

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



*Una Institución Adventista*

**Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016**

Por:

Susan Larico Apaza

Asesor:

Lic. Amed Vargas Martinez

Juliaca, 2016

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

**TA** Larico Apaza, Susan  
**2** Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express  
**L25** San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 / Autora: Susan Larico Apaza; Asesor: Lic. Amed  
**2016** Vargas Martinez. -- Juliaca, 2016.  
72 hojas: figuras, tablas

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales.  
EP. de Administración, 2016.  
Incluye referencias y resumen.  
Campo del conocimiento: Administración.

1. Estrés laboral 2. Factores ambientales 3. Organizacionales 4. Conductores de  
vehículos. I. Larico Apaza, Susan, autora.

**CDD 158.7**

## COSNTANCIA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Amed Vargas Martinez, de la Faculta de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

HACE CONSTAR:

Que el presente informe de investigación titulado: "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESS SAN PEDRO S.C.R.L. JULIACA, 2016" constituye la memoria que presenta la Bachiller Susan Larico Apaza para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca a los 29 días de diciembre del 2016.

  
.....  
Lic. Amed Vargas Martinez.

Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de  
transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016

## TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración y Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



Lic. John Herbert Cahuana Sánchez  
Presidente



Lic. Dante Ortiz Guillén  
Secretario



Lic. Luciano Ojeda Tito  
Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda  
Vocal



Lic. Amed Vargas Martinez  
Asesor

Juliaca, 29 de Diciembre 2016

## DEDICATORIA

A mis queridos padres Raúl Larico e Hilda Apaza quiero dedicar este trabajo de manera muy especial por ser los pilares más importantes de mi vida, a quienes admiro por su perseverancia para seguir adelante y por el apoyo emocional que me brindaron durante el tiempo en que escribía esta tesis.

A mis hermanas que siempre han estado junto a mí, por sus consejos y comprensión en los momentos que necesite guardo para ellas un sentimiento profundo.

A toda mi familia que me apoyo para escribir y concluir esta tesis

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría para lograr este triunfo.

A mis padres, Raúl Larico Condori y Agustina Hilda Apaza Ccalla por su apoyo incondicional, por la confianza que depositaron en mí para poder terminar satisfactoriamente una de mis metas. Agradecerles el infinito amor que sienten hacia mí.

A mis hermanas por el cariño y apoyo que me brindan en momentos que más lo necesite, para ellas guardo un sentimiento profundo y sincero.

A mi amigo Jose Luis Illatopa R. por apoyarme desde el primer momento en el que decidí seguir este camino, por sus palabras reconfortantes para que siga luchando por mis sueños, por su comprensión y paciencia a cada momento. Gracias por estar a mi lado siempre y por ser tan especial.

Al Lic. Amed Vargas Martínez, por asesorarme a lo largo de mi proyecto de investigación, a usted guardo admiración y respeto.

A los dictaminadores Lic. Dante Ortiz Guillen, Lic. Luciano Ojeda Tito y Lic. Julio Samuel Torres por su apoyo consecuente e incondicional para realizar este trabajo de investigación.

A la Mg. Ingrid Rodriguez Chokewanca por ser parte de esta investigación, por el aporte de sus conocimientos no solo como docente sino como amiga, por los consejos que me ayudaron a encaminar este proyecto estaré agradecida siempre.

A la Ing. Madeleine Nanny Ticona Condori, por mostrar disponibilidad para ayudarme en el desarrollo de esta investigación en la parte estadística y ser parte de la misma.

## INDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| INDICE DE CONTENIDO .....                   | vii  |
| INDICE DE TABLAS .....                      | ix   |
| INDICE DE FIGURAS .....                     | x    |
| INDICE DE ANEXOS .....                      | xi   |
| SIGNIFICADO DE LOS SIMBOLOS .....           | xii  |
| RESUMEN .....                               | xiii |
| ABSTRACT .....                              | xiv  |
| INTRODUCCIÓN .....                          | 1    |
| CAPITULO I .....                            | 4    |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....            | 4    |
| 1.1 Descripción del problema .....          | 4    |
| 1.2 Formulación del problema .....          | 6    |
| 1.2.1 Problema General. ....                | 6    |
| 1.2.2 Problemas Específicos. ....           | 6    |
| 1.3 Objetivos de la investigación .....     | 6    |
| 1.3.1 Objetivo general .....                | 6    |
| 1.3.2 Objetivos específicos.....            | 7    |
| 1.4 Justificación del problema.....         | 7    |
| 1.5 Formulación de Hipótesis .....          | 10   |
| 1.5.1 Hipótesis General .....               | 10   |
| 1.5.2 Hipótesis Específicos .....           | 10   |
| CAPITULO II .....                           | 11   |
| MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....     | 11   |
| 2.1 Marco Histórico .....                   | 11   |
| 2.2 Antecedentes .....                      | 13   |
| 2.3 Base Teórica.....                       | 16   |
| 2.3.1 Estrés.....                           | 16   |
| 2.3.2 Tipos de estrés .....                 | 20   |
| 2.3.3 Estrés laboral.....                   | 24   |
| 2.3.4 Niveles de estrés laboral .....       | 26   |
| 2.3.5 Consecuencias del estrés laboral..... | 28   |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.6 Factores que Generan estrés laboral .....              | 29 |
| CAPITULO III .....   | 35 |
| MATERIALES Y MÉTODOS .....                                   | 35 |
| 3.1 Diseño de investigación .....                            | 35 |
| 3.2 Tipo de investigación .....                              | 35 |
| 3.3 Identificación de la Variable .....                      | 35 |
| 3.4 Operacionalización de la variable .....                  | 35 |
| 3.5 Descripción del lugar de ejecución .....                 | 35 |
| 3.5 Población y muestra .....                                | 36 |
| 3.6 Técnicas e instrumentos en la recolección de datos ..... | 36 |
| 3.7 Plan de procesamiento de datos .....                     | 36 |
| CAPÍTULO IV.....   | 38 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                         | 38 |
| 4.1 Presentación de resultados .....                         | 38 |
| 4.2 Análisis mediante la prueba estadística específica.....  | 40 |
| 4.3 Interpretación de resultados y discusión.....            | 48 |
| CAPITULO V.....  | 55 |
| CONCLUSIONES .....   | 55 |
| RECOMENDACIONES .....  | 56 |
| REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....                               | 58 |
| ANEXOS .....   | 61 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Genero de los colaboradores de la empresa San Pedro.....  | 38 |
| Tabla 2 Edad de los colaboradores de la empresa San Pedro .....   | 38 |
| Tabla 3 Grado de Instrucción de los colaboradores de la empresa San Pedro .....   | 39 |
| Tabla 4 Estado civil de los colaboradores de la empresa San Pedro .....   | 39 |
| Tabla 5 Número de hijos de los colaboradores de la empresa San Pedro.....   | 39 |
| Tabla 6 Años de antigüedad de los colaboradores de la empresa San Pedro.....  | 40 |
| Tabla 7 Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa San Pedro. ....  | 41 |
| Tabla 8 Nivel de estrés laboral que genera el factor ambiental, según la situación económica, política y tecnológica en los colaboradores de la empresa San Pedro. 43                 |    |
| Tabla 9 Nivel de estrés laboral que general el factor organizacional, según exigencias, rol, estructura y liderazgo organizacional de los colaboradores de la empresa San Pedro ..... | 45 |
| Tabla 10 Nivel de estrés laboral que genera el factor individual, según los problemas familiares, económicos y la personalidad en los colaboradores de la empresa San Pedro.....      | 47 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Modelo Clásico del estrés laboral .....           | 24 |
| Figura 2 Mapa político provincia de San Román .....        | 36 |
| Figura 3 Zona de aceptación nivel de estrés laboral.....   | 42 |
| Figura 4 Zona de aceptación del factor ambiental .....     | 44 |
| Figura 5 Zona de aceptación del factor organizacional..... | 46 |
| Figura 6 Zona de aceptación del factor ambiental .....     | 48 |

## INDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1 Matriz de Consistencia.....             | 62 |
| Anexo 2 Matriz Instrumental .....               | 63 |
| Anexo 3 Operacionalización de la variable ..... | 64 |
| Anexo 4 Instrumento .....                       | 65 |
| Anexo 5 Validación de Instrumento .....         | 68 |
| Anexo 6 Estadística de Fiabilidad .....         | 71 |
| Anexo 7 Análisis Factorial.....                 | 72 |

## SIGNIFICADO DE LOS SIMBOLOS

|               |  |
|---------------|--|
| <b>HSC</b>    | Health and Safety Comisión                           |
| <b>MTC</b>    | Ministerio transportes y comunicaciones              |
| <b>NIOSH</b>  | Nacional institute of occupational safety and health |
| <b>OIT</b>    | Organización internación del trabajo                 |
| <b>OMS</b>    | Organización mundial de la salud                     |
| <b>STRESS</b> | Estrés   |

## RESUMEN

La presente investigación titulada Nivel de Estrés laboral en los colaboradores de la empresa Transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 tuvo como propósito determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa. El diseño utilizado para la investigación fue no experimental transaccional, descriptivo de tipo cuantitativo. Para la recolección de datos se usó el instrumento de tipo encuesta que fue validada por juicio de expertos, estos instrumentos fueron evaluados obteniendo una validez y confiabilidad aceptable, además se utilizó la prueba chi – cuadrada para comprobar la hipótesis de investigación. Este instrumento consta de 15 ítems distribuidos en tres dimensiones (Factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales). Como resultado principal se determinó que el 22% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral alto, el 60% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral medio y que solo el 18% de los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral bajo; influenciados por los factores intervinientes como lo son el factor ambiental, organizacional e individual, teniéndose en cuenta que los problemas económicos afectan considerablemente en el estrés laboral de los colaboradores. En consecuencia, se acepta la Hipótesis nula donde indica que el estrés laboral de los colaboradores de la empresa es alto en menos o igual al 20%.

Palabras clave:

Estrés laboral, factores ambientales, organizacionales, individuales, conductores de vehículos.

## ABSTRACT

This research entitled Occupational Stress Level in the employees of the company Transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 had as purpose to determine the level of work stress of the collaborators of the company. The design used for the research was non - experimental transactional descriptive of qualitative type. For data collection, the survey instrument was used, which was validated by expert judgment. These instruments were evaluated for acceptable validity and reliability. In addition, the chi - square test was used to verify the research hypothesis. This instrument consists of 15 items distributed in three dimensions (environmental factors, organizational factors and individual factors). As a main result it was determined that 22% of employees suffer a high level of work stress, 60% of employees suffer a medium level of work stress and that only 18% of employees suffer a low level of work stress influenced By the intervening factors such as the environmental, organizational and individual factors, taking into account that the economic problems affect considerably in the labor stress of the collaborators. Consequently, the null hypothesis is accepted where it indicates that the labor stress of the collaborators of the company is high in less or equal to 20%.

Keywords:

Work stress, environmental factors, organizational, individual, drivers of vehicles.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo Titulado “Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L Juliaca, 2016” se realizó con la finalidad de poder determinar qué nivel de estrés laboral tienen los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. y de demostrar que los factores ambientales, organizacionales e individuales generan niveles de estrés laboral.

Sánchez (2011) afirma que hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. (p. 6).

En la actualidad y en el mundo en que vivimos se observa que los colaboradores de diferentes empresas del medio sienten presión no solo por las tareas de trabajo, sino que esta puede ser generada por factores que provocan el estrés, las personas, por naturaleza, siempre reaccionan ante situaciones de maneras diferentes, ya sea positiva o negativamente. Las respuestas de todos los trabajadores hacen que muchos autores lo llamen como estrés laboral.

Peiro (2009) sostiene que el estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. El termino estrés se ha utilizado en la investigación científica en una triple aceptación como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno. La aproximación del estrés como estímulo toma el término de la física, que considera el estrés como un estímulo de presión que se aplica a

determinados materiales y que produce una alteración temporal o, en ocasiones, permanente (strain) en los mismos. (p. 7).

Peiro (2009) sostiene que los Fenómenos importantes del trabajo se están modificando. Con frecuencia la actividad laboral implica trabajo emocional. (p. 17).

A continuación, señalamos brevemente los contenidos de los capítulos del presente trabajo de pregrado:

En el capítulo uno se presenta el planteamiento del problema en estudio, estos se plantean como interrogantes que buscan determinar el nivel de estrés laboral, se precisó la variable, objetivos generales y específicos y la justificación de porque se realiza esta investigación en base a tres factores.

En el capítulo dos se presenta el marco teórico, está dividido en tres partes, en la primera se señalan los antecedentes investigados en el cual se hace referencia a investigaciones previas acerca del tema, en la segunda parte marco histórico y en la tercera parte el marco conceptual del estrés, tipos del estrés, estrés laboral para posteriormente analizar si es influenciado por los factores desencadenantes del mismo que pueden afectar a los trabajadores en general.

En el capítulo tres se describe la aplicación de la metodología y se definió el tipo de investigación, los materiales y métodos usados, las técnicas de recolección de la información, para procesar los datos se utilizó el modelo estadístico SPSS, se describe la población y el tamaño muestral y se probó las hipótesis de investigación del presente estudio.

En el capítulo cuatro se realizó la tabulación de los resultados obtenidos utilizando gráficos estadísticos, así como también el análisis mediante la prueba

estadística específica para obtener datos confiables de la investigación de esta manera realizar la interpretación de resultados y discusión.

En el capítulo cinco se realizó las conclusiones y la recomendación que la autora formulo a partir del estudio realizado a la respectiva empresa.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

La empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. en la ciudad de Juliaca, cuenta con una organización particular, la oficina principal se encuentra en la Av. José Carlos M. # 121. y su estructura organizacional es dirigida por un gerente y una secretaria, quienes asumen todas las funciones de la dentro de la misma, el gerente realiza el cronograma y/o sorteo para la salida de las unidades vehiculares, la ruta que siguen es Juliaca- Puno y viceversa, la empresa cuenta con tres terminales distribuidos estratégicamente en esta ciudad, cuenta con 45 conductores quienes trabajan para un tercero o para ellos mismos, cada uno de los conductores realiza de 2 a 3 rutas en el siguiente orden Juliaca- Puno-Juliaca o Puno-Juliaca-Puno.

Cada camioneta rural puede trasladar hasta 15 pasajeros, algunos datos de diarios locales indican que en la ciudad de Juliaca se registró un accidente de tránsito protagonizado por el bus Interprovincial "PEGASO EXPRES" de placa de rodaje A6A-952, en el kilómetro 1152 en la ruta Juliaca- Puno en el sector de alto Puno dejando más de 15 personas heridas Mamani F. (2016), Estos acontecimientos hacen que los colaboradores sientan gran presión por ser responsables de las vidas que se encargan de trasladar desde la ciudad de Juliaca hasta la ciudad de Puno y viceversa, ya que en el transcurso de la misma puede ocasionarse un accidente de tránsito ya sea por diferentes motivos que quizá no puedan ser controladas por los conductores y al mismo tiempo generan desconfianza entre los clientes y así pierde la estabilidad o la seguridad que debe

brindar al momento de prestar los servicios esto afecta a la empresa en cuanto a su realización como tal.

En la empresa de transportes de pasajeros Express San Pedro tiene un giro de negocio que es el de prestar servicios a terceras personas sin embargo los trabajadores no están a un nivel óptimo para prestar dicho servicio ya que sufren de diferentes contracciones como lo pueden ser los factores ambientales, factores organizacionales y los factores personales dentro y fuera de la empresa, esto hace que su nivel de concentración no sea el esperado ya que pueden ocasionar diferentes tipos de accidentes y perjudicar a la empresa en cuanto a la realización de la misma. Los minutos que transcurren para estar en el punto de llegada de los clientes es de 45 minutos aproximadamente, sin embargo no se llega a cumplir dicho periodo por motivos que el conductor no puede controlar, muchas veces dentro de la ciudad ahí congestión vehicular, o que la unidad vehicular puede tener una falla mecánica en cuanto a la tecnológica, no de consideración pero hace que el conductor pierda minutos del transporte, los clientes se molestan en cuanto a la tardanza y esto también genera presión en los conductores.

Los conductores de la empresa también sienten presión por diferentes motivos que ayudan a que el nivel de estrés laboral sean mayores como por ejemplo, ellos tienen una vida de responsabilidades, familia porque son denominados el soporte de la misma y es el encargado de generar ingresos, pero si el colaborador esta con otras presiones no está apto para realizar el trabajo ya que en el desarrollo puede ocasionar accidentes no lograra generar los ingresos esperados y su familia será la perjudicada.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación trata de determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores, y de demostrar que los factores ambientales, organizacionales e individuales generan niveles de estrés laboral en los mismos.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema General.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?

### 1.2.2 Problemas Específicos.

¿Cuáles son los factores ambientales que generan niveles de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?

¿Cuáles son los factores organizacionales que generan niveles de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?

¿Cuáles son los factores individuales que generan niveles de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016

### 1.3.2 Objetivos específicos

Precisar los factores ambientales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.

Describir los factores organizacionales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.

Indagar los factores individuales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.

### 1.4 Justificación del problema

Oblitas G. L. (2009) afirma:

Diversos modelos teóricos sobre el estrés laboral, por ejemplo, consideran los resultados organizacionales del mismo. Entre ellos, Marshall y Cooper (1979), han descrito los llamados "síntomas organizacionales" del estrés, distinguiendo la baja productividad, el absentismo (Woo et al., 1999), la alta tasa de rotación, la accidentabilidad, entre otros, que se asocian con malas condiciones del medio laboral (por ejemplo, luz pobre, temperaturas no confortables) o del contexto social (por ejemplo, alto nivel de conflictos interpersonal) u organizacional (por ejemplo, trabajos pesados, poco descanso). También se ha prestado mucha atención al estudio de la satisfacción laboral, los resultados de desempeño y el burnout o el "síndrome de estar quemado" (p. 214).

Hoy en día el 58% de peruanos sufre de estrés, RPP (2015) Seis de cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año. Todos nos hemos estresado alguna vez, si bien es beneficioso en algunas circunstancias porque estimula y motiva a las personas a producir más, en el largo plazo genera problemas en la salud física y mental.

Los estudios sobre la salud de los trabajadores del volante en específico del estrés en los choferes de autobuses, indican que las condiciones de trabajo se han deteriorado y se han incrementado las dificultades de realización en los últimos años, afectando la salud de los trabajadores. Este deterioro está asociado entre otros factores. Este deterioro está asociado entre otros factores con el incremento del tráfico vehicular y la consecuente contaminación de aire y el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios y problemas del sistema de transporte. Todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los choferes y afectan su salud Whitelegg,( 1995) (Gonzalez Ramirez, y otros, 2012, pág. 2).

Azocar & Betancourt (2011) sostiene que el estrés laboral no solo perjudica al individuo, sino que también tiene consecuencias que pueden producir deterioro en el entorno laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad... (p. 118).

El estrés es una de las enfermedades laborales que más afectan a los trabajadores en todo el mundo, perjudicando su productividad y rendimiento tanto propio como de las organizaciones donde laboran, e incluso su salud física y mental. Según la OIT son los trabajadores mexicanos quienes mayormente lo padecen a nivel mundial, toda vez que una de las profesiones más estresantes es ser conductor de transporte público. Es por ello que el objetivo de esta investigación es

estudiar el estrés laboral en los conductores de autobuses de tránsito rápido y microbuses de la Ciudad de México. El método empleado se fundamenta en el análisis estadístico factorial exploratoria. A partir de lo anterior, se concluye que los factores que más inciden en la aparición de estrés son organizacionales, ambientales (físico/individual), intrínsecos del puesto, extra organizacionales e individuales. Aunque divergentes entre los conductores, son los de minibús los que más lo padecen. (Lambarry, Maricela Trujillo, & Guadalupe Cumbres, 2016, pág. 2).

El nivel de estrés laboral en los colaboradores puede ser perjudicial para la empresa tanto económicamente y organizacionalmente, así mismo generaría desconfianza en los usuarios del servicio interprovincial y se perdería la fidelización de los clientes al mismo tiempo la rentabilidad de la empresa en su rubro de servicio.

En definitiva, es importante el presente estudio, porque permite conocer y apoyar al colaborador en las estrategias implementadas en el área de talento humano que obstaculizan su desempeño. En esta línea, se inscribe la presente investigación que trata de indagar factores que provocan el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.

Esta investigación será de utilidad en primer lugar para los empresarios dedicados al rubro del transporte de pasajeros, de acuerdo a lo planteado anteriormente; y para los gerentes del área de talento humano, por cuanto se ampliará las condiciones para optimizar el trabajo dentro de la organización disminuyendo el estrés laboral. De igual manera, los resultados permitirán incrementar el acervo teórico sobre el tema del estrés laboral, lo que esperamos, que en un futuro inmediato conduzca a la ampliación de los conocimientos sobre

este tipo de estrés laboral y de esta manera optimizar el trabajo en las organizaciones.

## 1.5 Formulación de Hipótesis

### 1.5.1 Hipótesis General

En el 2016 más del 20% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. presentan un nivel de estrés laboral alto.

### 1.5.2 Hipótesis Específicos

El factor ambiental que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L es la incertidumbre económica en un 20%.

El factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L es la estructura organizacional en un 20%.

El factor individual que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. son los problemas familiares en un 20%.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Marco Histórico

Oblitas (2009) afirma:

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observo que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecían, presentaban síntomas comunes generales: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, entre otros síntomas específicos. Esta sintomatología llamo la atención a Selye, quien denomino el fenómeno “Síndrome de estar enfermo”. Posteriormente, Selye se graduó de médico, realizo un doctorado en química orgánica y luego se trasladó a la Universidad John Hopkins, en Baltimore, Estados Unidos, para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal, Canadá, en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill. Allí desarrollo sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de esta “triada de la reacción de alarma” Selye lo denomino primeramente “estrés biológico” y luego, simplemente “estrés” (Selye, 1990). (p. 241).

Stora (1991) sostiene que en 1935 se introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjuntos de reacciones fisiológicas no especificas del organismo por Hans Selye. Este fue el responsable de que el concepto de estrés se introduzca al vocabulario científico, inaugurando así más de cincuenta años de investigación a

una escala internacional en diversos campos como la de medicina y las ciencias sociales... (p. 67).

Stora (1991) afirma:

El término estrés fue introducido por primera vez por el fisiólogo canadiense Hans Selye, quien definió el estrés como la respuesta general del organismo a un estresor o situación estresante; utilizó el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estresante; desde entonces el estrés se ha aplicado para designar la respuesta del organismo, la situación que la desencadena y los efectos de ésta. (p. 67).

Santibáñez & Sánchez (2007) Afirman:

El primero en describir el estrés como tal fue Hans Selye, quien en 1936 describió el estrés como una respuesta fisiológica básica, o “el mínimo común múltiplo” de la reacción del organismo ante cualquier estímulo que signifique exigencia o desafío. Los estímulos desencadenantes son llamados “estresores” y las respuestas serían realizadas por el organismo “a la velocidad a la que se producen los fenómenos de desgaste”. En 1999, la organización británica Health and Safety Commission (HSC) describió el estrés como: “la reacción de las personas a presiones excesivas y otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”. También en 1999, el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) norteamericano definió el estrés laboral como: “El estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas, físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o una mala lesión”. (p. 239).

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas. (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla , 2011, págs. 72-88).

## 2.2 Antecedentes

Acosta N. (2009) realizo:

Un estudio denominado estrés laboral en directivos de entidad bancaria Bod Zulía – Venezuela. El tipo de investigación fue descriptivo, su propósito de este estudio fue determinar el estrés laboral en directivos de entidad bancaria “Banco Occidental Descuento” con una población de 27 sujetos, directivos de dicha empresa. Los resultados indicaron que los directivos de esta entidad experimentan en su trabajo los dos tipos de estrés: eustrés y distrés, se encuentran influenciados por factores psicosociales personales, organizacionales y ambientales y evidencian conductas estresantes características de un nivel medio - alto de estrés. Las conclusiones permitieron determinar una alta predisposición de los directivos al estrés laboral. Se recomendó, a los directivos, afrontar el estrés negativo, exigir y contribuir a un ambiente saludable y seguro de trabajo para contrarrestar los factores estresores, manejar el tiempo, tener confianza en sí mismo, realizar ejercicio físico, asumir un pensamiento positivo, solicitar ayuda cuando lo requieran. El Banco Occidental Descuento, Zulía, debe prestar más atención a su recurso humano y proporcionarles ayuda profesional.

Gonzales A. (2014) realizo:

Una investigación titulada, “Estrés y desempeño laboral” (Estudio realizado en serviteca Altense de Quetzaltenango), la metodología que utilizo fue descriptiva por que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de selección forzada. Se recomienda realizar un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores.

Azocar & Betancourt (2011) realizaron una investigación titulada, Estrés Laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá (Huapa) Cumana, Estado de Sucre año 2010 se presenta esta investigación, cuyo objetivo central, se basa en: analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá (HUAPA), Cumaná, estado Sucre. Año 2011, en quienes se determinó el nivel de estrés que presentaban según factores de tipo ambiental, organizacional e individual. También se determinaron los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales y se caracterizó el nivel de estrés laboral que padecían. El nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio es de tipo descriptivo y el diseño es de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del (HUAPA), quienes

suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el producido por los factores organizacionales e individuales genera perturbaciones.

Banda Lozano & Santamaría Manay (2014) realizaron una investigación denominada Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A. de la agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014. El tipo de investigación fue de tipo prospectivo- descriptivo y se utilizó un diseño no experimental, transaccional descriptivo. La población estuvo compuesta por todo el personal de la agencia tiendas Efe S.A. agencia Luis Gonzales 1309 de la ciudad de Chiclayo el cual son en total 35 empleados en planilla. La recolección de datos se llevará a cabo mediante la elaboración de cuestionarios a todos los colaboradores de Tiendas Efe S.A., con el objeto de recoger la información que permita obtener conocimientos, que a su vez den respuestas a las preguntas contenidas en el problema de la investigación. Los resultados indicaron que se observa claramente que la gran mayoría de los clientes internos presentan un alto estrés; debido al ritmo de trabajo al cual están sometidos por los jefes superiores, pues las funciones que se deben cumplir no solo es dentro de la empresa sino también fuera, ello quiere decir que tienen que realizar un trabajo de campo, siendo controlados diariamente, del mismo modo son presionados y exigidos para ingresar una mínima cantidad de solicitudes de compra. Por ende se discurre en su mayoría, quemados en el trabajo, porque se cree que sus esfuerzos no ven algún resultado. En general, el nivel de estrés del personal de tiendas Efe S.A. se relaciona con la apatía, el tiempo para realizar las actividades, el escaso

trabajo en equipo, la falta de apoyo por parte de sus superiores, comunicación inadecuada, por las condiciones laborales y por otro lado los problemas de tipo familiar que puedan tener estas personas.

Rodríguez & Rivas (2011) El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas. Se ha realizado por ello una revisión de la literatura para ofrecer una visión global y actualizada de ambos procesos. Se muestran los principales modelos y las variables de estudio vigentes, así como las principales líneas más actuales de intervención que se vienen desarrollando hasta la fecha.

## 2.3 Base Teórica

### 2.3.1 Estrés

“La palabra Estrés podría proceder de los términos medievales inglés "stresse" tensión o presión, y francés "estresse" estrechez, además del latín vulgar "strictia" y del latín culto "strictus": estrecho, ajustado”. (Santibanez Lara & Sanchez Vega, 2007, pág. 239).

Stora (1991) Afirma:

El término estrés fue introducido por primera vez por el fisiólogo canadiense Hans Selye, quien definió el estrés como la respuesta general del organismo a un estresor o situación estresante; utilizó el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación

estresante; desde entonces el estrés se ha aplicado para designar la respuesta del organismo, la situación que la desencadena y los efectos de ésta. (p. 67-68).

Fuster & Fabra (2007) afirma: "A mi entender, estrés es "El estado producido por un estímulo o varios, de carácter agresivo, que ponen en funcionamiento los mecanismos orgánicos de adaptación a la situación creada fuera del cuerpo humano"" (p. 90).

Azocar & Betancourt (2011) sostiene que la vida de las personas no se desarrolla en un estado de equilibrio, ya que nuestro medio ambiente exige respuestas por encima de la capacidad de nuestro organismo. Es por ello que las personas deben demostrar un nivel superior al que están acostumbrados normalmente generando el denominado estrés... (p. 118).

Borobia (2007) Afirma:

El estrés no es de por sí una enfermedad. Las demandas, situaciones o circunstancias de trabajo (que llamaremos estresores) alteran el equilibrio del trabajador provocando una respuesta que se denomina estrés. Estos estresores activan las estrategias de afrontamiento del problema y se generan soluciones. En cambio, cuando el exceso de demanda supera la capacidad de respuesta del individuo aparece el estrés laboral como una patología. Es fácil deducir según esto que el nivel de presión necesario para producir patología por estrés está condicionado por la capacidad de respuesta del trabajador, lo que implica la existencia de una enorme variabilidad individual. Por otro lado, se relaciona con las circunstancias o condiciones de trabajo, especialmente por la autonomía o libertad de actuación y control del sujeto sobre el trabajo. (p. 750).

Organización Mundial de la Salud (2008) Afirma:

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral exceda la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador. (p. 4).

Acosta Vera (2008) sostiene que el estrés es la respuesta del cuerpo y la mente ante situaciones que se encuentra fuera de nuestro alcance es decir que no logramos llenar las expectativas esperadas frente a responsabilidades de nuestro trabajo... (p. 39).

Acosta (2008) afirma:

Inicialmente el estrés dinamiza la actividad del individuo por que provoca un proceso de incremento de recursos (atención, memoria activación fisiológica...) que hace aumentar el rendimiento. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la disminución del rendimiento. Si el estrés sigue aumentando, el rendimiento crece cada vez más despacio, hasta alcanzar un máximo. Aquí se termina el Eustres. Al crecer más el estrés, denominado desde este momento Distres, el rendimiento comienza a disminuir, lentamente al principio, muy deprisa luego. Y se entra en zona de peligro. (p. 58).

Las definiciones que consideran el estrés como una respuesta biológica, que han prevalecido en ciencias como la Medicina o la Biología, se centran en el estado

de estrés del propio organismo. Desde este enfoque, el estrés es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante el cual se le prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación. Esta respuesta tiene como finalidad generar facilitar el hacer frente a la nueva situación, poniendo a disposición del organismo recursos excepcionales, básicamente un importante aumento en el nivel de activación fisiológica y cognitiva. De manera que aquél pueda percibir mejor la nueva situación, interpretarla más rápidamente, decidir qué conducta llevar a cabo y realizarla de la forma más rápida e intensa posible. Cuando las demandas de la situación se han resuelto, cesa la respuesta de estrés y el organismo vuelve al estado de equilibrio. (Inciarte Lavieri, 2012, págs. 5-6).

Santibáñez & Sánchez (2007) afirman:

En 1999, la organización británica Health and Safety Commission (HSC) describió el estrés como: "La reacción de las personas a presiones excesivas y otro tipo de exigencias con las que se enfrentan" También en 1999, el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) norteamericano definió el estrés laboral como: "El estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas, físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión". (p. 239).

Acosta (2008) sostiene que "la sal de vida" puede ser el estrés pero a su vez puede ser "el beso de la muerte" esto depende de uno mismo... (p. 14).

Paula Isabel (2007) afirma: “Por razones, consideramos que estrés es un término neutro y para que se comprenda adecuadamente se requiere de un adjetivo que lo caracterice o de un prefijo calificativo” (p. 30).

Las definiciones que consideran el estrés como una respuesta biológica, que han prevalecido en ciencias como la Medicina o la Biología, se centran en el estado de estrés del propio organismo. Desde este enfoque, el estrés es una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante el cual se le prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de la nueva situación. Esta respuesta tiene como finalidad generar facilitar el hacer frente a la nueva situación, poniendo a disposición del organismo recursos excepcionales, básicamente un importante aumento en el nivel de activación fisiológica y cognitiva. De manera que aquél pueda percibir mejor la nueva situación, interpretarla más rápidamente, decidir qué conducta llevar a cabo y realizarla de la forma más rápida e intensa posible. Cuando las demandas de la situación se han resuelto, cesa la respuesta de estrés y el organismo vuelve al estado de equilibrio. (Inciarte Lavieri, 2012, pág. 5).

### 2.3.2 Tipos de estrés

1.- EUSTRES (prefijo griego eu = bien, bueno) cuando hacemos alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada prueba o situación complicada. (Isabel, 2007, pág. 30).

El eustres es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades. (Arias, Occupational Stress of workers analyzed from an approach to vitalevents, 2012, pág. 2).

Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico, a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, es decir nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser experiencia única y valiosa. (Banda Lozano & Santamaria Manay, 2014, pág. 21).

Wayne & Robert (2005) afirman:

Sin Importar su origen, el estrés tiene un potencial devastador. Aunque los factores relacionados con el trabajo son manejables en diversos grados, otros pueden no serlos. Tres áreas importantes que pueden dar origen al estrés son la organización, factores personales y el ambiente general. (p. 376).

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento. Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen sino también afecta significativamente a su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona. (Gonzales Acabal, 2014, pág. 20).

Burke & Cooper (2008) afirman:

Iniciativas en organización para aumentar eustress, las organizaciones deben tratar de maximizar su presencia y para reducir al mínimo "angustia", o el estrés malo. Organizaciones de mejores prácticas conscientemente emplean recursos en reconocimiento de esto, por ejemplo, facilitar la comunicación entre los empleados nuevos a una tarea y aquellos con mayor experiencia en esa tarea se reducirá la angustia empleados sin experiencia y promover eustress. Temas liderazgo y eustress/ intercambio de conocimiento y eustress/ cultura organizacional y eustress. (p. 96).

2.- DISTRES (prefijo griego dis = imperfección, dificultad) cuando nos referimos a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicológica. (Isabel, 2007, pág. 30).

Arias Walter (2012) afirma "El distres, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar".

Conocido como estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea de provocamos nuestro deterioro más rápidamente, incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de Distrés. (Banda Lozano & Santamaria Manay, 2014, pág. 21).

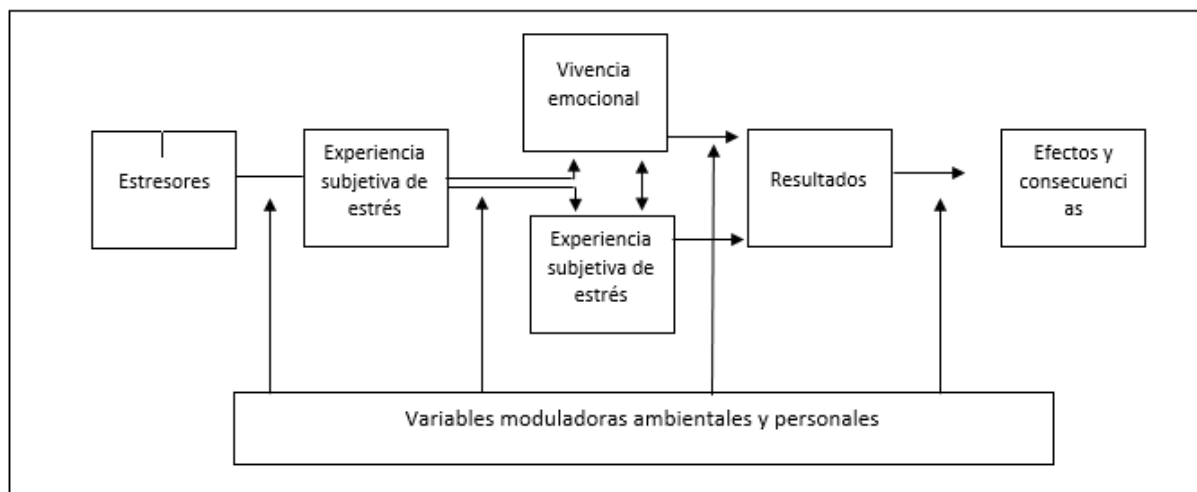
El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y aquejamiento por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad. Hay situaciones dentro del trabajo como cuando no se les proporciona a los colaboradores un tiempo considerable para realizar las tareas y se sienten agobiados por no poderlas terminar, no se les capacita y por ende no saben lo que se debe hacer, no existe una forma motivante para realizar el trabajo asignado volviéndose monótono y aburrido. Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación: (Gonzales Acabal, 2014, pág. 20).

- Sobrecarga de trabajo.
- Infra carga de trabajo.
- Infrutilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Control por parte de los superiores.

### 2.3.3 Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Miranda, 2008, pág. 38).

#### MODELO CLASICO DE ESTRÉS LABORAL



*Figura 1 Modelo Clásico del estrés laboral*  
Fuente: Javier Alcalde de Hoyos, 2010

El estrés laboral se puede conceptualizar como el conjunto de reacciones que se producen en el organismo del trabajador, a causa de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. De allí que la presencia de estrés en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos; sin embargo, las diferencias individuales explicarían la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que alguien considere retadora podría causar ansiedad muy intensa en otra persona. (Azocar & Betancourt, 2011, pág. 18).

Entonces, ¿Qué es el estrés laboral? Cano (2002) señala que “hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”. El estrés es una respuesta adaptiva por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder de una manera rápida y eficazmente a situaciones que lo quieren. (Sanchez Florencia, 2011, pág. 16).

Organización Mundial de la Salud (2008) Afirma:

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (p. 03).

Bosqued (2005) afirma:

La comisión Europea definió en el año 2000 el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (p. 48).

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento. (Sanchez Florencia, 2011, pág. 16).

El estrés puede ser producido por varias causas. Entre esas causas se encuentran un conjunto de tres factores como: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales, los cuales son generadores potenciales de estrés. (Azocar & Betancourt, 2011, pág. 22).

Se acota que el estrés laboral es conceptualmente una dimensión, un continuo, y no es una enfermedad, ósea todos tenemos un nivel de estrés laboral, pero cuando las demandas y las presiones se vuelven excesivas, generan consecuencias negativas para los trabajadores y para sus organizaciones, eso por ello, que científicamente se considera al estrés laboral como un factor de riesgo para la salud. Del mismo modo, Davis y Newstrom (1991) mencionan que el estrés laboral se produce en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables. (Banda Lozano & Santamaria Manay, 2014, pág. 22).

#### 2.3.4 Niveles de estrés laboral

##### a) NIVEL ALTO

Este nivel está caracterizado por personas que viven dependiendo del distrés, o sea se ubica en un alto nivel de estrés, Barrios (2004), Todo ha de hacerse para ayer, además de ser urgente es importante que así sea, se ha de hacer rápido, el límite de tolerancia para los errores se aproxima a cero. No solo se mueve rápido, sino que come de forma apresurada, habla a toda velocidad, las semanas y los días pasan a toda prisa, el estado de alarma y la impaciencia son su ecosistema. El estado de alarma permanente somete al corazón a un castigo incesante, no es de

extrañar que las patologías que afectan al sistema circulatorio causen estragos entre este particular grupo de población. (Acosta, 2009, págs. 59-60).

#### b) NIVEL MEDIO

Este segundo nivel, responde a una personalidad que supone un modelo de aceptación negativa, las cosas suceden, no parece que pueda hacer nada por incidir sobre los resultados de las acciones, nada de lo que se hace parece dar los resultados apetecidos, ¿Prisa para qué?, de todas formas, da igual, nada bueno ocurre, Barrios (2004). Aunque goce de una salud aceptable, de un trabajo tolerable, de una casa, etc. no se da cuenta, no percibe lo que tiene sino lo que le falta, no es de extrañar que ese estado de sufrimiento periódico, lleve en ocasiones a estados depresivos, y se generen patologías de carácter degenerativo, se provoca un envejecimiento mental y físico prematuro. (Acosta, 2009, pág. 60).

#### c) NIVEL BAJO

Es el nivel más escaso y el más saludable, los individuos que se ubican en él, tienen sus urgencias, pero son pacientes con ellas, saben manejar el tiempo y cuidan su cuerpo, no tienden a hacer muchas cosas a la vez, y establecen un orden de prioridades, Barrios (2004). Por lo general, intentan activamente disfrutar de la vida, saben que no es fácil, pero aspiran a ello, no esperan que los demás los comprendan, ayudan a otros, pero no esperan nada a cambio, tiene confianza en sí mismo y no buscan la aceptación ajena, los demás no son motivo de inseguridad en su vida, disfrutan de la compañía sin sentirse coartado por ella.

En resumen, según Barrios (2004), saben que la vida dura un tiempo, lo aprovechan, saben que hay sufrimientos y deleites, sufren con unos y gozan con los

otros. Intenta vivir de forma comprometida. La salud le acompaña. (Acosta, 2009, pág. 60).

### 2.3.5 Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias para el Trabajador: Muy probable baja de rendimientos, Alto riesgo de accidentes laborales, tanto lo que implica la integridad y salud del trabajador como los riesgos de errores en el desempeño de las tareas.

Consecuencias para la empresa: Alto riesgo de accidentes del trabajo, Alto riesgo de errores en el trabajo, Alto riesgos de menos productividad del o los trabajadores afectados, Alto riesgo de conflictos con trabajadores afectados. Alto riesgo de disminución de eficiencia en el trabajo. (Santibanez Lara & Sanchez Vega, 2007, págs. 249-250).

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambio experimentados por la persona que son más estables y duradero. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosa, etc. Con implicaciones más o menos graves sobre su salud. Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden inducir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias errores.

Según el modelo de Cooper y Payne, existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales. (Atalaya, 2001, pág. 36).

Robbins, S. (1999) afirma: “Que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales, así mismo lo define de la siguiente manera”:

### 2.3.6 Factores que Generan estrés laboral

#### 1.- FACTOR AMBIENTAL

Los que se ubican fuera de la organización y son todos aquellos factores que se encuentran en el entorno de la misma y que afecta el desenvolvimiento de su personal como incertidumbre económica, política y tecnológica, (Azocar & Betancourt, 2011, pág. 23).

Las condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo desordenadas o sucias, el trabajo al aire libre en condiciones atmosféricas extremas, los altos niveles de ruido en el ambiente, la contaminación del aire o los problemas ergonómicos que conllevan un esfuerzo adicional debido a las exigencias físicas específicas de una actividad laboral. (Banda Lozano & Santamaria Manay, 2014, pág. 24).

Azocar & Betancourt (2011) Afirma: “Entre los factores ambientales de mayor incidencia en los empleados de una organización están” (p. 22).

a.- Incertidumbre Económica: Ocurren cuando la economía de un país se contrae generando reducciones permanentes de la fuerza de trabajo, despidos, reducciones de presupuesto, cambios monetarios, inflación, entre otros, trayendo como consecuencia que las personas se preocupen más por su seguridad.

Indica que son cambios en las políticas económicas del país provocan desconcierto e inseguridad económica y causa angustia en el individuo. (Atalaya, 2001, pág. 36).

b.- Incertidumbre Políticas: Se producen cuando se dan cambios políticos generando reestructuraciones de gabinetes políticos y de cambios de personal directivo trayendo como consecuencia despidos de trabajadores y presiones en el personal.

Atalaya (2001) Sostiene que las incertidumbres políticas suelen pasar por cambios en los sistemas y amenazas políticas provocan tensiones. No suele ocasionar estrés a los pobladores de países como Canadá o Francia, pero si a empleados de países como Perú, Argentina, o del oriente medio, esto se debe a que los primeros, tienen regímenes políticos estables donde los cambios se suelen dar de manera ordenada, sin embargo, las amenazas y los cambios políticos incluso en el país estables pueden provocar estrés.

c.- Incertidumbre Tecnológica: Se originan porque las innovaciones tecnológicas pueden volver obsoletas las habilidades y experiencia de los empleados en un lapso muy breve, las computadoras, los sistemas robóticos, la automatización y otras innovaciones son una amenaza para muchas personas y le producen estrés, la innovación y automatización constituyen una amenaza para las personas que presentan tensión por no poseer las habilidades o experiencia necesarias. (Atalaya, 2001, pág. 36).

## **2.- FACTOR ORGANIZACIONAL**

Son las presiones que se producen por el efecto de evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, la falta de materiales y equipos, insatisfacción en el trabajo y la falta de comunicación. Azocar & Betancourt (2011) afirma: "Entre los principales factores organizacionales se encuentran" (p. 23).

a.- Exigencias de las tareas: Son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), condiciones laborales y disposición física del trabajo.

El exceso de trabajo tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una fuente incesante de estrés. Se entiende por sobrecarga cuantitativa el exceso de actividades a realizar en un periodo determinado de tiempo. La sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Se han constatado correlaciones significativas entre sobrecarga laboral y conducta de fumar, incremento de la ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. (Ortega, 2004),

Relacionado con la sobrecarga de trabajo, refiere (Ortega, 2004), está el exceso de horas de trabajo. El alargar en exceso las horas de trabajo correlaciona con enfermedades coronarias, disminución en la calidad de las relaciones sociales y familiares. Sin embargo, para algunas personas el hecho de refugiarse en el trabajo puede ser una forma de evitar unas relaciones sociales insatisfactorias en otros órdenes de la vida. Por otra parte, la sobrecarga de trabajo con tareas, rutinarias o aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador pueden ser causa de estrés laboral, por insatisfacción o falta de motivación.

b.- Exigencia del rol: Son las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumplen en la organización. Los conflictos de los roles crean expectativas que no son fáciles de conciliar o cumplir.

Es obvio que, ante estas situaciones, generadas por el papel del directivo resulte imprescindible evaluar constantemente a los que ocupan responsabilidades para poder determinar sus capacidades para adaptarse a las cambiantes

situaciones a que la vida diaria los obliga, evaluar su desempeño, su eficacia o no en el trabajo, su superación sistemática, y poder determinar sus capacidades para desempeñarse como tales.

Algunos factores identificados incluyen los casos en los que las expectativas de trabajo no están bien definidas o son difíciles de lograr. Debido a la ambigüedad o falta de clara delineación de las funciones esperadas del empleado se crea una situación de incertidumbre subjetiva con un impacto psicológico negativo. Es frecuente que el empleado experimente una sensación de sobrecarga laboral o que se genere un desequilibrio entre las funciones desempeñadas y las expectativas de la empresa a menos que se provea de un entrenamiento específico para el puesto y una clara definición de las responsabilidades y funciones. Otros factores causantes de estrés incluyen tanto el exceso como la falta de responsabilidades en determinados empleos, así como trabajos que requieren desempeñar demasiadas funciones en relación al tiempo disponible en la jornada laboral. (Banda Lozano & Santamaria Manay, 2014).

c.- Estructura de la organización: Define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas, normas y donde se toman las decisiones que afectan a los empleados.

d.- Liderazgo organizacional: Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización, los cuales crean una cultura que se caracteriza por producir tensión, miedo y ansiedad.

### **3.- FACTOR INDIVIDUAL Y/O PERSONAL**

Son todos los factores ajenos al trabajo, pero que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral. Estos factores son

principalmente aquellos que tienen que ver con la vida personal del empleado.

Azocar & Betancourt (2011) afirma: “Dentro de los factores individuales se pueden mencionar según” (p. 28):

a.- Problemas familiares: Las dificultades matrimoniales, la ruptura de una relación y las dificultades de conducta de los hijos, son algunos ejemplos de problemas de relaciones que causan estrés en los empleados.

Las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, es por ellos que los problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas disciplina con los hijos son ejemplos de estresores que afectan a los trabajadores y que resultan muy difíciles de ser olvidados en el centro de trabajo. (Atalaya, 2001, pág. 29).

b.- Problemas económicos: surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros; algunos empleados son malos administradores de su dinero o tienen deseos que al parecer exceden siempre de su capacidad de ganarlos.

Las dificultades económicas que afectan a las personas representan otra serie de problemas que generan estrés a los empleados y distraen su atención en el trabajo. Sea cual sea fuere el nivel de ingreso, las personas que ganan mucho parecen tener tantos problemas con su economía como quienes ganan regular o poco. En general hay personas que administran mal su dinero o que tiene necesidades y estilos de vida que exceden su nivel de ingresos. (Atalaya, 2001, pág. 29).

c.- La personalidad: Son aquellos que se originan en la propia persona. Existen trabajadores que tienen una tendencia a acentuar los aspectos negativos

del mundo en general y eso los lleva a presentar comportamientos que los incita a disminuir su rendimiento en el trabajo.

La personalidad es un conjunto de hábitos expectativas y motivaciones adquiridas a lo largo del desarrollo del individuo y que conforman un patrón típico de comportamiento en cual influye en el nivel de susceptibilidad al estrés, la personalidad explica el que algunos individuos podrían tener una tendencia a acentuar los aspectos negativos de la vida en general y del trabajo en particular, de modo que se cree- entonces que un factor individual importante que influye en el estrés seria la disposición básica de una persona, es decir, la personalidad (Solf, 1990). (Atalaya, 2001, pág. 30).

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño descriptivo por que busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo de población. Hernández Sampieri(2010).

#### 3.2 Tipo de investigación

Enfoque Cuantitativo, no experimental con corte transversal, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### 3.3 Identificación de la Variable

Variable Estrés Laboral

#### 3.4 Operacionalización de la variable

Estrés laboral:

- Factores ambientales
- Factores organizacionales
- Factores individuales

#### 3.5 Descripción del lugar de ejecución

La presente tesis se desarrolló en la Empresa de Transportes Express San Pedro S.C.R.L con RUC - 20364195711, es una empresa de servicio interprovincial para pasajeros que está autorizada el MTC para brindar servicio de transporte de pasajeros, cuenta con terminales en la ciudad de Juliaca y también en la ciudad de Puno. El domicilio legal de la empresa se encuentra en Av. José Carlos M. #121. Provincia de San Román.



Figura 2 Mapa político provincia de San Román

### 3.5 Población y muestra

Población:

Nuestra población son 45 colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L Juliaca, 2016.

Muestra:

La muestra a considerar es no probabilística, porque la selección de los individuos de la muestra no depende de la probabilidad, sino que se ajusta a otros criterios relacionados con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Por el tipo de trabajo la muestra corresponde al 100% de la población, por lo tanto, son 45 colaboradores. Bisquerra (2009).

### 3.6 Técnicas e instrumentos en la recolección de datos

#### **Técnicas**

Cuestionario

#### **Instrumentos**

Encuesta

### 3.7 Plan de procesamiento de datos

#### 3.7.1 Obtención de datos primarios

Se aplicará la entrevista previamente semiestructurada llamada guía de entrevista con la cual obtendremos informaciones primarias sobre nuestro trabajo de investigación, para luego pasar a la observación directa.

### 3.7.2 Obtención de datos secundarios

El estudio de tesis y libros con referencia al tema de investigación, revistas con artículos especializados en el tema, y artículos en internet, todo esto para el planteamiento del problema y los fundamentos teóricos de la investigación.

### 3.7.3 Análisis de Datos

Para la recolección de datos se utilizará el formulario, el paquete estadístico SPSS, a partir de la información recopilada se desarrollan los procedimientos de análisis requeridos para después pasar la información al paquete Word.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Presentación de resultados

##### 4.1.2 Análisis descriptivo de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen)

Tabla 1

*Género de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Masculino | 45         | 100.0      | 100.0             | 100.0                |

Según la tabla 1 podemos observar que el 100% de los encuestados de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. son de género masculino.

Fuente elaboración propia.

Tabla 2

*Edad de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

| Edad            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|
| De 25 a 31 años | 12         | 26.7       | 26.7                 |
| De 32 a 37 años | 11         | 24.4       | 51.1                 |
| De 38 a 43 años | 11         | 24.4       | 75.6                 |
| De 44 a 49 años | 7          | 15.6       | 91.1                 |
| De 50 a 55 años | 4          | 8.9        | 100.0                |
| Total           | 45         | 100.0      |                      |

Según la tabla 2 podemos observar que del 100% de los encuestados un el 26.7% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen entre 25 a 31 años de edad, el 24.4% tienen entre 32 a 37 años de edad, el 24.4% tienen entre 38 a 43 años de edad, el 15.6% tienen 44 a 49 años de edad y el restante 8.9 tienen entre 50 a 55 años de edad.

Fuente elaboración propia

Tabla 3

*Grado de instrucción de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Primaria   | 11         | 24.4       | 24.4                 | 24.4                    |
| Secundaria | 32         | 71.1       | 71.1                 | 95.6                    |
| Superior   | 2          | 4.4        | 4.4                  | 100.0                   |
| Total      | 45         | 100.0      | 100.0                |                         |

Según la tabla 3 podemos observar que del 100% de los encuestados solo el 24.4% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen estudios primarios, la mayoría que es representada por un 71.1% cuentan con estudios secundarios y sólo el 4.4% de ellos tienen estudios superiores.

Fuente elaboración propia.

Tabla 4

*Estado Civil de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Soltero    | 11         | 24.4       | 24.4                 | 24.4                    |
| Casado     | 27         | 60.0       | 60.0                 | 84.4                    |
| Viudo      | 4          | 8.9        | 8.9                  | 93.3                    |
| Divorciado | 3          | 6.7        | 6.7                  | 100.0                   |
| Total      | 45         | 100.0      | 100.0                |                         |

Según la Tabla 4 podemos observar que del 100% de los encuestados el 24.4% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. son solteros, la mayoría que esta representada por un 60.0% son casados, un 8.9% son viudos y sólo el 6.7% de ellos son divorciados.

Fuente elaboración propia.

Tabla 5

*Número de Hijos de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

|                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Entre 1 y 3 hijos | 25         | 55.6       | 55.6                 | 55.6                    |
| Entre 4 y 6 hijos | 7          | 15.6       | 15.6                 | 71.1                    |
| No tengo hijos    | 13         | 28.9       | 28.9                 | 100.0                   |
| Total             | 45         | 100.0      | 100.0                |                         |

Según la Tabla 5 podemos observar que del 100% de los encuestados el 55.6% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen entre 1 y 3 hijos, el 15.6% tienen entre 4 y 6 hijos y el 28.9% de ellos no tienen hijos.

Fuente elaboración propia.

Tabla 6

*Años de antigüedad de los Colaboradores en la empresa Express San Pedro S.C.R.L*

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Menos de 1 año     | 8          | 17.8       | 17.8              | 17.8                 |
| Entre 1 y 3 años   | 19         | 42.2       | 42.2              | 60.0                 |
| Entre 3 a más años | 18         | 40.0       | 40.0              | 100.0                |
| Total              | 45         | 100.0      | 100.0             |                      |

Según la Tabla 6 podemos observar que del 100% de los encuestados, en lo que respecta a la antigüedad o tiempo de permanencia en la empresa, el 17.8% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen menos de 1 año de permanencia, un 42.2% que representa a la mayoría tienen entre 1 y 3 años y un considerable 40.0% del total tienen más de 3 años de antigüedad en la empresa.

Fuente elaboración propia.

#### 4.2 Análisis mediante la prueba estadística específica

Se presenta las hipótesis con sus respectivas tablas, que muestran los resultados para cada objetivo.

##### 4.2.1 Análisis, interpretación de los resultados

#### **PRUEBA DE HIPOTESIS PARA EL OBJETIVO GENERAL**

$H_0$ : En el 2016 menos o igual del 20% de los colaboradores de la Empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. presenta un nivel de estrés laboral alto

$H_1$ : En el 2016 más del 20% de los colaboradores de la Empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. presenta un nivel de estrés laboral alto.

Tabla 7

*Nivel de estrés Laboral de los colaboradores de la empresa Express San Pedro S.C.R.L.*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| Bajo  | 8          | 17.8       | 17.8                 |
| Medio | 27         | 60.0       | 77.8                 |
| Alto  | 10         | 22.2       | 100.0                |
| Total | 45         | 100.0      |                      |

Según la Tabla 7, podemos observar que del 100% de los encuestados el 17.8% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen nivel de estrés Laboral Bajo, el 60% tiene un estrés Medio y el 22.2% restante tienen nivel de estrés Laboral Alto.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Z de la distribución

Normal

La función de prueba para muestras de  $n \geq 30$  es:

$$z_o = \frac{P - p_o}{\sqrt{p_o(1-p_o)/n}} \rightarrow n_{(0,1)}$$

$$Z_c = \frac{0.22 - 0.20}{\sqrt{0.20(1 - 0.20)/45}}$$

$$Z_c = 0.3354$$

Región de rechazo y aceptación:

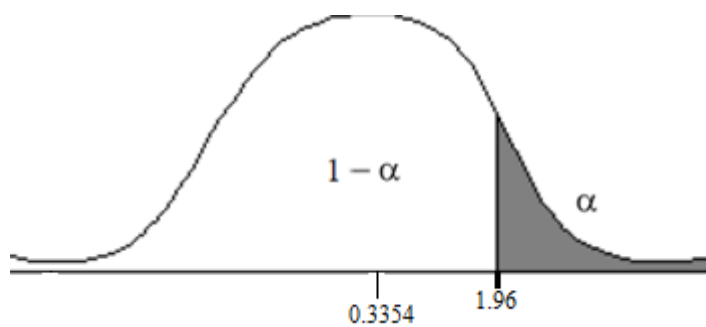


Figura 3 Zona de aceptación nivel de estrés laboral

### Toma de decisión:

Como  $Z_c = 0.3354$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el nivel de Estrés de los trabajadores de la empresa San Pedro es alto en menos o igual del 20%, esto debido a que el 22.2% de ellos tienen un nivel alto de estrés laboral. Si bien es cierto es mayor en un 2.2%; esta diferencia no es significativa.

#### 4.2.2 Análisis, interpretación de los resultados

### PRUEBA DE HIPOTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1

$H_0$ : El factor ambiental que genera menos estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es la incertidumbre económica en un 25%.

$H_a$ : El factor ambiental que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es la incertidumbre económica en un 25%.

Tabla 8

*Nivel de estrés laboral que genera el factor ambiental, según la situación económica, política y tecnológica en los colaboradores de la empresa transportes Express San Pedro S.C.R.L.*

| Ítems                   | Cuanto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo: |            | Cuanto estrés le produce la situación política que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo: |            | Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral |            |
|-------------------------|---|------------|--|------------|--|------------|
|                         | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| No me produce estrés    | 14  | 31.1       | 22   | 48.9       | 21   | 46.7       |
| Me produce poco estrés  | 23  | 51.1       | 16   | 35.6       | 13   | 28.9       |
| Me produce mucho estrés | 8   | 17.8       | 7  | 15.6       | 11   | 24.4       |
| Total                   | 45  | 100.0      | 45   | 100.0      | 45   | 100.0      |

Según la Tabla 8, podemos observar que del 100% de los encuestados el nivel de estrés laboral que genera el factor ambiental según la situación económica, política y tecnológica, generador de mayor estrés laboral es la incertidumbre tecnológica con un 24.4%, seguido por la incertidumbre económica con un 17.8% y por último la incertidumbre política en un 15.6%.

Fuente elaboración propia.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Z de la distribución

Normal.

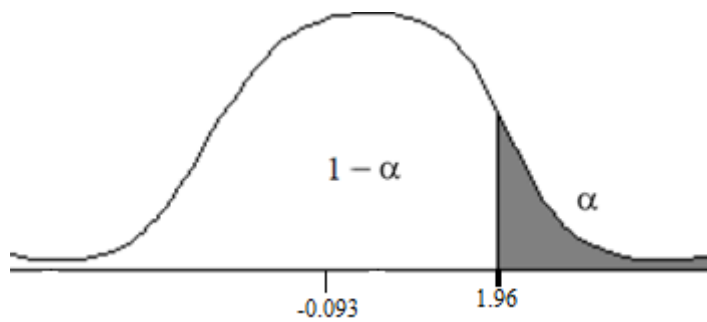
La función de prueba para muestras de  $n \geq 30$  es:

$$z_o = \frac{P - p_o}{\sqrt{p_o(1-p_o)/n}} \rightarrow n_{(0,1)}$$

$$Z_c = \frac{0.244 - 0.25}{\sqrt{0.25(1 - 0.25)/45}}$$

$$Z_c = -0.093$$

Región de rechazo y aceptación:



*Figura 4* Zona de aceptación del factor ambiental

### Toma de decisión:

Como  $Z_c = -0.093$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor ambiental que genera menos estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es el factor político.

#### 4.2.3 Análisis, interpretación de los resultados

### PRUEBA DE HIPOTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 2

$H_0$ : El factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. no es la estructura de la organización en un 25%.

$H_a$ : El factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es la estructura de la organización en un 25%.

Tabla 9

*Nivel de estrés laboral que genera el factor organizacional, según exigencias, rol, estructura y liderazgo organizacional de los colaboradores de la empresa transportes Express San Pedro S.C.R.L.*

| Ítems                   | Grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza |            | La exigencia del rol que realiza en su trabajo |            | Políticas salariales vigentes y estructura de la organización |            | Instrucciones para realizar su trabajo, liderazgo organizacional |            |
|-------------------------|---|------------|--|------------|---|------------|--|------------|
|                         | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia                                     | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| No me produce estrés    | 12  | 26.7       | 9  | 20.0       | 7   | 15.6       | 15   | 33.3       |
| Me produce poco estrés  | 20  | 44.4       | 22   | 48.9       | 25  | 55.6       | 14   | 31.1       |
| Me produce mucho estrés | 13  | 28.9       | 14   | 31.1       | 13  | 28.9       | 16   | 35.6       |
| Total                   | 45  | 100.0      | 45   | 100.0      | 45  | 100.0      | 45   | 100.0      |

Según la Tabla 9, podemos observar que del 100% de los encuestados el nivel de estrés laboral que genera el factor organizacional, es el liderazgo organizacional en un 35.6%, seguido de las exigencias del rol en un 31.1% y el mínimo generador de estrés son las exigencias de las tareas y la estructura organizacional en un 28.9.

Fuente elaboración propia.

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Z de la distribución

Normal

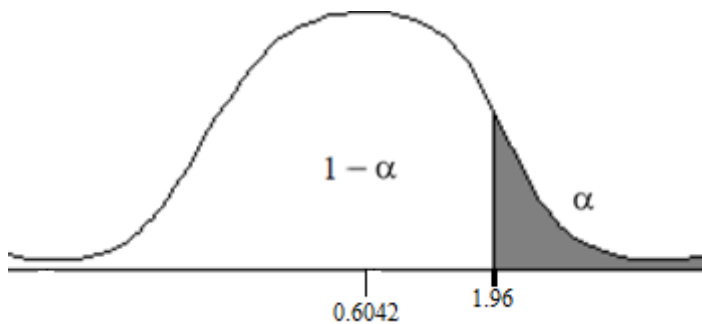
La función de prueba para muestras de  $n \geq 30$  es:

$$z_o = \frac{P - p_o}{\sqrt{p_o(1-p_o)/n}} \rightarrow n_{(0,1)}$$

$$Z_c = \frac{0.289 - 0.25}{\sqrt{0.25(1 - 0.25)/45}}$$

$$Z_c = 0.6042$$

Región de rechazo y aceptación:



*Figura 5* Zona de aceptación del factor organizacional

### Toma de decisión:

Como  $Z_c = 0.6042$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. no es la estructura de la organización en un 25%.

#### 4.2.4 Análisis, interpretación de los resultados

### PRUEBA DE HIPOTESIS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 3

$H_0$ : El factor individual genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.R.L. no son los problemas familiares en un 25%.

$H_a$ : El factor individual genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.R.L. son los problemas familiares en un 25%.

Tabla 10

*Nivel de estrés laboral que genera el factor individual, según los problemas familiares, económicos y la personalidad, en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L.*

| Ítem                    | Cuanto estrés le producen las relaciones con los miembros de su familiar |            | Cuanto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su familia |            | Cuanto estrés le produce la situación económica actual en su familia |            | Cuanto estrés le produce los compromisos que contrae con la organización |            |
|-------------------------|--|------------|---|------------|--|------------|--|------------|
|                         | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| No me produce estrés    | 9  | 20.0       | 11  | 24.4       | 7  | 15.6       | 17   | 37.8       |
| Me produce poco estrés  | 22   | 48.9       | 14  | 31.1       | 12   | 26.7       | 20   | 44.4       |
| Me produce mucho estrés | 14   | 31.1       | 20  | 44.4       | 26   | 57.8       | 8  | 17.8       |
| Total                   | 45   | 100.0      | 45  | 100.0      | 45   | 100.0      | 45   | 100.0      |

Según la Tabla 10, podemos observar que del 100% de los encuestados el nivel de estrés laboral que genera el factor individual, son los problemas económicos en un 57.8% seguido de los problemas familiares en un 44.4% y con un 17.8% la personalidad.

Fuente elaboración propia

Margen de error o significancia:

$$\alpha = 5\%$$

La función de la prueba estadística a usar es: La prueba Z de la distribución

Normal

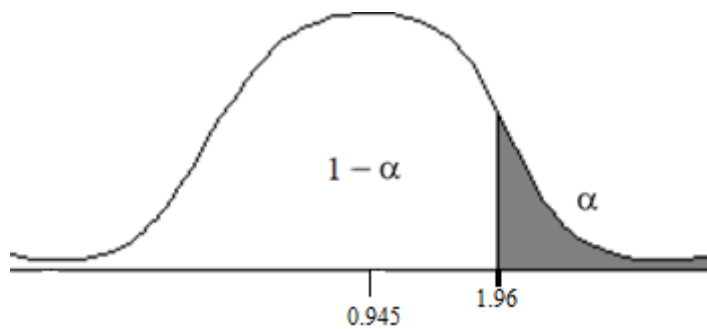
La función de prueba para muestras de  $n \geq 30$  es:

$$z_o = \frac{P - p_o}{\sqrt{p_o(1-p_o)/n}} \rightarrow n_{(0,1)}$$

$$Z_c = \frac{0.311 - 0.25}{\sqrt{0.25(1 - 0.25)/45}}$$

$$Z_c = 0.945$$

Región de rechazo y aceptación:



*Figura 6 Zona de aceptación del factor ambiental*

### **Toma de decisión:**

Como  $Z_c = 0.945$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor individual genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. no son los problemas familiares en un 25%.

### 4.3 Interpretación de resultados y discusión.

Según la tabla 1 podemos observar que el 100% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. son de género masculino. Esto se debe al rubro de la actividad de la empresa, el físico que se necesita para poder desarrollar las actividades hace que solo trabajen varones, sin embargo consultado con los trabajadores se pudo averiguar que anteriormente había un colaborador de sexo femenino pero que no podía desarrollar el trabajo satisfactoriamente porque a veces se necesita de fuerza del sexo masculino por ende era complicado que desarrolle las actividades y al poco tiempo se retiró del trabajo esto demuestra que la empresa tiene las puertas abiertas a ambos sexos para el trabajo sin embargo lo ideal es que sean masculinos por ese motivo todos son varones.

Según la tabla 2 podemos observar que la mayoría, un 26.7%, de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tiene

edades entre 25 y 31 años, un 24.4% tiene edades entre 32 y 37 años, un 24.4% también tienen edades entre 38 a 43 años, un 15.6% tienen entre 44 a 49 años y sólo un 8.9% entre 50 a 55 años. Es decir que puede haber trabajadores de todas las edades, esto en la empresa no es un requisito o límite para prestar el servicio, como todos sabemos solo se necesita tener licencia de conducir y conocimientos básicos de mecánica para desarrollar el trabajo, esto facilita a las personas que no hayan podido tener estudios superiores y que puede resultar dificultoso buscar trabajo por ello pueden laborar como conductores en diferentes empresas, claro se debe de tomar en cuenta el tipo de licencia que se necesita para prestar servicios interprovinciales ya que se necesita mucha responsabilidad y concentración en el desarrollo del traslado de las personas de un punto específico a otro punto de llegada determinada por el MTC.

Según la tabla 3 podemos observar que el 24.4% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen estudios primarios, la mayoría que representa al 71.1% cuentan con estudios secundarios y sólo el 4.4% de ellos tienen estudios superiores. Es decir que en muchos trabajos lo primero que les solicitan es un currículum lleno de experiencia laboral en diferentes áreas cosa que no todos alcanzan a tener estudios superiores, por eso es difícil encontrar trabajo en empresas reconocidas a nivel regional y nacional, por ello que un trabajo fácil y práctico que se puede realizar es ser conductor, anteriormente el MTC brindaba las licencias de conducir a personas con el grado de instrucción primaria y era más fácil la obtención del mismo, sin embargo los tiempos han cambiado se ha visto por conveniente que requisito indispensable para la misma sea grado de estudios secundario esto no quiere decir que los que hayan podido obtener sus licencias con solo la educación primaria deja de valer, pero que se tiene que renovar

en el tiempo indicado en sus licencias, y ese motivo la mayoría de los encuestados tienen un nivel de educación secundaria por el mismo hecho que se les solicita cuando tramitan su licencia de conducir.

Según la Tabla 4 podemos observar que el 24.4% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. son solteros, la mayoría que representan al 60.0% son casados, un 8.9% son viudos y sólo el 6.7% de ellos son divorciados. Es decir que la mayoría de las personas que trabajan como conductores son casados y laboran día a día para generar ingresos a sus familias ya que también contraen compromisos con las mismas, en un menor porcentaje son solteros por el mismo hecho que un conductor puede estar de un lugar a otro durante el día entonces, entre viudos y divorciados se da por la misma sociedad y diferencia de caracteres personales o la incompatibilidad de las personas.

Según la Tabla 5 podemos observar que el 55.6% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen entre 1 y 3 hijos, el 15.6% tienen entre 4 y 6 hijos y el 28.9% de ellos no tienen hijos. Es decir que los colaboradores no solo tienen compromisos con ellos mismo como personas, sino que tienen hijos por los cuales deberán de salir adelante y brindarle educación hasta que sean profesionales esto estimula a que trabajen por que de ellos depende el futuro de sus hijos, muchos más presionados los que tienen entre 4 y 6 hijos por que muchas veces la remuneración del trabajo no es lo óptimo que se piensa alcanzar y puede que se frustren durante el desarrollo de la actividad. Y los que no tiene hijos pues trabajan sin presión por que solo deben de generar ingresos para ellos mismo, bueno quizá para ayudar en sus familias, pero no al 100% entonces sus desenvolvimientos pueden ser más favorable por que no existe presión en ese sentido.

Según la Tabla 6, en lo que respecta a la antigüedad o tiempo de permanencia en la empresa, podemos observar que el 17.8% de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. tienen menos de 1 año de permanencia, un 42.2% que representan a la mayoría tienen entre 1 y 3 años y un considerable 40.0% del total tienen más de 3 años de antigüedad en la empresa. Es decir que en la empresa ahí fidelidad de parte de los colaboradores por que un buen porcentaje está más de tres años, esto ayuda a fortalecer los objetivos que quieren alcanzar y que mejor que tener trabajadores fidelizados comprometidos con su labor y querer lograr metas, y que el otro porcentaje tiene entre tres años laborando quiere decir que ya conocen el mecanismo del trabajo ayuda porque no se necesitara inducción o reclutamiento de otras personas para que laboren dentro de la empresa sino que ellos mismos pueden fidelizarse y así ser más trabajadores que se encuentren bien con la labor que desempeñen y que no busquen otros trabajos para poder realizar y solo uno que otro decide salir del trabajo pero esto no afecta considerablemente al logro de objetivos trazados por la misma.

### **Objetivo general**

Según la tabla 7 Como  $Z_c = 0.3354$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el nivel de Estrés de los trabajadores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es alto en menos o igual del 20%, esto debido a que el 22.2% de ellos tienen un nivel alto de estrés laboral. Si bien es cierto es mayor en un 2.2%; esta diferencia no es significativa. Muchas veces se cree que un trabajador puede estar estresado en un nivel alto por diferentes motivos estos pueden ser diferentes, ya sean motivos personales o laborales ya que ellos son responsables de vidas

humanas en un momento menos esperado puede suceder un accidente, o puede haber fallas mecánicas que escapa de sus posibilidades para solucionarlo, los resultados indicaron que el 22% de los colaboradores sufre un nivel de estrés alto, esto no quiere decir que el resto no sufre de estrés solo que puede tener un estrés moderado, pero el estrés que sufren los colaboradores no es malo sino que se puede utilizar para mejorar sus capacidades, desarrollar sus actividades con mayor esmero y que ese estrés se vuelva positivo logrando excelencia en el desarrollo de sus actividades. El estrés debe de aprovecharse de la mejor maneja y la empresa debe de encargarse de que esta pueda ayudar a lograr metas en la empresa.

### **Objetivo específico 1.**

Según la tabla 8 Como  $Z_c = -0.093$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor ambiental que genera menos estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es el factor político en un 15.6% es decir que en la empresa se mantiene al margen de la política ya que ellos tienen permisos formales para prestar los servicios interprovinciales y si hay cambios de gestión o nuevos dirigentes pues no afecta los permisos que ya tienen para prestar dichos servicios, sin embargo lo que preocupa a los colaboradores es la incertidumbre tecnológica, si bien sabemos ellos prestan servicios en vehículos modernos, pero la tecnología cambia cada año y el vehículo que se utiliza para prestar los servicios tiene una depreciación que causa perdida a los propietarios y no solo eso, sino que los clientes exigen vehículos modernos y para adquirir otra unidad vehicular es generar más gasto, entonces el avance de la tecnología es un factor que preocupa a todos los transportistas y debemos pensar en ello.

**Objetivo específico 2.**

Según la tabla 9 Como  $Z_c = 0.6042$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. no es la estructura de la organización en un 25% es decir que la organización tiene metas definidas y objetivos que se están alcanzando y es algo que no preocupa a los dirigentes de la misma, sin embargo algo que no se debe dejar de lado es que el trabajo en equipo es muy importante y se necesita un liderazgo organizacional y en los resultados se obtuvo que 35.6 sufre un nivel alto de estrés por ello se debe tener en cuenta ese resultado para poder solucionarlo, para que los colaboradores puedan trabajar de una manera común y que los resultados sean más óptimos, no dejando de la lado las exigencias del rol y de las tareas que también son importantes en una organización.

**Objetivo específico 3.**

Según al tabla 10 Como  $Z_c = 0.945$  pertenece a la región de aceptación, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indica que el factor individual genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. no son los problemas familiares en un 25%, porque el porcentaje de los problemas familiares en los colaboradores que generan estrés es un 44.4% a diferencia de los problemas económicos que si generan mayor estrés laboral en un 57.8% puesto que los colaboradores tienen una familia a la que deben de sustentar día a día, entonces cuando el dinero es escaso muchos de los colaboradores salen de casa con los problemas en la mente o pensando en cómo solucionar o de donde sacar dinero, esto hace que no estén

concentrados en el trabajo y que sientan estrés al pensar en sus problemas económicos que implica muchas cosas dentro y fuera de la organización o del desarrollo de sus actividades, lo que si queda claro en que ellos saben que son los responsables de una familia y que de ellos depende el futuro de la misma.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación que se ha desarrollado se concluye que el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 es alto en un 22% de todos los encuestados, que el 60% tiene un nivel de estrés laboral medio y que solo el 18% tiene un nivel de estrés laboral bajo. Estos resultados permiten afirmar que el 100% de los encuestados de la empresa sufren estrés laboral.

Los resultados obtenidos nos permiten concluir que el factor ambiental genera estrés laboral en los conductores, y que la incertidumbre tecnológica preocupa en un 24.4% categorizado como nivel alto de estrés laboral y que este es generador de estrés laboral en los mismos.

El estrés en el entorno laboral representa una amenaza para los trabajadores y se determina que el factor organizacional produce estrés laboral ya que cada persona reacciona de manera diferente esto hace que el liderazgo organizacional no funcione correctamente entre trabajadores y se evidencia en los colaboradores de la empresa de estudio afectado el trabajo en equipo.

También se concluye que el factor individual genera estrés laboral de los colaboradores de la empresa este se relaciona con los problemas económicos en el ambiente familiar y las necesidades que puedan tener los colaboradores, afecta a los colaboradores porque muchos de ellos tienen familia y hace que de los factores ya mencionados este es el que tiene mayor incidencia en el mismo ya que los problemas familiares se viven dentro y fuera de la organización esto hace que sea más difícil de controlar.

## RECOMENDACIONES

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. se recomienda:

Tomar medidas preventivas ya que no todos los colaboradores de la empresa sufren de estrés laboral alto, tener estrés laboral no quiere decir que es el fin del cumplimiento de objetivos de la empresa, sino que se deben de considerar para poder ayudar a los colaboradores porque no podemos escapar del estrés laboral, ya que es parte de nuestra vida, deben de aprender a enfrentar y controlarlo.

Se recomienda a los representantes de la empresa de transportes Express San Pedro, elaboren un cronograma para que se realicen el cambio de unidades vehiculares nuevas según el tiempo establecido por la Ley para que disminuya el estrés laboral que genera la incertidumbre tecnológica.

Una de las medidas adecuadas para enfrentar el estrés laboral es realizar actividades recreativas, deporte para que la mente se libere de los pensamientos negativos, fortaleciendo la comunicación entre los trabajadores y aumente su participación para la toma de decisiones ante situaciones y sucesos de la vida de esta manera se podrá mejorar el liderazgo organizacional.

Se recomienda a los directivos de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. prestar más atención a sus colaboradores y brindarles ayuda si la necesitan, facilitando información en cuanto al desarrollo de su trabajo, proporcionar retos y competencias entre los colaboradores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la empresa.

La principal medida y consejo que ayuda a prevenir y combatir el estrés laboral empieza por uno mismo, una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es separar los problemas personales con los problemas del entorno laboral, intentar olvidarse de lo que pase en el entorno familiar y llegar al trabajo con un fin y propósito de hacer las cosas bien.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acosta Vera, J. M. (2008). *Gestión del estrés: como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. Barcelona: Bresca Editorial, S.L.
- Acosta, N. (2009). *Estrés laboral en directivos de entidad bancaria*. (Tesis de maestría), Universidad de Zulia: Venezuela.
- Arias, G. (2012). Occupational Stress of workers analyzed from an approach to vitalevents. *Scielo*, 535.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 28-29-30-36.
- Azocar, M., & Betancourt, Y. (2011). *Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá (Huapa) Cumaná, Estado Sucre. Año 2010*. (Tesis de pregrado), Universidad de Oriente Núcleo de Sucre: Venezuela.
- Banda Lozano, M. N., & Santamaría Manay, C. N. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A. de la agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014*. (Tesis de Pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Perú.
- Bisquerra, R. A. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Borobia Fernández, C. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. Madrid: La Ley de Edición.
- Bosqued Lorente, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. Rotapapel.
- Burke, R., & Cooper, C. (2008). *Building More Effective Organizations: HR Management and Performance in Practice*. Canada: Cambridge.
- Delgadillo, L. G. (2011). *Factores Psicosociales. Una crítica a su definición*. Ediciones Mínimas.
- Fuster, F., & Fabra, F. (2007). *Retos laborales del nuevo milenio*. Madrid.
- Gestión. (11 de diciembre de 2014). *Gestión*. Acceso en 11 de 06 de 2016, disponible en ¿Estrés laboral? empresas pierden 2800 por trabajador : <http://gestion.pe/empleo-management/estres-laboral-empresas-pierden-us-2800-trabajador-al-ano-culpa-este-mal-2116382>
- Gonzales Acabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- González García, M. (2006). *Manejo del estrés*. Málaga: INNOVA.
- González Ramírez, M., Landero Hernández, R., Maruris Reducindo, M., Cortes Genchi, P., Vega Mendoza, R., & Godínez Jaimes, F. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST*, 2.

- Guadalupe, L. A. (2009). *Psicología de la salud y calidad de vida* (Tercera edición ed.). Editora de producción, Gloria Luz Olguin Sarmiento.
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación. *Quinta Edición*, 656. McGraw-hill/Interamericana Editores S.A.
- Isabel, P. (2007). *!No puedo mas! Intervencion cognitivo - conductual*. Madrid: España S.A. 2007.
- Inciarte Lavieri, E. (2012). *Estrés académico en estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bioanálisis*. (Tesis de doctorado), Universidad de Alcalá: Venezuela.
- Jesus. (2000). *Santa Biblia* (Vols. Nueva Reina - Valera 2000). Ediciones New Life.
- Lam Barry, F., Maricela Trujillo, M., & Guadalupe Cumbres, C. (2016). Stress from an administrative perspective in public transport drivers in Mexico City: Minibus and metrobus. *Redalyc*, 2.
- Lopez, J. M. (2015). *Estre Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Diaz de Santos.
- Mamani, F. (2016). Accidente de Transito deja mas de 15 heridos. Puno. Fuente: <http://www.pachamamaradio.org/regional/976-via-puno-juliaca-accidente-de-transito-deja-mas-de-15-heridos>
- Miranda, B. (2008). *Estres laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani"*. (Tesis de maestría), Universidad Católica Andrés Bello: Venezuela.
- Mondy, R., & Robert, M. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson educación.
- Noticias, A. (19 de Julio de 2013). Intensa nevada origino varios accidentes vehiculares en la carretera Arequipa- Puno. Puno, Puno.
- Noticias, A. (28 de 02 de 2013). Once muertos y seis heridos graves tras choque frontal en via Puno - Juliaca. Puno, Puno. Fuente: <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/oncemuertos-y-seis-heridos-graves-tras-choque-frontal-en-via-puno-juliaca-n102930>
- Oblitas Guadalupe, L. (2009). *Psicología de la salud y calidad de vida*. Australia: Editora de producción.
- Organización Mundial de la salud (2008). *Organización del Trabajo y del Estrés*. Fuente: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1).
- Peiro Silla, J. (2009). *Estres laboral y riesgos psicosociales investigaciones recientes para su analisis y prevencion*. España: Publicaciones de la universidad de Valencia.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Scielo*, pp. 72-78.
- RPP. (2015). *RPP noticias*. Fuente: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>

- Ruiz, A. G. (2003). *Manual para la prevencion de riesgos laborales en las oficinas*. Fundacion Confemetal. Fonte:  
[https://books.google.com.pe/books?id=pik6EZ1qNj8C&pg=PA145&dq=factores+psicosociales+definici%C3%B3n&hl=qu&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pik6EZ1qNj8C&pg=PA145&dq=factores+psicosociales+definici%C3%B3n&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Sanchez Florencia, C. (2011). *Estres laboral, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de pregrado), Universidad Abierta Interamericana: Buenos Aires.
- Santibanez Lara, I., & Sanchez Vega, J. (2007). *Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el trabajo y analisis del trabajo pesado*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Silla, J. M. (2009). *Estres laboral y riesgos psicosociales investigaciones recientes para su analisis y prevencion* (Universidad de Valencia ed.).
- Stora, J. (1991). *El Estrés*. Paris: Publicaciones Cruz.
- Verda, J. M. (2011). *Gestion del Estres*. Bresca Editorial, S. L. Barcelona, 2008.
- Wayne , M., & Robert, N. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson educacion.

# ANEXOS

## Anexo 1 Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016

| Título  | Planteamiento del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Diseño  |
|---|--|--|--|---|
| <p>Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016</p> | <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?</p> <p><b>Problema Específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son los factores ambientales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los factores organizacionales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los factores individuales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016?</p> | <p>Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Precisar los factores ambientales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.</p> <p>Describir los factores organizacionales que generan nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.</p> <p>Indagar los factores individuales que general nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.</p> | <p>En el 2016 más del 20% de los colaboradores de la Empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. presenta un nivel de estrés laboral alto.</p> <p><b>Hipótesis Secundaria:</b></p> <p>El factor ambiental que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es la incertidumbre económica en un 25%.</p> <p>El factor organizacional que genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. es la estructura de la organización en un 25%.</p> <p>El factor individual genera mayor estrés laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.R.L. son los problemas familiares en un 25%.</p> | <p>Enfoque de la investigación:</p> <p>Cualitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> |

## Anexo 2 Matriz Instrumental

**Título:** Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016

| TITULO   | VARIABLE       | DIMENSIONES                   | INDICADORES                       | FUENTES DE INFORMACION   | INSTRUMENTOS |
|--|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------|
| Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 | Estrés Laboral | 1.- Factores ambientales      | a.- Incertidumbre económica       | Primarias<br>Secundarias | Encuestas    |
|  |                |                               | b.- Incertidumbre política        |                          |              |
|  |                |                               | c.- Incertidumbre tecnológica     |                          |              |
|  |                | 2.- Factores organizacionales | a.- Exigencias de las tareas      | Primarias<br>Secundarias | Encuestas    |
|  |                |                               | b.- Exigencia del rol             |                          |              |
|  |                |                               | c.- Estructura de la organización |                          |              |
|  |                |                               | d.- Liderazgo organizacional      |                          |              |
|  |                | 3.- Factores individuales     | a.- Problemas familiares          | Primaria<br>Secundarias  | Encuestas    |
|  |                |                               | b.- Problemas económicos          |                          |              |
| c.- La personalidad  |                |                               |                                   |                          |              |

## Anexo 3 Operacionalización de la variable

| <b>VARIABLE</b> | <b>DIMENSIONES</b>        | <b>INDICADORES</b>            |
|-----------------|---------------------------|-------------------------------|
| Estrés laboral  | Factor ambientales        | Incertidumbre económica       |
|                 |                           | Incertidumbre política        |
|                 |                           | Incertidumbre tecnológica     |
|                 | Factores organizacionales | Exigencias de las tareas      |
|                 |                           | Exigencia del rol             |
|                 |                           | Estructura de la organización |
|                 |                           | Liderazgo organizacional      |
|                 | Factores individuales     | Problemas familiares          |
|                 |                           | Problemas económicos          |
|                 |                           | La personalidad               |

Anexo 4 Instrumento  
CUESTIONARIO PARA COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES  
EXPRESS SAN PEDRO S.C.R.L.

**Instrucciones:** Suministre la información que se solicita, marcando con una equis

(X) la opción que considere pertinente a su caso particular:

**DATOS GENERALES**

- 1.- Genero: ( ) Masculino ( ) Femenino
- 2.- Edad:
- 3.- Grado de instrucción:
- Primaria ( )
  - Secundaria ( )
  - Superior ( )
- 4.- Estado civil
- Soltero ( )
  - Casado ( )
  - Viudo ( )
  - Divorciado ( )
5. Número de personas que integran su grupo familiar:
- Entre 1 y 3 hijos
  - Entre 4 y 6 hijos
  - Más de 6
  - No tengo hijos
- 6.- Antigüedad en la institución
- Menos a 1 año ( )
  - Entre 1 y 3 años ( )
  - Entre 3 a más años ( )

**MEDICION DEL ESTRÉS LABORAL**

A continuación, se presentan una serie de interrogantes relacionadas con el estrés laboral en los colaboradores de la empresa transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016.

Considere la valoración siguiente:

Me produce mucho estrés (M.E =3)  
Me produce poco estrés (P.E. =2)  
No me produce estrés (N.E. =1)

|                        |   |   |   |
|------------------------|---|---|---|
| <b>DIGA USTED QUE:</b> | 1 | 2 | 3 |
|------------------------|---|---|---|

| <b>FACTORES AMBIENTALES DEL ESTRÉS LABORAL</b>   | 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|---|
| 1.- Cuanto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo |   |   |   |
| 2.- Cuanto estrés le produce la situación política que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo  |   |   |   |
| 3.- Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral         |   |   |   |

4.- Cual de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted:

- a.- Cambios tecnológicos
- b.- Las condiciones físicas en su trabajo
- c.- Problemas familiares
- d.- Ninguna de las anteriores

| <b>FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL</b>  | 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|---|
| 5.- Indique cuanto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza                        |   |   |   |
| 6.- Señale cuanto estrés le producen las actividades que realiza en su trabajo   |   |   |   |
| 7.- Señale cuanto estrés le produce las políticas salariales vigentes en la Empresa Transportes Express San Pedro S.C.R.L. |   |   |   |
| 8.- Indique usted cuanto estrés le produce la falta de instrucción para realizar su trabajo                                |   |   |   |

9.- Indique el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo

- a.- Mental
- b.- Físico
- c.- Ambos
- d.- Ninguna de las anteriores

10.- Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada

- a.- Siempre
- b.- A veces
- c.- Nunca

| <b>FACTORES INDIVIDUALES DEL ESTRÉS LABORAL</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> |
|---|----------|----------|----------|
| 11.- Diga cuanto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar                |          |          |          |
| 12.- Indique cuanto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar |          |          |          |
| 13.- Señale cuanto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar                 |          |          |          |
| 14.- Indique usted cuanto estrés le produce los compromisos que contrae con la organización             |          |          |          |

15.-Con qué frecuencia ha sentido tensión en su trabajo

- a.- Siempre
- b.- A veces
- c.- Nunca

## Anexo 5 Validación de Instrumento

### 1. FICHA TECNICA

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Autores                 | : Bra. Azocar, Marian<br>Bra. Betancourt, Yarinett |
| Adaptado por            | : Susan Larico Apaza                               |
| Año de Edición          | : 2010.  |
| Ámbito de Aplicación    | : Sector Laboral                                   |
| Forma de Administración | : Individual y Colectiva                           |

Para ser llenado por los colaboradores de la empresa transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016

### 2. BAREMOS DE ESTRÉS LABORAL

| <b>ESTRÉS LABORAL</b> | <b>Factores ambientales</b> | <b>Factores Organizacionales</b> | <b>Factores Individuales</b> | <b>GLOBAL</b> |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------|
| <b>Alto</b>           | 11 a 13                     | 15 a 18                          | 12 a 15                      | 36 a 46       |
| <b>Medio</b>          | 7 a 10                      | 11 a 14                          | 8 a 11                       | 26 a 35       |
| <b>Bajo</b>           | 4 a 6                       | 6 a 10                           | 5 a 7                        | 15 a 25       |

### 3. INFORME DE VALIDACIÓN

Validación del instrumento: Para validar el instrumento se solicitó el juicio de expertos, siendo validado por la Mg. Ingrid Rodríguez Chokewanca, Ing. Madeleine Ticona Condori, estos expertos también evaluaron la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción, de

contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2003). Se aplicó el instrumento a un grupo piloto, con características similares a las de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L.; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento; mediante el análisis factorial (ver Anexo 7) de ítem por ítem del test, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad del instrumento, mediante el alfa de Crombach (ver Anexo 6) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.667 que es valorado como alto o consistente se hizo lo mismo con los tres Factores del instrumento (Ambientales, Organizacionales, Individuales) y se obtuvo los siguientes coeficientes: Ambientales : 0.366, Organizacionales: 0.454, Individuales: 0.724. El instrumento queda expedito para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.



*Una Institución Adventista*

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TITULO DE LA INVESTIGACION: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EXPRESS SAN PEDRO  
S.C.R.L. JULIACA, 2016**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**


**INSTRUCTIVO**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los Items propuestos.

**Emplee los siguientes criterios de evaluación.**

**A. De acuerdo D. En Desacuerdo**

| N°                  | Aspectos a considerar  | A       | D |
|---------------------|--|---------|---|
| 1                   | Las preguntas responden a las objetivos de la investigación    | X       |   |
| 2                   | Los ítems miden las variables de estudio                       | X       |   |
| 3                   | El instrumento persigue los fines del objetivo general         | X       |   |
| 4                   | El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos | X       |   |
| 5                   | Las ideas planteadas son representativas del tema              | X       |   |
| 6                   | Hay claridad en los ítems                                      | X       |   |
| 7                   | Las preguntas responden a un orden lógico                      | X       |   |
| 8                   | El número de ítems por dimensiones es el adecuado              | X       |   |
| 9                   | El número de ítems por indicador es el adecuado                | X       |   |
| 10                  | La secuencia planteada es adecuada                             | X       |   |
| 11                  | Las preguntas deben ser reformuladas*                          |         | X |
| 12                  | Debe considerar otros ítems                                    |         | X |
| * Explique al final |  |         |   |
|                     | Observaciones  | Ninguna |   |
|                     | Ya fueron levantadas las observaciones dadas anteriormente     |         |   |

  
**Ingrid R. Rodríguez Chokewanca**  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 799



*Una Institución Adventista*

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TITULO DE LA INVESTIGACION: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EXPRESS SAN PEDRO S.C.R.L. JULIACA, 2016**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**INSTRUCTIVO**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los Items propuestos.

**Emplee los siguientes criterios de evaluación.**

**A. De acuerdo D. En Desacuerdo**

| N°                  | Aspectos a considerar  | A | D       |
|---------------------|--|---|---------|
| 1                   | Las preguntas responden a las objetivos de la investigación    | X |         |
| 2                   | Los ítems miden las variables de estudio                       | X |         |
| 3                   | El instrumento persigue los fines del objetivo general         | X |         |
| 4                   | El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos | X |         |
| 5                   | Las ideas planteadas son representativas del tema              | X |         |
| 6                   | Hay claridad en los ítems                                      | X |         |
| 7                   | Las preguntas responden a un orden lógico                      | X |         |
| 8                   | El número de ítems por dimensiones es el adecuado              | X |         |
| 9                   | El número de ítems por indicador es el adecuado                | X |         |
| 10                  | La secuencia planteada es adecuada                             | X |         |
| 11                  | Las preguntas deben ser reformuladas*                          |   | X       |
| 12                  | Debe considerar otros ítems                                    |   | X       |
| * Explique al final |  |   |         |
|                     | Observaciones  |   |         |
|                     | Ya fueron levantadas las observaciones dadas anteriormente     |   | Ninguna |

  
**Madeleine N. Ticona Condori**  
 Ing. Estadístico e Informático  
 CIP: 156018 / COESPE: 794

## Anexo 6 Estadística de Fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad       |                  |                |
|----------------------------------|------------------|----------------|
| Dimensiones                      | Alfa de CronBach | N de elementos |
| <b>Factores ambientales</b>      | .366             | 4              |
| <b>Factores Organizacionales</b> | .454             | 6              |
| <b>Factores Individuales</b>     | .724             | 5              |
| <b>Global</b>                    | .667             | 15             |

## Anexo 7 Análisis Factorial

| Comunalidades  |         |            |
|--|---------|------------|
|  | Inicial | Extracción |
| Diga cuanto estrés le produce la situación económica que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo:     | 1.000   | .885       |
| Diga cuanto estrés le produce la situación política que vive el país actualmente siempre que afecte su trabajo:      | 1.000   | .731       |
| Indique cuanto estrés le producen los cambios tecnológicos que se manifiestan en su ámbito laboral                   | 1.000   | .903       |
| Cuál de estas situaciones es considerada como el mayor originador de estrés para usted:                              | 1.000   | .745       |
| Indique cuanto estrés le produce el grado de dificultad de las tareas que habitualmente realiza:                     | 1.000   | .798       |
| Señale cuanto estrés le producen las actividades que realiza en su trabajo:  | 1.000   | .851       |
| Señale cuanto estrés le produce las políticas salariales vigentes en la Empresa San Pedro S.R.L:                     | 1.000   | .829       |
| Indique usted cuanto estrés le produce la falta de instrucciones para realizar su trabajo:                           | 1.000   | .815       |
| Indique el mayor tipo de esfuerzo que le exigen las funciones que lleva a cabo en su trabajo                         | 1.000   | .889       |
| Con qué frecuencia su supervisor inmediato reconoce su esfuerzo en su ambiente de trabajo en cada jornada realizada: | 1.000   | .821       |
| Diga cuanto estrés le producen las relaciones con los miembros de su grupo familiar:                                 | 1.000   | .885       |
| Indique cuanto estrés le produce la condición de salud actual de los miembros de su grupo familiar:                  | 1.000   | .832       |
| Señale cuanto estrés le produce la situación económica actual en su grupo familiar:                                  | 1.000   | .821       |
| Indique usted cuanto estrés le produce los compromisos que contrae con la organización                               | 1.000   | .834       |
| Con qué frecuencia ha sentido tensión en su trabajo:   | 1.000   | .880       |
| <b>Método de extracción: análisis de componentes principales.</b>  |         |            |

