



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN
LOS NIVELES DE ESTRES DE LOS CONDUCTORES DE BUS
INTERPROVINCIAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
SALAZAR. LIMA. 2016**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

AUTOR:

Bach. Yosi Tamira Capcha Cuyutupa

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

.....

MGTR. NESTOR OLLAIS RIVERA

Asesor de tesis

JURADO EXAMINADOR

.....
**DRA. MARCELA ROSALINA
BARRETO MUNIVE**
Presidente

.....
**DRA. LUZMILA VARGAS
GRANADOS**
Secretaria

.....
**DR. YRENEO EUGENIO
CRUZ TELADA**
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis va dedicado en primer lugar a nuestro Padre Celestial Jehová y a su adorado hijo Jesús por darme la vida y cuidarme; en segundo lugar lo dedico a mí; y en tercer lugar hago mención a mis abuelos Leonor y Elías que están en el cielo, mis abuelos Victoria y Roque que son como mis padres, también a mis padres Felimon y Mirella, mi tía Estela, mis hermanos Marilyn, Yen, Erick y especialmente a mi hermano Klif por comprenderme y tenerme paciencia; y especialmente dedico este trabajo a mis perritos a los que están en el cielo y a los que están en mi casa ellos son mi adoración y motivación para cumplir objetivos trazados.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fortalezas necesarias y guiar mis pasos día a día; especialmente agradezco a mi gran amiga Roxana Patrón quien me ayudo asesorando esta investigación y apoyarme cuando lo necesito; también a mi hermanito Klif Dalton Elías quien siempre está ahí para apoyarnos en algunas dudas que se presentan y por ultimo agradezco al asesor de la investigación al Magíster Néstor Ollais Rivera.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia que tiene la capacitación de personal en el nivel de estrés que tienen los conductores de bus interprovincial de la empresa de transporte Salazar en el 2016; también tiene como objetivo específicos identificar el nivel de capacitación de personal en los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar en el 2016, como segundo objetivo específico determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa de transportes Salazar en el 2016.

El tipo de investigación es aplicada porque se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico-social específico, es la utilización de conocimientos en la práctica. El enfoque corresponde a un estudio cuantitativo porque se plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno aunque en evolución; el presente estudio se enmarca dentro de un diseño investigación no experimental del tipo descriptivo- explicativo.

La población de estudio está formada por los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar, se trata de una población limitada de 30 personas de del sexo masculino,

Como instrumentos de recolección de datos de la variable independiente se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora y validado por especialistas; el cuestionario lleva como nombre "cuestionario para medir el nivel de capacitación de personal en los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar en el 2016" siendo determinado su nivel de confiabilidad por medio de la consistencia interna de sus dimensiones calculando su coeficiente de confiabilidad alfa de Crombach. Para la recolección de datos de la VD se utilizó la prueba estandarizada "escala de estrés laboral" o "The laboral stress Scale" cuyos autores son Mithely Troht y Jenna G. Anderson creado en EEUU el año 2001.

Se remarca el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir con el éxito del estudio.

Una vez recolectado los datos se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación.

Palabras claves: Capacitación de personal y estrés laboral.

ABSTRACT

The present research aims to determine the influence of the training of personnel on the level of stress of the interprovincial bus drivers of the Salazar transport company in 2016; Also aims to identify the level of training of personnel in the interprovincial bus drivers of the Salazar transport company in 2016, as the second specific objective to determine the level of work stress in the interprovincial transport bus drivers of the company Transport Salazar in 2016.

The type of research is application because it is fundamentally interested in the proposed solution in a specific physical-social context, is the use of knowledge in practice. The approach corresponds to a quantitative study because it poses a problem of study delimited and concrete on the phenomenon although in evolution; the present study is framed within a non-experimental research design of the descriptive-explanatory type.

The study population is formed by drivers of interprovincial transport bus company Salazar; it is a limited population of 30 people of male, Data collection instruments of the independent variable were used a questionnaire prepared by the researcher and validated by specialists; The questionnaire is called "questionnaire to measure the level of training of personnel in the interprovincial bus drivers of the Salazar transport company in 2016" being determined its level of reliability by means of the internal consistency of its dimensions calculating its coefficient of Alpha reliability of Crombach. The standardized "work stress scale" or "The labor stress scale" test was used for the data collection of the VD, whose authors are Mithely Troht and Jenna G. Anderson created in the USA in the year 2001. It emphasizes the anonymity of the form, as well as the sincerity of the responses issued to contribute to the success of the study. Once the data were collected, they were statistically systematized using the SPSS statistical software for the analysis, interpretation and final conclusions that are presented in detail in the research.

Key words: Training of personnel and work stress

INDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación del estudio	6
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2.1. Antecedentes nacionales	8
2.2.1. Antecedentes internacionales	12
2.2. Bases teóricas de las variables	19
2.2.1 Capacitación Laboral:	19
2.2.1.1 Definición de Capacitación:	19
2.2.1.2 Objetivos de la capacitación:	20
2.2.1.3 Importancia de la capacitación:	22
2.2.1.4 Programa de Capacitación:	23
2.2.1.5 Beneficios de la Capacitación Laboral:	26
2.2.2 Estrés	27
2.2.2.1 Definiciones:	27
	IX

2.2.2.2 Fases de estrés	28
2.2.2.3 Estrés Laboral	29
2.2.3.4 Causas de estrés laboral	30
2.2.2.5 Consecuencias del estrés laboral	37
2.2.2.6 Medidas preventivas del estrés	39
2.3 Definición de términos básicos	40
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis de la investigación	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicos	42
3.2. Variables de estudio	43
3.2.1. Definición conceptual	43
3.2.2. Definición operacional	44
3.3. Tipo y nivel de la investigación	45
3.3.1 Tipo de investigación	45
3.3.2 Nivel de investigación	45
3.3.3 Enfoque	46
3.3.2 Nivel de Investigación	46
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio	47
3.5.1. Población	47
3.5.2. Muestra	48

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	50
3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos	55
3.8. Aspectos éticos	56
IV. RESULTADOS	58
4.1. Resultados	58
4.1.1 Resultados generales por variables	58
4.1.2 Resultados por ítems	72
4.1.3 Análisis de correlación	116
4.1.4 Análisis predictivo	119
4.1.5 Análisis de confiabilidad	122
4.1.6 Prueba de hipótesis	124
V. DISCUSIÓN	
5.1. Análisis de discusión de resultados	125
VI. CONCLUSIONES	
6.1. Conclusiones	127
VII. RECOMENDACIONES	
7.1. Recomendaciones	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Validación de Instrumentos

Anexo 5: Matriz de Datos

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual	43
Tabla 2 Operacionalización de variables	44
Tabla 3 análisis de confiabilidad	56
Tabla 4 Nivel de V 1	59
Tabla 5 Nivel de V 2	59
Tabla 6 Nivel de la dimensión Conocimientos V1	60
Tabla 7 Nivel de la dimensión Habilidades V1	61
Tabla 8 Nivel de la dimensión Actitudes V1	62
Tabla 9 Nivel del factor Relación con los jefes V2	63
Tabla 10 Nivel del factor Preparación inadecuada V2	64
Tabla 11 Nivel del factor Carencia de sostén V2	65
Tabla 12 Nivel del factor Conflicto con otros trabajadores V2	66
Tabla 13 Nivel del factor Sobrecarga de trabajo V2	67
Tabla 14 Nivel del factor Incertidumbre respecto al tratamiento v2	68
Tabla 15 Nivel del factor Vulnerabilidad V2	69

Tabla 16 Nivel del factor Satisfacción V2	70
Tabla 17 Nivel del factor Autoestima V2	71
Tabla 18 de ítem Nro.1 V1	73
Tabla 19 de ítem Nro.4 V1	74
Tabla 20 de ítem Nro.10 V1	74
Tabla 21 de ítem Nro.15 V1	75
Tabla 22 de ítem Nro. 16 V1	75
Tabla 23 de ítem Nro. 18 V1	76
Tabla 24 de ítem Nro.8 V2	76
Tabla 25 de ítem Nro.9 V2	77
Tabla 26 de ítem Nro. 12 V	77
Tabla 27 de ítem Nro. 14 V2	78
Tabla de relaciones entre ítems (1)	78
Segunda relación establecida _ Ítems de Capacitación (V.1)	79
Tabla 28 de ítem Nro. 2 V1	81
Tabla 29 de ítem Nro. 3 V1	81
Tabla 30 de ítem Nro. 5 V1	82
Tabla 31 de ítem Nro. 6 V1	82
Tabla 32 de ítem Nro. 12 V1	83
Tabla 33 de ítem Nro. 13 V1	83
Tabla 34 de ítem Nro. 22 V2	84
Tabla de segunda relación establecida V1	85

Tercera relación establecida _ Ítems de Capacitación	87
Tabla 35 de ítem Nro.7 V2	87
Tabla 36 de ítem Nro. 8 V2	87
Tabla 37 de ítem Nro.8 V2	88
Tabla 38 de ítem Nro. 15 V2	88
Tabla 39 de ítem Nro. 26 V2	89
Tabla 40 de ítem Nro. 23 V2	89
Tabla 41 de ítem Nro. 25 V2	90
Tabla 42 de ítem Nro. 29 V2	90
Tabla 43 de ítem Nro.33 V2	91
Tabla 44 de ítem Nro. 34 V2	91
Tabla 45 de ítem Nro.35 V2	92
Tabla 46 de ítem Nro.35 V2	92
Tabla 3 de relaciones establecidas entre ítems de V1	93
Tabla 47 de ítem Nro. 11 V1	95
Tabla 48 de ítem Nro.14 V1	96
Tabla 49 de ítem Nro. 17 V1	96
Tabla 50 de ítem Nro. 22 V1	98
Tabla 51 de ítem Nro.2 V2	98
Tabla 52 de ítem Nro.11 V2	99
Tabla de relaciones establecidas entre ítems 4	99
Quinta relación establecida	
Tabla 53 de ítem Nro.13 V2	110

Tabla 54 de ítem Nro. 40 V2	101
Tabla 55 de relaciones entre ítems (3)	101
Tabla 56 de ítem Nro.19 V1	102
Tabla 57 de ítem Nro. 20 V1	102
Tabla 58 de ítem Nro. 21 V1	103
Tabla 59 de ítem Nro.3 V2	103
Tabla 60 de ítem Nro.4 V2	104
Tabla 61 de ítem Nro. 5 V	104
Tabla 62 de ítem Nro. 6 V2	105
Tabla 63 de ítem Nro. 7 V2	105
Tabla 5 de relaciones establecidas entre ítems	106
Tablas Análisis Anova	109
Tabla 64 Anova V1	109
Tabla 65 Anova V1	110
Tabla 66 Anova V1 dimensión conocimientos	111
Tabla 67 ANOVA V1 dimensión conocimientos	112
Tabla 68. Anova V 1 dimensión actitudes	113
Tabla 69. Anova V 1 dimensión actitudes	113
Tabla 70 dimensión Actitudes	114
Tabla 71. Análisis de normalidad de V1 _ V2	115
Tabla 72 Análisis de correlación entre V1 _ V2	118
Tabla 73 Resumen del modelo de regresión del factor Relación con jefes	119

Tabla 74 Resumen del modelo de regresión factor Preparación inadecuada	119
Tabla75 Resumen del modelo regresión de factor Preparación inadecuada	120
Tabla 76 Resumen del modelo de regresión del factor Incertidumbre respecto al tratamiento	121
Tabla 77 Resumen del modelo de regresión del factor Incertidumbre respecto al tratamiento	121
Tabla 78 Descriptivos y confiabilidad de las variables Capacitación de Personal y Estrés Laboral	123

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 variable uno	58
Grafico 2 variable dos	58
Grafico 3 dimensión Conocimientos	60
Grafico 4 dimensión Habilidades	61
Grafico 5 dimensión Actitudes	62
Grafico 6 factor relación con los jefes	63
Grafico 7 factor preparación inadecuada	64
Grafico 8 factor carencia de sostén	65
Grafico 9 factor conflicto con otros trabajadores	66
Grafico 10 factor sobrecarga de trabajo	67
Grafico 11 factor incertidumbre respecto al tratamiento	68
Grafico 12 factor vulnerabilidad	69
Grafico 13 factor satisfacción	70
Grafico 14 factor autoestima	71

Gráfico 15 Ítem 1 de Capacitación de Personal	73
Gráfico 16 Ítem 10 de Capacitación de Personal	73
Gráfico 17 Ítem 15 de Capacitación de Personal	74
Gráfico 18 Ítem 16 de Capacitación de Personal	74
Gráfico 19 Ítem 18 de Capacitación de Personal	75
Gráfico 20 Ítem 8 de Estrés Laboral	75
Gráfico 21 Ítem 9 de Estrés Laboral	76
Gráfico 22 Ítem 14 de Estrés Laboral	76
Gráfico 23 Ítem 18 de Estrés Laboral	77
Gráfico 24 Ítem 2 de Capacitación de Personal	77
Gráfico 25 Ítem 3 de Capacitación de Personal	78
Gráfico 26 Ítem 5 de Capacitación de Personal	81
Gráfico 27 Ítem 6 de Capacitación de Personal	81
Gráfico 28 Ítem 12 de Capacitación de Personal	82
Gráfico 29 Ítem 13 de Capacitación de Personal	82
Gráfico 30 Ítem 22 de Estrés Labora	83
Gráfico 31 Ítem 7 de Capacitación de Personal	83
Gráfico 32 Ítem 8 de Capacitación de Personal	84
Gráfico 33 Ítem 15 de Estrés Labora	87
Gráfico 34 Ítem 16 de Estrés Laboral	87
Gráfico 35 Ítem 17 de Estrés Laboral	88

Gráfico 36 Ítem 23 de Estrés Laboral	89
Gráfico 37 Ítem 25 de Estrés Laboral	89
Gráfico 38 Ítem 29 de Estrés Laboral	90
Gráfico 39 Ítem 33 de Estrés Labora	90
Gráfico 40 Ítem 34 de Estrés Laboral	91
Gráfico 41 Ítem 35 de Estrés Laboral	91
Gráfico 42 Ítem 11 de Capacitación de Personal	92
Gráfico 43 Ítem 14 de Capacitación de Personal	92
Gráfico 44 Ítem 17 de Capacitación de Personal	96
Gráfico 45 Ítem 2 de Estrés Laboral	96
Gráfico 46 Ítem 11 de Estrés Laboral	97
Gráfico 47 Ítem 13 de Estrés Laboral	97
Gráfico 48 Ítem 40 de Estrés Laboral	98
Gráfico 49 Ítem 19 de Capacitación de Personal	98
Gráfico 50 Ítem 20 de Capacitación de Personal	99
Gráfico 51 Ítem 21 de Capacitación de Personal	100
Gráfico 52 Ítem 3 de Estrés Laboral	101
Gráfico 53 Ítem 4 de Estrés Laboral	101
Gráfico 54 Ítem 5 de Estrés Laboral	102
Gráfico 55 Ítem 6 de Estrés Laboral	102
Gráfico 56 Ítem 7 de Estrés Laboral	103

Gráfico 57 Ítem 20 de estrés laboral	103
Gráfico 61 dispersión de puntos de capacitación de personal el factor preparación inadecuada	111
Gráfico 62 dispersión de puntos de la dimensión conocimientos y el factor preparación inadecuada	112
Gráfico 63 dispersión de puntos de la dimensión actitudes y el factor relación con los jefes	114
Gráfico 64 dispersión de puntos de la dimensión actitudes y el factor incertidumbre respecto al tratamiento	115

INTRODUCCION

La tesis titulada “Capacitación de personal y su influencia en el estrés laboral de los conductores de bus de la empresa de transportes Salazar en el 2016” tiene como objetivo la influencia que tiene la capacitación de personal en el nivel de estrés que tienen los conductores de bus interprovincial de la empresa de transporte Salazar en el 2016. La Tesis se encuentra compuesta en diferentes capítulos:

El Capítulo I, problemas de investigación, en este punto tenemos, Planteamiento del problema; en este apartado se ve la descripción del problema en la realidad; también esta formulación del problema, problema general, problemas específicos y justificación del estudio, en este apartado se justifica el problema donde se justifica la investigación desde el punto científico, técnico y psicológico. Los objetivos de la Investigación están incluidos en este capítulo aquí el objetivo general de la investigación se determinara si la capacitación de personal influye sobre los niveles de estrés delos conductores de bus de la empresa Salazar, los objetivos específicos se determinara saber cuál es el nivel de capacitación de los conductores de bus y con el segundo objetivo específico se determinara cual es el nivel de estrés laboral de los conductores de bus de la empresa de transportes Salazar en el 2016.

El capítulo II consta de marco teórico, que contiene antecedentes de investigación; antecedentes nacionales e internacionales; también está la base teórica de la variable independiente y dependiente con sus respectivos esquemas, al final del capítulo se detallan definiciones de términos técnicos.

El capítulo III consta de marco teórico, que contiene hipótesis de investigación, variables de estudio, tipos y nivel de investigación, diseño de la investigación; que es el plan o estrategia concebida para obtener información para obtenerla información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz 2014: McLaren 2014: Creswell, 2013, Hernández Sampieri et al, 2013 y Kalaian, 2008. Población, la población consta de 30 individuos quienes son los conductores de bus de la empresa Salazar; y la muestra de estudio también está conformado por el mismo número de la población, técnicas e instrumentos de

recolección de datos; en esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recoger información escrita sobre el tema de investigación , referida a capacitación de personal de conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar; en cuanto a los instrumentos se utilizó el cuestionario para medir el nivel de capacitación de personal que fue elaborado únicamente para ser utilizado para esta investigación y también se utilizó “La escala de estresores laborales” ; en este capítulo también esta los métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo IV que consta de los resultados; en este capítulo se analiza los resultados generales de las variables y las dimensiones y factores de cada una; también se encuentra en este capítulo las relaciones existentes entre items y finalmente se ve la prueba de hipótesis.

El capítulo V consta de la discusión, contiene análisis y discusión de los resultados; en este capítulo se realizó un análisis más detallado de los resultados y con ello se llegó a las conclusiones de la investigación.

Capítulos VI contiene conclusiones. Es el último apartado de la investigación donde se termina con deducciones luego del análisis correspondiente.

El capítulo VII contiene recomendaciones, aquí se dan algunos puntos de vista que se creen necesario realizar para mejorar las situación del problema hallado en esta investigación.

CAPITULO I

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema:

En la actualidad las empresas a nivel mundial enfrentan una problemática debido a la insuficiente capacitación de personal, siendo el estrés laboral una de las principales causas, Para sobrevivir en el mundo empresarial y globalizado en el que vivimos, el futuro de la capacitación de personal debe ser primordial para las empresas.

El alto dinamismo debido a los avances tecnológicos y la globalización ha transformado a los mercados internacionales en múltiples facetas, dibujando un escenario laboral caracterizado por la evolución acelerada de los conocimientos y competencias, que obliga a los profesionales, técnicos y personal en general a estar capacitados y actualizados. Ante este panorama cada vez más complejo y exigente sólo cabe una respuesta: la capacitación de personal.

Empresas de todos los tamaños y sectores saben que el conocimiento es un valor diferencial. Además, las capacidades específicas adquiridas son susceptibles de proporcionar ingresos futuros a la organización, lo que otorga a la formación especializada un carácter de inversión. Una inversión que, en México, sigue siendo una asignatura pendiente.

Según un estudio reciente de la industria de software para capacitación:

Solo 5 de cada diez empresas mexicanas invierten en capacitación.

La inversión usualmente se destina a maquinaria, mobiliario y equipos de cómputo y, paradójicamente, no se actualiza al personal que usará las nuevas herramientas

Desafortunadamente, la crisis de varias economías está reduciendo los presupuestos destinados a la capacitación de personal. Este recorte puede llevar a un círculo vicioso: es imposible ser rentable y productivo si no se tienen los conocimientos y la experiencia necesaria.

Por otro lado, no hay que olvidar que la capacitación es una acción continua para que los trabajadores puedan adaptarse a cambios y retos que conlleva el dinamismo empresarial.

Para sobrevivir en el mundo empresarial y globalizado en el que vivimos, el futuro de la capacitación de personal debe ser primordial para las empresas.

Los planes de capacitación y desarrollo deben de definir los objetivos y necesidades de la organización y con ello diseñar soluciones específicas que atiendan las metas de negocio y de recursos humanos.

Como mayor efecto a la insuficiente capacitación de personal y estrés laboral es la productividad que está relacionada a otros factores como:

Jornadas laborales largas: Muchas empresas en México concentran sus jornadas laborales entre 10, 12 y hasta horas diarias con la finalidad de obtener mejores resultados. Sin embargo, el hecho de que el personal trabaje más, no quiere decir que sea más productivo. Al contrario, el cansancio produce bloqueos mentales que afectan por completo la productividad.

No se trata de la cantidad de tiempo que tu personal invierta, sino de la calidad de sus resultados. Administra el tiempo de forma adecuada implementando actividades que los ayuden a eliminar el cansancio, despejar la mente y, al mismo tiempo, mantenerlos interesados en desempeñar correctamente su puesto.

Actividades multitareas: También es otro de las causas que generan mayor estrés entre el personal; erróneamente se compara la productividad, con la capacidad de poder trabajar en varias actividades a la vez. No obstante, realizar más de una tarea al mismo tiempo disminuye por completo la capacidad de concentración, pues al hacer los cambios, el cerebro es incapaz de enfocarse en un tema determinado, dando como resultado un trabajo deficiente y generando mayor estrés al personal

Periodo de descanso corto: Además de las excesivas jornadas laborales, muchas empresas en este país están limitan los periodos de descanso, los cuales son indispensables para que las personas reduzcan la tensión y puedan controlar el estrés laboral que van acumulando.

Para que tu personal recobre la energía suficiente, es necesario que les otorgues un periodo de descanso proporcional a las horas de trabajo. E incluso, bríndales la oportunidad de tomar un tiempo para que pueda descansar, este tiempo debería ser proporción al tiempo de trabajo no máximo a 10 minutos, entre cada actividad que realicen, con la finalidad de que se concentren al máximo y aumenten el índice de productividad.

El clima organizacional, si existe tensión entre los miembros del personal, los líderes no prestan atención a sus peticiones y a cambio exigen más de lo establecido, el trabajar bajo colaboración será imposible, provocando que las actividades se realicen de forma ineficiente.

Las herramientas de trabajo, si la empresa no ofrece el material necesario que optimice los procesos, los tiempos y la calidad de producción obstaculizarán el logro de los objetivos.

Los espacios otorgados para ejercer sus actividades. Un empleado que se pasa más de ocho horas diarias en un cubículo estrecho, sin ventilación y sobre un mobiliario incómodo, jamás cumplirá con los estándares requeridos por la empresa.

Para que el personal mejore el nivel de productividad, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso.

El Perú no es ajeno a esta problemática de relación entre la insuficiente capacitación al personal de las empresas y el estrés laboral, estos a su vez son causa y generadores de otras problemáticas relacionadas al campo empresarial.

Lo que menos se cumple en el país es atender las necesidades del empleado. También se observa en algunas empresas el abuso de los contratos temporales, el pago inadecuado de salarios, la falta de beneficios al empleado, la ausencia de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la ineficiente capacitación al personal.

En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

El estrés laboral a invadido nuestras vidas significativamente, debido a los horarios que enfrenta el trabajador en el trabajo ,es por ello que en nuestro país gran número de empresas están poco interesadas por tomar mayor interés en disminuir el problema del nivel de estrés de sus colaboradores, para el trabajador cada día es más difícil enfrentar las situaciones que provocan estrés porque pasan horarios largos de trabajo, no reciben descansos proporcionales al horario de trabajo, no hay apoyo psicológico para apoyar al empleado, trabajo no bien remunerado, no reciben beneficios, entre otros aspectos que se verán reflejados en

la deficiente productividad que da como resultado pérdidas económicas a la empresa.

Esta problemática de capacitación de personal y estrés laboral se pudo percibir en una empresa de transportes local.

La insuficiente capacitación brindada por la Empresa de Transportes Salazar a sus conductores influye significativamente en los niveles de estrés laboral que probablemente atraviesan; teniendo en cuenta que la capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta.

Dicha insuficiente capacitación tiene un efecto directo en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transportes Salazar, fundamentalmente porque este tipo de personal tiene un trabajo constante frente al volante y no cuenta con un horario determinado de trabajo llegando a afectarlos en su bienestar físico y psicológico entre otros aspectos, lo cual se ve reflejado a través de la conducta que muestra este personal ante las diversas situaciones que enfrentan dentro del desarrollo de sus actividades laborales y otros ámbitos de sus vidas como por ejemplo la familia.

Con el desarrollo de este problema se tiene como objetivo demostrar que la insuficiente capacitación de personal genera niveles de estrés en los conductores, el cual incide en un inadecuado desempeño laboral y personal.

1.2 Formulación del problema:

1.2.1 problema general:

¿Cómo es la influencia de la capacitación de personal en los niveles de estrés laboral en los conductores de bus de transporte interprovincial de la “Empresa de Transportes Salazar” en el 2016?

1.2.2 problema específico:

¿Cuál es el nivel de capacitación de personal en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016?

¿Cuál es el nivel de capacitación de personal que genera niveles de estrés laboral en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016?

1.3 Justificación del problema:

Esta investigación fue realizada porque investigar proporciona beneficios a título individual, muy posiblemente relacionado con el deseo de vincularnos con la sociedad de manera continua, convirtiéndose en un objetivo profesional, para alcanzar una perspectiva global e interdisciplinar sobre las ciencias empresariales y genera conocimiento que además puede ser profesionalizado ya que se genera un círculo virtuoso en el campo laboral.

Esta investigación fue elaborada percibiendo la problemática que existe dentro de la organización nombrada, se recopiló información referente a capacitación y estrés laboral en el personal, clientes y público en general; es decir se basó en testimonios del investigador y público del sector de transporte interprovincial.

Este trabajo se elaboró para que el trabajador de una empresa de transportes logre llegar a sus objetivos personales y los propuestos por la empresa; el personal de la empresa debe de aportar el máximo de su potencial o rendimiento físico y psicológico esto implica no tener ningún nivel de estrés laboral, que no es más que aquella tensión dentro del ámbito del trabajo el cual tiene que ver con una serie de repercusiones en el bienestar físico, mental y social, afectando de forma negativa en la interacción que se da dentro de su ámbito laboral llegando a extenderse hasta la familia.

Esta investigación servirá para mejorar las condiciones de trabajo dentro y fuera del campo laboral los aportes citados ayudara a mejorar y desarrollar habilidades

que competan con su labor directamente como mecánica, electricidad, y otras técnicas que aporten a la resolución de problemas que generalmente se ocasionan durante las horas de viaje que realizan.

Por ultimo este trabajo de investigación servirá para desarrollar y mejorar el bienestar emocional en aquellos trabajadores que conducen buses interprovinciales durante largas horas siendo de día o de noche, sometiéndose a grandes cargas de tensión y diversas situaciones estresantes; también a su vez ayudara a la empresa a mejorar la calidad de trabajo de sus empleados evidenciándose en el buen desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de la empresa por tanto mejor calidad de servicio el cual atrae mayor afluencia de usuarios y por ende mejoras económicas para todos.

1.4 Objetivos:

1.4.1 objetivos generales:

Determinar la influencia que tiene la capacitación de personal en los niveles de estrés laboral en los conductores de bus interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016.

1.4.2 objetivos específicos:

Establecer el nivel de capacitación de personal de conductores de bus interprovincial de pasajeros de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016.

Establecer el nivel de estrés laboral de los conductores de bus interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016.

CAPITULO II

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.2.1 antecedentes nacionales:

Chigne C. (2015) expone en su trabajo de investigación que lleva como título “Programa de capacitación para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C”; la tesis fue presentada para obtener el título de licenciada en administración de la Universidad Nacional de Trujillo Guadalupe Perú 2014.

Como objetivo general se estableció proponer un programa de capacitación dirigido a los trabajadores operativos para mejorar la calidad de servicio de la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C

Como objetivos específicos se estableció los siguientes: identificar la naturaleza y características laborales de los puestos de trabajo de la empresa Emtrafesa S.A.C, determinar el perfil competitivo de los trabajadores de la empresa Emtrafesa S.A.C y determinar las deficiencias y necesidades de capacitación de los trabajadores de la empresa Emtrafesa S.A.C.

La hipótesis que se plantea en el trabajo es si un programa de capacitación permite mejorar la calidad de servicio aumentando la satisfacción de los pasajeros de la empresa de transporte Emtrafesa S.A.C

En cuanto a la metodología para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo transaccional.

Conclusión: Al analizar los principales beneficios de la implementación del programa de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notaran la diferencia en sus

capacidades para afrontar diversos problemas para efectuar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Chávez, L. (2016), en su tesis titulada “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electro sur S.A. en el periodo 2015”, establece el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. Para optar el título profesional de Ingeniería Comercial. Universidad Privada de Tacna.

El trabajo de investigación presenta como objetivo general “Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015”.

Como primer objetivos específicos presenta: Determinar los factores del estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015; como segundo objetivo específico establece evaluar el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

La hipótesis General establece: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015; como Hipótesis específicas establece: Los factores que determinan el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015; como segunda hipótesis general se determina: son ocasionados por una recarga laboral. El desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

Metodología: El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación básica o pura, el nivel de investigación es descriptiva correlacional porque se describe a la variable dependiente e independiente y posteriormente se busca determinar un grado de relación que pueda existir entre las variables en estudio. Diseño de investigación es no experimental puesto que los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables.

De acuerdo con la interferencia del investigador en el estudio, es una investigación observacional. De acuerdo con el periodo que se capta la información, es un estudio retrospectivo. De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado, es una investigación transversal y no experimental.

Conclusiones: Se pudo establecer mediante el cálculo de Chi Cuadrado de Pearson que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELECTROSUR S.A.

Bebeto M. y Sánchez A. (2013) exponen en su trabajo de investigación titulado “Plan de Capacitación Para Mejorar el Desempeño de Los Trabajadores Operarios del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo en el 2013; trabajo presentado para obtener el título de licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo.

La investigación indica como objetivo general demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación.

Como objetivos específicos indican diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo antes de la implementación del plan de capacitación, como segundo objetivo presenta analizar los beneficios de la implementación del plan de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo y como tercer objetivo se indica realizar un análisis comparativo del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo antes y después de la implementación del plan de capacitación.

Como hipótesis se establece: La implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo.

Metodología: El tipo de investigación es descriptiva por que relata los hechos tal y como están, Tipo de investigación es aplicativo porque se busca mejorar la

realidad, el diseño de investigación es experimental porque los datos se recogen en un determinado momento.

Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación es: Al diagnosticar la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes con un puntaje promedio de 3.39 en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

Al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo obtenido antes y después de la implementación del plan de capacitación y gracias al análisis estadístico descriptivo, podemos concluir que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, lo cual se demuestra incluso con la aplicación de la prueba estadística Z al tener un estadístico de valor 29 que considera nuestra hipótesis en la zona de aceptación.

2.2.1 Antecedentes Internacionales:

Díaz R. (2011), presenta en su trabajo de investigación titulado “Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos-Linares Nuevo León” un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. Tesis para obtener el grado de maestría en administración de la Universidad de Montemorelos, Montemorelos Linares Nuevo León.

Cuyo objetivos general es adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y como objetivo específicos se presenta conocer los niveles de capacitación y desempeño laboral auto percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares; como segundo objetivo específico evaluar si el nivel de capacitación es predictor del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

Como hipótesis principal presento determinar si la autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Presento como hipótesis complementarias: determinar si existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo, como segunda hipótesis complementaria presento determinar si existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo, como tercera hipótesis presento establecer si existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal.

Como conclusión se llegó a los resultados de la investigación que se determinó que existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral. El estudio también mostró una

relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.

Sánchez C. (2011) presenta en su trabajo de investigación que lleva como título “Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una industria Cerealera”, tesis elaborada para optar el título de licenciada en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana, San Lorenzo Sata Fe de Argentina.

Tiene como objetivo principal: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera. Como primer objetivo específicos tiene identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores, como segundo objetivo específico tienes explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral.

Presenta como hipótesis principal: Los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo; la metodología empleada para esta investigación es de campo, de tipo correlacional con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico basado en un enfoque cuantitativo, los estudios correlacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables; es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

La investigación será con un corte transversal, es decir, hará un corte en el tiempo donde se recolectaran los datos. Las conclusiones para la presente investigación se han desarrollado dentro del marco teórico de la teoría transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984). Desde esta perspectiva, la experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos.

En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general. Conclusión: se determinó que existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral. El estudio también mostró una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.

Jara D. y Solís L. (2013), ofrecen en su trabajo de investigación que tiene como título “Estrés laboral: Un estudio en conductores del Transantiago de buses alimentadores”; establece como objetivo general describir la relación entre las variables peligrosidad del recorrido y horario en los niveles de estrés de una muestra de conductores. Trabajo presentado para obtener la Licenciatura en Psicología de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.

Se estableció como objetivo general describir la relación entre las variables peligrosidad del recorrido y horario en los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente y como objetivos específicos proponen reconocer los diversos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente e identificar la relación entre la condición de trabajo de peligrosidad del recorrido y los distintos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.

También proponen identificar la relación entre la condición de trabajo de horario y los distintos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente y como último objetivo específico se establece identificar una posible relación entre las variables sociodemográficas

descritas en el estudio y los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.

Se establece como hipótesis general: El horario punta presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente y como hipótesis complementaria se establece: El recorrido peligroso presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente; como marco metodológico para la realización del estudio se efectuó bajo una investigación de tipo cuantitativa, la cual nos ofrece la posibilidad de generar resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2004 p.18), es decir, bajo esta metodología podemos obtener datos numéricos concretos, deducibles y con grados de objetividad.

Considerando nuestros objetivos de estudios, esta perspectiva nos acerca de modo más exacto a poder lograr una veracidad en el reconocimiento de los niveles de estrés de operarios de Transantiago específicamente de buses alimentadores de la zona sur oriente de Santiago, observando y describiendo cuál es su posible relación con las variables que consideramos mayoritariamente significativas.

El tipo de Estudio de esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo no experimental ex-post facto, de diseño transaccional descriptivo. Se reconoce como investigación no experimental aquella que “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2004 p.267), es decir, esta investigación nos permite visualizar situaciones ya existentes donde no se realizó una manipulación de las variables, sino que se observaron los fenómenos dentro de su contexto natural.

El diseño utilizado fue transeccional debido a que esta investigación se ejecutó en un tiempo específico, con una población delimitada y no existió un seguimiento. El diseño transaccional es de tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades,

procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (Danhke, 1989, en Hernández, 2004 p.102), es decir, mediante este diseño logramos recoger datos de las variables especificadas para en un inicio poder describirlas, ya que tal como anteriormente se indicó este tipo de investigación nos sirve para mostrar con exactitud las dimensiones de un fenómeno.

En este sentido es importante indicar que este tipo de estudio no es útil cuando se trata de analizar relaciones entre variables, ya que su modo de trabajar sobre estas últimas es mediante descripciones individuales, y en ningún caso busca realizar una vinculación entre ellas. Bajo esta lógica podemos reconocer que mediante el tipo de diseño a ejecutar que hasta el momento se ha indicado, no se podrá llevar a cabo un análisis relacional entre las variables especificadas lo que nos aleja del objetivo de estudio, para poder llenar este vacío se realizó una asociación entre las variables a través de la prueba de “chi cuadrado” la cual corresponde según lo planteado por Raúl Zarzuri (2010) a una prueba de diferencia de proporciones que permite verificar si existe diferencia entre las variables relevantes de un grupo específico, como también permite comprobar la asociación de éstas.

En esta prueba se realizaron tablas de contingencia, las cuales corresponden a tablas de doble entrada cuyas filas están definidas por las variables categorizadas a través del estudio y cuyas columnas indican los grupos a comparar. A partir de los resultados que arrojados por la tabla de contingencia se realizó un análisis y descripción acerca de la posible presencia o ausencia de relación entre las diversas variables a investigar.

Conclusiones: en el primer grupo muestral que se conformó en base a la variable Horario y que se subdivide entre “Horario Punta” y “Horario Valle” es posible reconocer que dentro de la variable como tal “Grupo Horario” hay presencia de estrés en los conductores, pero a pesar de ello no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de horario y niveles de estrés. En el segundo grupo muestral que se conformó en base a la Variable Recorrido y que se subdivide entre “Recorrido Peligroso” y “Recorrido Menos Peligroso” el subgrupo correspondiente a “Recorrido Peligroso” el 33,3% de los conductores están

ubicados en el nivel de estrés, mientras que en el “Recorrido Menos Peligroso” en el mismo intervalo se ubican 24,2% de los conductores de la muestra. En relación a los intervalos ubicados en los extremos y que corresponden a bajos niveles de estrés y altos niveles de estrés, ambos grupos presentan la misma cantidad de conductores en cada uno de ellos, habiendo en bajos niveles de estrés un 33.3% y en altos niveles un 3.0%.

González M. (2014), aporta en su trabajo de investigación que lleva como título “Estrés y Desempeño Laboral” (estudio realizado en serviteca Altense); investigación propone como objetivo principal establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Esta tesis fue elaborada para obtener el grado académico de Licenciada de Psicología Industrial/Organizacional.

La investigación propone como objetivo principal establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. y como objetivo específico: Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, como segundo objetivo específico se establece evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A y como último objetivo específico de presenta verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de empresa y en cada una de las áreas que la conforman.

El trabajo de investigación tiene como hipótesis principal determinar si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A; como hipótesis nula presenta: No existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

La metodología empleada para este trabajo presenta un diseño de investigación explicativo. Achaerandio (2002), quien establece que esta investigación se caracteriza por ser un estudio sistemático y empírico de las influencias y relaciones

de variables entre sí, la cual significa que las cosas estudiadas y las variables son así; como las posibles influencias y relaciones entre variables, esta será el diseño de la investigación en el trabajo de tesis. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. La estadística a utilizar será correlación la cual permitirá elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado o el problema que se resuelve.

Conclusiones: La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

2.2 Base Teórica de las Variables

2.2.1 Capacitación Laboral

2.2.1.1 Definición de capacitación:

A continuación presento algunas definiciones de capacitación elaboradas por diferentes autores quienes coinciden en que capacitación es un conjunto de actividades dirigidas al personal, las cuales enseñan y promueven cambios que se dan a través de procesos educativos de corto plazo que ayudan a superar ciertas

limitaciones obteniendo y desarrollando conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar o mejorar el desempeño de actividades del personal para el beneficio de la organización y su personal.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2002), indica que la capacitación de personal es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, por el cual los individuos aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. (p. 1)

En tal sentido, la capacitación de personal implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades, en función de objetivos definidos.

De acuerdo con Dolan (2003), refiere que la capacitación de los empleados consiste en un conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar su rendimiento presente y futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes. (p. 2)

Parisi y Chibbaro (1998) aluden que la capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo, tanto en quienes no tuvieron oportunidades educativas como en quienes aun habiéndolas tenido, requieren innovaciones conductuales exigidas por los cambios del entorno en que se desempeñan. (p.5)

Bohlander (2001) refiere que la razón fundamental para capacitar a los empleados es proveerlos los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio en la organización.

Gitman, McDaniel y Mascaró (2007) revelaron que las organizaciones que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten se benefician al contar con una plantilla de personal más motivados y mejor preparados. (p.10)

El personal que reciba capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías será y son más productivos y se oponen menos a los cambios en su labor o trabajo. La

instrucción y la capacitación brindan beneficios adicionales porque aumentan el sentimiento de competencia y de valía personal del personal. Gitman, McDaniel y Mascaró 2007 (p. 10)

2.2.1.2. Objetivos de la capacitación:

En los últimos años las empresas se han visto en la necesidad de implementar cada vez mejor los conocimientos y habilidades de su personal. Los beneficios que aporta la capacitación son:

- Mejorar las actitudes y aptitudes del personal.
- Elevar los conocimientos del personal en cada uno de sus puestos de trabajo y en todos los niveles.
- Guiar al personal para identificarse con los objetivos de la organización.
- Crear moral y satisfacción del personal en el desarrollo de sus actividades.
- Mejorar las relaciones entre jefes y subordinados.
- Mejorar la imagen del personal y la organización.ⁱ
- Incrementar la calidad del trabajo y el servicio que ofrece la organización.
- La capacitación de personal contribuye positivamente en el manejo y control de conflictos y tensiones.
- Permite el desarrollo y logro de metas individuales. (Werther y Davis 2000 p. 209)

2.2.1.3 Importancia de la capacitación:

La importancia de la capacitación según Rodríguez Domínguez (2008) radica en que ésta:

- Apoya o ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al sujeto: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos. (p. 11)

Barca (2004, citado en Cruz Castillo, 2008) comenta que los empleados juegan un papel indispensable en las organizaciones y por lo tanto si están bien preparados para desarrollar su trabajo, traerán mayores beneficios a la empresa. La capacitación es de gran importancia dado que gracias a ella el nivel de entendimiento de los empleados aumenta, incrementa la capacidad de utilizar nuevas tecnologías, da posibilidad de nuevas estrategias, reduce la rotación del personal, mejora la imagen de la empresa, crece la producción y acrecienta la motivación de los empleados. (p. 13)

Por su parte Werther, Davis, Mejía y Guzmán (2008) comentan que la capacitación de personal es importante porque es un proceso de cambio. Gracias a ella:

- Los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores actuales se desarrollan para cumplir con nuevas responsabilidades y objetivos.
- Conduce a rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto laboral a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización y sentirse parte de ello.

- Crea una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto. (p. 14)

Según Losada (1999) la importancia de la capacitación es el aprendizaje que deja en el personal, ya que en la medida que estos desarrollen las competencias necesarias, la organización estará más preparada para alcanzar sus objetivos y para responder a los retos que se le presenten. (p. 15)

2.2.1.4 Programa de Capacitación.

Según Chiavenato (2009) El proceso o programa de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas laborales y las necesidades de los trabajadores. La administración de un proceso de capacitación implica una serie de funciones y tareas que pueden ser integradas en fases o etapas.

Chiavenato refiere que la capacitación es un proceso cíclico y continuo que consta de cuatro etapas o fases:

- a) Diagnóstico de las necesidades: es el inventario de carencias o necesidades que debe ser atendidas y estas deberán de ser pasadas, presentes y futuras.

A medida que el proceso de capacitación se enfoque en estas carencias y las elimine la capacitación será benéfica para la organización, para el personal y sobre todo para el cliente; de lo contrario sería una pérdida de tiempo total.

- b) Diseño de programa de capacitación: se refiere a la planificación de la capacitación, se tiene que tener un objetivo específico una vez hecho el diagnóstico de necesidades de capacitación o también se debe de hacer un mapa con las lagunas de las competencias disponibles y las que se necesitan.

- c) Ejecución del programa de capacitación: para ejecutar el programa existen diversas tipos o formas para transferir la información y desarrollar las habilidades que son necesarias en el programa de capacitación y se debe de tener en cuenta el lugar donde se desarrollara; entre estos diferentes tipos de capacitación tenemos:

- Capacitación en el puesto este tipo incluye rotación, dirección y asignación de proyectos en cuanto al puesto se refiere, proporcionando información, conocimientos y experiencias.

- Técnicas de clase, que desarrollan habilidades sociales e incluyen actividades con dramatización (role playing) y juegos de empresas (busines games).

d) Técnicas de capacitación: hay diversas técnicas para desarrollar el programa de capacitación.

- Lectura, es la técnica más utilizada para transmitir información. La lectura es un medio de comunicación en la cual un presentador instruye verbalmente información a los participantes de la capacitación quienes escuchan toda la información que se brinda través de la lectura.

Es una ventaja esta técnica porque se da información en cantidad máxima en un tiempo determinado.

Sin embargo se encuentran algunas desventajas en esta técnica puesto que la lectura es un medio de mano única el lector adopta una postura pasiva, existen pocas probabilidades de esclarecer dudas y significados o de comprobar si el lector comprendió el material.

Lo ideal es elaborar un material atractivo y motivador para los participantes de la capacitación.

- Instrucción programa, Es una gran técnica de aprendizaje para capacitación, se basa en la trasmisión de información sin la presencia del instructor, se presentan pequeñas informaciones que requieren las respuestas correspondientes del personal capacitado.

Las respuestas son determinadas por los participantes en capacitación sabiendo si han comprendido la información decepcionada; los tipos de respuestas varían de acuerdo a la situación, pero generalmente son de verdadero o falso. Tal y como la lectura esta técnica tiene sus ventajas y desventajas:

Una de las ventajas es que la información es computarizada y el personal a capacitar recibe la información en su domicilio, saber de inmediato si están comprendiendo o no, participar activamente en el proceso y poder hacer llegar sus dudas en el instante; y la principal desventaja es que no se presenta respuestas al personal capacitado.

- Capacitación en clase, es la que se da fuera del área laboral. Los capacitadores reúnen al educando fuera del área laboral para brindar toda la información que se requiere. Es el tipo de capacitación más común, las organizaciones suelen divulgar las horas dedicadas per cápita para evaluar el tiempo que el educando permanece en clase.
- Capacitación por computadora, mediante esta técnica la información se transmite a través de CD, DVD, películas, y gráficos generalmente se utiliza con la ayuda de un equipo multimedia para transmitir videos y gráficos.
- Capacitación por E Learning, aquí la información se da a través de internet, para transmitir una amplia variedad de información de igual modo diversas soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de la personas. (p. 375 _ 387)
- Para Mondy y Noé (2005) los métodos de capacitación incluyen programas para el aula, mentoring (aconsejar, educar), coaching (ayuda por el jefe inmediato quien tiene mayor experiencia), estudios de caso, videos, representación de funciones, capacitación de aprendices, capacitación de vestíbulo, simulaciones, juegos de negocios, caja de trabajo, aprendizaje a distancia y videoconferencia, capacitación por computadora, realidad virtual, aprendizaje en línea, capacitación en el trabajo, rotación de puestos y becarios. (p. 4)
- Para Dessler (2004) existen diversas técnicas de capacitación. Incluirían las técnicas audiovisuales, las conferencias y la instrucción asistida por computadora. (p. 191)

e) Evaluación del programa: (Chiavenato 2009) es el final del proceso, se da para saber si la capacitación satisfizo las necesidades de la organización, personal y clientes. Se evalúa costos puesto que la capacitación representa inversión, los costos incluyen materiales, tiempo de los instructores y pérdidas de producción mientras los colaboradores reciben capacitación y no realizan su labor.

Las principales medidas para evaluar la capacitación son:

- Costo, cual ha sido el monto invertido en la campaña de capacitación.
- Que tan bien se cumplió con las expectativas.
- Servicio, satisfizo las necesidades de los participantes.
- Rapidez, que tan bien se ajustó a los nuevos desafíos que se presentaron.
- Resultado, que resultado se ha obtenido; se espera que se cumpla lo esperado por la organización y los participantes. (p. 388)

2.2.1.5 Beneficios de la Capacitación Laboral:

De acuerdo con Silíceo (2008) los principales beneficios de la capacitación sistemática son:

- Asegurar la permanencia de los cambios.
- Facilitar la asimilación e internalización de los valores.
- Incrementar la productividad personal y grupal.
- Reducir el tiempo de aprendizaje.
- Mejorar la calidad del desempeño.
- Reducir el ausentismo.
- Disminuir accidentes de trabajo.
- Reducir la rotación de personal.

- Disminuir los índices de desperdicios.
- Promover y enriquecer la cultura organizacional. (p. 17)

Robbins (2004) manifiesta que un beneficio de la capacitación es que incrementa la eficiencia de los empleados, porque éste se constituye en la certeza del individuo de su capacidad para ejecutar las conductas que se requieren para producir un resultado. (p.18)

2.2.2 Estrés

2.2.2.1 definiciones: (The stress of life 1956) Estrés deriva del griego "stringere" que significa provocar tensión. El término estrés no tiene por sí mismo, ningún sentido peyorativo, es el factor desencadenante de una reacción orgánica frente a todo lo que trastorna la estabilidad de nuestro medio interior. (p. 20)

El Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define en 1956 como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

El estrés debe considerarse como mal necesario para que el organismo aprenda a enfrentar las condiciones de vida normales; el estrés no es un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (p. 29)

Comte (2009) define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. (p.19)

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción"*.

De acuerdo a lo afirmado por Lazarus y Folkman (1986) el estrés no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés.

El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno. (p. 20)

2.2.2.2 fases del estrés; Hans Selye en el año 1956 años más tarde, Trujillo y cols. (2007) dividen en tres fases las situaciones de estrés según su duración: define de tres fases del (estrés) síndrome general de adaptación:

- a) Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés se manifiesta síndromes de cambios de lucha o huida y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

- b) Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza, desaparece el síndrome de lucha/huida y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.
- c) Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación, queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte; es la pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte. (p. 21)

2.2.2.3 estrés laboral: Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del entorno o la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

El estrés laboral según la definición aportada por Mc Grath (1970) es Un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

Este estado no se genera de forma instantánea, sino deriva de un proceso de exposición más o menos dilatado en el tiempo.

Este estado se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a las demandas del trabajo. (p. 22)

2.2.2.4 causas del estrés laboral; (Leibovich de Figueroa y col, 2006)

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

- Falta de apoyo Organizacional: Distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes.

- La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas.

Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

- Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y a menudo son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.
Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa: Los líderes están plenamente comprometidos en invertir en aquellos que conducen.

Ellos apoyan a su equipo, construyen su equipo, son mentores y entrenadores de su equipo y realmente se preocupan por su equipo. Un supervisor que no invierte totalmente en su equipo no contará con un equipo, por lo menos no uno efectivo.

- Escasa autoridad para tomar decisiones: Es necesaria una autoridad con alcance suficiente que incluya todas las actividades relacionadas, sin tener que consultar frecuentemente con el director o encargado. Un problema habitual es conceder escasa autoridad, porque las políticas y los procedimientos de la organización suelen tener un límite y en algunos casos cada persona ejerce un control escaso sobre acciones de los demás.

- Escasa disposición de integrar equipos de trabajo: Trabajar de forma individual depende del carácter y la personalidad de cada uno, sobre todo, si se trata de personas que prefieren evitar el estrés.

El nivel de presión y estrés generado por el trabajo en equipo es mucho mayor que cuando se realizan tareas individuales, pues hay que llegar a consensos que, por la cantidad de personas y diferentes puntos de vista, pueden ser muy difíciles de conseguir.

Lo ideal es integrarse establecer vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesiona mucho más a los miembros del equipo.

- Demanda o recarga laboral: La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés.

Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad.

La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo.

La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir.

Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

- Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado.

Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

- Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas.

La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte.

Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes.

- Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado, el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infra carga, pueden también ser estresantes.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Escaso número de trabajadores:
 - No saber que situaciones deberá enfrentar cada día:
 - Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado:
- Dificultad Interpersonal: El ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad.

Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

- El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo.

Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales calificados.

Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

- La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre maquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general.

La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo.

En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia, control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Conflictos interpersonales:
 - Es el resultado de una diferencia incompatible, resultado de alguna forma de interferencia u oposición.
- Demasiada competitividad:
 - La competitividad es una ventaja primordial para poder escalar posiciones en el campo que se desenvuelve.
- Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector:
 - Fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas.
Aunque puede existir conflictos entre áreas dentro del trabajo se debe buscar la estabilidad entre colegas es por eso importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así poder favorecer las relaciones interpersonales.
- Fuentes extrínsecas de insatisfacción: Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy

importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés.

Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

- El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial.

En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

- La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él.
- La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas. Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Inestabilidad laboral:
 - Impacta negativamente en el trabajador a través de uno de los canales de expresión: el malestar, sobre todo si existe un desajuste entre el nivel de instrucción y la tarea que realiza. A su vez, se ha corroborado que la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador. Esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo.
- Escaso confort físico en el lugar de trabajo:
 - Un inadecuado espacio le impide al trabajador concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada.
- Incompatibilidad de tareas
 - Desarrollar las tareas designadas de acuerdo al manual de procesos es lo más óptimo pero en muchas instituciones un trabajador tiende hacer múltiples tareas fuera de sus rutinas diarias.
- Falta de justicia organizacional: Frente a la estructura de la organización, que tiene se influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto

punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado
- Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos. (p.34_ 57)

2.2.2.5 consecuencias del estrés laboral,

a) Consecuencias para el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, entre ellas se mencionan, hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

- Consecuencias psíquicas el estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran:

Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, sensación de confusión y desorientación, dificultad para mantener atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a críticas, mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés.

Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

- b) Consecuencias para la organización las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y el desempeño laboral. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal.

De manera que es evidente el enorme costo humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral.

Entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado; pues la falta de concentración, los dolores físicos, atentarán contra el resultado final produciendo fallas que provocarán errores en la tarea.

- c) Otro aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado.

La persona que se “consume” en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con el mismo y se torna cada vez más pesimista.

El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en “adictos al trabajo”, al que dedican hasta ochenta horas semanales.

Aunque el daño no sea evidente en un principio, tantas horas de tensión pueden crear una tensión física. Además tampoco está comprobado que el

cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la producción.

2.2.2.6 medidas preventivas para el estrés

Después de conocer que es el estrés laboral y cuáles son los efectos o consecuencias que tiene sobre el organismo y la conducta del individuo y lo que esto recae sobre el trabajo podemos mencionar algunas medidas de prevención tales como:

- Planificación adecuada de turnos.
- Cantidad de trabajo suficiente y variado
- Participación del trabajador en las decisiones control sobre el propio trabajo.
- Simplificar procesos administrativas y clarificar responsabilidades.
- Recursos suficientes y bien distribuidos.
- Supervisión flexible orientadora y de apoyo.
- Metas de trabajo claras realistas y consensuadas.
- Seguridad en el empleo

2.2 Definición de Términos Técnicos:

- Capacitación Chiavenato (2009) Es el proceso de modificar sistemáticamente el comportamiento de los empleados, con el propósito que alcancen los objetivos de la organización. (p. 371)
- Estrés Laboral: (Comisión Europea, 2000) se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (p. 5)
- Desempeño laboral, Chiavenato (2009) define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (p. 245)
- Comportamiento Organizacional (Robbins y Judge 2009) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. (p. 10)
- Organización (Robbins y Judge 2009) organización Unidad social coordinada en forma consciente, compuesta de dos o más personas, que funciona sobre una base de continuidad relativa para lograr una meta o conjunto de metas comunes. (p.9)
- Conflicto: Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.
- Capacitación (Bohlander 2001) actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro de los empleados, aumentando su

desempeño a través de las mejoras de sus conocimientos, habilidades y actitudes. (p.9)

- Organización: según Sheldon es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible.

<http://admonitm.awardspace.com/Docs/OrganizacionOK.pdf>

- Análisis de Capacitación (Chiavenato 2009) Objetivos que serán utilizados en el programa de capacitación. (p. 379)
- Tecnología de capacitación (Chiavenato 2009) Se refiere a los recursos didácticos, pedagógicos y educativos que se aplican en la capacitación. (p. 384)
- Diagnóstico de necesidades (Chiavenato 2009) consiste en realizar un inventario de necesidades o carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. (p. 376)
- Capacitación laboral (Chiavenato 2009) Es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. (p. 371)
- Proceso (Chiavenato 2009) Es un ciclo continuo que pasa por etapas. (p.375)
- Ausentismo (Robbins y Judge 2009) El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo. Y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores. (p. 28)

CAPITULO III

III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis de la investigación:

3.1.1 hipótesis general:

- A. La capacitación de personal influye significativamente en el estrés laboral de los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar.
- B. HN1 La capacitación de personal no influye significativamente en el nivel de estrés de los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar.

3.1.2 hipótesis específicas:

- A. El nivel de la capacitación de personal es bajo en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Salazar.

HN2 El nivel de capacitación de personal no es baja en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar.
- B. El nivel de estrés es alto en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar.

HN3 El nivel de estrés no es alto en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Transporte Salazar.

3.2 Variables de estudio: La variable independiente, la insuficiente capacitación brindada a los conductores de parte de la Empresa de Transportes Salazar, genera en estos diversos niveles de estrés.

La variable dependiente, los conductores de la Empresa de Transportes Salazar evidencian síntomas de malestar en el desempeño de sus labores y conductas de ansiedad, perturbación y/o irritación que perjudican su desempeño profesional y personal como efecto de la insuficiente capacitación recibida.

3.2.1 definición conceptual

Variables	Concepto
<p>Capacitación de personal Variable 1</p>	<p>De acuerdo con Dolan (2003) la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.</p>
<p>Estrés Laboral Variable 2</p>	<p>Lazarus y Folkman (1986) afirman que el estrés no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.</p>

Tabla 1: Definición conceptual

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 definición operacional

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
V 1 CAPACITACION DE PERSONAL	Conocimientos (área cognitivo)	Atención Análisis Reflexión	CUESTIONARIO
	Habilidades (área psicomotriz)	Destrezas mecánicas Hábitos Destrezas mentales Destrezas verbales	
	Actitud (área afectiva)	Valores Emociones Ideas	
V 2 ESTRÉS LABORAL	Alarma	Ansiedad Aceleración de ritmo cardíaco. Aumento de presión arterial y respiración.	EVALUACION PSICOLOGICA PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL
	Resistencia	Tensión. Mayor consumo de recursos. Sobreesfuerzo Concentración	
	Agotamiento	Reservas Psíquicas y biológicas agotadas. Bajo rendimiento laboral. Irritabilidad. Desmotivación.	

Tabla 2: Operacionalización de variables.

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Tipo y nivel de la investigación:

3.3.1 Tipo de investigación;

Según Zorrilla (1993) la investigación científica se clasifica en cuatro tipos: básica, aplicada, documental, de campo o mixta; de acuerdo a los propósitos y finalidades perseguidas la presente investigación de tipo aplicativo básico dado a que la investigación aplicada guarda estrecha relación con la básica pues depende de sus avances científicos para enriquecerse de ellos.

El tipo de investigación aplicada busca el conocer para hacer, actuar, construir y modificar; la investigación aplicada requiere de un marco teórico y no podría desarrollarse al margen del conocimiento teórico y básico. La investigación aplicada centra su atención en llevar a la práctica la teoría y solucionar problemas y necesidades sociales en un corto, mediano o largo plazo; es decir se interesa fundamentalmente por la solución en un contexto físico social específico. (p. 43)

3.3.2 Nivel de investigación: Según Fernández, Sampieri y Baptista (2006) presente trabajo de investigación es de nivel *Explicativo*, está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, como su nombre lo dice su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por que se relacionan dos o más variables. (p.95)

Es decir, cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Tienen la finalidad de explicar el comportamiento de una variable en función de otra u otras. Pretenden señalar que la ocurrencia de un fenómeno depende de otro; es decir establecer relación causa-efecto.

Se apoyan en criterios de causalidad y requieren de control metodológico y estadístico. Por tanto, se llevan a cabo por medio de estudios experimentales y su estadística es multivariada. Se la aplica para descartar asociaciones casuales, aleatorias, espurias, entre variables.

3.3.3 Enfoque: En el caso de la presente investigación corresponde a un estudio “*Cuantitativo*” porque se plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno aunque en evolución.

En el caso de la presente investigación corresponde a un estudio “*Cuantitativo*” porque se plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno aunque en evolución.

De acuerdo a Roberto Hernández Sampieri (2006) un enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede al otro y no se puede eludir pasos lo cual indica que el orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se va creando un marco teórico.

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto: se utilizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p.5)

3.4 Diseño de la Investigación:

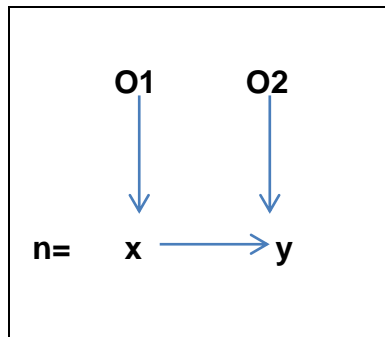
Según Fernández, Hernández y Baptista (2010) el diseño para la presente investigación corresponde al “no experimental transversal del tipo correlacional causal”.

“No experimental” debido a que no hay manipulación de las variables y solo se observan los fenómenos tal y como están en su contexto natural, no hay manipulación alguna del investigador.

Transversal o transeccional debido a que recolectan sus datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar incidencia e interrelación en un momento dado.

Correlacional causal, porque describe relaciones entre dos o más variables, conceptos o categorías, en un momento determinado, a veces únicamente en términos correlacionales, otras en función a la relación causa efecto (causal). (p. 152, 154, 157)

Por tanto, como se ha señalado, el presente estudio de investigación consideró adecuado emplear el diseño de investigación no experimental del tipo transversal correlacional causal.



De donde:

n= muestra

X= V. 1: Capacitación de Personal

Y= V. 2: Estrés Laboral

→ = Influencia- Implicación

O1= Observación V. 1

O2= Observación V. 2

3.5 Población y muestra.

3.5.1 población: La población es el conjunto de individuos de una misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2012) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.23)

En el caso del presente proyecto de investigación, la población estará constituida por 30 conductores de buses de la Empresa de Transportes Interprovincial Salazar, todos son conductores calificados con licencia, A111B y A111C quienes poseen este último tipo de licencia son profesionales especializados para realizar dicha actividad laboral; las edades oscilan entre 35 años como mínimo y 60 años el máximo y todos con experiencia mayor a 3 años.

3.5.2 muestra:

Es, en esencia el subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

De acuerdo a Salcedo (1990) comenta que “el muestreo es un sub-conjunto de unidades o elementos de una población, tomados de tal manera que los resultados obtenidos en su estudio se puedan generalizar a la población de la cual se extrajo”. Existen dos tipos de muestra: las muestra no probabilística y las muestras probabilísticas., Todos los integrantes de la población tienen las mismas posibilidades de pertenecer o formar parte de la muestra. (p.24)

En el presente trabajo se aplica técnica de muestra del tipo censal que significa que es una muestra probabilística; en la que se coge como muestra al número total de la población.

N=30

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1 técnicas de investigación

Grasso (2006) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa

información de un número considerable de personas, así por ejemplo:

Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (p.13)

La técnica comprende el conjunto de pasos para reunir datos, son los sistemas de procedimientos ordenados para recoger los datos de la investigación; son las distintas formas o modos de obtener la información requerida.

Al respecto, Mayntz (1976) citados por Díaz de Rada (200), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. (p.13)

Para la presente investigación se utiliza la técnica de la encuesta para recoger información escrita sobre el tema de investigación propuesto.

La técnica de la encuesta social se apoya básicamente en dos lineamientos: Teórico - Metodológicos. Por un lado, se apoya en principios de la estadística matemática, es decir aquellos que regulan las relaciones existentes entre una población y las muestras extraídas de ella. Por otro lado, la técnica de la encuesta social descansa en principios de la teoría de la comunicación, en el interrogatorio o conversación entre dos interlocutores, el encuestador y el encuestado.

La encuesta es un instrumento estructurado específicamente para recoger información de manera precisa y ordenada con el objetivo que sus resultados se puedan ordenar, agrupar y procesar estadísticamente.

Esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

3.6.2 *Instrumento de Recolección de Datos*, se utilizó dos instrumentos.

- Un **cuestionario**; Según Chasteauneuf, citado en Fernández Hernández y Baptista (2010) consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. (p. 217)

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir. Gómez, (2006) refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuestas, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas. (p. 127-128)

- El cuestionario presentado en la investigación fue creado por quien suscribe únicamente para ser aplicado en los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar; este cuestionario está diseñado especialmente de acuerdo a las dimensiones e indicadores existentes en la variable independiente; este cuestionario consta de veinticinco ítems que están dirigidos al personal que labora como conductor de bus interprovincial, el cual es la muestra del trabajo de investigación.
- El otro instrumento que se utilizó es “**La escala de estresores laborales**” que mide nueve factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal:
 - ✓ Factor I. Relación con los jefes
 - ✓ Factor II. Preparación inadecuada
 - ✓ Factor III. Carencia de sostén
 - ✓ Factor IV. Conflicto con otros trabajadores

- ✓ Factor V. Sobrecarga de trabajo
- ✓ Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento
- ✓ Factor VII. Vulnerabilidad
- ✓ Factor VIII. Satisfacción
- ✓ Factor IX. Autoestima.

«The stress Scale» (escala de estresores laborales) fue diseñada por Gray-Toft y col.; para valorar los estresores laborales (factores causales de estrés) en personal de instituciones de servicios. Está integrada por 48 estresores (situaciones potencialmente causales de estrés) identificadas a partir de la literatura, y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados. Las posibles categorías respuesta de cada uno de los ítems son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la escala va desde 0 (ausencia de estresores) a 144 (altos niveles de estresores). La escala ha sido diseñada para ser utilizada de forma auto administrado, requiriendo su cumplimentación menos de 10 minutos. Esta escala presenta una estructura factorial, integrada por siete factores (sub escalas) que pueden ser útiles para identificar determinados grupos de estresores específicos que pueden variar según el colectivo de trabajadores estudiado. Los factores que integran la misma son: problemas con los jefes y supervisores, preparación insuficiente, falta de apoyo, problemas con otros miembros del equipo o de la sección, carga de trabajo, e incertidumbre en el servicio, determinados en los siguientes factores: Factor I. Relación con los jefes, Factor II. Preparación inadecuada, Factor III. Carencia de sostén, Factor IV. Conflicto con otros trabajadores, Factor V. Sobrecarga de trabajo, Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento, Factor VII. Vulnerabilidad, Factor VIII. Satisfacción y Factor IX. Autoestima.

Metodología de adaptación de la escala siguió el siguiente procedimiento: Traducción. La escala original fue traducida al castellano, independientemente, por psicólogos organizacionales, y asistentes sociales, que trabajaban en empresas de servicios. Estos profesionales son de origen

peruano y hablan el inglés con fluidez. A cada uno de los traductores se les dio una breve explicación de las características y utilidad de la escala; y se les explicó que la traducción de cada uno de los ítems debía ser semántica y no literal, logrando una equivalencia conceptual e idiomática (tener en cuenta la equivalencia de las expresiones coloquiales) en cada uno de los ítems. Además de la traducción puntuaron en una escala del 0 al 10 la dificultad en cada ítem de encontrar una expresión en castellano conceptualmente equivalente a la original. Posteriormente, el equipo investigador realizó una primera revisión de ambas traducciones.

Retro traducción. Cada una de las traducciones fue retro traducida de forma independiente por dos traductores bilingües que a su vez puntuaron en una escala del 0 al 10 la dificultad de encontrar una expresión equivalente en inglés de cada uno de los ítems. Las dos traducciones y retro traducciones fueron revisadas por el equipo de investigación y los traductores, valorándose la equivalencia de los ítems con la versión original.

Equivalencia conceptual. Tras la revisión, los ítems fueron clasificados según la dificultad encontrada para obtener una expresión en castellano conceptualmente equivalente a la original (ninguna/moderada/alta). De los 48 ítems de la escala, 25 no presentaron ninguna dificultad (44%), en 13 de ellos la dificultad fue moderada (38%) y en diez alta (18%). En el caso de los ítems problemáticos (dificultad alta o moderada) se realizó una nueva traducción por un traductor bilingüe distinto de los anteriores y en aquellos que presentaban problemas en la interpretación del contenido fueron discutidos por el equipo de investigación con uno de los autores de la escala original (JG. Anderson). Se obtuvo así una versión en castellano en la que en 12 ítems había dos o más versiones alternativas.

Grupos de discusión. Con el fin de comprobar la idoneidad en nuestro medio de todos los ítems incluidos en la escala original americana, y/o de completar aspectos o dimensiones no contemplados en la misma, se realizaron dos grupos de discusión, ambos formado por empleados y obreros (ocho participantes en cada grupo). En ambos casos los participantes pertenecían

a diversas empresas de servicios generales, excluyéndose a los supervisores. Las reuniones fueron guiadas por un moderador asistido por un ayudante (ambos pertenecientes al equipo investigador) y su duración aproximada fue de una hora y media. Las conversaciones fueron grabadas en su totalidad y posteriormente transcritas con el fin de facilitar el análisis del discurso producido.

Encuesta piloto. Se realizó una encuesta piloto en 20 trabajadores con el fin de valorar la comprensión de la formulación de los ítems, la importancia de cada ítem en nuestro contexto cultural, así como detectar si era necesario añadir algún ítem más. En los ítems en que existían diversas alternativas se les pedía que eligieran la que les resultase más adecuada y en caso de no satisfacerles ninguna que propusiera una nueva expresión. Asimismo se les pidió que en algunos ítems explicasen lo que entendían en la afirmación que se les presentaba.

Por último, debían de asignar su respuesta a cada uno de los ítems en la escala tipo Likert propuesta (0 a 3). Además, se les preguntaba si el rango de esta escala era adecuado para poder valorar su respuesta.

Validación: La población a estudio fue el personal de una empresa ventas de útiles y servicios escolares, y de una cadena de electrodomésticos.

Se eligió de forma aleatoria 210 trabajadores. Sólo se incluyó aquellas personas que estaban trabajando en el servicio actual un mínimo de cuatro meses, con el fin de que pudieran estar un tiempo mínimo de exposición a los estresores laborales.

El porcentaje de no respuesta fue del 4,3% (nueve personas) por lo que la muestra final estudiada fue de 201 trabajadores.

Confiabilidad. Para valorar la confiabilidad de la escala, ésta se volvió a administrar a una sub muestra aleatoria de 30 trabajadores de otras ramas de servicios con un intervalo de 15 días. El encuestador entrenado que entregaba la escala y la revisaba tras su cumplimentación, preguntaba antes de entregarla si se había producido alguna modificación importante en las condiciones de trabajo, no habiéndose detectado ninguna, por lo que no se

tuvo que sustituir ninguna persona de la sub muestra elegida.

Validez de constructo (concepto). La determinación de la validez de constructo (tipo convergente), se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas: Cuestionario de Salud General de Goldberg en su versión de 28 ítems y siete dimensiones (percepción de la realidad situacional, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor) del cuestionario de Salud SF-36. Se formuló la siguiente hipótesis: los trabajadores de las áreas de servicios y atención al cliente que están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo en una empresa, presentan peor estado de salud (físico y mental).

Análisis estadístico.

Confiabilidad. La confiabilidad se calculó mediante la comparación de las distribuciones de las puntuaciones obtenidas en las dos administraciones de la escala (test Signo-Rango de Wilcoxon) valorándose la intensidad de la correlación por el cálculo del coeficiente de correlación intraclase.

Así mismo, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman.

Estructura factorial. Para averiguar si, al igual que la escala original americana, la versión adaptada al castellano mostraba una estructura factorial similar, se realizó un análisis factorial utilizando como método de extracción el análisis de componentes principales.

Los factores con auto valores superiores a 1 fueron rotados utilizando una rotación varimax.

Consistencia interna. La consistencia interna se valoró en la muestra total, por medio del cálculo del coeficiente alfa de Cron Bach para cada una de las sub escalas y para el total de la escala.

Validez de constructo. Para determinar la correlación entre la escala de estresores laborales en personal de servicios y atención al cliente y los cuestionarios GHQ-28 ítems y el SF-36 se calculó el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados de los grupos de discusión indicaron que el ítem N1: avería del ordenador (tabla 1) tenía escasa importancia en nuestro medio; así como la necesidad de añadir el ítem E1: Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.

Así mismo se evidenció que se deberían añadir dos dimensiones más que permitieran valorar el ambiente físico (ruido, condiciones termo hidrométricas, carga física, etc.), y los turnos de trabajo. Además, mostraron que la escala no se puede aplicar, al personal que no realiza trabajos especiales como la atención directa al usuario final.

3.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos;

Una vez que el instrumento se validó, fue aplicada en la muestra y se recogió la información de cada sujeto en estudio, creando una base de datos mediante el SPSS versión 23 para obtener tablas y gráficos con frecuencias y porcentajes presentando así la estadística descriptiva.

Para el análisis de correlación entre Capacitación de Personal y Estrés Laboral, se realizó previamente un análisis de normalidad para determinar el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica. En la V1, tanto la variable como sus dimensiones presentaron distribuciones normales ($p > .05$). En cuanto a la V2, se observó que solo las distribuciones de la variable y los factores Preparación inadecuada y Vulnerabilidad diferían de la distribución normal ($p < .05$). Por lo tanto, se empleó el estadístico no paramétrico rho de Spearman en las correlaciones que estén la variable y factores mencionados, mientras que en las demás correlaciones se utilizó el estadístico paramétrico de Pearson.

Análisis de normalidad de Capacitación de Personal y Estrés Laboral

Variables	S-W	P
Capacitación de Personal	.98	.970
Conocimientos	.94	.134
Habilidades	.96	.359
Actitudes	.97	.629
Estrés Laboral	.91*	.015
Relación con los jefes	.94	.093
Preparación inadecuada	.91*	.025
Carencia de sostén	.96	.305
Conflicto con otros trabajadores	.93	.079
Sobrecarga de trabajo	.96	.507
Incertidumbre respecto al tratamiento	.93	.086
Vulnerabilidad	.91*	.026
Satisfacción	.95	.255
Autoestima	.96	.301

* $p < .05$

Finalmente, se comprobaran las hipótesis mediante el uso de pruebas paramétricas y no paramétricas es decir a través de la estadística inferencial.

3.8 Aspecto ético

La ética es una rama de la filosofía que estudia la naturaleza del juicio moral y desarrolla criterios sobre lo que es correcto o incorrecto (lo bueno y lo malo) en la sociedad y en la conducta diaria.

Es una obligación efectiva de la persona, es el compromiso que adquiere el individuo de ser siempre una persona justa consigo mismo, con la comunidad científica y con la sociedad en general; refiriéndose a una decisión interna y libre que no significa una simple imitación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

En la investigación, la ética lleva a la búsqueda de la verdad, basada en una conducta honesta y entendiendo el carácter relativo de la verdad, con lo cual se garantiza que los resultados obtenidos corresponden a los que se investigaron y que no son objetos de manipulación alguna.

A través de la ética se garantiza la estricta rigurosidad y respeto en la metodología de la investigación empleada en el presente estudio.

Finalmente, se presenta los resultados del trabajo de investigación realizado, garantizando la idoneidad, la honestidad e imparcialidad total en todo el proceso de la investigación, especialmente en el tratamiento de los datos, esperando de esta manera, contribuir en el desarrollo del conocimiento científico referido al tema de estudio ejecutado.

CAPITULO IV

IV RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados generales de variables:

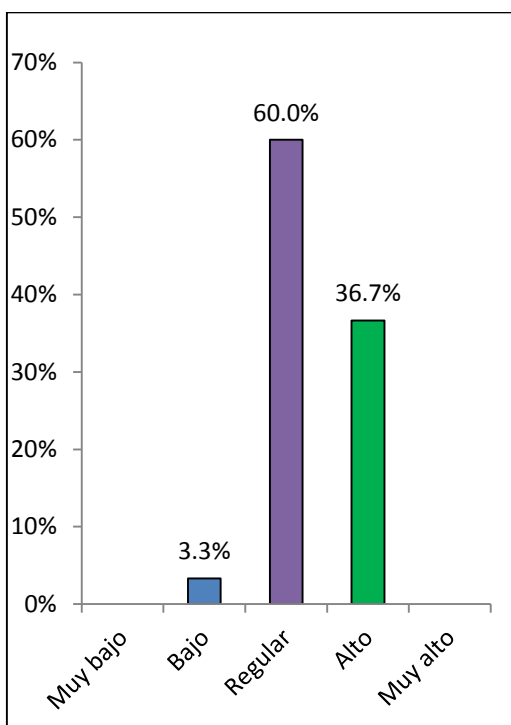


Gráfico1. (1) V 1 Nivel de Capacitación de Personal

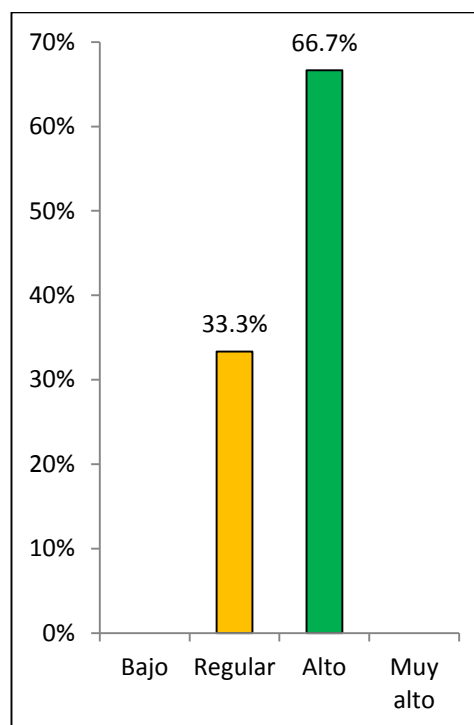


Gráfico2® (2) V2 Nivel de Estrés Laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos se observan en los gráficos generales de las variables uno y dos, que la capacitación de personal es regular y el nivel de estrés laboral es alto en los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar en el 2016; también realizamos un análisis en las dimensiones de la V1 y los factores de la V2 se encuentra influencia de estrés entre la dimensión actitud sobre los factores relación con los jefes e incertidumbre ante el resultado, lo cual se describe a continuación:

En cuanto a Capacitación de Personal, 18 trabajadores (60%) se situaron en un nivel regular, 11 (36.7%) en un nivel alto y uno (3.3%) en un nivel bajo. En general, esto indicó que la mayoría de trabajadores tienen un nivel promedio de capacitación (ver Tabla 4).

Tabla 4.
Nivel de Capacitación de Personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	18	60.0
Alto	11	36.7
N = 30		

De la misma forma, se obtuvo las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los trabajadores a cada ítem de la escala de Estrés Laboral.

En cuanto a Estrés Laboral, 20 trabajadores (66.7%) se situaron en un nivel alto y 10 (33.3%) en un nivel regular. En general, esto indicó que la mayoría de trabajadores tienen un alto nivel de estrés laboral (ver Tabla 5).

Tabla 5
Nivel de Estrés Laboral

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	33.3
Alto	20	66.7
N = 30		

Por otro lado, se obtuvo los niveles de la variable Capacitación de Personal y sus dimensiones

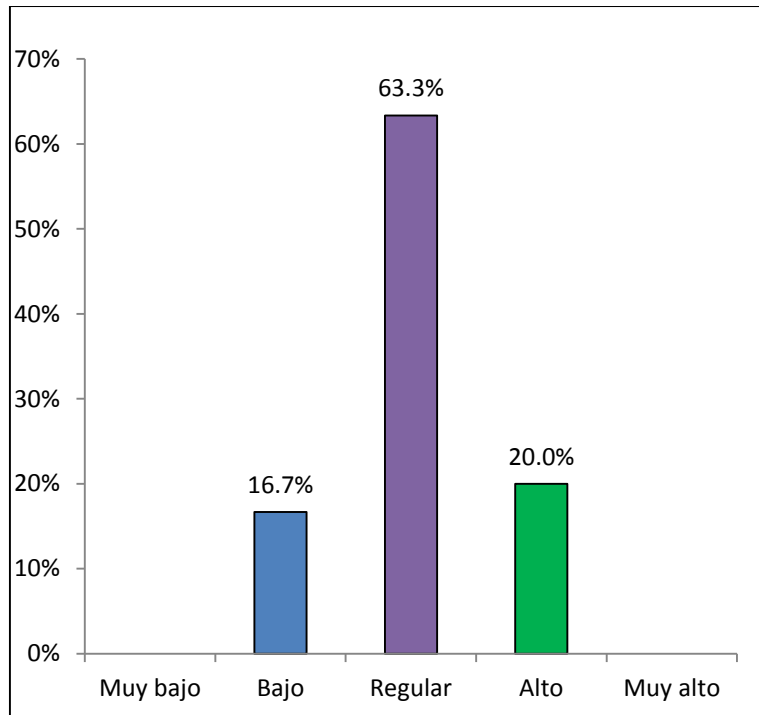


Gráfico.3 Nivel de la dimensión Conocimientos

En la dimensión Conocimientos, 19 trabajadores (63.3%) se situaron en un nivel regular, 6 (20%) en un nivel alto y 5 (16.7%) en un nivel bajo. Esto indicó que la mayoría de trabajadores se encontraron en un nivel promedio (ver Tabla 6).

Tabla 6
Nivel de la dimensión Conocimientos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16.7
Regular	19	63.3
Alto	6	20.0
N = 30		

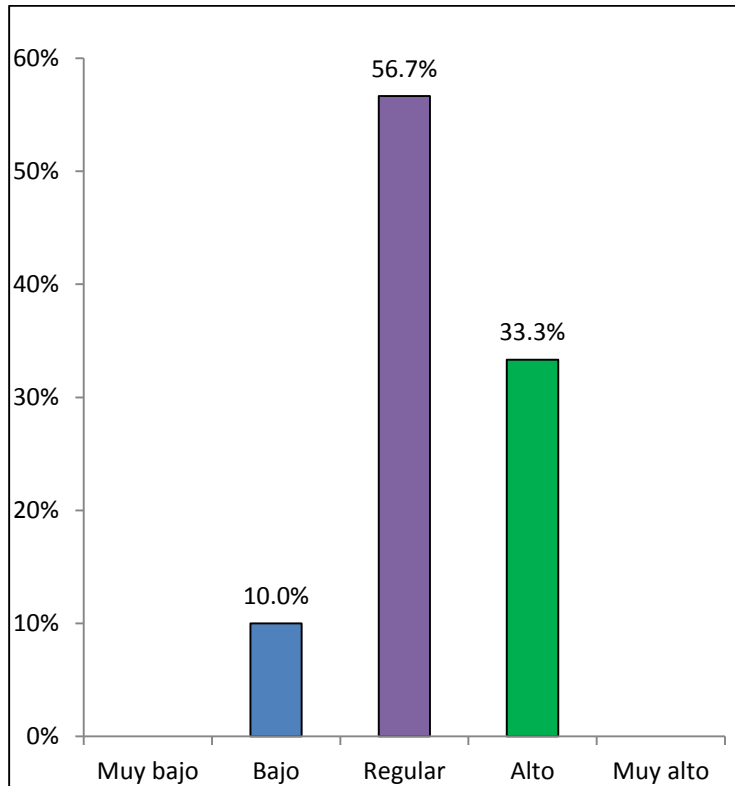


Gráfico.4 Nivel de la dimensión Habilidades

En la dimensión Habilidades, 17 trabajadores (56.7%) se situaron en un nivel regular, 10 (33.3%) en un nivel alto y 3 (10%) en un nivel bajo. Esto indicó que la mayoría de trabajadores se encontraron en un nivel promedio (ver Tabla 7).

Tabla 7
Nivel de la dimensión Habilidades

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10.0
Regular	17	56.7
Alto	10	33.3
N = 30		

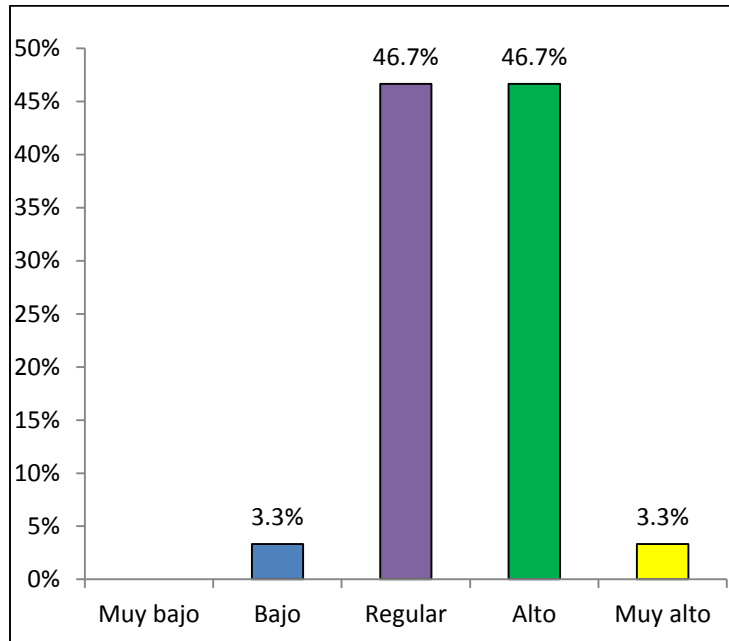


Gráfico.5 Nivel de la dimensión Actitudes

En la dimensión Actitudes, 28 trabajadores (93.4%) se situaron de forma equitativa en los niveles alto y regular, y 2 (6.6%) de la misma forma se ubicaron en los niveles muy alto y bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje de trabajadores con un alto nivel (ver Tabla 8).

*Tabla 8
Nivel de la dimensión Actitudes*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	14	46.7
Alto	14	46.7
Muy alto	1	3.3
N = 30		

Asimismo, se obtuvo los niveles de la variable Estrés Laboral y sus factores.

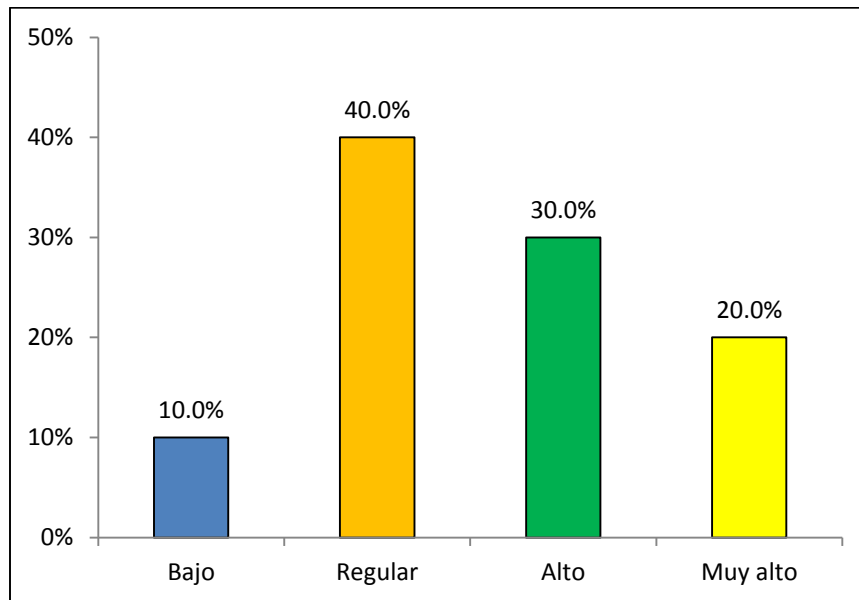


Gráfico 6. Nivel de estrés del factor Relación con los jefes

En el factor Relación con los jefes, 12 trabajadores (40%) se situaron en un nivel regular, 9 (30%) en un nivel alto, 6 (20%) en un nivel muy alto y 3 (10%) en un nivel bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con altos niveles de estrés en este factor (ver Tabla 9).

Tabla 9.

Nivel del factor Relación con los jefes

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10.0
Regular	12	40.0
Alto	9	30.0
Muy alto	6	20.0
N = 30		

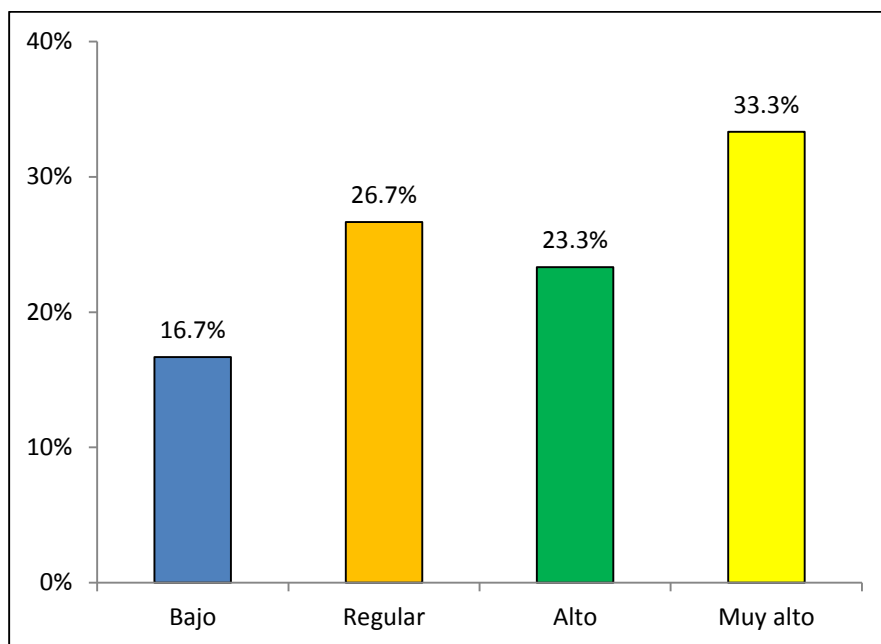


Gráfico 7. Nivel de estrés del factor Preparación inadecuada

En el factor Preparación inadecuada, 10 trabajadores (33.3%) se situaron en un nivel muy alto, 8 (26.7%) en un nivel regular, 7 (23.3%) en un nivel alto y 5 (16.7%) en un nivel bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con altos niveles de estrés en este factor (ver Tabla 10).

Tabla 10
Nivel del factor Preparación inadecuada

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16.7
Regular	8	26.7
Alto	7	23.3
Muy alto	10	33.3
N = 30		

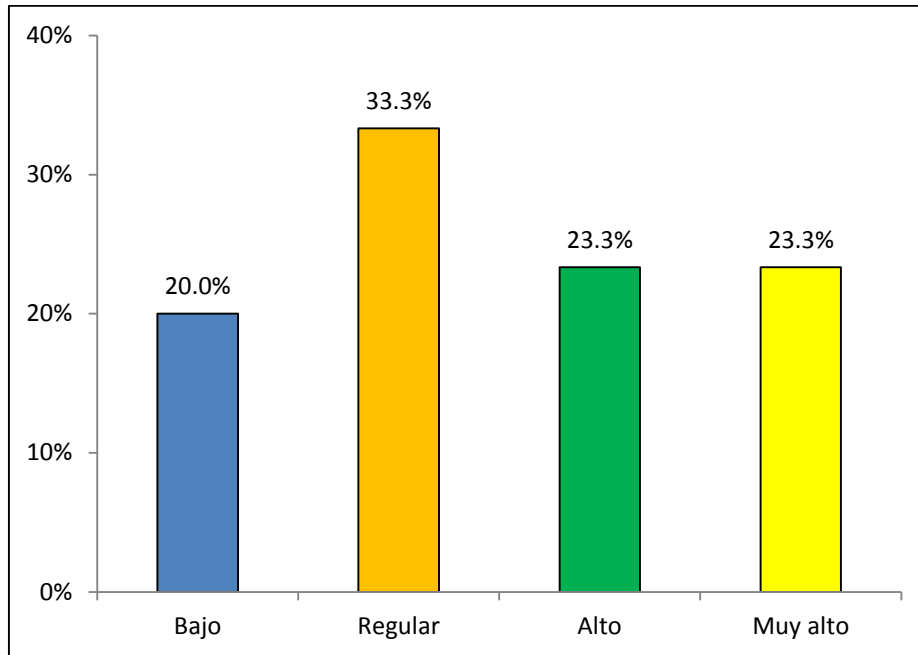


Gráfico 8. Nivel de estrés del factor Carencia de sostén

En el factor Carencia de sostén, 10 trabajadores (33.3%) se situaron en un nivel regular, 7 (23.3%) en un nivel muy alto, 7 (23.3%) en un nivel alto y 6 (20%) en un nivel bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con altos niveles de estrés en este factor (ver Tabla 11).

Tabla 11.
Nivel del factor Carencia de sostén

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	20.0
Regular	10	33.3
Alto	7	23.3
Muy alto	7	23.3
N = 30		

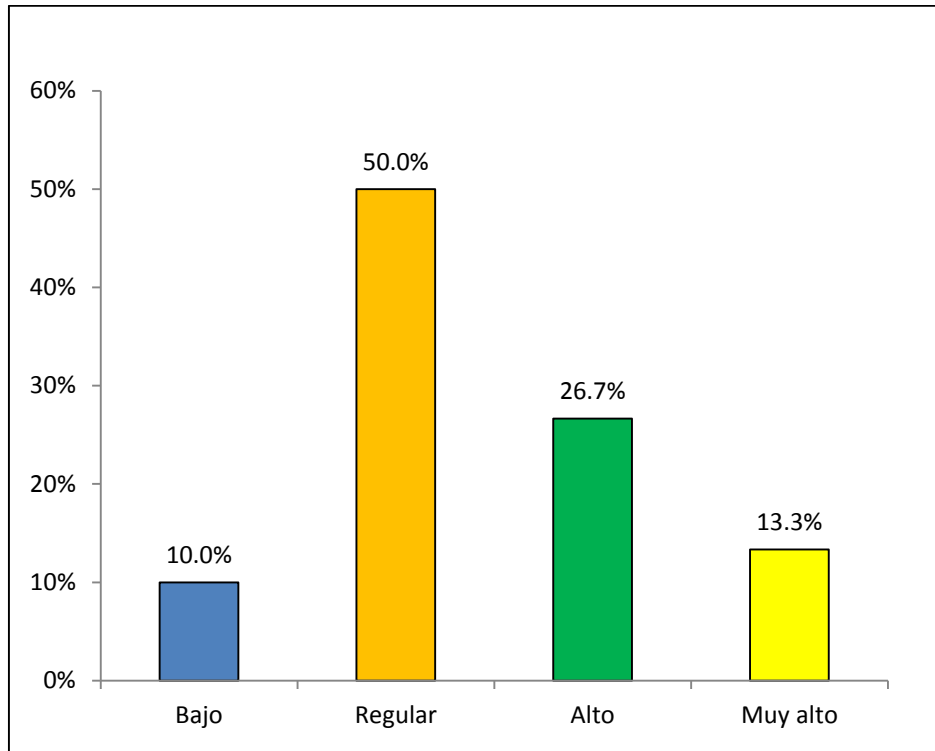


Gráfico 9. Nivel de estrés del factor Conflicto con otros trabajadores

En el factor Conflicto con otros trabajadores, 15 trabajadores (50%) se situaron en un nivel regular, 8 (26.7%) en un nivel alto, 4 (13.3%) en un nivel muy alto y 3 (10%) en un nivel bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con un nivel regular de estrés en este factor (ver Tabla 12).

Tabla 12
Nivel del factor *Conflicto con otros trabajadores*

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10.0
Regular	15	50.0
Alto	8	26.7
Muy alto	4	13.3
N = 30		

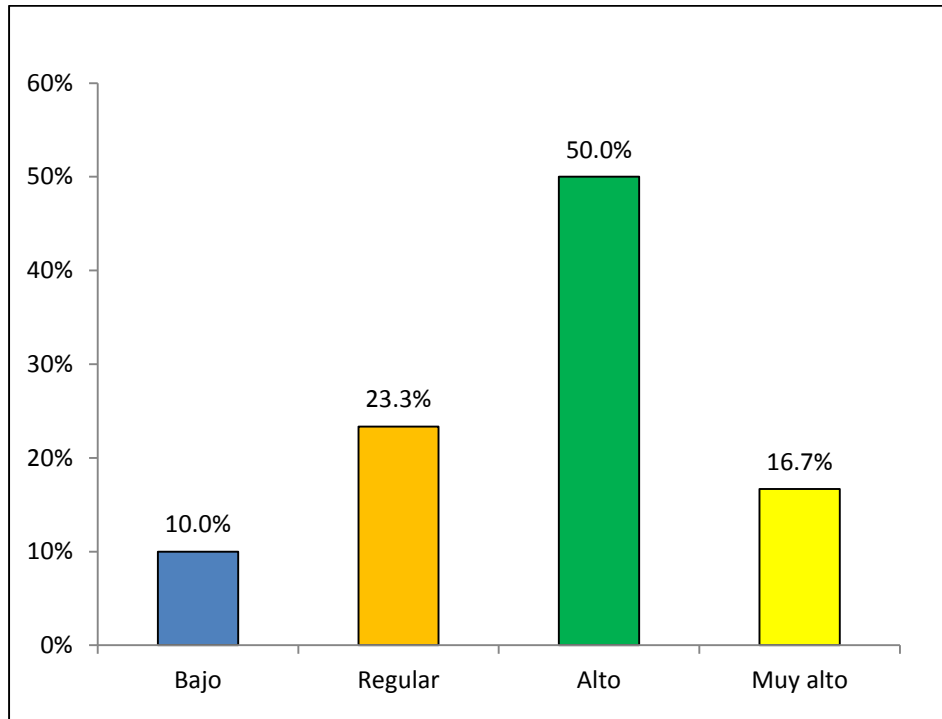


Gráfico 10 Nivel de estrés del factor Sobrecarga de trabajo

En el factor Sobrecarga de trabajo, 15 trabajadores (50%) se situaron en un nivel alto, 7 (23.3%) en un nivel regular, 5 (16.7%) en un nivel muy alto y 3 (10%) en un nivel bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con altos niveles de estrés en este factor (ver Tabla 13).

Tabla 13.

Nivel del factor Sobrecarga de trabajo

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	10.0
Regular	7	23.3
Alto	15	50.0
Muy alto	5	16.7
N = 30		

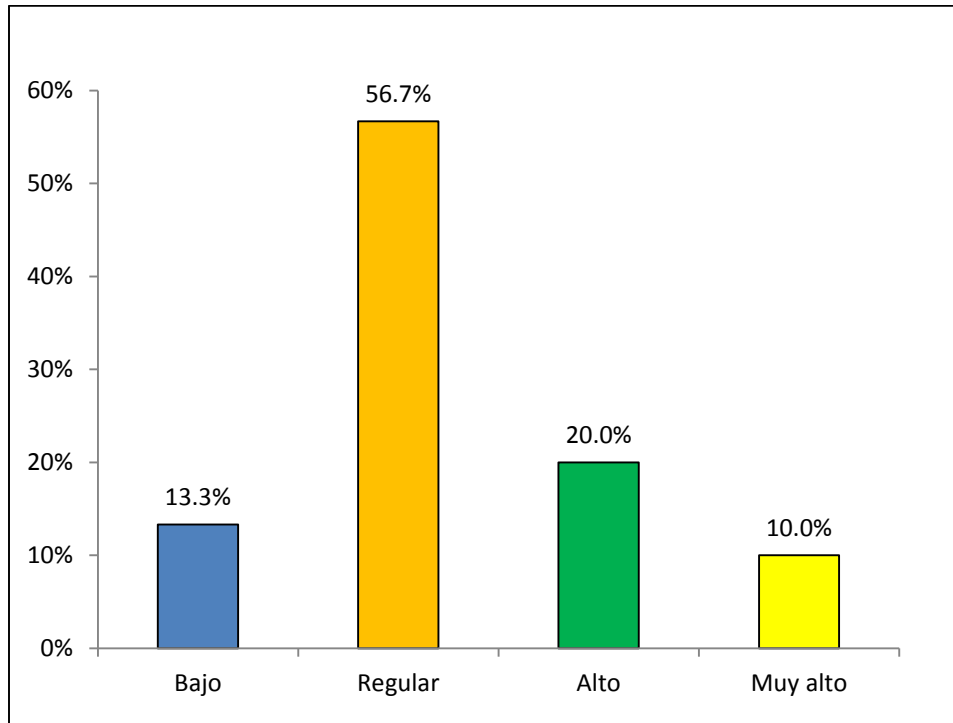


Gráfico 11 Nivel de estrés del factor Incertidumbre respecto al tratamiento

En el factor Incertidumbre respecto al tratamiento, 17 trabajadores (56.7%) se situaron en un nivel regular, 6 (20%) en un nivel alto, 4 (13.3%) en un nivel bajo y 3 (10%) en un nivel muy alto. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con un nivel regular de estrés en este factor (ver Tabla 14).

Tabla 14

Nivel del factor Incertidumbre respecto al tratamiento

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13.3
Regular	17	56.7
Alto	6	20.0
Muy alto	3	10.0
N = 30		

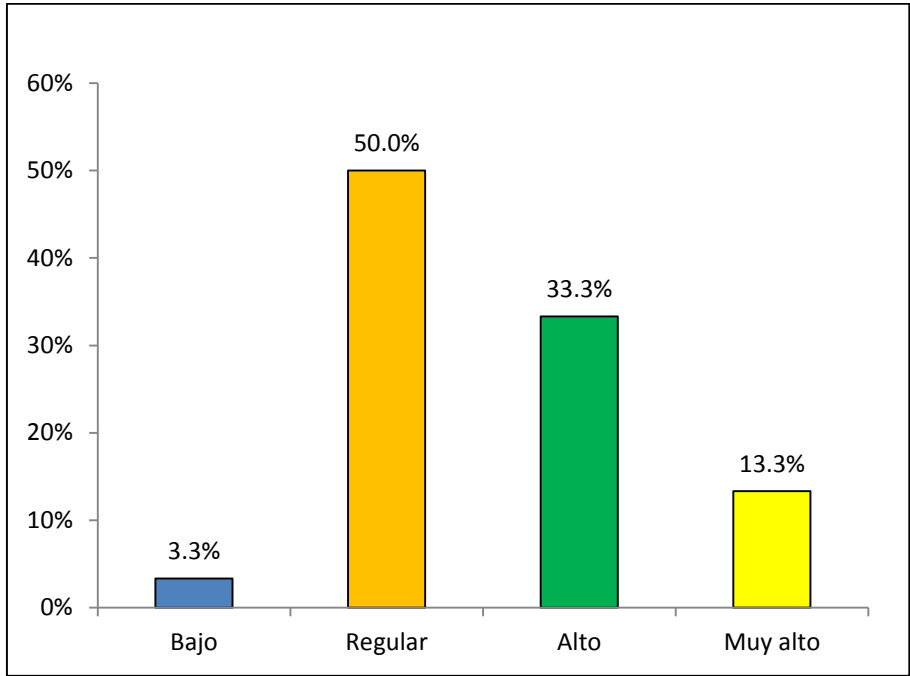


Gráfico 12 Nivel de estrés del factor Vulnerabilidad

En el factor Vulnerabilidad, 15 trabajadores (50%) se situaron en un nivel regular, 10 (33.3%) en un nivel alto, 4 (13.3%) en un nivel muy alto y uno (3.3%) en un nivel muy bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con un nivel regular de estrés en este factor (ver Tabla 15).

Tabla 15
Nivel del factor Vulnerabilidad

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	15	50.0
Alto	10	33.3
Muy alto	4	13.3
N = 30		

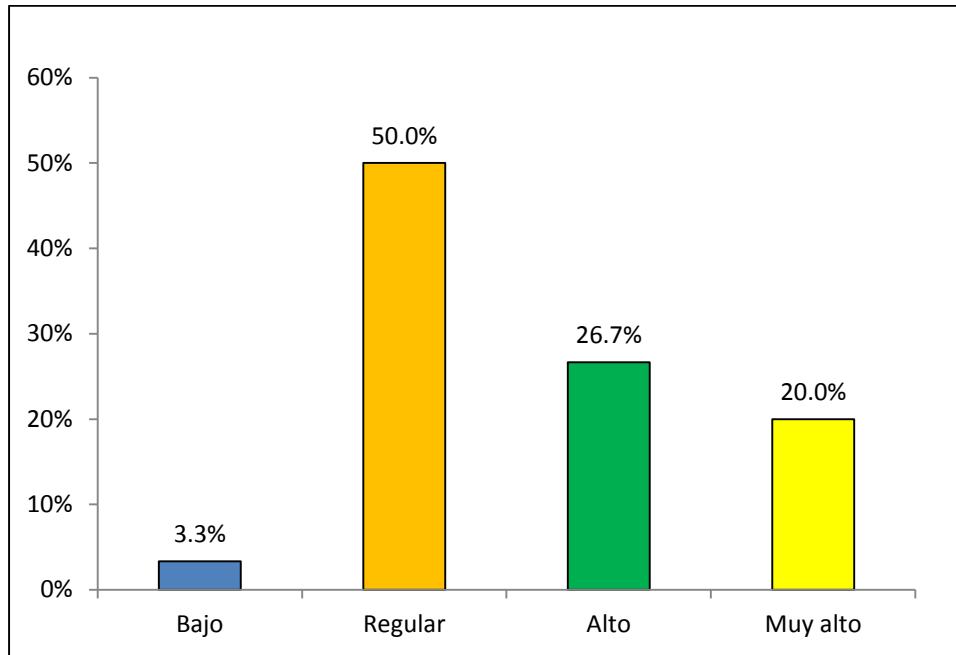


Gráfico 13 Nivel de estrés del factor Satisfacción

En el factor Satisfacción, 15 trabajadores (50%) se situaron en un nivel regular, 8 (26.7%) en un nivel alto, 6 (20%) en un nivel muy alto y uno (3.3%) en un nivel muy bajo. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con un nivel regular de estrés en este factor (ver Tabla 16).

Tabla 16
Nivel del factor Satisfacción

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3
Regular	15	50.0
Alto	8	26.7
Muy alto	6	20.0
N = 30		

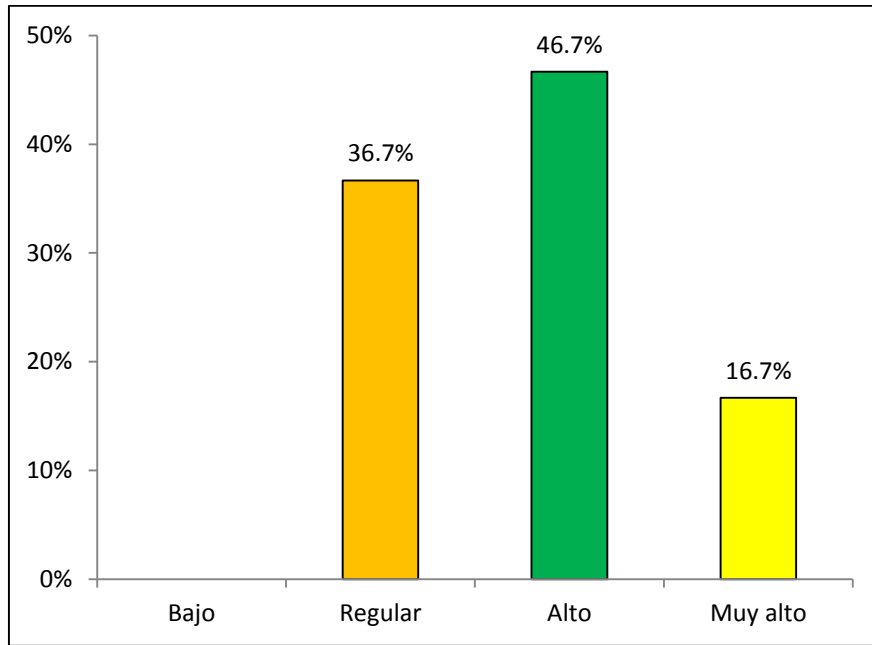


Gráfico 14 Nivel de estrés del factor Autoestima

En el factor Autoestima, 14 trabajadores (46.7%) se situaron en un nivel alto, 11 (36.7%) en un nivel regular y 5 (16.7%) en un nivel muy alto. Esto indicó que hay un mayor porcentaje en trabajadores con altos niveles de estrés en este factor (ver Tabla 17).

Tabla 17
Nivel del factor Autoestima

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	36.7
Alto	14	46.7
Muy alto	5	16.7
N = 30		

4.1.2 Resultado por ítems análisis descriptivo

El análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los conductores de bus de la Empresa de Transportes Salazar se ha realizado estableciendo una relación entre los ítems de capacitación y de estrés; ello por cuanto consideramos que existen aspectos en la capacitación de los conductores que intervienen directamente en las condiciones de estrés que se han identificado a partir de sus respuestas en las encuestas aplicadas.

Como veremos en el análisis, estas correlaciones en las respuestas obtenidas en ambas variables – capacitación/estrés – no evidencian lo que se plantea en la hipótesis de investigación respecto a que la capacitación de personal influye significativamente en el estrés laboral de los conductores de bus de la Empresa de Transportes Salazar. Puesto que se evidencia que en capacitación de personal el nivel es regular y estrés es alto, entonces el resultado hace referencia a lo planteado por la hipótesis principal nula que establece que capacitación no influye en el estrés laboral.

Se han tomado para la elaboración de las relaciones establecidas los ítems que obtienen los porcentajes más altos en las respuestas de los entrevistados, las mismas que se presentan en un cuadro resumen al final de cada una de las relaciones establecidas.

a) Primera relación establecida _ Items de Capacitación

Respuestas al ítem 1 “Ante una dificultad en su labor como conductor de una unidad de transporte interprovincial, suele dar seguridad y bienestar a su tripulación” (ver tabla 18)

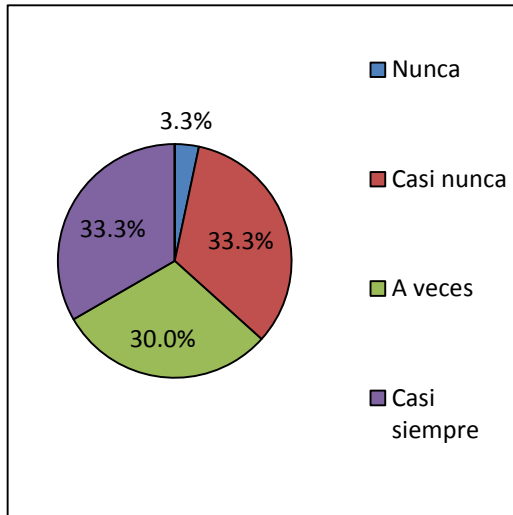


tabla18

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	10	33.3
A veces	9	30.0
Casi siempre	10	33.3
Total	30	100.0

Gráfico 15 Ítem 1 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 4

“Cuándo un integrante de tripulación no está a la hora indicada de partir, espero y lo aconsejo a que debe llegar a la hora indicada” (Ver tabla 16)

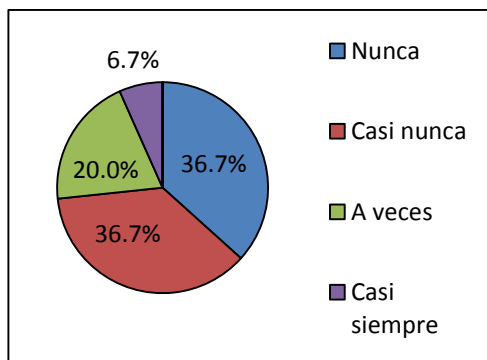


Tabla 16

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	36.7
Casi nunca	11	36.7
A veces	6	20.0
Casi siempre	2	6.7
Total	30	100.0

Gráfico 16 Ítem 4 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 10

“Suelo dirigirme a mi tripulación antes de partir al viaje” (ver tabla 19)

Tabla 19

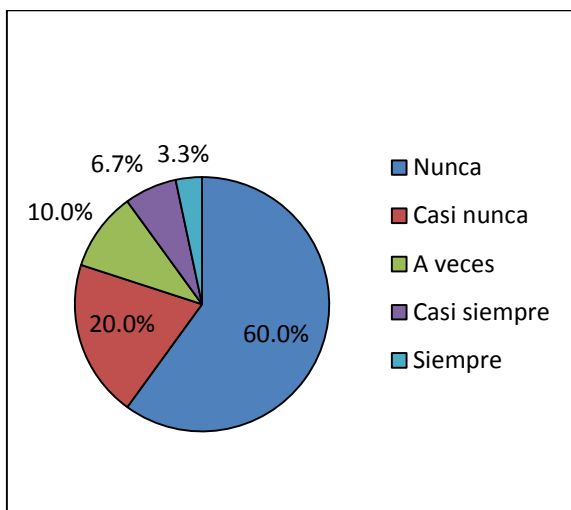


Gráfico 17 Ítem 10 de Capacitación de Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	60.0
Casi nunca	6	20.0
A veces	3	10.0
Casi siempre	2	6.7
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 15

“Suelo establecer normas de conducta para mi tripulación para realizarlas en las horas que dure el viaje” (ver tabla20)

Tabla 20

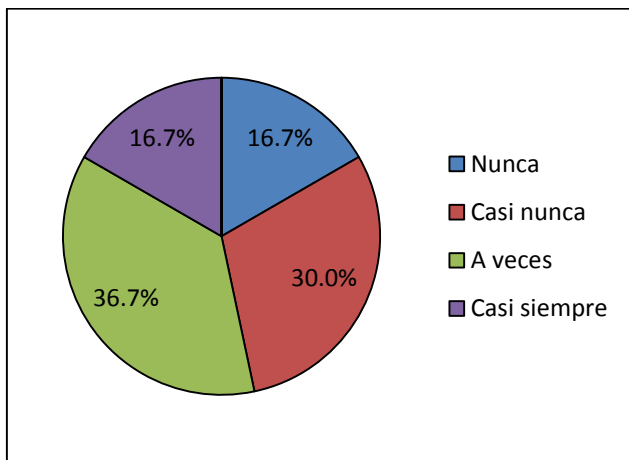
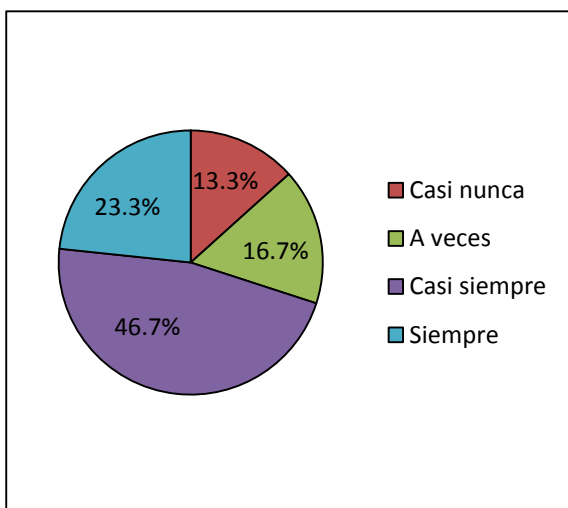


Gráfico 18 Ítem 15 de Capacitación de Personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.7
Casi nunca	9	30.0
A veces	11	36.7
Casi siempre	5	16.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 16

“Respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo que conforman mi tripulación”
(ver Tabla 21)



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	13.3
A veces	5	16.7
Casi siempre	14	46.7
Siempre	7	23.3
Total	30	100.0

Tabla 21

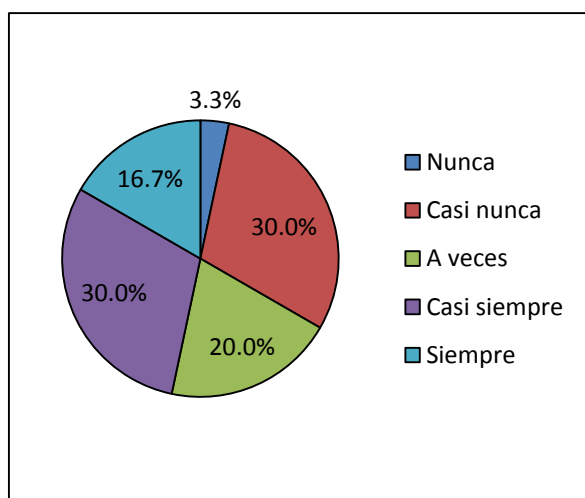
Gráfico 19 Ítem 16 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 18

“Suelo reconocer logros y aciertos de mis compañeros de trabajo. (Ver tabla 22)

Tabla 22

Gráfico 20 Ítem 18 de Capacitación de Personal



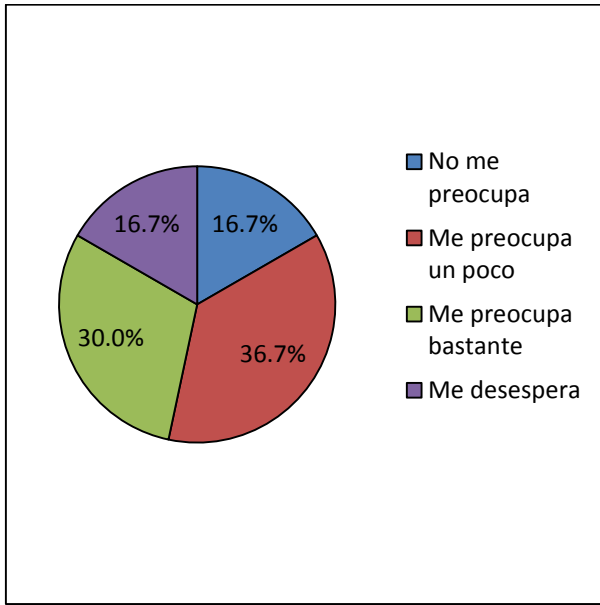
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	9	30.0
A veces	6	20.0
Casi siempre	9	30.0
Siempre	5	16.7
Total	30	100.0

Items de Estrés

Respuestas al ítem 8

“Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección” (ver tabla 23)

Tabla 23



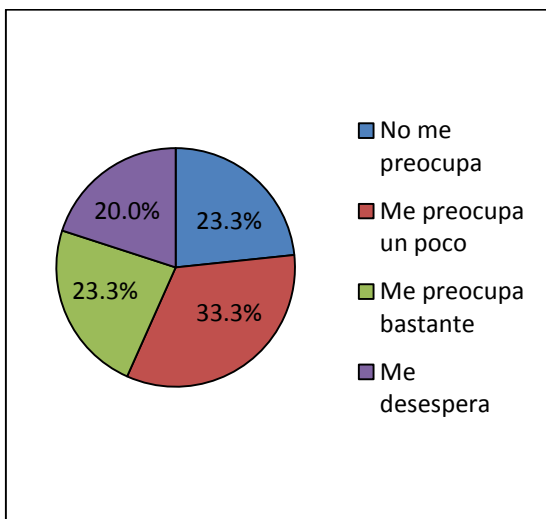
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	11	36.7
Me preocupa bastante	9	30.0
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Gráfico 21 Ítem 8 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 9

“Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección”. (V tabla 24)

Tabla 24

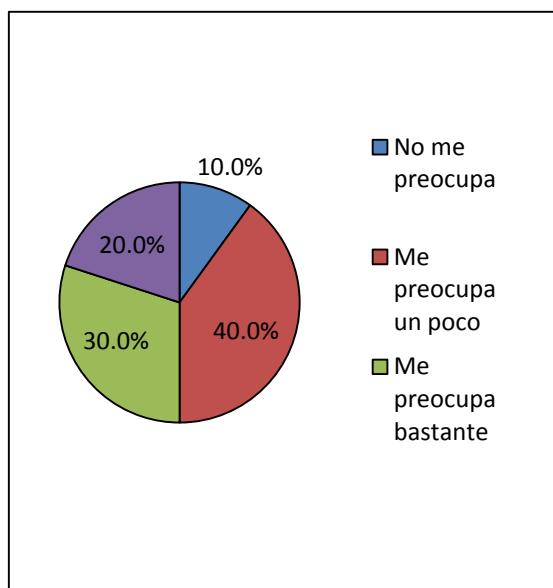


Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	7	23.3
Me preocupa un poco	10	33.3
Me preocupa bastante	7	23.3
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Gráfico.22 Ítem 9 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 12

“Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección”
(ver Tabla 25)



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	3	10.0
Me preocupa un poco	12	40.0
Me preocupa bastante	9	30.0
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Tabla25

Gráfico.23 Ítem 12 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 14

“Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección”
(Ver tabla 26)

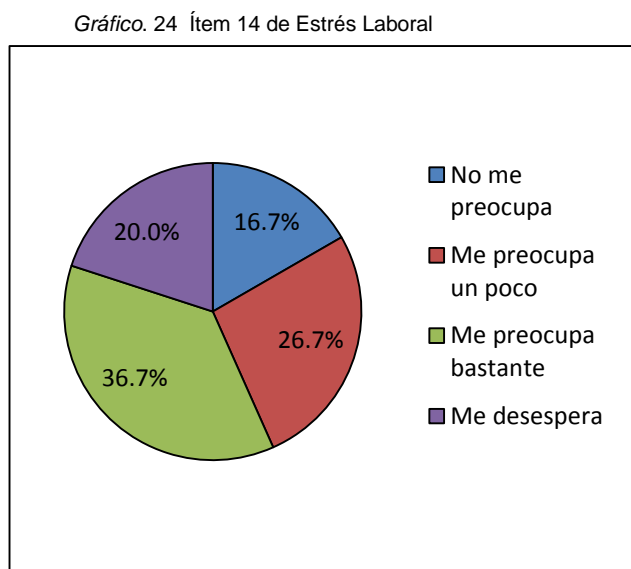


Gráfico. 24 Ítem 14 de Estrés Laboral

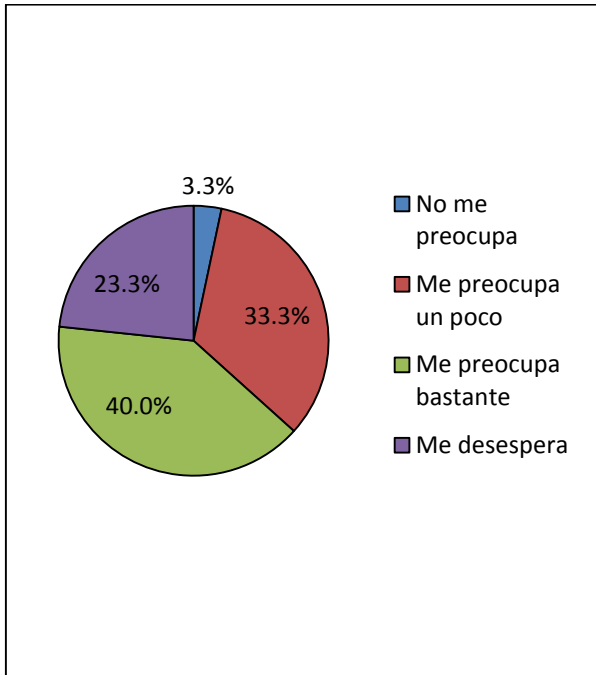
tabla26

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	11	36.7
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 18

“Carencia de personal adecuado para cubrir la sección” (ver tabla27)

Tabla 27



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	1	3.3
Me preocupa un poco	10	33.3
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	7	23.3
Total	30	100.0

Gráfico. 25 Ítem 18 de Estrés Laboral

Cuadro primera relación establecida items V1

CAPACITACIÓN			ESTRÉS		
Items	Resultado	%	Items	Resultado	%
Ante una dificultad en su labor como conductor de una unidad de transporte interprovincial, suele dar seguridad y bienestar a su tripulación	Casi nunca	33.3	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección	Me preocupa un poco	36.7
	A veces	30.0		Me preocupa bastante	30.0
Cuándo un integrante de tripulación no está a la hora indicada de partir, espero y lo aconsejo a que debe llegar a la hora indicada	Nunca	37.0	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección	Me preocupa bastante	23.3
	Casi nunca	37.0		Me desespera	20.0
Suelo dirigirme a mi tripulación antes de partir a viaje	Nunca	60.0	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección	Me preocupa un poco	40.0
	Casi nunca	20.0		Me preocupa bastante	30.0
			Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección	Me preocupa un poco	26.7
				Me preocupa bastante	36.7
Suelo establecer normas de conducta para mi tripulación para realizarlas en las horas que dure el viaje	Nunca	16.7	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección	Me preocupa bastante	40.0
	Casi nunca	30.0			
Respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo que conforman mi tripulación	Casi nunca	13.3			
	Nunca	16.7			
	Casi siempre	46.7			
	Siempre	23.3			
Suelo reconocer logros y aciertos de mis compañeros de trabajo	Casi nunca	20.0			
	A veces	30.0			

Conforme a los resultados obtenidos de las respuestas a las preguntas señaladas en el cuadro precedente, se puede observar que la relación establecida entre los conductores su equipo de trabajo y tripulación adolece de una debilidad respecto integración y liderazgo que debería ejercer el conductor como responsable de todo lo que sucede en su unidad.

Hay un 63.3% de conductores que ante una dificultad en su unidad de transporte, Casi nunca y A veces suele dar seguridad y bienestar a su tripulación. Asimismo, cuándo un integrante de tripulación no está a la hora indicada de partir un 74% de los conductores manifiesta que Nunca y Casi Nunca, espera y los aconseja sobre la hora indicada de partir.

Por otro lado, un 80% de los conductores refiere que Nunca y Casi nunca suelen dirigirse a su tripulación antes de partir al viaje. El 47% de los conductores suele establecer normas de conducta para la tripulación para realizarlas en las horas que dure el viaje.

Un 53.3% de los conductores entrevistados Nunca, Casi nunca y A veces suelen reconocer logros y aciertos sus mis compañeros de trabajo.

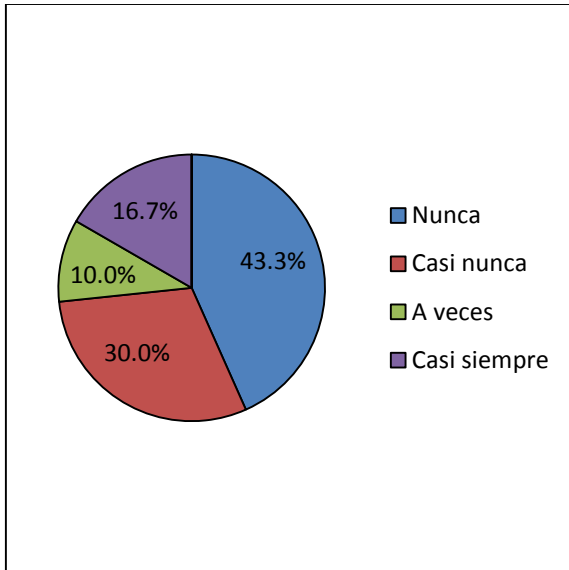
Estos resultados respecto a la **dimensión de capacitación** generan un alto **grado de estrés** en los conductores en aquellas variables referidas a la interrelación que establecen con su tripulación o compañeros de trabajo, lo cual se evidencia en que un 43.3% Le Preocupa bastante y Le Desespera la carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección. Se evidencia también, la debilidad de la empresa de transportes para generar espacios de integración y relacionamiento entre los conductores considerando que el 70% manifiesta que Le Preocupa un poco y Le Preocupa bastante las dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección; asimismo el 63.4% responde que Le Preocupa un poco y Le Preocupa bastante las dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.

Segunda relación establecida _ Items de Capacitación (V.1)

Respuestas al ítem 2

“Ante un problema de clima durante el viaje, puedo prevenir algún retraso en la hora de llegar a mi destino” (ver tabla 28)

Tabla 28



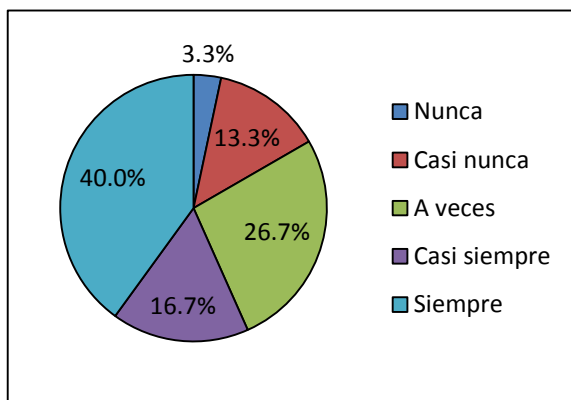
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	43.3
Casi nunca	9	30.0
A veces	3	10.0
Casi siempre	5	16.7
Total	30	100.0

Gráfico.26 Ítem 2 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 3 “Suelo llevar un control personal de los ingresos y egresos más otros gastos adicionales que tiene mi unidad de transporte” (ver tabla29)

Tabla 29

Gráfico 27. Ítem 3 de Capacitación de Personal

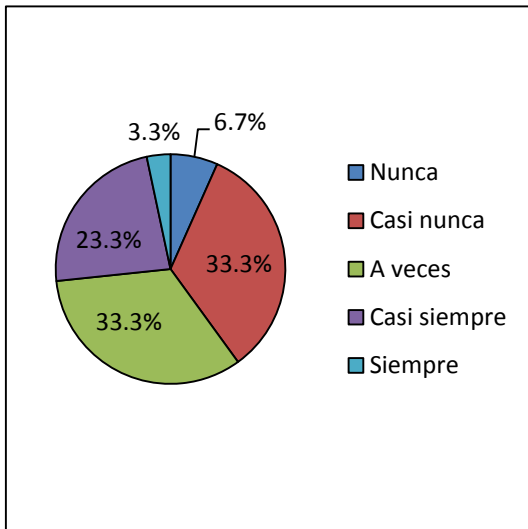


Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	4	13.3
A veces	8	26.7
Casi siempre	5	16.7
Siempre	12	40.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 5

“Ante un desperfecto mecánico en mi unidad durante el trayecto, tengo la capacidad de corregir o arreglar ese desperfecto” (ver tabla 30)

Tabla 30



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	10	33.3
A veces	10	33.3
Casi siempre	7	23.3
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

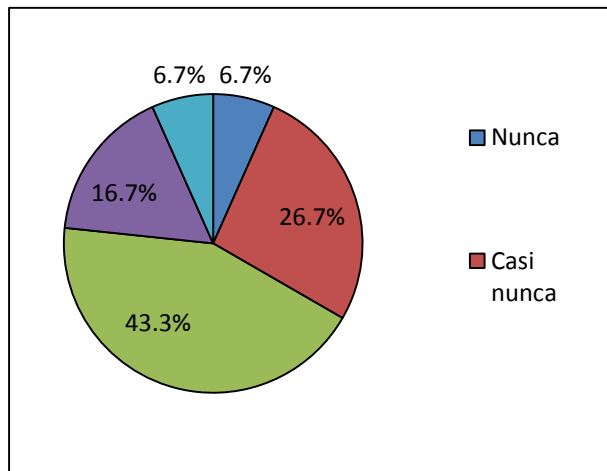
Gráfico.28 Ítem 5 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 6

“Ante un desperfecto en la electricidad e iluminación en mi unidad durante las horas de viaje, tengo la capacidad de arreglar ese desperfecto” (ver tabla 31)

Tabla 31

Gráfico. 29 Ítem 6 de Capacitación de Personal

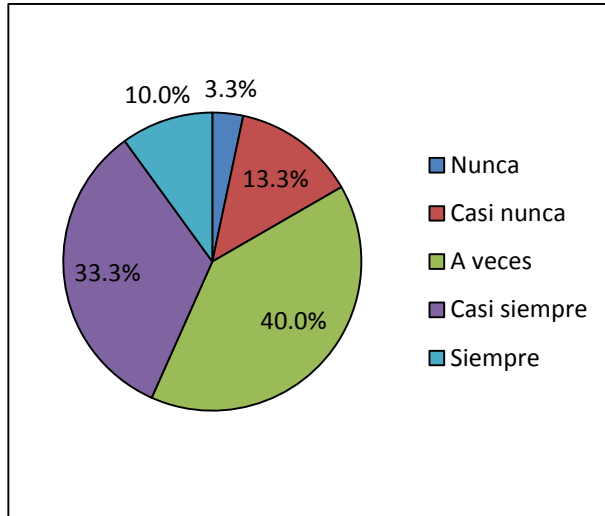


Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	8	26.7
A veces	13	43.3
Casi siempre	5	16.7
Siempre	2	6.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 12

“Afronto los problemas en forma positiva” (ver tabla 32)

Tabla32



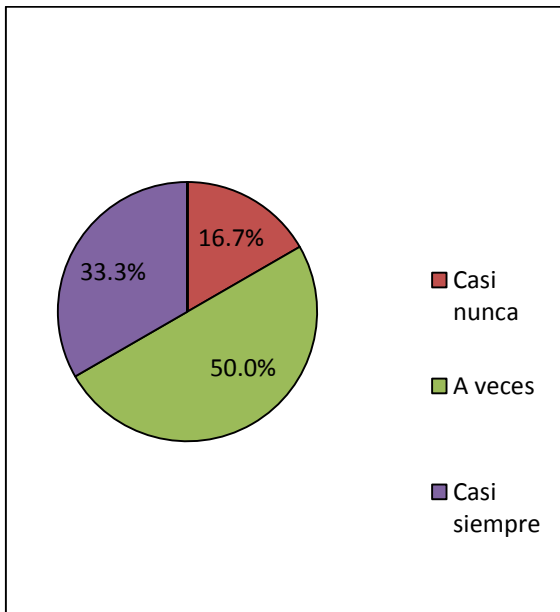
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	4	13.3
A veces	12	40.0
Casi siempre	10	33.3
Siempre	3	10.0
Total	30	100.0

Gráfico. 30 Ítem 12 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 13

“Tengo la capacidad de solucionar los problemas que se me presentan positivamente” (ver tabla 33)

Tabla 33



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	16.7
A veces	15	50.0
Casi siempre	10	33.3
Total	30	100.0

Gráfico 31. Ítem 13 de Capacitación de Personal

Items de Estrés

Respuestas al ítem 22 “Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado” (ver tabla 34)

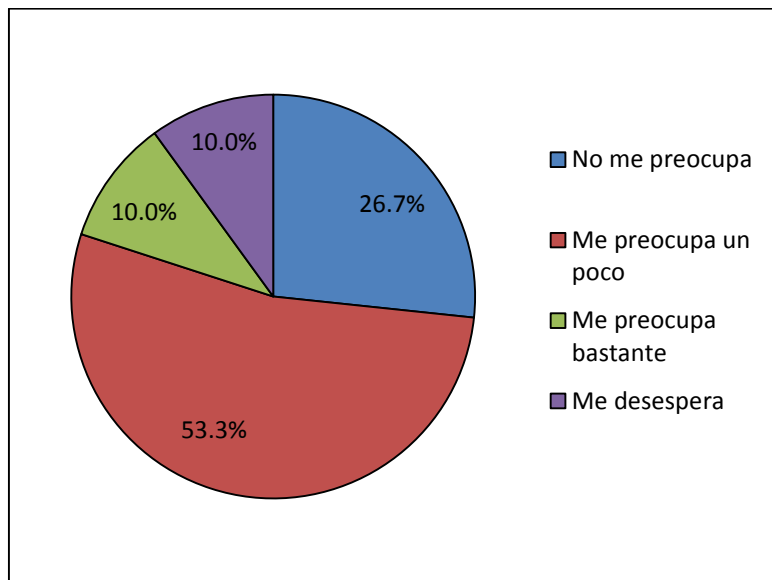


Gráfico item.22

Tabla 34

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	8	26.7
Me preocupa un poco	16	53.3
Me preocupa bastante	3	10.0
Me desespera	3	10.0

Tabla de segunda relación establecida V1

CAPACITACIÓN			ESTRÉS		
Variable	Resultado	%	Variable	Resultado	%
Ante un problema de clima durante el viaje, puedo prevenir algún retraso en la hora de llegar a mi destino	Nunca	43.3	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado	Me preocupa un poco	53.3
	Casi nunca	30.0		Me preocupa bastante	10.0
Suelo llevar un control personal de los ingresos y egresos más otros gastos adicionales que tiene mi unidad de transporte	Casi siempre	16.7		Me desespera	10.0
	Siempre	40.0			
Ante un desperfecto en la electricidad e iluminación en mi unidad durante las horas de viaje, tengo la capacidad de arreglar ese desperfecto	Casi Nunca	26.7			
	A veces	43.3			
Ante un desperfecto mecánico en mi unidad durante el trayecto, tengo la capacidad de corregir o arreglar ese desperfecto	Casi nunca	33.3			
	A veces	33.3			
Afronto los problemas en forma positiva	Casi nunca	13.3			
	A veces	40.0			
Tengo la capacidad de solucionar los problemas que se me presentan positivamente	Casi Nunca	16.7			
	A veces	50.0			

El análisis de esta segunda relación establecida muestra que la empresa de transportes no cuenta con un plan de **capacitación** efectivo para los conductores o si lo tiene es muy deficiente. Ello se expresa en el 70% de conductores que manifiestan que Casi Nunca y A Veces Ante un desperfecto en la electricidad e iluminación su unidad durante las horas de viaje tienen la capacidad de arreglar ese desperfecto; el 66.6% refiere que Casi Nunca y A

Veces ante un desperfecto mecánico en su unidad durante el trayecto tienen la capacidad de corregir o arreglar ese desperfecto.

Un 66.7% de conductores refieren que Casi Nunca y A Veces tienen la capacidad de solucionar los problemas que les presentan positivamente.

Respecto a la **variable 2 (estrés)**, en esta segunda relación establecida se puede apreciar que las deficiencias en la variable 1 (capacitación) señalado estarían ocasionando problemas en la incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado en las unidades de transporte, evidenciado en que a un 20% de los entrevistados les Preocupa Bastante y Desespera ello, así como a un 53.3% Le Preocupa un poco. Estos factores de incertidumbre y falta de capacitación son fundamentales en empresas de este tipo por cuanto se trata de servicios conectados directamente con el bienestar de terceros que en este caso son los pasajeros los cuales confían en llegar a sus destinos sanos y salvos.

Tercera relación establecida _ Items de Capacitación

Respuestas al ítem 7 “Tengo horarios establecidos de ingerir mis alimentos y bebidas antes y después de cada viaje que realizo. (Ver tabla 35)

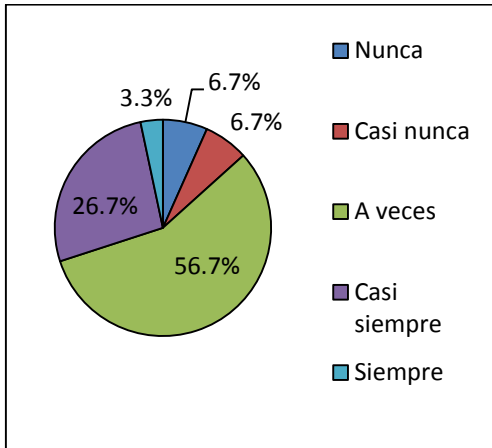


Gráfico 33. Ítem 7 de Capacitación de Personal

Tabla 35

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	2	6.7
A veces	17	56.7
Casi siempre	8	26.7
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 8

“Tengo horarios establecidos para realizar mi aseo personal” (ver tabla Nro. 36)

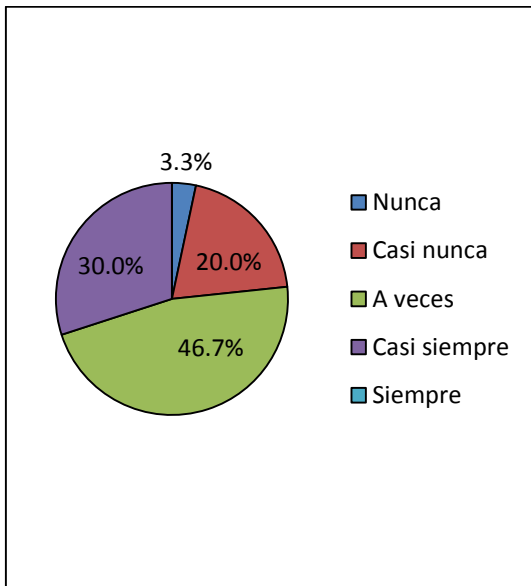


Gráfico 34. Ítem 8 de Capacitación de Personal

Tabla 36

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	6	20.0
A veces	14	46.7
Casi siempre	9	30.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 9

“Tengo horarios para realizar alguna actividad de recreación antes y después de cada viaje que realizo” (ver tabla 37)

Tabla 37

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7
Casi nunca	15	50.0
A veces	5	16.7
Casi siempre	1	3.3
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Ítems de Estrés

Respuestas al ítem 15

“Grupo de compañeros y horarios impredecibles” (Ver tabla Nro.38)

Tabla 38

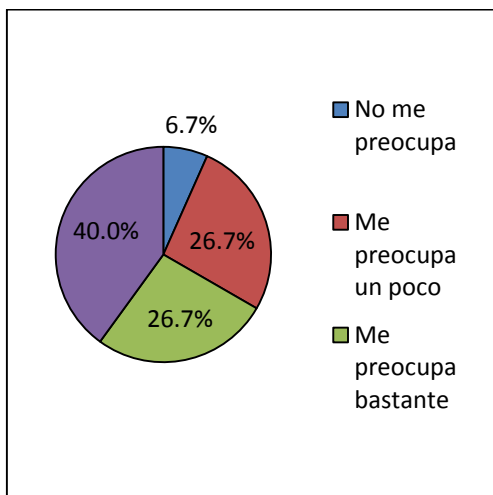


Gráfico 35. Ítem 15 de Estrés Labora

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	2	6.7
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	8	26.7
Me desespera	12	40.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 16

“Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente”. (Ver tabla Nro. 39)

Tabla 39

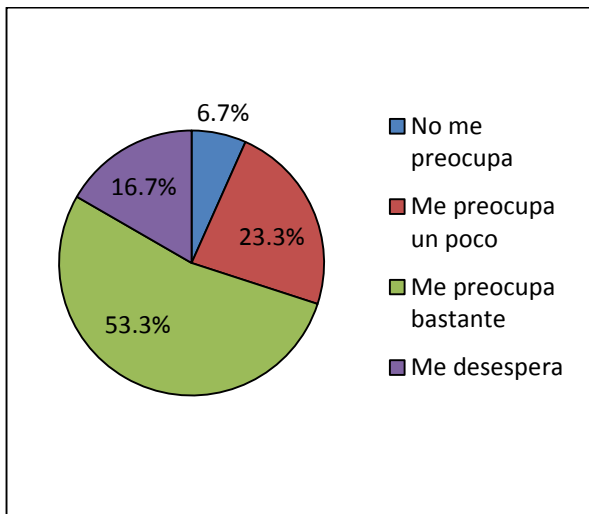


Gráfico 36. Ítem 16 de Estrés Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	2	6.7
Me preocupa un poco	7	23.3
Me preocupa bastante	16	53.3
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 17

“Carencia de tiempo para completar todas mis tareas”. (Ver tabla 40)

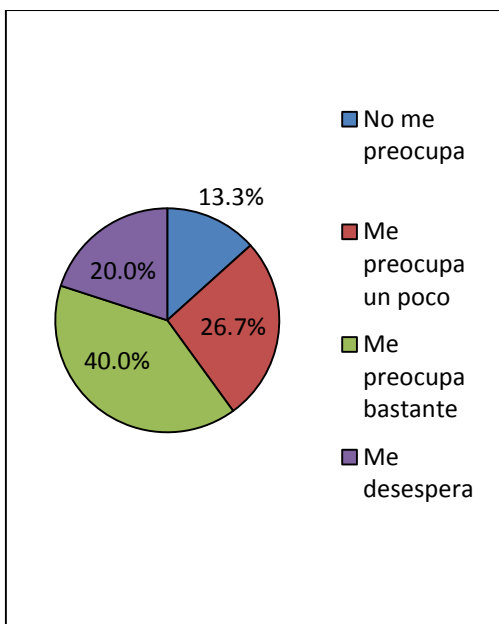
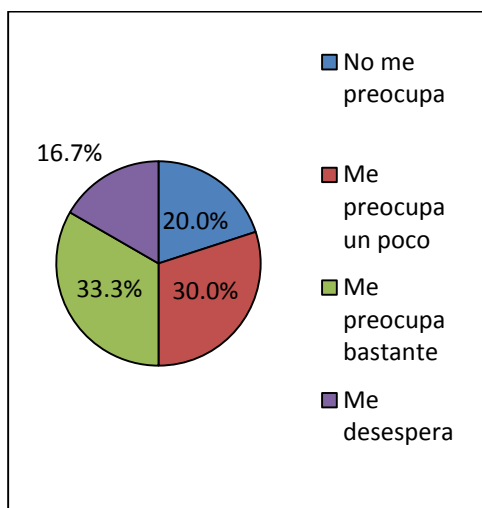


Gráfico 37. Ítem 17 de Estrés Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	4	13.3
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 23 “Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas”. (Ver tabla 41)

Tabla 41



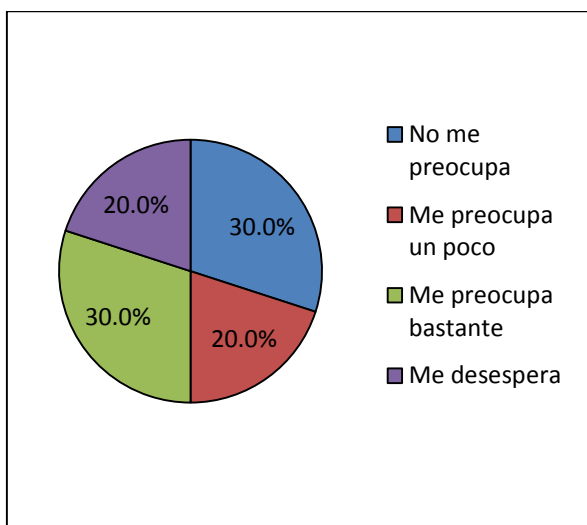
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	6	20.0
Me preocupa un poco	9	30.0
Me preocupa bastante	10	33.3
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Gráfico.38 Ítem 23 de Estrés Labora

Respuestas al ítem 25

“Hacer ejercicios hasta sudar” (ver tabla 42).

Tabla 42



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	9	30.0
Me preocupa un poco	6	20.0
Me preocupa bastante	9	30.0
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Gráfico.39 Ítem 25 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 29 “Asistir a actividades sociales o recreativas” (ver tabla 43)

Tabla 43

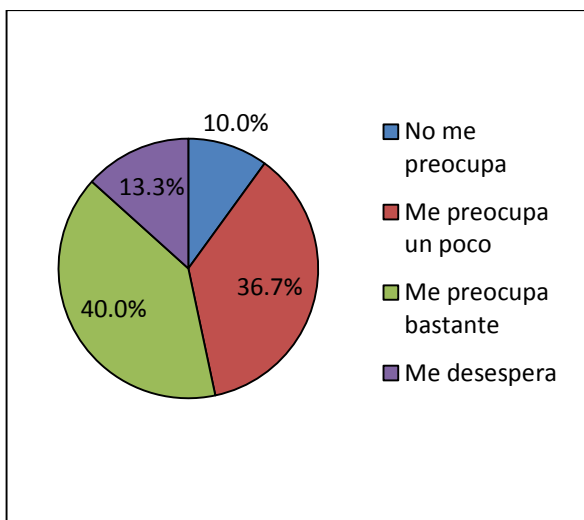


Gráfico.40 Ítem 29 de Estrés Labora

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	3	10.0
Me preocupa un poco	11	36.7
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	4	13.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 33 “Divertirme” (ver tabla 44).

Tabla 44

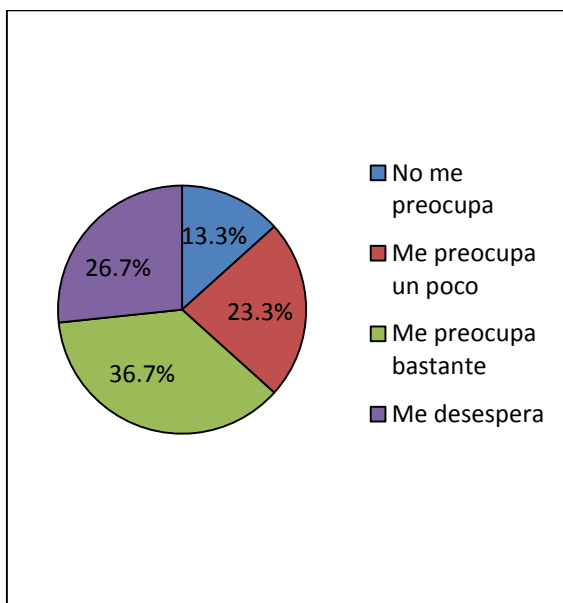


Gráfico.41 Ítem 33 de Estrés Labora

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	4	13.3
Me preocupa un poco	7	23.3
Me preocupa bastante	11	36.7
Me desespera	8	26.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 34 “Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad” (ver tabla 45)

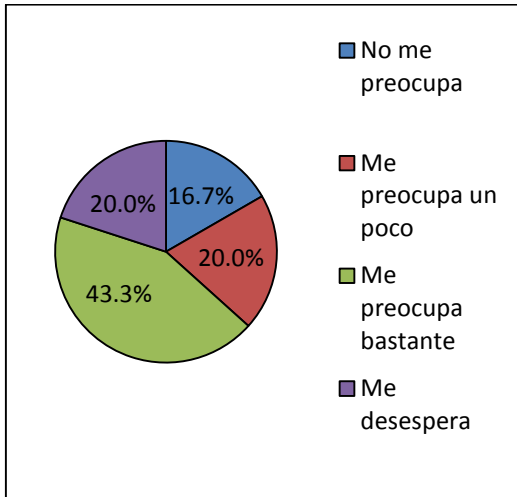


Gráfico.42 Ítem 34 de Estrés Laboral

Tabla 45

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	6	20.0
Me preocupa bastante	13	43.3
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 35 “Organizar racionalmente mí tiempo”. (Ver Tabla 46)

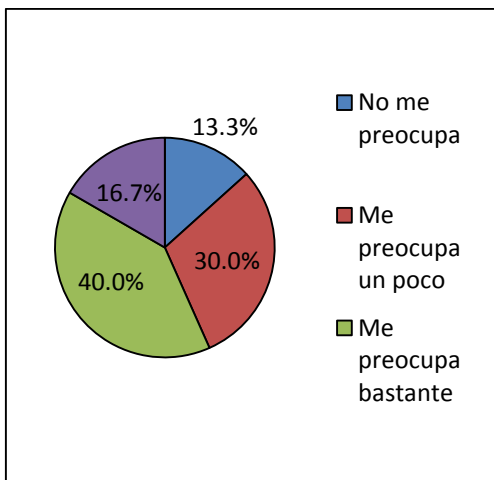


Gráfico 43. Ítem 35 de Estrés Laboral

Tabla 46

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	4	13.3
Me preocupa un poco	9	30.0
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Tabla 3 de relaciones establecidas entre ítems de V1

CAPACITACION			ESTRES		
Variable	Resultado	%	Variable	Resultado	%
Tengo horarios establecidos de ingerir mis alimentos y bebidas antes y después de cada viaje que realizo	Nunca	6.7	Grupo de compañeros y horarios impredecibles	Me preocupa bastante	26.7
	Casi nunca	6.7		Me desespera	40.0
	A veces	56.7			
Tengo horarios establecidos para realizar mi aseo personal	Casi nunca	20.0	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente	Me preocupa un poco	23.3
	A veces	46.7		Me preocupa bastante	53.3
Tengo horarios para realizar alguna actividad de recreación antes y después de cada viaje que realizo	Nunca	26.7	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas	Me preocupa un poco	26.7
				Me preocupa bastante	40.0
	Casi nunca	50.0	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas	Me preocupa un poco	30.0
				Me preocupa bastante	33.3
			Hacer ejercicios hasta sudar	Me preocupa bastante	30.0
				Me desespera	20.0
				Me preocupa un poco	36.7

			Asistir a actividades sociales o recreativas	Me preocupa bastante	40.0
			Divertirme	Me preocupa bastante	36.7
				Me desespera	26.7
			Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad	Me preocupa bastante	43.3
				Me desespera	20.0

El análisis de esta tercera relación establecida es muy importante por cuanto se trata del bienestar personal (salud) y emocional de los conductores, factores que son indispensables en personas que trabajan en el transporte de personas: “Los accidentes de ómnibus interprovinciales se deben en un 90% al cansancio de los choferes. Aquí no hay falla mecánica, sino humana, y eso es responsabilidad de las empresas de transporte que no dan el descanso reglamentario a sus pilotos. Todas las empresas que operan en La Libertad y el país cometen esa infracción” (Secretario General de la Asociación Nacional de Choferes Interprovinciales de Pasajeros, Óscar Portilla Castillo).

Respecto a horarios establecidos por la empresa para ingerir alimentos, para realizar el aseo personal, para realizar actividades de recreación, los conductores entrevistados manifiestan de manera masiva con altos porcentajes de incidencia en las opciones de Me Preocupa un poco y Me Preocupa Bastante como se aprecia en el cuadro resumen líneas arriba.

Estableciendo la relación con los items de estrés el análisis muestra resultados preocupantes en las siguientes variables: Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad 63.3% refiere Me Preocupa un poco y Me Preocupa

Bastante; Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas 63.3% refiere Me Preocupa un poco y Me Preocupa Bastante; Asistir a actividades sociales o recreativas 76.7% refiere Me Preocupa un poco y Me Preocupa Bastante.

Estos datos evidencian una situación de zozobra permanente en los conductores de la empresa de transportes Salazar, por cuanto "Dormir bien es uno de los tres pilares fundamentales para gozar de una buena salud, además de una dieta equilibrada y ejercicio regular" (Asociación Mundial de Medicina del Sueño WASM, por sus siglas en inglés)

"Sabemos, por varias investigaciones, que si sufres privación de sueño tienes un riesgo mucho más alto de padecer **enfermedades cardiovasculares, cáncer, diabetes y depresión**", Shirley Cramer, directora ejecutiva de la Real Sociedad de Salud Pública - Reino Unido.

"La fatiga incluye fenómenos psicológicos, fisiológicos y patológicos derivados de la actividad humana del trabajo, surgiendo como una reacción normal frente a la excesiva actividad física, sensorial y psíquica, sin los descansos necesarios para evitar que el fenómeno aparezca y se agudice."

-Cuarta relación establecida - Items de Capacitación:

Respuestas al ítem 11 "Me expreso con formalidad con mis colegas y entorno en general". (Ver tabla 47)

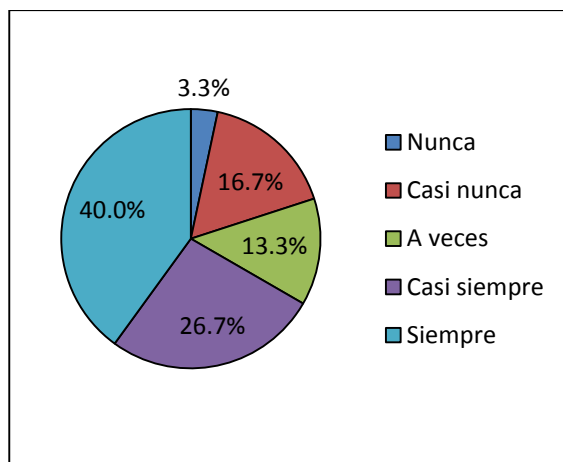


Gráfico. 44 Ítem 11 de Capacitación de Personal

tabla 47

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.3
Casi nunca	5	16.7
A veces	4	13.3
Casi siempre	8	26.7
Siempre	12	40.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 14 “Cumplimiento con las normas establecidas en la organización”
(Ver tabla48)

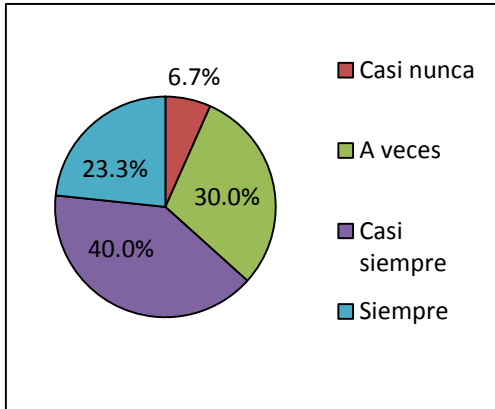


Gráfico 45. Ítem 14 de Capacitación de Personal

Tabla 48

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6.7
A veces	9	30.0
Casi siempre	12	40.0
Siempre	7	23.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 17 “Ante una situación agresiva dentro del trabajo, tengo la capacidad de controlar mis emociones”. (Ver tabla 49)

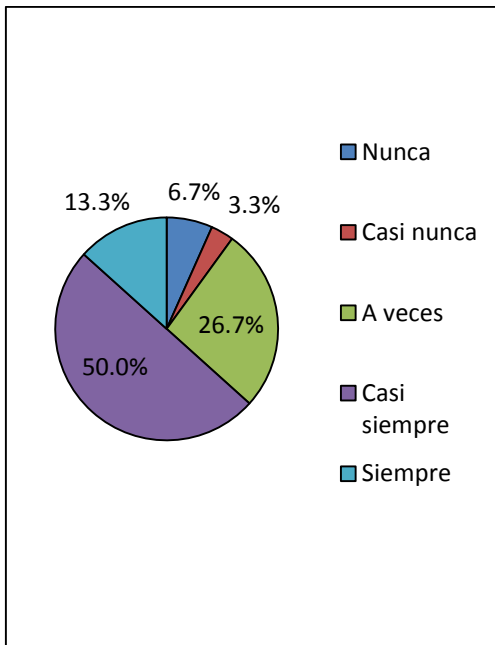


Gráfico. 46 Ítem 17 de Capacitación de Personal

Tabla 49

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	1	3.3
A veces	8	26.7
Casi siempre	15	50.0
Siempre	4	13.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 22

“Tengo la capacidad para controlar mis emociones ante los reclamos de mi tripulación” (ver tabla 50)

Tabla Nro.50

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.0
Casi nunca	3	10.0
A veces	7	23.3
Casi siempre	12	40.0
Siempre	5	16.7
Total	30	100.0

Items de Estrés

Respuestas al ítem 2 “Conflictos con los jefes o supervisores”. (Ver tabla 51)

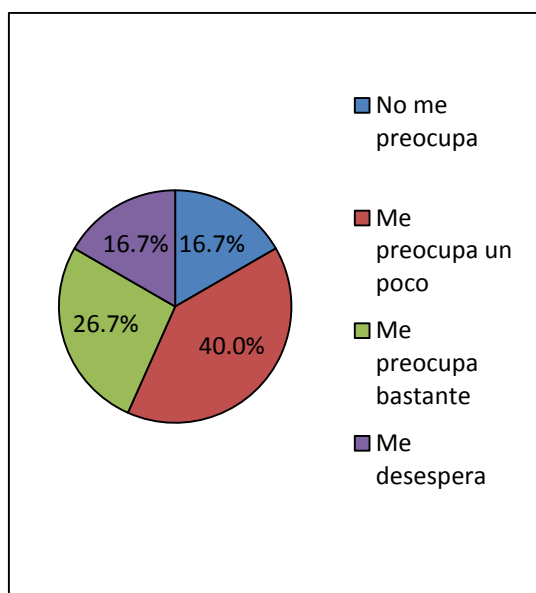


Tabla 51

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	12	40.0
Me preocupa bastante	8	26.7
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Gráfico.47 Ítem 2 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 11 “Conflictos con mis superiores”. (Ver tabla 50)

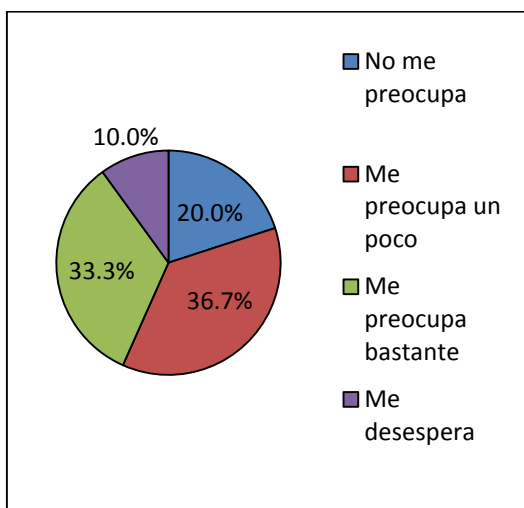


Gráfico.48 Ítem 11 de Estrés Laboral

Tabla 50

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	6	20.0
Me preocupa un poco	11	36.7
Me preocupa bastante	10	33.3
Me desespera	3	10.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 13 “Exceso de crítica de los supervisores”. (Ver tabla 51)

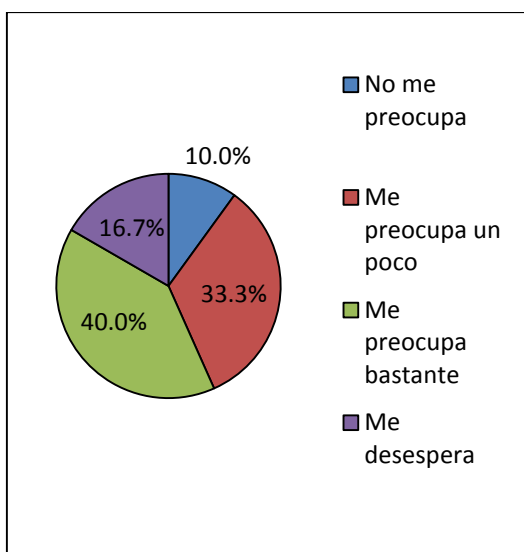
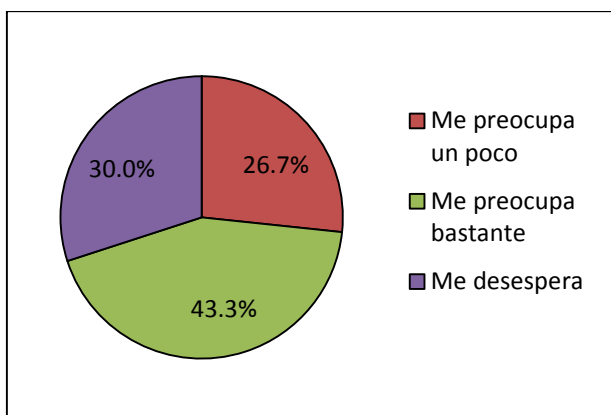


Gráfico.49 Ítem 13 de Estrés Laboral

Tabla 51

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	3	10.0
Me preocupa un poco	10	33.3
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 40 “Los problemas me afectan”. (Ver tabla 52)



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	13	43.3
Me desespera	9	30.0
Total	30	100.0

Gráfico.50 Ítem 40 de Estrés Laboral

Tabla de relaciones establecidas entre ítems 4

CAPACITACIÓN			ESTRÉS		
Ítems	Resultado	%	Ítems	Resultado	%
Me expreso con formalidad con mis colegas y entorno en general	Casi siempre	26.7	Conflictos con los jefes o supervisores	Me preocupa un poco	40.0
	Siempre	40.0		Me preocupa bastante	26.7
Cumplo con las normas establecidas en la organización	A veces	30.0		Me desespera	16.7
	Casi siempre	40.0	Conflictos con mis superiores	Me preocupa un poco	36.7
Ante una situación agresiva dentro del trabajo, tengo la capacidad de controlar mis emociones	A veces	26.7		Me preocupa bastante	33.3
	Casi siempre	50.0	Me desespera	10.0	
Tengo la capacidad para controlar mis emociones ante los reclamos de mi tripulación	Casi siempre	40.0	Exceso de crítica de los supervisores	Me preocupa bastante	40.0
	Siempre	16.7		Me desespera	16.7
			Los problemas me afectan	Me preocupa bastante	43.3
				Me desespera	30.0

En esta cuarta relación establecida es interesante identificar que los conductores entrevistados ubican sus respuestas hacia el lado positivo cuando se trata de responder asertivamente ante sus colegas, ante las normas establecidas demostrando control sobre sus emociones.

Frente al tema de factores de estrés, sin embargo evidencian alto grado de preocupación respecto a conflicto con los jefes, superiores, supervisores con un 82% en promedio en las respuestas de Me Preocupa un poco y Me Preocupa bastante.

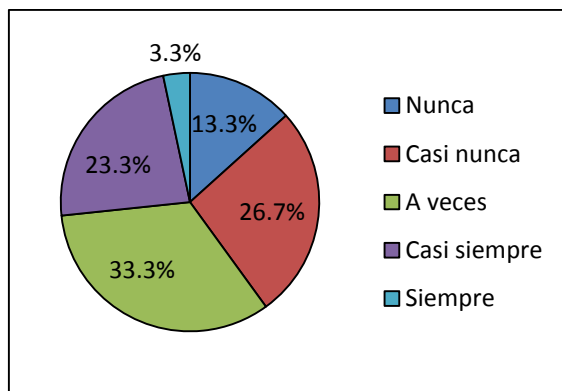
Por otro lado, respecto de las variable Exceso de Crítica de los supervisores un 56,7% responde que Me Preocupa un poco y Me Preocupa bastante; asimismo la variable “Los problemas me afectan” registra un 77.3% en las opciones Me Preocupa un poco y Me Preocupa bastante. La relación con el jefe puede ser tensa o agradable, pero más allá de cómo se dé el trato, los trabajadores esperan que sus superiores les reconozcan el trabajo bien hecho, al parecer esto no sucede en la empresa de transportes Salazar.

Quinta relación establecida

Items de Capacitación

Respuestas al ítem 19 “Tengo la capacidad para implementar ideas nuevas para mejorar la forma de trabajo en mi organización” (ver tabla 53)

Tabla Nro.53



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13.3
Casi nunca	8	26.7
A veces	10	33.3
Casi siempre	7	23.3
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Gráfico.51 Ítem 19 de Capacitación de Personal

Respuestas al ítem 20 “Tengo capacidad de aportar ideas para solucionar problemas en la organización”. (Ver tabla 54)

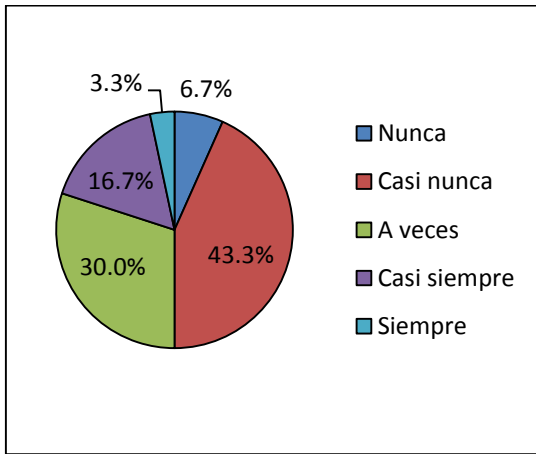


Gráfico 52. Ítem 20 de Capacitación de Personal

Tabla 54

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	13	43.3
A veces	9	30.0
Casi siempre	5	16.7
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 21 “Tengo capacidad para dar ideas innovadoras para mejorar el ambiente de trabajo”. (Ver tabla 55)

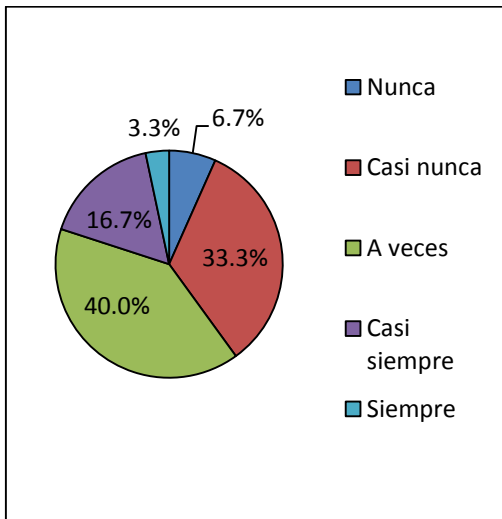


Gráfico 53. Ítem 21 de Capacitación de Personal

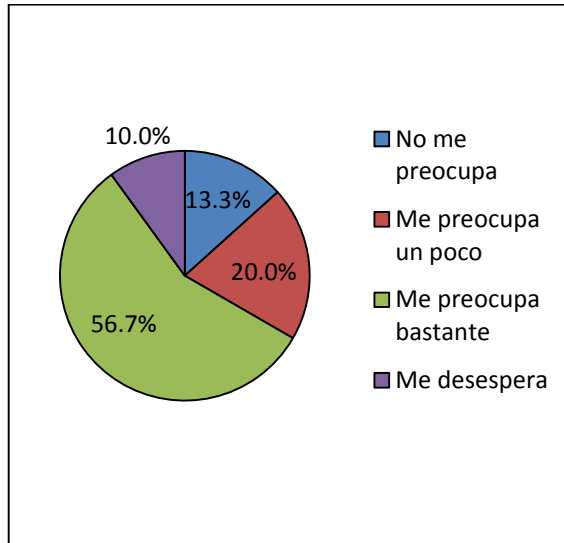
Tabla 55

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6.7
Casi nunca	10	33.3
A veces	12	40.0
Casi siempre	5	16.7
Siempre	1	3.3
Total	30	100.0

Ítems de Estrés

Respuestas al ítem 3 “Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente”. (Ver Tabla 56)

Tabla 56



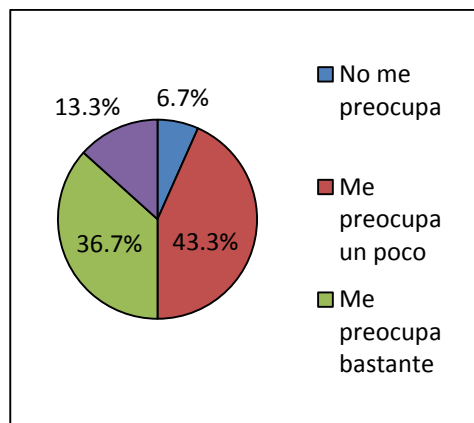
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	4	13.3
Me preocupa un poco	6	20.0
Me preocupa bastante	17	56.7
Me desespera	3	10.0
Total	30	100.0

Gráfico 54 Ítem 3 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 4

“Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario” (ver tabla 57)

Tabla 57



Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	2	6.7
Me preocupa un poco	13	43.3
Me preocupa bastante	11	36.7
Me desespera	4	13.3
Total	30	100.0

Gráfico 55 Ítem 4 de Estrés Laboral

Respuestas al ítem 5 “Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible” (ver tabla 58)

Tabla Nro.58

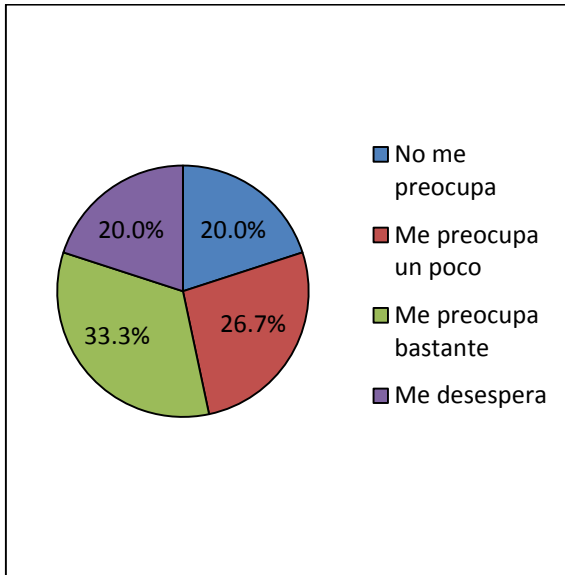


Gráfico 56. Ítem 5 de Estrés Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	6	20.0
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	10	33.3
Me desespera	6	20.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 6 “Ser interrogado por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria “(ver tabla 59)

Tabla 59

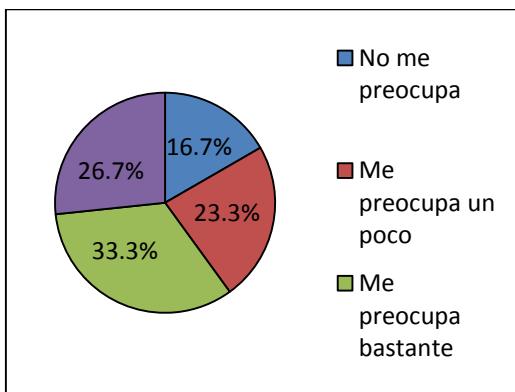


Gráfico.57 Ítem 6 de Estrés Laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	7	23.3
Me preocupa bastante	10	33.3
Me desespera	8	26.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 7

“Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes”.

(Ver tabla 60)

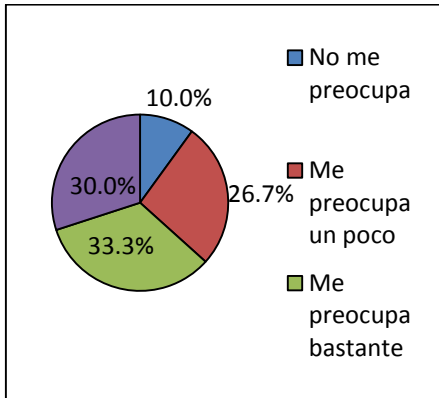


Gráfico.58 Ítem 7 de Estrés Laboral

Tabla 60

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	3	10.0
Me preocupa un poco	8	26.7
Me preocupa bastante	10	33.3
Me desespera	9	30.0
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 19 “Inadecuada información del jefe sobre el cliente” (ver tabla numero 61)

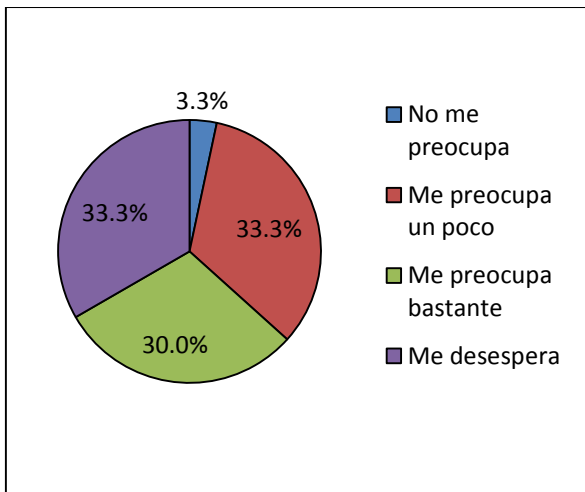


Gráfico.59 Ítem 19 de Estrés Laboral

Tabla 61

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	1	3.3
Me preocupa un poco	10	33.3
Me preocupa bastante	9	30.0
Me desespera	10	33.3
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 20

“Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente”. (Ver tabla 62)

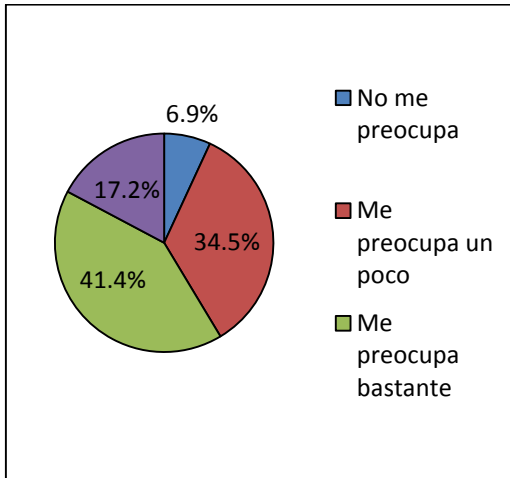


Gráfico.60 Ítem 20 de Estrés Labora

Tabla 62

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	2	6.7
Me preocupa un poco	11	36.7
Me preocupa bastante	12	40.0
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Respuestas al ítem 21

“Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente”. (Ver tabla 63)

Tabla 63

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No me preocupa	5	16.7
Me preocupa un poco	11	36.7
Me preocupa bastante	9	30.0
Me desespera	5	16.7
Total	30	100.0

Tabla 5 de relaciones establecidas entre items

CAPACITACIÓN			ESTRÉS			
Items	Resultado	%	Items	Resultado	%	
Tengo la capacidad para implementar ideas nuevas para mejorar la forma de trabajo en mi organización	Nunca	13.3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	Me preocupa un poco	20.0	
	Casi nunca	26.7		Me preocupa bastante	56.7	
	A veces	33.3		Me desespera	10.0	
Tengo capacidad de aportar ideas para solucionar problemas en la organización	Casi nunca	43.3	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	Me preocupa bastante	43.3	
	A veces	30.0		Me preocupa un poco	36.7	
Tengo capacidad para dar ideas innovadoras para mejorar ambiente de trabajo	Casi nunca	33.3	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible	Me preocupa bastante	26.7	
	A veces	40.0		Ser interrogado por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria	Me preocupa bastante	33.3
					Me preocupa un poco	20.0
			Me desespera		26.7	
			Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes	Me preocupa bastante	33.3	
				Me preocupa un poco	30.0	
			Inadecuada información del jefe sobre el cliente	Me preocupa bastante	30.0	
				Me preocupa un poco	33.3	
			Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente	Me preocupa bastante	40.0	
				Me preocupa un poco	16.7	
					Me preocupa un poco	36.7

			Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente	Me preocupa bastante	30.0
				Me desespera	16.7

El análisis de esta quinta relación establecida es muy interesante por cuanto es la que más información proporcionada respecto de la hipótesis de la investigación referida a que la capacitación de personal influye significativamente en el estrés laboral de los conductores de bus de la empresa de transporte interprovincial Salazar.

En los items de capacitación se puede identificar aquellos items relativos a la capacidad de los conductores de implementar ideas nuevas, aportar ideas para solucionar problemas en la organización y capacidad para dar ideas innovadoras para mejorar el ambiente de trabajo. Las respuestas de los conductores se ubican en un 73.3% en las opciones de Casi Nunca y A Veces, lo cual es preocupante por cuanto ello evidencia la escasa motivación de los conductores hacia su centro de trabajo.

Por otro lado, los items de estrés están relacionados con las debilidades de los conductores respecto a un desempeño eficiente en la labor que realizan como conductores de unidades de transporte interprovincial.

En relación al Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente, un 86.7% manifiesta que Le Preocupa un poco, Le Preocupa Bastante y Le Desespera.

Respecto de Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario, el 93.30 % refiere que Le Preocupa un poco, Le Preocupa Bastante y Le Desespera. Se aprecia que este es un porcentaje bastante alto que evidencia la preocupación de los conductores porque la empresa no brinde un trato de calidad a sus clientes lo cual es una característica muy positiva para la implementación de un Plan de Capacitación de parte de la empresa el cual sería recibido adecuadamente por los conductores.

Asimismo, Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible arroja un 80% de respuestas relacionadas a Me Preocupa un poco, Me Preocupa Bastante y Me Desespera.

Por otro lado, Ser interrogado por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria y Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes tiene un 63.3% de respuestas en las opciones de Me preocupa Bastante y Me Desespera

El Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente tiene un porcentaje de respuesta de 83.4% en las opciones de Me Preocupa un poco, Me Preocupa Bastante y Me Desespera; por otro lado, la Inadecuada información del jefe sobre el cliente reporta un 63.3% de respuestas en Me Preocupa bastante y Me Desespera.

Al respecto de las preguntas relativas a la VI (capacitación) y a la VD (estrés) que no se han relacionado entre sí para efectos del análisis se incluyen tres relacionadas directamente con la implementación de programas de capacitación en la empresa, así como la participación de los conductores en programas de capacitación dentro de la empresa y fuera de ella.

Los hallazgos son preocupantes por cuanto evidencian que la empresa de transportes Salazar no cuenta con un Plan de Capacitación dirigido a sus conductores de transporte interprovincial.

Es evidente que en el país es una práctica que cuesta instaurar en un sector que, históricamente, ha sido constituido por conductores no profesionalizados ni especializados, pero que poco a poco han ido logrando experiencia principalmente mediante la práctica más que por la capacitación, ya sea financiada por la empresa o por ellos mismos.

En la encuesta realizada el 83.3% contestó que no se cuenta con un programa de capacitación dentro de su organización, lo cual guarda relación con la pregunta de

si asiste a talleres de capacitación que brinda su organización a la cual un 86.7% responde que nunca precisamente porque la empresa no ejecuta programas de este tipo.

En la VD (estrés) se incluye tres preguntas que son bastante reveladoras de la percepción que tienen los conductores entrevistados de su situación como trabajadores de la empresa de transportes. Frente a la pregunta Me siento feliz con mi trabajo el 40% respondió Me preocupa bastante; el 33.3% Me preocupa un poco y un 13.3% respondió Me Desespera.

Por otro lado, a la pregunta Quisiera cambiar de actividad, el 46.7% respondió Me preocupa bastante; el 20% respondió Me Desespera.

Análisis Anova

Tabla 64._ Análisis de ANOVA
Respecto a la variable Capacitación Laboral

Modelo	M^2	F	p
Regresión	12.88		
Residuo	3.37	3.81	.061
Total			

Variable dependiente: Factor Preparación inadecuada

Tabla 65.

Resumen del modelo respecto a la variable Capacitación Laboral

R	R^2	R^2 ajusta do	Error estándar de estimaci ón	Durbin - Watso n	Estadísticos de colinealidad	
					Toleran cia	VIF
.346	.12 0	.088	1.83	1.87	1.000	1.000

*Variable dependiente: Factor Preparación
inadecuada*

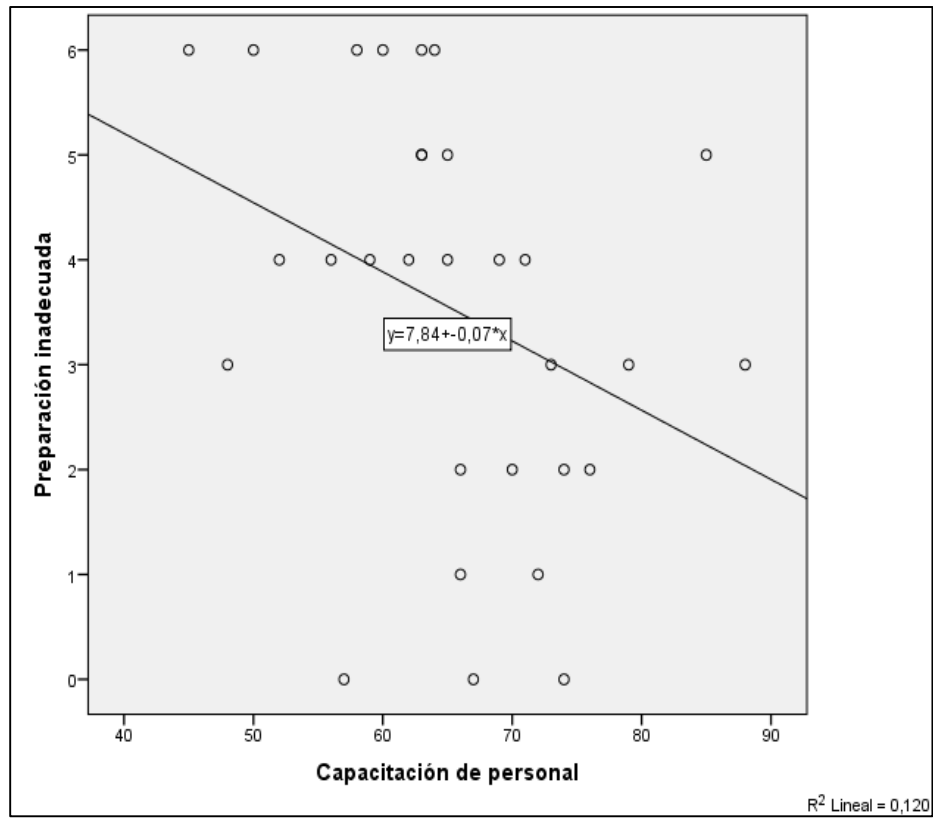


Gráfico.61 Dispersión de puntos de Capacitación de Personal y el factor Preparación inadecuada

Tabla 66.

Análisis de ANOVA respecto a la dimensión Conocimientos

Modelo	M^2	F	p
Regresión	16.83		
Residuo	3.23	5.20	.030
Total			

Variable dependiente: Factor Preparación inadecuada

Tabla 67.
Resumen del modelo respecto a la dimensión Conocimientos

R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de estimación	Durbin- Watson	Estadísticos de colinealidad	
					Tolerancia	VIF
.396	.157	.127	1.79	1.84	1.000	1.000

Variable dependiente: Factor Preparación
inadecuada

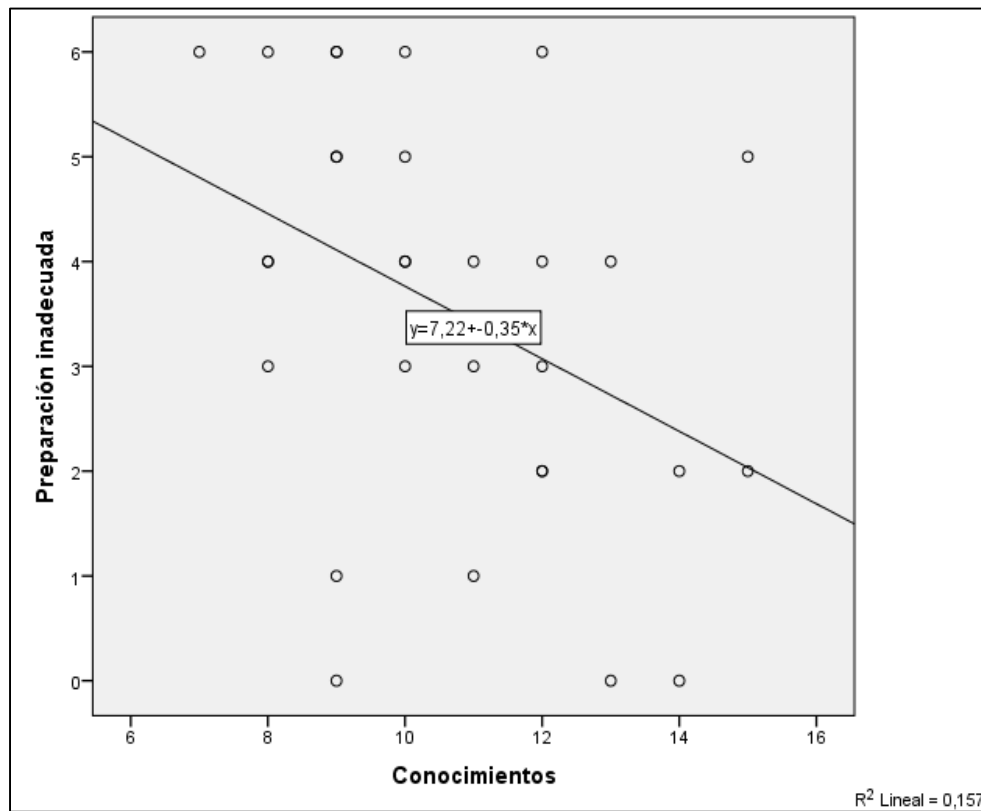


Gráfico.62 Dispersión de puntos de la dimensión Conocimientos
y el factor Preparación inadecuada

Tabla 68.

Análisis de ANOVA respecto a la dimensión Actitudes

Modelo	M^2	F	p
Regresión	40.07		
Residuo	8.88	4.51	.043
Total			

Variable dependiente: Factor Relación con los jefes

Tabla 69

Resumen del modelo respecto a la dimensión Actitudes

R	R^2	R^2 ajustado	Error estándar de estimación	Durbin- Watson	Estadísticos de colinealidad	
					Tolerancia	VIF
.373	.139	.108	2.98	1.94	1.00	1.00

Variable dependiente: Factor Relación con los jefes

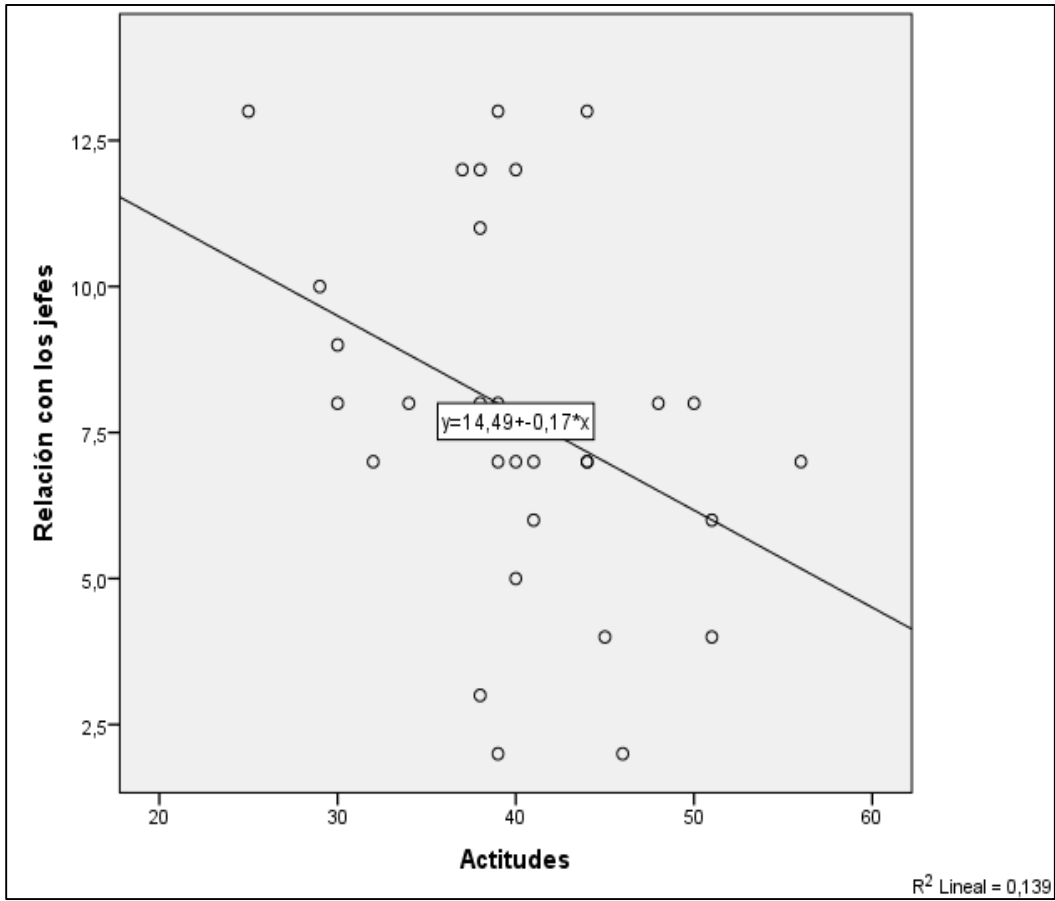


Gráfico 63. Dispersión de puntos de la dimensión Actitudes y el factor Relación con los jefes

Tabla 70.

Análisis de ANOVA respecto a la dimensión Actitudes

Modelo	M^2	F	p
Regresión	23.75		
Residuo	5.29	4.49	.043
Total			

Variable dependiente: Factor Incertidumbre al tratamiento

Análisis Anova Tabla 71.

Resumen del modelo respecto a la dimensión Actitudes

R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de estimación	Durbin- Watson	Estadísticos de colinealidad	
					Tolerancia	VIF
.372	.138	.107	2.30	1.92	1.000	1.000

Variable dependiente: Factor Incertidumbre al
tratamiento

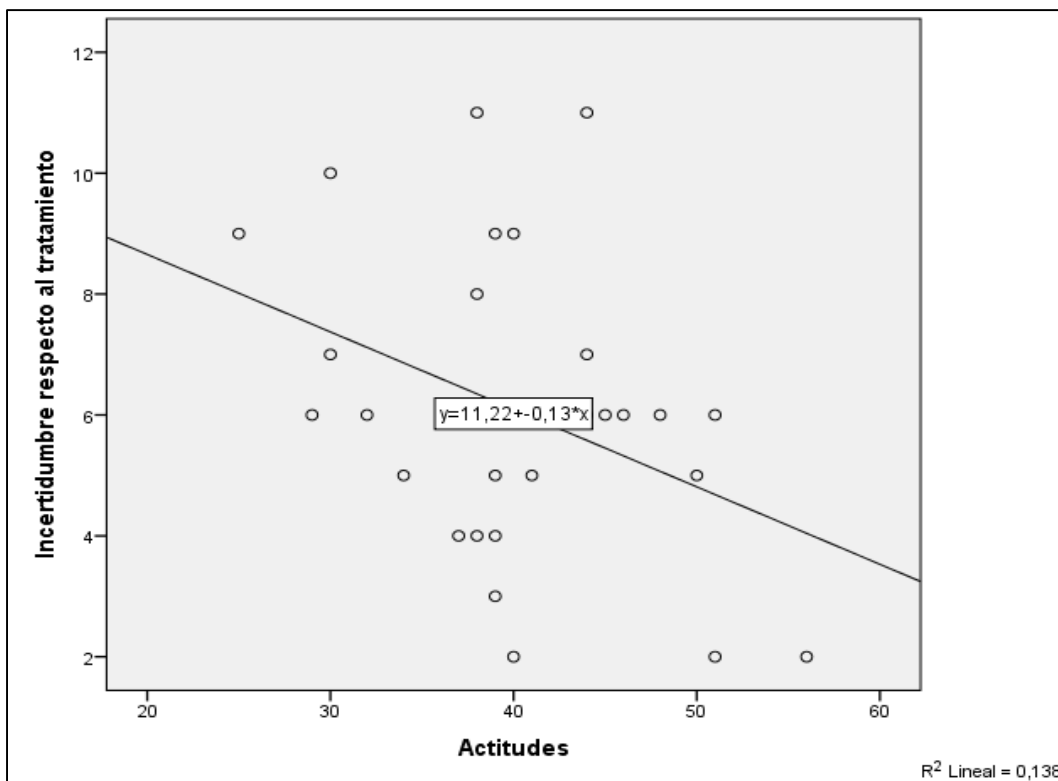


Gráfico.64 Dispersión de puntos de la dimensión Actitudes
y el factor Incertidumbre respecto al tratamiento

4.1.3 Análisis de correlación: Para el análisis de correlación entre Capacitación de Personal y Estrés Laboral, se realizó previamente un análisis de normalidad para determinar el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica.

- En Capacitación de Personal, tanto la variable como sus dimensiones presentaron distribuciones normales ($p > .05$).
- En cuanto a Estrés Laboral, se observó que solo las distribuciones de la variable y los factores Preparación inadecuada y Vulnerabilidad diferían de la distribución normal ($p < .05$).

Por lo tanto, se empleó el estadístico no paramétrico rho de Spearman en las correlaciones que estén la variable y factores mencionados, mientras que en las demás correlaciones se utilizó el estadístico paramétrico de Pearson (ver Tabla 89).

Tabla 71. Análisis de normalidad de Capacitación de Personal y Estrés Laboral:

Variables	S-W	<i>p</i>
Capacitación de Personal	.98	.970
Conocimientos	.94	.134
Habilidades	.96	.359
Actitudes	.97	.629
Estrés Laboral	.91*	.015
Relación con los jefes	.94	.093
Preparación inadecuada	.91*	.025
Carencia de sostén	.96	.305
Conflicto con otros trabajadores	.93	.079
Sobrecarga de trabajo	.96	.507
Incertidumbre respecto al tratamiento	.93	.086
Vulnerabilidad	.91*	.026
Satisfacción	.95	.255
Autoestima	.96	.301

**p* < .05

- En el análisis, se observó que existen correlaciones negativas y estadísticamente significativas entre Capacitación de Personal y los factores Preparación inadecuada ($r = -.46, p < .01$) e Incertidumbre al tratamiento ($r = -.37, p < .05$).
- Por otro lado, existe una correlación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión Conocimientos y el factor Preparación Inadecuada ($r = -.40, p < .05$).
- Por último, existen correlaciones negativas y estadísticamente significativas entre la dimensión Actitudes y los factores Relación con los jefes ($r = -.37, p < .05$) e Incertidumbre al tratamiento ($r = -.37, p < .05$) (ver Tabla 90).

Tabla 72: Análisis de correlación entre Capacitación de Personal y Estrés Laboral

		Capacitación de Personal	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Estrés Laboral	<i>r</i>	-.19	.02	-.23	-.20
	<i>p</i>	.301	.915	.218	.287
Relación con los jefes	<i>r</i>	-.32	.05	-.26	-.37*
	<i>p</i>	.084	.795	.158	.043
Preparación inadecuada	<i>r</i>	-.46**	-.40*	-.31	-.31
	<i>p</i>	.009	.025	.086	.093
Carencia de sostén	<i>r</i>	-.03	.06	-.05	-.04
	<i>p</i>	.868	.720	.763	.816
Conflicto con otros trabajadores	<i>r</i>	.10	.22	.15	.02
	<i>p</i>	.565	.242	.427	.877
Sobrecarga de trabajo	<i>r</i>	-.14	-.06	-.02	-.17
	<i>p</i>	.451	.725	.894	.358
Incertidumbre al tratamiento	<i>r</i>	-.37*	-.20	-.26	-.37*
	<i>p</i>	.039	.270	.151	.043
Vulnerabilidad	<i>r</i>	-.02	.02	-.23	.01
	<i>p</i>	.905	.916	.215	.933
Satisfacción	<i>r</i>	.19	.09	.17	.18
	<i>p</i>	.303	.606	.356	.341
Autoestima	<i>r</i>	-.04	-.05	.07	-.07
	<i>p</i>	.814	.766	.689	.690

p* < .05 *p* < .01

4.1.4 Análisis predictivo

De lo anterior, se analizó la predicción de las variables dependientes por las variables independientes que tuvieron correlaciones estadísticamente significativas. En relación al factor Relación con los jefes, se identificó que el modelo es significativo

($F = 4.51$, $p < .05$). La dimensión Actitudes explicó 13.9% de la variabilidad, observándose su poder predictivo ($\beta = -.37$, $t = -2.12$, $p < .05$) (ver Tabla 79).

Tabla 73 Resumen del modelo de regresión del factor Relación con jefes

Modelo	B	Error estándar	β	t	p	R ²	F
(Constante)	14.49	3.19		4.53	.000		
Actitudes	-.16	.07	-.37	-2.12	.043	.139	4.51*

Variable dependiente: Factor Relación

con los jefes

* $p < .05$ ** $p < .01$

En cuanto al factor Preparación inadecuada, se identificó que el modelo respecto a Capacitación de Personal no es significativo ($F = 3.81$, $p > .05$). Esto indicó que la variable no puede explicar la variabilidad del factor (ver tabla 80).

Tabla 74

Resumen del modelo de regresión del factor Preparación inadecuada

Modelo	B	Error estándar	β	t	P	R ²	F
(Constante)	7.84	2.23		3.51	.002		
Capacitación de Personal	-.06	.03	-.34	-1.95	.061	.120	3.81

Variable dependiente: Factor

Preparación inadecuada

* $p < .05$ ** $p < .01$

En relación al factor Preparación inadecuada, se identificó que el modelo respecto a la dimensión Conocimientos es significativo ($F = 5.20$, $p < .05$). La dimensión Conocimientos explicó 15.7% de la variabilidad, observándose su poder predictivo

($\beta = -.39$, $t = -2.28$,
 $p < .05$ (ver tabla 80)

Tabla 75.

Resumen del modelo regresión de factor Preparación inadecuada

Modelo	B	Error estándar	β	t	P	R ²	F
(Constante)	7.22	1.65		4.37	.000		
Conocimientos	-.34	.15	-.39	-2.28	.030	.157	5.20*

*Variable dependiente: Factor
 Preparación inadecuada*
 * $p < .05$ ** $p < .01$

En cuanto al factor Incertidumbre respecto al tratamiento, se identificó que el modelo respecto a Capacitación de Personal es significativo ($F = 4.66$, $p < .05$). La variable Capacitación de Personal explicó 14.3% de la variabilidad, observándose su poder predictivo ($\beta = -.37$, $t = -2.16$, $p < .05$) (ver Tabla 81).

Tabla 76.

Resumen del modelo de regresión del factor Incertidumbre respecto al tratamiento

Modelo	<i>B</i>	Error estándar	β	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²	<i>F</i>
(Constante)	12.01	2.78		4.31	.000		
Capacitación de Personal	-.09	.04	-.37	-2.16	.039	.143	4.66*

Variable dependiente: Factor Incertidumbre al tratamiento

p* < .05 *p* < .01

En relación al factor Incertidumbre respecto al tratamiento, se identificó que el modelo respecto a la dimensión Actitudes es significativo ($F = 4.49$, $p < .05$). La dimensión Actitudes explicó 13.8% de la variabilidad, observándose su poder predictivo ($\beta = -.37$, $t = -2.11$, $p < .05$) (ver Tabla 77)

Tabla 77

Resumen del modelo de regresión del factor Incertidumbre respecto al tratamiento

Modelo	<i>B</i>	Error estándar	β	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²	<i>F</i>
(Constante)	11.21	2.46		4.54	.000		
Actitudes	-.12	.06	-.37	-2.11	.043	.138	4.49*

Variable dependiente: Factor Incertidumbre al tratamiento

p* < .05 *p* < .01

4.1.5 Análisis de confiabilidad

La confiabilidad de las variables y sus dimensiones se estimó por medio del método de la consistencia interna, calculándose el coeficiente de Confiabilidad Alfa de Crombach.

La escala de Capacitación de Personal obtuvo un coeficiente de .81, mientras que en sus dimensiones, el valor más alto correspondió a Actitudes con .80 y el menor fue Conocimientos con .11. La escala de Estrés Laboral obtuvo un coeficiente de .66; mientras que en sus factores, el valor más alto correspondió al factor Preparación inadecuada con .87 y el menor fue Incertidumbre respecto al tratamiento con .56 (ver Tabla 83).

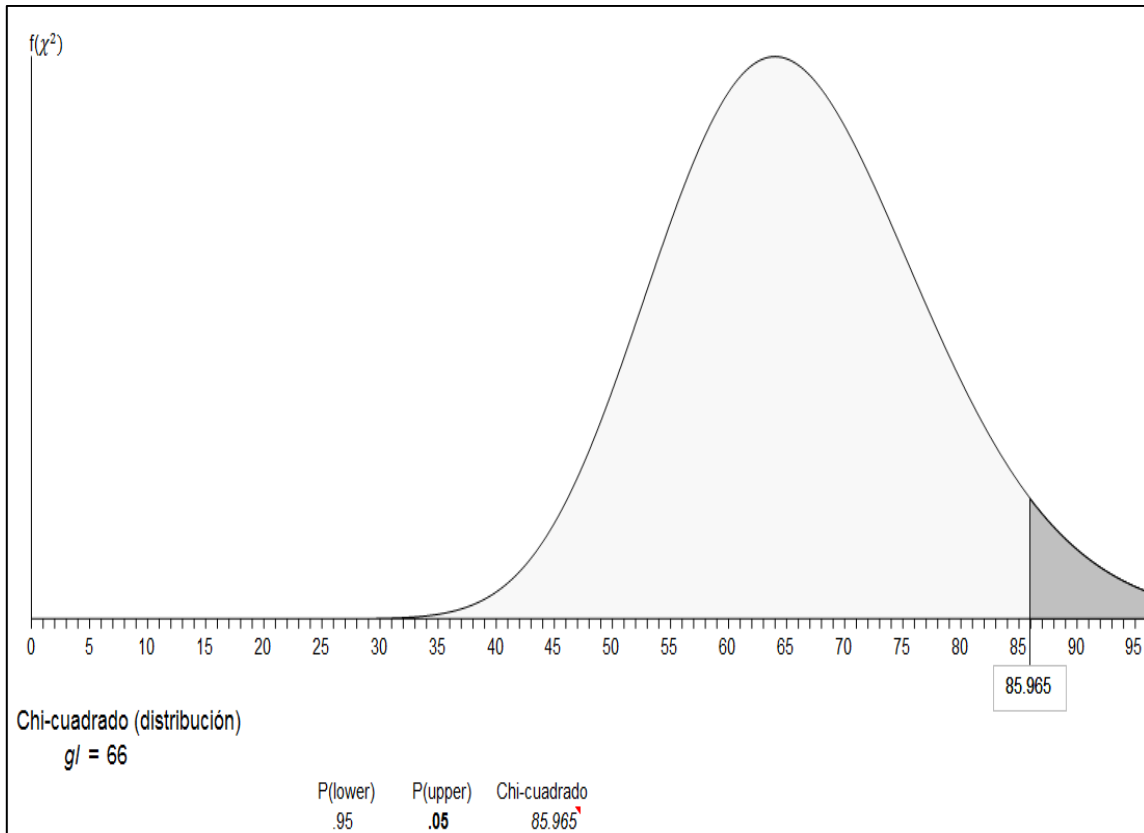
Tabla 78

Descriptivos y confiabilidad de las variables Capacitación de Personal y Estrés Laboral

Variable	<i>M</i>	<i>DE</i>	Alfa de Crombach	IC 95%	Nº de ítems
Capacitación de Personal	65.33	10.10	.81	[.71 - .90]	22
Conocimientos	10.67	2.20	.11	[-.54 - .53]	4
Habilidades	14.47	2.73	.38	[-.05 - .67]	5
Actitudes	40.20	7.06	.80	[.69 - .89]	13
Estrés Laboral	78.73	10.85	.66	[.47 - .81]	48
Relación con los jefes	7.80	3.15	.74	[.56 - .86]	5
Preparación inadecuada	3.53	1.92	.87	[.73 - .94]	2
Carencia de sostén	4.37	2.44	.71	[.48 - .85]	3
Conflicto con otros trabajadores	6.17	2.81	.74	[.55 - .86]	4
Sobrecarga de trabajo	7.30	2.57	.68	[.44 - .83]	4
Incertidumbre al tratamiento	6.07	2.43	.56	[.23 - .77]	4
Vulnerabilidad	20.90	6.55	.77	[.63 - .87]	13
Satisfacción	6.93	2.44	.75	[.57 - .87]	4
Autoestima	15.67	4.23	.73	[.57 - .85]	9

4.1.6 Contrastación de hipótesis

$$\chi^2_{\text{Calculado}} = 109.951$$



$$\chi^2_{\text{Calculado}} = 2.548$$

Gráfico. Contrastación de hipótesis (dimensiones de Capacitación de Personal y factores de Estrés Laboral)

- En conclusión podemos de acuerdo a los resultados obtenidos se puede referir que la capacitación de personal no influye significativamente en el nivel de estrés laboral de los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar en el 2016.
- El nivel capacitación de personal no es bajo.
- El nivel de estrés es alto en los conductores de bus interprovincial de la empresa Salazar.

CAPITULO V

V Discusión

5.1 *Análisis de discusión y de datos*

De acuerdo a los resultados y analizados, se determinó que el nivel de capacitación de los conductores de bus interprovincial de la empresa Salazar es regular y el nivel de estrés que tienen los conductores es alto; con estos resultados se da lugar a lo establecido en la hipótesis principal nula de la investigación que refiere “la capacitación no influye significativamente sobre el nivel de estrés de los conductores de bus interprovincial de la empresa Salazar (sin embargo no implica que el personal de la empresa de transportes no requiera de un plan de capacitación y su aplicación a corto y mediano plazo dado a que en la dimensión actitud tiene valores elevados en respuestas positivas.)

El nivel capacitación de personal de los conductores bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar no es bajo. De acuerdo a los resultados obtenidos se da lugar a la hipótesis específica nula. Debido a que los resultados arrojan como regular en sus niveles de capacitación. (De acuerdo a los resultados obtenidos el personal de la empresa muestra actitud y habilidad personal mas no cuentan con un programa de capacitación que reciban en la empresa que laboran.)

El nivel de estrés es alto en los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar. De acuerdo a los resultados se encontró que el nivel de estrés que enfrenta el personal de la empresa es alto.

Este resultado da lugar a lo establecido en la segunda hipótesis específica, que establece que el nivel de estrés de los conductores de bus interprovincial es alto.

También se analizó y correlaciono la V1 con sus dimensiones junto a la V2 y sus factores, se halló como resultados correlaciones significativamente negativas entre la capacitación de personal con factores exceso de crítica de los supervisores o jefes, conflicto con los jefes y los problemas me afectan esto indica que la relación con los jefes es tensa o no es buena.

- El nivel promedio en capacitación hallado en la muestra de la investigación es debido el alto nivel de estrés que es generado por la preparación inadecuada con respecto al trabajo y la incertidumbre que se genera en el centro laboral, por tanto este resultado encaja en la definición de Hans Selye (1956) quien refiere que el “estrés es la respuesta adaptativa del organismo ante diversos agentes”. El estrés viene a ser un fenómeno adaptativo del ser humano que va en línea de favorecer su supervivencia, de lograr un rendimiento en sus actividades y un desempeño en diversas áreas de la vida.

CAPITULO VI

VI CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones:

Al final de esta investigación se determinó que la capacitación de personal no influye en el nivel de estrés que tienen los conductores de bus interprovincial de la Empresa de transportes Salazar en el 2016.

Como segunda conclusión de determino que el nivel de capacitación de personal no es bajo en los conductores de bus de la empresa Salazar; encontrando las dimensiones actitud, conocimientos y habilidades porcentajes considerables a tener en cuenta para potenciarlos.

- En cuanto a Estrés Laboral, los conductores de bus de la empresa Salazar tienen un nivel alto.
- También se halló como resultados negativas entre la V1 capacitación de personal y los factores relación con los jefes e incertidumbre o mala preparación con respecto al trabajo.

CAPITULO VII

VII RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones:

En relación con el tema de capacitación de personal y su influencia en el nivel de estrés de los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa de transportes Salazar se recomienda:

Aplicar un plan estratégico de capacitación en la empresa que permita a los conductores potenciar y desarrollar sus conocimientos y habilidades para su personal, de este modo adquiera nuevas herramientas para desarrollar sus labores con mayor eficiencia.

Desarrollar un plan estratégico para afrontar los niveles altos de estrés, se recomienda tener mayor interés en las inquietudes e insatisfacciones de sus colaboradores; así como el buen trato al personal, motivación y reconocimiento se sus logros como también, la adecuada información en cuanto a sus labores y sobre todo atender las necesidades personales, salud física y emocional para lograr satisfacción en cuanto al trabajo.

Ya establecido el plan estratégico es recomendable aplicarlo y evaluarlo periódicamente, este programa debe estar liderado por profesionales especialistas en el tema.

Es de gran importancia aplicar los programas enfatizando manejo de herramientas, actualización en el campo, desarrollo y liderazgo, buen trato al cliente, buenas relaciones interpersonales, control de ira y emociones, asertividad; entre otros aspectos relacionados al tema que son de gran importancia para la organización y el personal.

Aplicar un plan anual de capacitaciones en diferentes temas de beneficio para el personal, en especial dirigido a todo los conductores, este plan ayudara a mejorar las relaciones con los supervisores o jefes y colegas, crear espacios de recreación

entre todos los trabajadores; sacando ventaja a la buena actitud que muestran para afrontar situaciones de diversa índole dentro y fuera de su entorno laboral.

Con un adecuado asesoramiento y orientación al personal se puede potenciar las habilidades y conocimientos para el desarrollo de sus labores y de la misma forma mejorar las relaciones a través de la buena actitud que son poseedores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.
2. Dolan, L. S. (2003). La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
3. Parisi, J. L. y Chibbaro. A. (1998). Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura. Panamá: CECAP.
4. Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). Administración de recursos humanos (11ª ed.). México: Thomson.
5. Gitman L. J. McDaniel C. D. y Mascaró S. P. (2007) El futuro de los negocios (5ª ed.). México: Thomson Learning.
6. Werther, William; KEITH Davis 2000 Administración de Personal y Recursos Humanos. 5a ed. México, D.F.: McGraw Hill
7. Rodríguez Domínguez, L. A. (2008). Evaluación de la calidad para la gestión de la ciencia y la técnica del potencial humano del sector empresarial, como fundamento para el diseño de la estrategia pedagógica de su capacitación. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
8. Werther, W. B., Davis, K., Mejía, G. J. y Guzmán, B. M. P. (2008). Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas. México: McGraw-Hill.
9. Losada, C. (1999). ¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del estado. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
10. Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (1ra Ed.). México D.F: McGraw – Hill.
11. Mondy, R. W. y Noé, R. M. (2005). Administración de recursos humanos (9ª ed.) México: Prentice Hall.
12. Dessler, G. (2004) Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano (2ª.ed.). México: Pearson Educación.
13. Silíceo Aguilar, A. (2008). Capacitación y desarrollo de personal (4ª ed.) México: Limusa.

14. Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson.
15. Silíceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal* (4ª ed.) México: Limusa.
16. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (1ra Ed.). México D.F: McGraw – Hill.
17. Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid: Ed. Guadarrama.
18. Selye, H. (1936). Recuperado el 12 de mayo de 2011 de,
<http://avances.psiquiatriabiologica.org.co/vol3/articulos/articulo1.pdf>
19. Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés* [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, Disponible en internet.
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
20. Comte-Sponville, A. (2001). *La felicidad, desesperadamente*. Barcelona: Paidós.
21. Lazarus R.S, Folkman S (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
22. Mc Grath (1970) Hill, Interamericana de España.
23. Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
24. Duran M.M. *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista nacional de administración*. Enero-julio 2010 1 (1):71-84.
25. Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
26. Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
27. Comte-Sponville, A. (2001). *La felicidad, desesperadamente*. Barcelona: Paidós.

28. Cooper, C.L., Sloan, S y Williams, S. (1988). Stress: Occupational Stress Indicator. NFER-Nelson, Windsor.
29. Dolan, S., García, S. & Diez Piñol, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
30. Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1
31. Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2006).
32. Martínez Selva J.M (2004). Estrés laboral. Madrid: Pearson Educación.
33. Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2006).
Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
34. Carrasco Díaz (2006), Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS



ANEXO I

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
Facultad de Salud y Nutrición

Título: “Capacitación de personal y su influencia en el estrés laboral de los conductores de bus de transporte interprovincial de la empresa Salazar en el 2016”

PROBLEMAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Cuál será la influencia que tiene la capacitación de personal en el estrés laboral de los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia que tiene la capacitación de personal en los niveles de estrés de los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Salazar en el 2016.</p>	<p>Hipótesis General La capacitación de personal influye significativamente en el estrés laboral de los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Salazar en el 2016.</p> <p>HN1: La capacitación de personal no influye en el nivel de estrés de los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Capacitación de Personal</p>	<p>V. I.</p> <p>Cognitivo (conocimientos)</p> <p>Habilidades (psicomotriz)</p> <p>Actitud (afecto)</p>	<p>V. I Indicadores Atención: Análisis Reflexión:</p> <p>Hábitos Destrezas mentales Destrezas verbales</p> <p>Valores Emociones Ideas</p>	<p>Diseño de Investigación</p> <p>O₁ O₂</p> <p>↓ ↓</p> <p>m = x → y</p> <p>Dónde: m= muestra x = VI y = VD O₁ = Obs. x O₂ = Obs. Y</p> <p>No experimental transversal correlacional _ causal</p>	<p>Población: Conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar; 30 hombres entre 35 y 60 años de edad.</p> <p>Muestra: 30 conductores de bus interprovincial.</p>
<p>Problemas Especificas</p> <p>¿Cuál es el nivel de capacitación de personal de los conductores de</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer el nivel de capacitación de personal en los conductores de</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>El nivel de Capacitación de personal es bajo en los conductores</p>	<p>Variable Dependiente:</p>	<p>V. D.</p>	<p>Indicadores V. D</p> <p>Ansiedad Aumento de presión arterial.</p>	<p>Tipo Investigación</p> <p>Aplicativo _ Básico</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Técnica: Censal.</p>

<p>bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016? ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Salazar en el 2016?</p>	<p>bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016. Establecer el nivel de estrés laboral en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar</p>	<p>de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016. HN2: El nivel de capacitación de personal no es bajo en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar. El nivel de estrés laboral es alto e los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa de Transportes Salazar en el 2016. HN3: El nivel de estrés no es alto en los conductores de bus de transporte interprovincial de la Empresa Transportes Salazar.</p>	<p>Estrés Laboral.</p>	<p>Alarma Resistencia Agotamiento</p>	<p>Aumento de ritmo cardiaco y respiración. Tensión. Mayor consumo de recursos. Sobreesfuerzo Concentración. Reservas Psíquicas y biológicas agotadas. Bajo rendimiento laboral. Irritabilidad. Desmotivación.</p>	<p><u>Nivel de investigación:</u> EXPLICATIVO <u>Enfoque:</u> CUANTITATIVO</p>	<p>Instrumento: “La escala de estresores laborales” que mide 9 Factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal”</p>
---	--	--	-------------------------------	--	--	---	--



ANEXO II

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

Facultad de Salud y Nutrición

Título: “Capacitación de Personal y su Influencia en el Estrés Laboral de los Conductores de Bus de Transporte Interprovincial de la Empresa Salazar en el 2016”

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
V.I Capacitación de Personal	_Conocimientos (área cognitivo)	_ Atención _ Análisis _ Reflexión	Items: 1, Items:2, 3 Items: 4
	_Habilidades (área psicomotriz)	_Destrezas metales _Destrezas verbales _Destreza mecánicas	Items : 5, 13 Items 10, 11, Item 6
	_Actitud (área afectiva)	_ Hábitos _ Valores _ Emociones _ Ideas	Items: 7, 8, 9 Items: 12, 14, 15, Items 16, 17, 18, 22 Items 19, 20, 21
			Items 23, 24, y 25 hacen referencia a la capacitación que recibe el personal dentro o fuera de la organización

<p style="text-align: center;">V.D Estrés Laboral</p>	<p>_ Alarma</p> <p>_ Resistencia</p> <p>_ Agotamiento</p>	<p>_ Ansiedad</p> <p>_ Aceleración de ritmo cardiaco.</p> <p>_ Aumento de presión arterial y respiración.</p> <p>_ Tensión.</p> <p>_ Mayor consumo de recursos.</p> <p>_ Sobreesfuerzo</p> <p>_ Concentración</p> <p>_ Reservas Psíquicas y biológicas agotadas.</p> <p>_ Bajo rendimiento laboral.</p> <p>_ Irritabilidad.</p> <p>_ Desmotivación.</p>	<p style="text-align: center;">Items del 1 al 48</p>
--	---	---	--

ANEXO3

CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE CAPACITACION EN “CONDUCTORES DE BUS DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL DE LA EMPRESA SALAZAR”

Autora: Yosi Tamira Capcha Cuyutupa

Las preguntas serán respondidas de acuerdo a las siguientes alternativas:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

	<u>PREGUNTAS</u>	1	2	3	4	5
1	¿Ante una dificultad en su labor como conductor de una unidad de transporte interprovincial, suele dar seguridad y bienestar a su tripulación?					
2	¿Ante un problema de clima durante el viaje, puedo prevenir algún retraso en la hora de llegar a su destino?					
3	¿Suelo llevar un control personal de los ingresos y egresos más otros gastos adicionales que tiene mi unidad de transporte?					

4	¿Cuándo un integrante de tripulación no está a la hora indicada de partir; espero y lo aconsejo a que debe llegar a la hora indicada?						
5	¿Ante un desperfecto mecánico en mi unidad durante el trayecto, tengo la capacidad de corregir o arreglar ese desperfecto?						
6	¿Ante un desperfecto en la electricidad e iluminación en mi unidad durante las horas de viaje, tengo la capacidad de arreglar ese desperfecto?						
7	¿Tengo horarios establecidos de ingerir mis alimentos y bebidas antes y después de cada viaje que realizo?						
8	¿Tengo horarios establecidos para realizar mi aseo personal?						
9	¿Tengo horarios para realizar alguna actividad de recreación antes y después de cada viaje que realizo?						
10	¿Suelo dirigirme a mi tripulación antes de partir al viaje?						
11	¿Me expreso con formalidad con mis colegas y entorno en general?						
12	¿Afronto los problemas en forma positiva?						
13	¿Tengo la capacidad de solucionar los problemas que se me presentan positivamente?						
14	¿Cumplo con las normas establecidas en la organización?						
15	¿Suelo establecer normas de conducta para mi tripulación para realizarlas en las horas que dure el viaje?						

16	¿Respeto las opiniones de mis compañeros de trabajo que conforman mi tripulación?						
17	¿Ante una situación agresiva dentro del trabajo tengo la capacidad de controlar mis emociones?						
18	¿Suelo reconocer logros y aciertos de mis compañeros de trabajo?						
19	¿Tengo la capacidad para implementar ideas nuevas para mejorar la forma de trabajo en mi organización?						
20	¿Tengo capacidad de aportar ideas para solucionar problemas en la organización?						
21	¿Tengo capacidad para dar ideas innovadoras para mejorar ambiente de trabajo?						
22	¿Tengo la capacidad para controlar mis emociones ante los reclamos de mi tripulación?						
23	¿Cuenta con un programa de capacitación dentro de su organización?						
24	¿Asiste a talleres de capacitación que brinda su organización?						
25	¿Realiza o asiste a talleres de capacitación fuera de su organización?						

ANEXO IV

Nombre: Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale
Autores: Mithely-Troht & Jenna G. Andersen. EEUU.
Año: 2001

EN LA HOJA UD ENCONTRARA UNA SERIE DE SITUACIONES VALORADAS DEL 0 AL 3 (0, 1, 2, 3) DALE UN VALOR A CADA SITUACIÓN, CONSIDERANDO CÓMO TE AFECTA.

NO EXISTEN PUNTAJES BUENOS NI MALOS.

POR EJEMPLO:

nº. Suena el timbre de salida y no estoy listo (0 1 2 3) 2

Esta situación la valoré con 2. Pues considero que esta situación me preocupa Bastante pero NO ME desespero. Si hubiese escogido el valor 0, significaría que no me preocupa en lo absoluto. Si escojo el valor 2, la situación me fastidia un poco; y si escojo 3 significa que me desesperaría si se presenta esta situación.

SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes.	0 1 2 3

Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3	
Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3	
Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes .	0 1 2 3	
Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3	
Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3	
Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3	
Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3	
Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3	
Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3	
Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3	
Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3	
Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3	
Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3	
Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3	
Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	
Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	
Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
Fumar.	0 1 2 3	
Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
Tomar café.	0 1 2 3	
Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	

Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
Enfermar.	0 1 2 3	
Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
Divertirme.	0 1 2 3	
Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
Soy una persona simpática.	0 1 2 3	
Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	

SI TERMINO, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES

Anexo V Matriz de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	1	2	3	4	5		
1	2	1	5	1	3	3	3	3	1	1	5	4	3	4	2	4	5	2	2	2	2	5	1	1	1	7	6	5	3	4	25	
2	2	1	5	1	3	3	3	3	2	1	5	4	4	5	4	4	5	1	1	1	2	5	1	1	1	9	3	4	4	5	25	
3	2	2	5	1	3	3	3	3	2	1	5	3	3	4	2	5	3	3	2	2	2	4	1	1	1	5	7	8	2	3	25	
4	2	1	5	1	4	3	3	4	2	1	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1	6	2	6	8	3	25	
5	3	1	5	2	3	2	4	4	1	5	5	3	3	5	2	4	4	4	3	3	3	4	1	1	2	4	4	7	6	4	25	
6	4	1	5	1	2	2	4	3	1	1	5	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	5	1	1	1	7	4	3	7	4	25	
7	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	10	9	3	0	25	
8	3	1	5	2	3	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4	1	1	1	5	5	7	7	1	25	
9	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	3	4	2	3	2	2	1	1	1	1	9	7	8	1	0	25	
10	1	1	5	2	2	2	3	2	1	1	5	4	3	5	1	5	4	5	2	2	3	4	1	1	1	8	6	3	3	5	25	
11	3	2	5	2	3	3	3	4	2	1	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	3	3	1	1	1	4	4	6	6	5	25	
12	4	1	5	2	4	4	4	4	2	1	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	5	2	6	10	2	25	
13	4	4	5	2	4	5	4	4	2	1	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	13	5	25	
14	4	1	4	1	4	5	4	4	2	1	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	3	5	1	1	3	6	1	2	10	6	25	
15	4	2	5	1	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	1	2	1	3	3	2	8	9	25	
16	2	1	4	2	2	3	3	3	2	1	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	1	1	3	4	4	6	6	5	25	
17	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	1	4	3	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	9	10	3	0	25
18	3	2	3	4	4	4	3	2	2	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	7	11	0	25	
19	4	4	3	3	2	2	1	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	4	3	12	6	0	25	
20	4	3	3	3	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	1	1	1	6	2	10	7	0	25	
21	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	5	2	12	6	0	25	
22	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	14	7	0	0	25	
23	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	1	1	1	3	2	14	6	0	25	
24	3	4	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	8	10	6	1	0	25	
25	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	0	9	12	4	0	25	

26	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	2	2	1	10	9	5	0	25
27	2	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	3	3	4	2	5	4	4	2	2	2	4	1	1	1	9	6	3	6	1	25
28	2	1	4	1	2	2	4	3	2	1	4	3	3	4	2	4	3	5	2	2	2	4	1	1	1	6	8	4	6	1	25
29	2	1	3	1	2	1	3	3	1	1	4	3	4	5	3	4	4	4	1	2	2	4	1	1	1	9	4	5	6	1	25
30	3	2	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	1	1	1	5	12	6	2	0	25

Variable dependiente

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
1	1	2	0	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	0	2	0	1	0	0	1	1	3	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	2	1		
2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	0	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0	2	2	1	3	2	0	0	2	2	2	2	2	1	3	2			
3	1	0	1	0	1	3	2	3	2	2	2	0	0	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	0	1	0	0	2	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2				
4	0	0	1	1	0	0	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	0	1	2				
5	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	0	0	1	0	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
6	1	0	0	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	0	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3			
7	1	1	2	2	1	0	0	0	0	1	2	2	2	0	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2				
8	2	1	2	1	0	0	1	2	0	1	2	3	3	2	2	0	0	2	2	2	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	2	2	1	1	2			
9	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	0	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2			
10	2	1	1	0	3	2	3	2	1	3	2	1	2	0	2	3	0	2	2	3	1	0	1	3	1	0	1	2	0	2	1	1	2	1	0	2	3	1	2	2	1				
11	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	2	3	3	2	1	3	2	0	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
12	2	2	2	1	0	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	0	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1				
13	2	1	2	1	0	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	0	1	1	3	3	3	3	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2			
14	1	1	2	2	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1		0	1	0	1	1	1	0	0	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2		
16	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3			

17	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0	0	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	
18	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	0	0	1	2	2	2	2	1	1
19	1	0	0	1	0	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	1	1	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
20	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	0	2	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2
21	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	0	0	1	1	2	2	0	3	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1
22	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	0	1	2	2	1	1	2	2	
23	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	0	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2
24	3	3	3	2	2	3	3	3	3	0	0	0	0	0	1	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	0	0	1	2	2	1	2	
25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	
26	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	0	0	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	0	0	1	0	2	2	2	2	0	0	0	1	2	2	
27	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
28	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	0	0	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
29	3	2	0	1	2	3	3	1	0	2	0	0	1	1	3	2	1	3	3	0	1	1	0	0	2	2	1	2	2	1	2	2	1	0	3	1	1	2	2	3	3	
30	1	0	2	2	3	2	2	1	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	0	1	3	3	2	0	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	0	3	2	3	2

ANEXO V

Análisis de confiabilidad

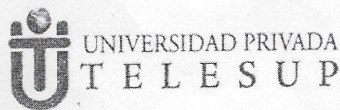
La confiabilidad de las variables y sus dimensiones se estimó por medio del método de la consistencia interna, calculándose el coeficiente de Confiabilidad Alfa de Crombach. La escala de Capacitación de Personal obtuvo un coeficiente de .81, mientras que en sus dimensiones, el valor más alto correspondió a Actitudes con .80 y el menor fue Conocimientos con .11. La escala de Estrés Laboral obtuvo un coeficiente de .66; mientras que en sus factores, el valor más alto correspondió al factor Preparación inadecuada con .87 y el menor fue Incertidumbre respecto al tratamiento con .56 (ver Tabla 65).

Tabla 65.

Descriptivos y confiabilidad de las variables Capacitación de Personal y Estrés Laboral

Variable	<i>M</i>	<i>DE</i>	Alfa de Crombach	IC 95%	Nº de ítems
Capacitación de Personal	65.33	10.10	.81	[.71 - .90]	22
Conocimientos	10.67	2.20	.11	[-.54 - .53]	4
Habilidades	14.47	2.73	.38	[-.05 - .67]	5
Actitudes	40.20	7.06	.80	[.69 - .89]	13
Estrés Laboral	78.73	10.85	.66	[.47 - .81]	48
Relación con los jefes	7.80	3.15	.74	[.56 - .86]	5
Preparación inadecuada	3.53	1.92	.87	[.73 - .94]	2
Carencia de sostén	4.37	2.44	.71	[.48 - .85]	3
Conflicto con otros trabajadores	6.17	2.81	.74	[.55 - .86]	4
Sobrecarga de trabajo	7.30	2.57	.68	[.44 - .83]	4

Incertidumbre al tratamiento	6.07	2.43	.56	[.23 - .77]	4
Vulnerabilidad	20.90	6.55	.77	[.63 - .87]	13
Satisfacción	6.93	2.44	.75	[.57 - .87]	4
Autoestima	15.67	4.23	.73	[.57 - .85]	9



UNIVERSIDAD PRIVADA
TELESUP

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN – ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Néstor Ollais Rivera
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodólogo / Docente Universitario
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir Nivel de Capacitación de Conductores de bus Interprovincial de la empresa de Transportes Salazar
- 1.4 Autor del instrumento: Bach. Yosi Tamira Capcha Cuyutupa

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					96
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					98
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.					98
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					99
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					99
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					97
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					99
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					98
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					97
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					99

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable
y cumple los requisitos de validez y es aplicable.

Lima, 20 de Febrero del 2017

Mg.

Docente / Metodólogo
DNI 07907662

Roxana Patin Huedia
CASP 4879.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Néstor Ollais Rivera
 1.2. Cargo e institución donde labora: Metodólogo / Docente Universitario
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir Nivel de Capacitación de Conductores de bus Interprovincial de la empresa de Transportes Salazar
 1.4. Autor del instrumento: Bach. Yosi Tamira Capcha Cuyutupa

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					98
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					97
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.					97
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					98
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					98
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					97
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					98
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					98
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					97
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					98

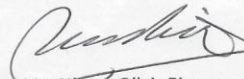
II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El Instrumento cumple los requisitos de Validez y es aplicable.

Lima, 20 de Febrero del 2017



Mg. Néstor Ollais Rivera
 Docente / Metodólogo
 DNI 08758821

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodólogo / Docente Universitario
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Instrumento al Nivel de Copocación/100*
 1.4 Autor del instrumento: Bach. Yosi Tamira Capcha Cuyutupa

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
11.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			88		
12.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.		85			
13.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.		82			
14.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			86		
15.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.		85			
16.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				91	
17.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				91	
18.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					96
19.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					96
20.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					99

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89,9%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:
El instrumento es valido, aplicabl. y corr. pl. con los requerimientos

Lima, 22 de Febrero del 2017

David Biviera
 Docente / Metodólogo
 DNI *0949350*

