fallas ergonómicas, exceso de viajes o largos traslados para llegar al centro de labores, tareas repetitivas, largas jornadas laborales, entre otras (Dubrin, 2008; Hellriegel & Slocum, 2009).

- Relaciones interpersonales. Se dice que las relaciones entre las personas dentro de los grupos son valoradas positivamente; sin embargo, éstas en ocasiones pueden resultar adversas; y es lo que ocurre cuando en el equipo de trabajo, las relaciones entre sus miembros no son buenas entre superiores, entre compañeros o entre subordinados, determinadas por la desconfianza, la falta de apoyo, la individualización, entre otras (Robbins & Judge, 2017). También, el estilo de liderazgo, específicamente el de tipo autocrático donde no considera las opiniones o bienestar de sus subordinados, se convierte en un estresor para el empleado (Chiavenato, 2009). Finalmente, la poca tolerancia para los errores, los cumplimientos exagerados de políticas o las estrictas estructuras organizacionales generan en el empleado una sensación constante de angustia (Ivancevich et al., 2006).

C. Factores individuales.

Los referidos a los estresores ocasionados fuera del entorno laboral, pero que su magnitud o persistencia ocasionan que la persona mantenga un estado de tensión a lo largo de su jornada laboral (Hellriegel & Slocum,

2009). Para Robbins y Judge (2017), estos factores están determinados por problemas familiares, problemas económicos y la personalidad:

- Problemas familiares. Toda persona ha atravesado por lo menos en alguna ocasión en su vida de situaciones fuera del entorno laboral que concentran su atención y le generan tensión, y aunque en algunos casos son situaciones temporales, para otros se convierten en duraderas. Algunos ejemplos son la enfermedad física o mental o la muerte de un familiar, dificultades conyugales, problemas disciplinarios con los hijos, etc. (Robbins & Judge, 2017).
- Problemas económicos. Ocasionados por la poca retribución económica que perciben algunas personas combinada con los gastos periódicos que deben realizar en sus hogares, o por la mala administración de los recursos que conlleva a una situación de escasez que se traduce en una situación generadora de tensión (Robbins & Judge, 2017).
- Personalidad. Determinada por la susceptibilidad de las personas a la tolerancia frente a situaciones estresantes. Así, Friedman y Roseman (1959), citado en Guízar (2013) definieron dos tipos de personalidades basados en la capacidad de repuesta frente al mismo estímulo: la personalidad tipo “A” que son exigentes, impetuosos, competitivos y se esfuerzan en exceso lo que los lleva a experimentar estados emocionales adversos; y la personalidad tipo

“B”, quienes muestran una actitud más tranquila y relajada que los
lleva a enfrentar las dificultades con mejor disposición.

1.3.2. Desempeño Laboral

El término desempeño laboral desde tiempo antiguos se entendió como la medida en que una organización, considerado como un sistema social, cumplía con los objetivos que tenía determinados, explotando los recursos que tiene en su entorno para satisfacer los recursos escasos que poseía (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957, citado por Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio, 2002).

Para los años 90, se plantearon definiciones como las de Murphy en 1990, o las de Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), citado en Palací (2005), quienes afirmaron que el desempeño son el conjunto de conductas o capacidades capaces de ser observables y medibles que implican importancia en términos de contribución, para el alcance los objetivos de la organización. Además, Campbell (1993), citado en Salgado y Cabal (2011), consideró al desempeño laboral como las conductas cognitivas y psicomotrices que están bajo el control de la persona y que son de relevancia para las metas organizacionales.

Posteriormente, diversos autores plantean sus comprensiones sobre este término, desde Chiavenato (2009), como la forma cómo los trabajadores desarrollan sus funciones y obligaciones, las que, en conjunto, se convierten en el desempeño de la organización, pudiendo ser éstas excelente o mediocre

y que representará finalmente, el consecuente nivel de éxito de la empresa; pasando por Palmar y Valero (2014), como el desenvolvimiento eficiente, eficaz y efectivo del trabajador dentro de su jornada laboral, enmarcado por las exigencias y requerimientos que a su puesto corresponden, reflejándose en el éxito organizacional, hasta llegar finalmente a Espejo (2016), quien considera al desempeño laboral como aquello que el trabajador realmente hace versus lo que debe hacer, definido por el comportamiento que éste demuestra al ejecutar sus funciones a su cargo y que son de relevancia para la organización.

Más allá del solo concepto del término, los autores han intentado clasificar los componentes que permiten su interpretación. Tal es así que, para Chiang, Gómez, y Sigoña (2013), el desempeño del trabajador se ve afectado por criterios como la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación, la responsabilidad, la asistencia, el conocimiento del trabajo, etc. Por su parte, para David (2001), citado en Palmar y Valero (2014) indicó que un correcto desempeño laboral depende de factores como el ambiente de trabajo, el salario percibido, las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo, la jornada laboral, el horario de trabajo, la cantidad de trabajo, los incentivos y la motivación en la empresa. También, de acuerdo con Viswesvaran, Ones y Schmidt, 1996; Viswesvaran, 2001 (citado en Gorriti, 2007), los factores o dimensiones relevantes que involucran el desempeño del colaborador son: productividad, referido a la cantidad de trabajo realizado; esfuerzo, referido al aplicado para obtener un buen producto; conocimiento, referido a la comprensión de la actividad a realizar; competencia interpersonal, referido a

las relaciones con los demás; competencia administrativa, como la capacidad para gestionar; calidad de los productos, como el grado de satisfacción del cliente; comunicación, como la capacidad para transferir ideas; liderazgo, aplicado a un grupo para conseguir objetivos; y aceptación de reglas, que denotan compromiso con la organización.

De este modo, Campbell, McCloy, Oppler, y Sager (1993), citado en Salgado y Cabal (2011) plantearon un modelo de ocho características propias del desempeño individual del colaborador, el mismo que en 2015 fue remodelado por John P. Campbell y Brenton M. Wiernik (Campbell & Wiernik, 2015) con la intención de brindar un modelo más comprensible y menos abstracto, siendo las dimensiones de este modelo las siguientes (Kozlowski, 2012; Campbell & Wiernik, 2015):

- Dominio de tareas específicas. Consiste en la capacidad de una persona para desempeñar las actividades técnicas o profesionales que corresponden a su puesto y que se diferencian de otras labores dentro de la misma organización.

- Dominio de tareas no específicas. Se refiere a las capacidades del trabajador para ejecutar actividades que no corresponden directamente a su puesto, pero que en determinadas circunstancias resultan de utilidad para el contexto. Son las denominadas competencias genéricas, por ejemplo: capacidad de organización, planeación y control.

- Habilidad en comunicación oral y escrita. Capacidad del trabajador para mantener con sus clientes, pares y superiores, una comunicación efectiva a través del medio verbal o escrito a través del uso apropiado de los equipos o herramientas a su disposición.

- Demostración de esfuerzo. Grado de compromiso, persistencia y entrega que el trabajador otorga a la realización de sus actividades con el fin de conseguir el cumplimiento de las tareas encomendadas sobrepasando obstáculos, aun en condiciones adversas.

- Mantenimiento de disciplina personal. Grado de compromiso del trabajador para el cumplimiento de normas, políticas, procedimientos, reglamentos, etc. y la evasión de conductas inapropiadas como el consumo de alcohol en el trabajo, tardanzas o faltas injustificadas, entre otros.

- Trabajo en equipo. Capacidad del trabajador para apoyar a sus compañeros en la solución de dificultades, para facilitar el logro de objetivos organizacionales.

- Supervisión / Liderazgo. Capacidad del trabajador con línea de mando para llevar a cabo conductas que influyan en el cumplimiento de las actividades que a ellos fueron encomendadas.

- Administración / Gestión. Capacidad del trabajador para establecer metas, objetivos, asignar recursos para el cumplimiento de los objetivos, así como de representar públicamente a la empresa y velar por sus intereses.

Debido a que este modelo desarrollado por Campbell se compone de características particulares, el presente estudio se basa en su agrupación conveniente, considerando las siguientes:

- Dominio de tareas específicas
- Relaciones interpersonales (que combina las dimensiones dominio de tareas no específicas y trabajo en equipo).
- Comunicación (que consiste en la dimensión habilidad en comunicación oral y escrita)
- Demostración de esfuerzo
- Disciplina personal

Las dimensiones Supervisión/Liderazgo y Administración/Gestión bajo su descripción en acápites anteriores, es dirigida a personal con línea de mando o con funciones de gestión, por lo que, dada la naturaleza de esta investigación, se omite debido a que los conductores no poseen esta jerarquía.

1.3.3. Estrés y desempeño laboral

Se ha visto entonces que el estrés produce en el organismo efectos tanto positivos como negativos y estos pueden ser observables en la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores. Así, en empleados que se

encuentren angustiados o excesivamente estresados por razones de diversa índole, tienen mayor probabilidad de que su desempeño laboral se vea disminuido frente a un colaborador que no se encuentre en ese estado. Del mismo modo, un colaborador que presente niveles bajos de estrés se puede mostrar insuficientemente motivado para demostrar su máximo potencial en sus labores (Dubrin, 2008; Hellriegel & Slocum, 2009).

Lo anteriormente expuesto se puede visualizar en la figura 2, donde se aprecia que, en términos generales, se puede obtener el mejor desempeño de un colaborador cuando éste se encuentre sometido a niveles moderados de estrés, ocurriendo lo contrario cuando los niveles de estrés se intensifican, o por el contrario disminuyen considerablemente (Dubrin, 2008).

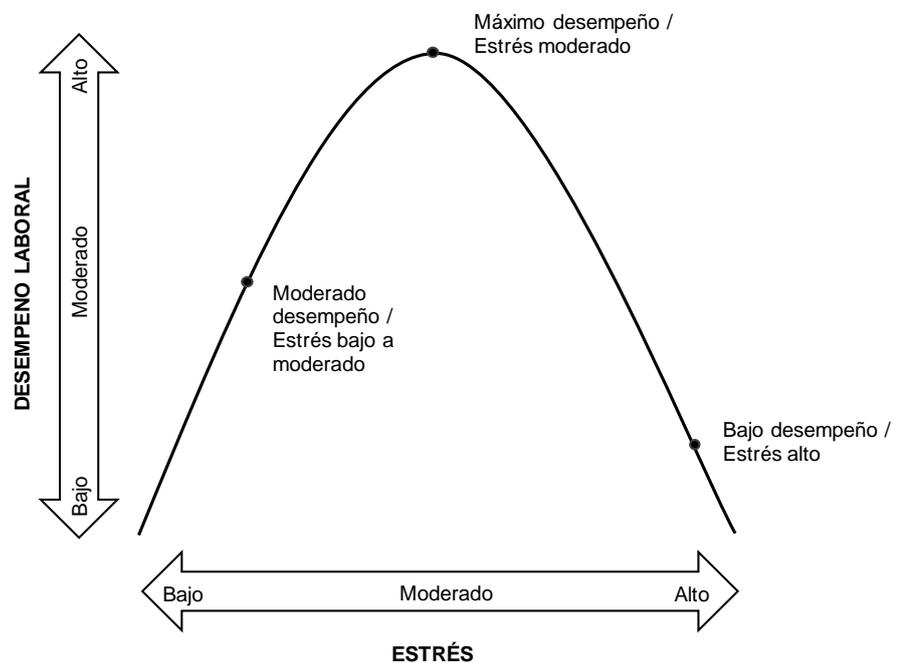


Figura 2. Relación del estrés con el desempeño laboral

Adaptado de "Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo", de DuBrin, A., 2008, (9a ed.). Puerto Rico. Pearson.

Finalmente, de acuerdo con Jex y Bliese (2001), citado en DuBrin (2008), la repercusión que el estrés genere en el desempeño del colaborador dependerá de factores ambientales y personales. Por ello, cuando un colaborador conoce con claridad lo que su trabajo puede darle en compensación, posee una elevada autoestima, se encuentra comprometido con la organización y, tenga un adecuado autocontrol de sus emociones; entonces las probabilidades de que su desempeño disminuya son menores. Por esta razón, la importancia de que el colaborador posea la capacidad suficiente para afrontar las dificultades cotidianas del trabajo para encontrarse así en un nivel óptimo de estrés que se refleja en una fuerza positiva para la organización.

1.4. Definición de términos básicos

Estrés

Situación adversa para los individuos generada por la presión en exceso a la que son sometidos por las demandas, restricciones u oportunidades diarias (Robbins y Coulter, 2014).

Estrés laboral

Desequilibrio entre la persona, el puesto de trabajo y la organización, ocasionado por la percepción de la persona de falta de recursos para afrontar las demandas internas y externas propias del desempeño diario (Hoyos, 1997, citado en Otero, 2015).

Desempeño laboral

Conductas cognitivas y psicomotrices que están bajo el control de la persona y que son de relevancia para las metas organizacionales (Campbell, 1993, citado en Salgado & Cabal, 2011)

Factores ambientales

Estrés ocasionado por el desconocimiento o la incertidumbre respecto a las situaciones del entorno en ámbito económico, político, medio ambiental, social, etc. (Wayne, 2010; Robbins & Judge, 2017).

Factores organizacionales

Estrés ocasionado por las condiciones presentes en el centro laboral, que abarcan desde lo tangible hasta lo intangible, y que difieren entre lo que la persona espera y lo que realmente percibe (Robbins & Judge, 2017; Hellriegel & Slocum, 2009).

Factores individuales

Estrés ocasionado por condiciones ajenas al entorno laboral o ambiental, determinadas por condiciones propias del entorno personal (Robbins & Judge, 2017).

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018?

1.5.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés en la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?

¿Cuál es la relación entre el estrés en la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?

¿Cuál es la relación entre el estrés en la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el estrés en la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

Determinar la relación entre el estrés en la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

Determinar la relación entre el estrés en la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

El estrés se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

1.7.2. Hipótesis específicas

El estrés en la dimensión factores ambientales se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

El estrés en la dimensión factores organizacionales se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

El estrés en la dimensión factores individuales se relaciona negativa y significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente estudio se basó en el enfoque de la investigación cuantitativa al recopilar y analizar datos para obtener resultados a través de procesos de medición, enfatizando la aplicación del método hipotético-deductivo, dado que se parte el estudio desde planteamientos denominadas hipótesis que se buscarán refutar o rechazar, para concluir y generalizar los resultados (Bernal, 2010; Piloña, 2008).

Por su parte, al haberse realizado bajo las condiciones encontradas sin alterar la realidad fue bajo el diseño no experimental que, de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Además, dado que los instrumentos de medición se aplicaron en un tiempo determinado, corresponde entonces a un diseño transeccional que, de acuerdo con Piloña (2008), “son investigaciones en las que la recolección de datos ocurre en un solo corte de tiempo” (p. 16).

Por ser el objetivo del estudio la determinación de la relación entre dos variables, el nivel de la investigación es correlacional que, de acuerdo con Salkind (1998), citado en Bernal (2010), “tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p. 114) (figura 3).

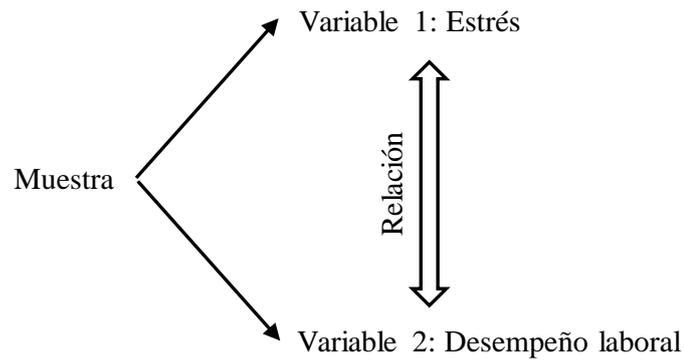


Figura 3. Relación de las variables

Adaptado de “Métodos y técnicas de Investigación Científica”, de Chenet y Oseda, 2012, p. 86. Pirámide

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

De acuerdo con Jany (1994), citado en Bernal (2010), la población hace referencia a “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 160).

Así, la población estuvo constituida por todos los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL en el año 2018, alcanzando un total de 201 conductores.

2.2.2. Muestra

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra es “el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Es así como, la población en estudio posee un comportamiento homogéneo, por lo que la técnica utilizada para determinar el tamaño de muestra fue la del muestro

probabilístico (Hernández et al., 2014), que de acuerdo con Morales (2012) para variables cualitativas de población finita, se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

z = valor normal que produce el nivel de confianza dado.

p = proporción poblacional aproximada del fenómeno en estudio. Si se desconoce, asumir 0.50

q = proporción poblacional de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-P)

e = error muestral

Así, considerando un nivel de confianza del 95%, z de 1.96 y un error muestral del 5%, se obtiene el siguiente resultado:

$$n = \frac{201}{1 + \frac{0.05^2(201-1)}{1.96^2 * 0.5 * 0.5}}$$

n = 133 conductores

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

De acuerdo con Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), las técnicas de recolección de datos se refieren a “los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación” (p. 201).

Entre las técnicas más importantes para la recolección de información de corte cualitativa se encuentra la encuesta, que para Chenet y Oseda (2012), permite obtener información de los individuos de forma activa.

De este modo, con el fin de recopilar datos desde la muestra para después poder comprobar las hipótesis planteadas, la técnica utilizada para la presente investigación y su recolección de información fue la encuesta.

2.3.2. Instrumentos de recolección

De acuerdo con Ñaupas et al (2014), la técnica de la encuesta abarca como instrumento de recolección de información al cuestionario, entendido como “un conjunto sistemático de preguntas escritas que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a variables e indicadores de investigación” (p. 211).

De esta forma, para la presente investigación, el instrumento a través del cual se recolectaron los datos fue el cuestionario, aplicado a cada uno de los conductores en cantidad determinada por la muestra.

El instrumento se denominó Cuestionario de Estrés y Desempeño y permitió medir las variables: Estrés, y Desempeño laboral de los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.

Este instrumento, que se puede visualizar a través de la operacionalización de variables en la tabla N° 3, consistió en 30 ítems, en el que, para la variable Estrés, se operacionalizó la clasificación de Cooper y Payne (1988), citado en Robbins y Judge (2017), mientras que para la variable Desempeño Laboral, se operacionalizó la conceptualización de Campbell y Wiernik (2015).

El formato de respuesta consistió en cinco opciones en escala de Likert caracterizada por ser una escala psicométrica de uso en cuestionarios, el que se puede visualizar en la tabla N° 1.

Tabla 1.

Escala de Likert

Escala	Puntaje
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

La obtención de calificación se realizó a través de la ponderación de puntuaciones máximas alcanzadas como respuesta para cada ítem del cuestionario, siendo éstas de cinco puntos por pregunta, logrando un total de 75 puntos para la variable estrés y 75 puntos para la variable desempeño laboral.

De este modo, para las variables estrés y desempeño laboral consistente cada una en el cuestionario de quince preguntas, la estructura por niveles se visualiza en la tabla N° 2.

Tabla 2.
Niveles y rangos de las variables Estrés y Desempeño Laboral

Niveles	Rango
Muy bajo	15 - 27
Bajo	28 - 39
Moderado	40 - 51
Alto	52 - 63
Muy alto	64 - 75

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés	Alteraciones físicas y psicológicas del organismo como respuesta ante estímulos, situaciones o eventos externos que sugieren a la persona demandas especiales (Cooper y Payne, 1988)	Conjunto de reacciones emocionales y físicas que el organismo pone de manifiesto al enfrentarse a demandas externas inferiores a sus recursos.	Factores ambientales	Nivel incertidumbre económica	1
				Nivel incertidumbre política	2
				Nivel incertidumbre tecnológica	3
			Factores organizacionales	Nivel carga de trabajo	4, 5
				Nivel conflicto y ambigüedad de rol	6, 7
				Nivel condiciones laborales	8, 9
				Nivel relaciones interpersonales	10
			Factores individuales	Nivel problemas familiares	11, 12
				Nivel problemas económicos	13
				Nivel personalidad	14, 15

Desempeño laboral	Forma cómo el trabajador realiza el trabajo a través de sus habilidades, conocimientos y comportamiento, que a su vez facilita a la organización la consecución de sus objetivos (Campbell & Wiernik, 2015)	Modo o forma cómo el colaborador realiza sus funciones diarias combinando conocimientos, habilidades y actitudes.	Dominio de tareas específicas	Nivel comprensión de funciones	16
				Nivel habilidad para el puesto	17
				Nivel capacitación	18
			Relaciones interpersonales	Nivel trabajo en equipo	19
				Nivel buena disposición	20
				Nivel cortesía	21
			Comunicación	Nivel asertividad	22
				Nivel claridad	23
				Nivel escucha activa	24
			Demostración de esfuerzo	Nivel organización	25
				Nivel persistencia	26
				Nivel dedicación	27
			Disciplina personal	Nivel cumplimiento de normas	28
				Nivel responsabilidad	29
				Nivel integridad	30

Fuente: Protocolo de la Universidad Privada del Norte

2.3.3. Análisis de datos

La información obtenida luego de aplicar el cuestionario se analizó de manera descriptiva a través del paquete informativo Microsoft Excel, e inferencial a través del paquete estadístico de IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24:

Para el análisis descriptivo, se organizó, resumió y presentó la información en gráficas de barras donde porcentualmente se puede visualizar el comportamiento de las variables, así como sus dimensiones e indicadores.

Para el análisis inferencial, se utilizó la prueba estadística de correlación de rho de Spearman por ser variables cualitativas ordinales, que permitieron dar validez o nulidad a las hipótesis planteadas. Así, la interpretación del coeficiente de rho de Spearman se efectúa como se muestra en la figura 4 (Lind, Marchal, & Wathen, 2012):

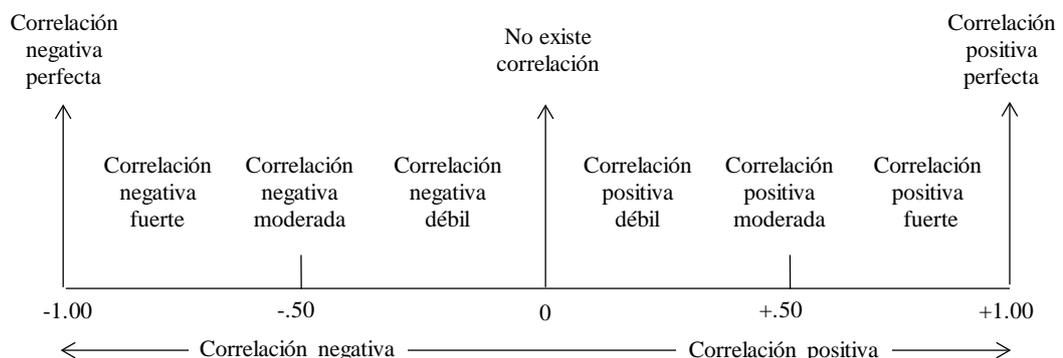


Figura 4. Fuerza y dirección del coeficiente de correlación

Adaptado de “Estadística aplicada a los negocios”, de Lind et al., 2012, p. 465. Mc Graw Hill.

El nivel de significancia (α) considerado fue de 5% (0.05), el que se comparó con el valor p-value, teniendo como decisión, la siguiente premisa (Lind et al., 2012):

$$p\text{-value} < \alpha = 0.05 \quad \rightarrow \quad \text{Se acepta la hipótesis planteada}$$

2.4. Procedimiento

Con el fin de obtener validez del instrumento de medición y poder iniciar el proceso de recolección de información, se sometió el cuestionario al juicio de tres expertos del rubro administrativo quienes luego de su revisión y valoración de evidencias contrastadas con las bases teóricas del estudio para cada variable, determinaron que ésta era válida para su aplicación.

Para obtener la confiabilidad del instrumento de medición, se aplicó éste a una muestra piloto consistente de 22 participantes de la empresa Taxis Confianza en la ciudad de Cajamarca en el año 2018, perteneciente al mismo rubro de la empresa en estudio, donde luego de analizarse y procesarse los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS versión 24, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.804, que indicó una confiabilidad significativa y que significó un nivel alto de precisión del instrumento, como se puede apreciar en el anexo N° 5 (Landis & Koch, 1977).

Con la certeza de la validez y confiabilidad de instrumento de medición, se aplicó el cuestionario a la muestra de 133 conductores, que luego fueron analizados y procesados de manera descriptiva e inferencial.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

Tabla 4.

Análisis descriptivo: Estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS											
	Muy bajo		Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	2	1,5%
Moderado	0	0,0%	0	0,0%	59	44,4%	37	27,8%	0	0,0%	96	72,2%
Alto	0	0,0%	12	9,0%	14	10,5%	4	3,0%	0	0,0%	30	22,6%
Muy alto	0	0,0%	1	0,8%	4	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,8%
Total	0	0,0%	13	9,8%	77	57,9%	41	30,8%	2	1,5%	133	100,0%

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicado a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Se observó que, de 133 conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, el 57.9% posee nivel moderado de estrés, de los cuales se observó que el 44.4% posee nivel moderado de desempeño laboral, mientras que un 3.0% posee nivel muy alto. Asimismo, el 1.5% de los conductores posee nivel muy alto de estrés, de los cuales el mismo porcentaje posee nivel bajo de desempeño laboral.

Tabla 5.

Análisis inferencial: Estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

Correlaciones				
			Estrés	Desempeño
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,552
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	133	133
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,552	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	133	133

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicada a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Para comprobar la hipótesis del objetivo general se aplicó la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.552$) donde presentó una correlación negativa moderada, y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existió suficiente evidencia para comprobar la hipótesis general y afirmar que existe relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Objetivo específico: Determinar la relación del estrés en la dimensión factores ambientales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018

Tabla 6.

Análisis descriptivo: Estrés en la dimensión factores ambientales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS											
	FACTORES AMBIENTALES											
	Muy bajo		Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	24,8%	4	3,0%	37	27,8%
Moderado	0	0,0%	0	0,0%	55	41,4%	14	10,5%	6	4,5%	75	56,4%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	16	12,0%	0	0,0%	0	0,0%	16	12,0%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	5	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	5	3,8%
Total	0	0,0%	0	0,0%	76	57,1%	47	35,3%	10	7,5%	133	100,0%

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicada a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Se observó que, de 133 conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, el 57.1% posee nivel moderado de estrés en la dimensión factores ambientales, de los cuales se observó que el 41.4% posee nivel moderado de desempeño laboral, mientras que un 3.8% posee nivel muy alto. Asimismo, el 7.5 % de los conductores posee nivel muy alto de estrés en la dimensión factores ambientales, de los cuales el 4.5% posee nivel moderado de desempeño laboral, mientras que un 3.0% posee nivel bajo.

Tabla 7.

Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores ambientales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

Correlaciones				
		Estrés: Factores ambientales		
Rho de Spearman	Estrés: Factores ambientales	Coeficiente de correlación	1,000	Desempeño -,551
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	133	133
	Desempeño	Coeficiente de correlación	-,551	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	133	133

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicada a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Para comprobar la hipótesis del objetivo específico se aplicó la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.551$) donde presentó una correlación negativa moderada y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existió suficiente evidencia para comprobar la hipótesis específica y afirmar que existe relación negativa entre el estrés en la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Objetivo específico: Determinar la relación del estrés en la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018

Tabla 8.

Análisis descriptivo: Estrés en la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS											
	FACTORES ORGANIZACIONALES											
	Muy bajo		Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	35	26,3%	3	2,3%	38	28,6%
Moderado	0	0,0%	0	0,0%	59	44,4%	11	8,3%	5	3,8%	75	56,4%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	18	13,5%	0	0,0%	0	0,0%	18	13,5%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%
Total	0	0,0%	0	0,0%	79	59,4%	46	34,6%	8	6,0%	133	100,0%

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicado a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Se observó que, de 133 conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, el 59.4% posee nivel moderado de estrés en la dimensión factores organizacionales, de los cuales se observó que el 44.4% posee nivel moderado de desempeño laboral, mientras que un 1.5% posee nivel muy alto. Asimismo, el 6.0 % de los conductores posee nivel muy alto de estrés en la dimensión factores organizacionales, de los cuales 3.8% posee nivel moderado desempeño laboral, mientras que un 2.3% posee nivel bajo.

Tabla 9.

Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores organizacionales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

Correlaciones				
		Estrés: Factores organizacionales		
Rho de Spearman	Estrés: Factores organizacionales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 133	-,544 0,000 133
		Desempeño		
	Desempeño	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,544 0,000 133	1,000 133

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicada a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Para comprobar la hipótesis del objetivo específico se aplicó la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.544$) donde presentó una correlación negativa moderada y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existió suficiente evidencia para comprobar la hipótesis específica y afirmar que existe relación negativa entre el estrés en la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Objetivo específico: Determinar la relación del estrés en la dimensión factores individuales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018

Tabla 10.

Análisis descriptivo: Estrés en la dimensión factores individuales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

DESEMPEÑO LABORAL	ESTRÉS											
	FACTORES INDIVIDUALES											
	Muy bajo		Bajo		Moderado		Alto		Muy alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	31	23,3%	12	9,0%	43	32,3%
Moderado	0	0,0%	0	0,0%	66	49,6%	7	5,3%	0	0,0%	73	54,9%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	17	12,8%	0	0,0%	0	0,0%	17	12,8%
Muy alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	83	62,4%	38	28,6%	12	9,0%	133	100,0%

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicado a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Se observó que, de 133 conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, el 62.4% posee nivel moderado de estrés en la dimensión factores individuales, de los cuales se observó que el 49.6% posee nivel moderado de desempeño laboral, mientras que un 12.8% posee nivel alto. Asimismo, el 9.0% de los conductores posee nivel muy alto de estrés en la dimensión factores individuales, de los cuales el mismo porcentaje posee nivel bajo de desempeño laboral.

Tabla 11.

Análisis inferencial: estrés en la dimensión factores individuales con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018

Correlaciones				
		Estrés: Factores individuales		
Rho de Spearman	Estrés: Factores individuales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 133	Desempeño 133
		Desempeño		
	Desempeño	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,328 0,000 133	1,000 133

Fuente: Cuestionario de Estrés y Desempeño Laboral aplicada a los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

Para comprobar la hipótesis del objetivo específico se aplicó la prueba estadística de Correlación de Spearman ($Rho = -0.328$) donde presentó una correlación negativa leve a moderada y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, existió suficiente evidencia para para comprobar la hipótesis específica y afirmar que existe relación negativa entre el estrés en la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados encontrados en la investigación coinciden con algunas investigaciones consideradas en los antecedentes, tal es así el caso de la investigación de Dancourt (2018) donde encontró que las variables estrés y desempeño laboral se relacionan de manera negativa y significativa por lo que concluye que cuanto mayor sea el nivel de estrés que el trabajador posea su nivel de desempeño laboral será disminuido, ocurriendo lo mismo de manera inversa. Del mismo modo, la investigación de Santillán (2018) arrojó resultados concordantes con los nuestros, ya que se obtuvo una alta relación negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, predominado un nivel moderado de estrés en los trabajadores seguido de un estrés severo, que al relacionarse de manera inversa con el desempeño ocasiona que este último posea niveles bajos predominantemente. También la investigación de Álvarez (2015) encontró relación similar a la nuestra, y concluye que la presencia de estrés en la organización propicia un deterioro perjudicando la productividad y el rendimiento de los trabajadores, afectando finalmente los objetivos y resultados que la empresa tiene planificados. Todos estos resultados afirman lo expuesto por Dubrin (2008); Hellriegel y Slocum (2009), ya que se encontró tanto de manera descriptiva como inferencial que, a un estrés moderado, el desempeño laboral de los conductores es moderado también, manteniendo la tendencia de la curva indicada por estos autores.

Chávez (2016) confirmó en su investigación la relación entre las variables en estudio, encontrando que los niveles altos de estrés de los trabajadores se ven influenciados por la inestabilidad laboral que perciben al no encontrar sentido de permanencia en la empresa, sumado a la incertidumbre del día a día al no poseer claridad sobre las situaciones que deberán enfrentar diariamente, además de la constante competencia que se presenta en el mercado laboral. También Cáceres y Peralta (2016) encontraron en su investigación que las herramientas tecnológicas que poseen para alcanzar los resultados esperados son limitados, lo que les genera un nivel moderado de estrés que guarda relación con su desempeño laboral a nivel regular. Estos resultados concuerdan además con el postulado de Cooper y Payne (1988), citado en Robbins y Judge (2017) donde resaltan que la incertidumbre hacia el futuro cercano ocasiona tensiones en los colaboradores provocando una alteración del desempeño en la organización.

Dancourt (2018) encontró en su investigación que el exceso de carga laboral y las tareas monótonas incrementan el nivel de estrés en el trabajador, lo que ocasiona que el desempeño laboral se vea disminuido. Del mismo modo, la investigación de Álvaro (2017) encontró relación entre el estrés en su dimensión reacciones de estrés en el puesto de trabajo, y el desempeño laboral predominando la sobrecarga de trabajo, gestión de tiempo para realizar el trabajo, y las relaciones interpersonales como una constante preocupación por la relación entre los compañeros de trabajo. Álvarez (2015) encontró en su estudio que el territorio organizacional, la falta de cohesión grupal, el clima organizacional, así como el modo de dirección del personal con línea de mando, ocasionan un estrés intermedio, que perjudican a la organización por el incremento de absentismos y una elevada rotación. Estos

resultados coinciden con el postulado de Cooper y Payne (1988), citado en Robbins y Judge (2017), donde consideran que las condiciones directamente asociadas al centro de labores afectan la habilidad de los colaboradores para hacer frente a ellas.

Álvaro (2017) encontró que relación entre el estrés en su dimensión reacciones de estrés psicológicas y el desempeño laboral predominando los sentimientos de irritabilidad, cansancio y poseer sentimientos conflictivos. Así también, el estudio de Chávez (2016), arrojó que el trabajador afecta su desempeño laboral al sentir tensión por poseer represión en expresar sus emociones y sentimientos respecto a conflictos personales que le impiden desarrollar de manera correcta sus funciones. Nyangahu y Bula (2015) también encontraron que un factor determinante de estrés, son los problemas personales ocasionados por las largas jornadas laborales, y que guardan relación con un desempeño laboral bajo. Estos resultados coinciden con el postulado de Cooper y Payne (1988), citado en Robbins y Judge (2017), donde consideran que las condiciones tensionales de carácter personal ocasionan reacciones durante su jornada laboral.

4.2 Conclusiones

Se determinó que la relación entre las variables estrés y desempeño laboral fue negativa, moderada y significativa, lo que demuestra la direccionalidad de las variables, es decir que a mayor estrés el desempeño es menor y viceversa; sin embargo es importante aclarar que, la presencia del estrés en un colaborador no es necesariamente contraproducente, siempre que ésta sea de manera moderada, ya que permite que éste se mantenga en estado de alerta y explote sus capacidades para vencer las barreras que se le presentan.

Se determinó que la relación entre el estrés en su dimensión factores ambientales y el desempeño laboral es negativa, moderada y significativa, lo que demuestra que la coyuntura política, los escenarios económicos internacionales, nacionales y locales; y el incremento acelerado de la tecnología son fenómenos que no pasan desapercibidos en el quehacer de los conductores y representan una preocupación para su futuro laboral y personal, aunque a pesar de ello, se interesan en prestar la mejor calidad de servicio a sus clientes, otorgando un desempeño satisfactorio en sus actividades.

Se determinó que la relación entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral es negativa, moderada y significativa, lo que demuestra que las condiciones propias del puesto no son percibidas como las más adecuadas, determinadas éstas por una carga de trabajo inadecuada, realización de funciones que no corresponden al puesto, las condiciones físicas del trabajo y las relaciones entre los compañeros de trabajo; sin embargo, aun con dicha situación, los conductores entregan de sí la mejor disposición para que el resultado de sus funciones sea el correcto. Pese a esto, para evitar que esta relación se modifique y el desempeño se vea afectado, la empresa debe revisar las condiciones laborales a fin de detectar situaciones que puedan alterar la tensión del trabajador y trabajar en ellas a fin de mejorarlas y garantizar la buena calidad del servicio que sus conductores brindan al mercado.

Se determinó que la relación entre el estrés en su dimensión factores individuales y el desempeño laboral es negativa, débil a moderada y significativa lo que demuestra que los problemas familiares, problemas económicos y la personalidad, son elementos que calan sobre cada uno de los conductores y que deben llevar consigo inevitablemente cada día mientras se presente; sin embargo a pesar de las vicisitudes diarias propias de cada familia, las necesidades económicas en un país en desarrollo como el nuestro, y el modo como cada individuo afronta las adversidades, los conductores mantienen una actitud positiva e intentan sobrellevar estas situaciones para no afectar el desempeño de sus funciones.

REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, La Morita, Carabobo, Venezuela). Recuperado de <https://bit.ly/2IuEMZi>
- Álvaro, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar Ayaviri*. (Tesis de grado académico, Universidad Nacional de Altiplano, Puno, Perú). Recuperado de <https://bit.ly/2RyvRdT>
- Amaya, L. (2017). El estrés en los peruanos. GFK. Recuperado de <https://bit.ly/2DH0kh6>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(1), 25-36. Recuperado de <https://bit.ly/2Tv4ezR>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3a ed.). Colombia. Pearson Educacion.
- Cáceres, V. & Peralta, M. (2016). *Relación del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca, 2016*. (Tesis de grado académico, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
- Campbell, J. & Wiernik, B. (2015). The modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427

- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de Electrosur s.a. en el periodo 2015*. (Tesis de grado académico, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chenet, M. & Oseda, D. (2012). *Métodos y técnicas de Investigación Científica* (1a ed.) (Reader Version). Recuperado de <https://bit.ly/2Rb9YIH>
- Chiang, M., Gómez, N. & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21 (2), 111-128. Recuperado de <https://bit.ly/2RykoLu>
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento Organizacional* (2a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Cólica, P. (2010). *Estrés laboral y Burnout: el síndrome de estrés de los call centers*. (ProQuest Ebook Central). Recuperado <https://bit.ly/2R9Cgpp>
- Cooper, C. & Payne, R. (1988). *Causes, coping, and consequences of stress at work* (1a ed.) USA: Wiley.
- Dancourt, M. (2018). *Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018* (Tesis de grado académico, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19446>
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo* (9a ed.). Puerto Rico: Pearson.
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014*. (Tesis de grado

- académico, Universidad peruana Los Andes. Huancayo. Perú). Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120?show=full&locale-attribute=en>
- Estefanía, J. & Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13 (1), 81-90. Recuperado de <https://bit.ly/2F7Zo8s>
- Fernández, J., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31 (18), 524-526. Recuperado de <https://bit.ly/2HGtBbN>
- Gestión (2018). *Cajamarca y Apurímac. Dos contrastes frente a lucha contra la pobreza*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/cajamarca-y-apurimac-dos-contrastos-frente-lucha-pobreza-233009>
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23 (3), 367-387. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. (4a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12a ed.). (Versión Adobe Reader) Recuperado de <https://bit.ly/2sckhqA>
- Hernán, P. (2010). *La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*. *Invenio*, 13 (25), 111-124. Recuperado de <https://bit.ly/2SX693L>
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw Hill.

- Iparraguirre, Z. & Yupanqui, J. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca, 2016.* (Tesis de grado académico, Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional.* (7a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Kozlowski, S. (2012). *The Oxford Handbook of Organizational Psychology* (Reader Version). Recuperado de <https://books.google.com/books?vid=9780199928309>.
- La República (2017). *Estrés laboral es el principal problema que afecta a los trabajadores.* Recuperado de <https://bit.ly/2Fe94OI>
- Lind, D., Marchal, W. & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios.* (15a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (Reader Version). Recuperado de <https://bit.ly/2GZLeIx>
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. & Díaz, E. (2004). Factores Psicosociales en el Entorno Laboral, Estrés y Enfermedad. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 3 (1), 95-108. Recuperado de <https://bit.ly/2Ffoj9i>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. & Plinio, G. (2002). *Evaluación Organizacional: marco para mejorar el desempeño* (Reader Version). Recuperado de <https://bit.ly/2SFjdr3>

- Merín, J., Cano, A. & Miguel, J., (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 113-130. Recuperado de <https://bit.ly/2Qwv9JS>
- Montero, M., Rivera, P. & Araque, R. (2012). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. *Revista Internacional de Sociología*, 71 (3), 643-668. doi: 10.3989/ris.2012.07.26
- Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Universidad Pontificia Comillas*. Madrid. Recuperado de <https://bit.ly/2AzyuCN>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Nyangahu, K. y Bula, H. (2015). Relationship between Work Stress and Performance of Employees: A Case Study of Transit Hotel in Nairobi City Country. *Archives of Business Research*, 3(6), 22-37. doi: 10.14738/abr.36.1538
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4a ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. (ProQuest Ebook Central). Recuperado de <http://xurl.es/83m8b>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización* (Adobe Version). Recuperado de <https://bit.ly/2FajVt3>.

- Palmar, R. & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Recuperado de <https://bit.ly/2Tvqyt3>
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con el PNL* (Adobe Version). Recuperado de <https://bit.ly/2FdaQQm>
- Piloña, G. (2008). Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. (7a Ed.). Guatemala. GP Editores.
- Pontificia Universidad Católica del Perú (2018). Una Mirada a la Salud Mental desde la Opinión de los Peruanos. *Instituto de Opinión Pública*. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/112469>
- Reyes, L., Zavala, D., Torres, M. & Razo, R. (2012). El estrés como un factor de riesgo en la salud: Análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. *Revista Digital Universitaria*, 13 (7). Recuperado de <https://bit.ly/2UULw1S>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración* (12a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (Biblioteca Virtual Pearson) (17a ed.). Recuperado de <https://bit.ly/2FciBVY>
- Salgado, J. & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27 (2), 75-91. doi: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Santillán, Z. (2018). *Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales” Lima –*

2017. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14452>

Stavroula, L. Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*.

Francia. I-Who.

Vásquez, C., Crespo, M. & Ring, J. (2000). Estrategias de afrontamiento. *Medición Clínica en Psiquiatría y Psicología*. 31, 425.425. Recuperado de <https://bit.ly/2TwC8Ew>

Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11a ed.). México: Pearson.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		Métodos
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018?	Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	Hipótesis general: El estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018	Variable 1: Estrés	Variable 2: Desempeño laboral	Método: Hipotético – deductivo Enfoque de investigación: Cuantitativa
Problemas específicos: - ¿Cuál es la relación entre el estrés en la	Objetivos específicos: - Determinar la relación entre el estrés en la dimensión factores ambientales	Hipótesis específicas: - El estrés en la dimensión factores ambientales se relaciona	Indicadores de estrés: - Incertidumbre económica - Incertidumbre	Indicadores de desempeño laboral: - Comprensión de funciones - Habilidad para el	Nivel de investigación: Correlacional Diseño de la investigación:

<p>dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés en la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?</p> <p>- Determinar la</p>	<p>y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre el estrés en la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p> <p>- Determinar la</p>	<p>significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p> <p>- El estrés en la dimensión factores organizacionales se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p>	<p>política tecnológica</p> <p>- Incertidumbre</p> <p>- Carga de trabajo</p> <p>- Conflicto y ambigüedad de rol</p> <p>- Condiciones laborales</p> <p>- Relaciones interpersonales</p> <p>- Problemas familiares</p> <p>- Problemas económicos</p> <p>- Personalidad</p>	<p>puesto</p> <p>- Capacitación</p> <p>- Trabajo en equipo</p> <p>- Buena disposición</p> <p>- Cortesía</p> <p>- Asertividad</p> <p>- Claridad</p> <p>- Escucha activa</p> <p>- Organización</p> <p>- Persistencia</p> <p>- Dedicación</p> <p>- Cumplimiento de normas</p> <p>- Responsabilidad</p> <p>- Integridad</p>	<p>No experimental, transeccional</p> <p>Unidad de análisis: Conductor de la empresa Taxi Súper Seguro EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p> <p>Población: Conductores de la empresa Taxi Súper Seguro EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018, en un total de 201.</p>
--	---	--	--	---	--

<p>Cajamarca en el año 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés en la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018?</p>	<p>relación entre el estrés en la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p>	<p>- El estrés en la dimensión factores individuales se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p>	<p>Muestra:</p> <p>133 conductores de la empresa Taxi Súper Seguro EIRL de la ciudad de Cajamarca en el año 2018.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
--	---	--	---

Anexo N° 2. Cuestionario

CUESTIONARIO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

Objetivo: Conocer la opinión de los colaboradores respecto al estrés y el desempeño laboral.

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su percepción respecto al estrés y su desempeño laboral en su centro de labores.

Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su opinión. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	Usted considera que su trabajo es necesario en el mercado					
2	Usted siente que posee estabilidad laboral en la empresa					
3	Siente usted temor de que su trabajo sea reemplazado por otros medios más avanzados (metros, trenes, etc.)					
4	Considera usted que posee poca carga de trabajo durante su jornada					
5	Considera usted que la tarea que realiza requiere de mucho esfuerzo					
6	Usted considera que debe realizar varias actividades al mismo tiempo					
7	Usted debe realizar funciones que no corresponden a su puesto					
8	Considera usted que el entorno donde desempeña su trabajo es seguro					
9	Considera usted que su trabajo es rutinario o aburrido					
10	Usted posee malas relaciones de trabajo con sus compañeros					
11	Usted siente que pasa demasiado tiempo en el trabajo					
12	Usted siente que su trabajo no interfiere con sus actividades familiares, personales o sociales					
13	Usted no debe realizar horas extras para poder cubrir sus necesidades económicas					

14	Usted siempre se mantiene de buen ánimo mientras desarrolla sus actividades					
15	Usted no se siente muy cansado física y emocionalmente al final de su jornada laboral					
16	Usted considera que conoce las funciones que debe desarrollar					
17	Usted considera que es capaz de superar los obstáculos que se le presentan al desarrollar sus funciones					
18	Usted considera que se encuentra capacitado para desarrollar sus funciones					
19	Usted considera que colabora con sus compañeros de trabajo para alcanzar las metas trazadas					
20	Usted considera que es abierto a ayudar a los demás cuando lo requieren					
21	Usted considera que brinda un trato amable y cortés a sus compañeros de trabajo y clientes					
22	Usted considera que se comunica de manera correcta logrando que otras personas le entiendan					
23	Usted considera que es claro y coherente cuando se comunica con sus compañeros de trabajo y/o clientes					
24	Usted considera que escucha y entiende correctamente lo que compañeros de trabajo y clientes le solicitan					
25	Usted considera que organiza su tiempo para cumplir con sus actividades eficientemente					
26	Usted considera que es persistente en cumplir con sus actividades, aun cuando se le presentan dificultades					
27	Usted considera que se entrega con dedicación al desarrollar sus actividades					
28	Usted considera que cumple con los reglamentos y normativas de la empresa y los de índole legal (por ejemplo, reglamento de tránsito)					
29	Usted considera que cumple con los plazos y objetivos que se le han planteado					
30	Usted considera que su forma de actuar coincide con lo que usted dice de sí mismo					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo N° 3. Validación de instrumento: juicio de expertos



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: *Dr. Alex Mpaúl Hernández Torres*
 1.2. Especialidad: *Administración*
 1.3. Cargo actual: *Docente HNC - UPN*
 1.4. Grado Académico: *Doctor*
 1.5. Institución: *HNC - UPN*
 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca, 03 de diciembre, 2018*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	✓					
5	Suficiente para medir la variable.	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles.	✓					
9	Tiene secuencia lógica.	✓					
10	Basado en aspectos teóricos.	✓					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots$ *100%*

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: Miguel Macébas Hernández
 1.2. Especialidad: Estadística
 1.3. Cargo actual: Docente
 1.4. Grado Académico: Doctor
 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta - Cuestionario
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 03 de diciembre 2018

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	✓					
5	Suficiente para medir la variable.	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles.	✓					
9	Tiene secuencia lógica.	✓					
10	Basado en aspectos teóricos.	✓					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c =$ 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto: *Milagros Salazar Arribas Plata*
 1.2. Especialidad: *Administración de Empresas*
 1.3. Cargo actual: *Gerente de Recursos Humanos, Hipermercado Tottus*
 1.4. Grado Académico: *Magister*
 1.5. Institución: *Hipermercado Tottus*
 1.6. Tipo de instrumento: *Encuesta - Cuestionario*
 1.7. Lugar y fecha: *Cajamarca, 03 de diciembre, 2018*

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	✓					
2	Formulación con lenguaje apropiado.	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio.	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	✓					
5	Suficiente para medir la variable.	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles.	✓					
9	Tiene secuencia lógica.	✓					
10	Basado en aspectos teóricos.	✓					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma y sello del Experto

Anexo N° 4. Confiabilidad del instrumento

Se realizó el análisis de fiabilidad mediante el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach.

FÓRMULA DE APLICACIÓN

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{is}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : Es el número de ítems.
 $\sum S_{is}^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
 α : Coeficiente de Alfa de cronbach.

TABLA DE VALORACIÓN

Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977)

Valoración del índice del Alfa de Cronbach (α)	
Valor del (α)	Grado de acuerdo
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

APLICACIÓN DE RESULTADOS

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, para los 30 ítems del cuestionario obteniéndose una Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.804$) que indica una confiabilidad significativa que lo denota en un nivel alto de precisión del instrumento.

Anexo N° 5. Resultado confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	Nivel
Casos	Válido	22	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	22	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.804	30

Anexo N° 6. Autorización de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Yo William Martín Mendoza Hernández
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI N° 26617448 en mi calidad de Gerente General
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
del área de _____
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución Taxi Súper
(Nombre de la empresa)
Seguro S.R.L.
con R.U.C N° 20411056580 ubicada en la ciudad de Cajamarca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Magaly Catherine Doris Canto Morey
(Nombre completo del bachiller)
identificado con DNI N° 41100314 bachiller en la carrera de Administración
(Nombre de la carrera profesional)
para que utilice la información del área de Operaciones
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;
con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta
manera optar al Título Profesional.

Cajamarca, de del 20.....

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal
de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.


WILLIAM M. MENDOZA HERNANDEZ
GERENTE GENERAL
TAXI SUPER SEGURO SRL

Firma del Representante de la Empresa
DNI: 26617448

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia
Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al
inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante
posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 41100314

Anexo N° 7. Base de datos: confiabilidad del instrumento

Pregunta Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	
4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	5
5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
6	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	
7	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	
8	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
10	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	
11	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
12	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
13	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	3	1	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
17	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
18	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
19	1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
20	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
21	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	