



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

CACERES MEZA, Katherine

ASESOR:

Dr. CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Presidente

Mg. Juan Walter Pumahuacre Carhuajal

Secretario

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez

Vocal

Dedicatoria

Con mucho cariño dedico esta tesis a toda mi familia y personas especiales que, de una u otra manera, siempre estuvieron a mi lado, apoyándome e incentivándome día a día; en especial a mi hija, quien es mi mayor motivación para seguir avanzando, trazarme nuevas metas y me inspira a ser una mejor persona siempre.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por compartir sus conocimientos y asesorarnos con dedicación y esmero, para que en un futuro cercano seamos mejores profesionales.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Katherine Cáceres Meza, con DNI: 73475409, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 de marzo del 2018

Katherine Cáceres Meza
DNI 73475409

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Katherine Cáceres Meza

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Métodos de análisis de datos	37
2.5. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	54
Anexo 1: Cuestionario de estrés laboral	54
Anexo 2: Lista de chequeo evaluación de habilidades sociales	55
Anexo 3 Criterio de Jueces	58

Anexo 4: Validación del cuestionario de estrés laboral	61
Anexo 5: Validación de la lista de chequeo de habilidades sociales	62
Anexo 6: Carta de presentación	64
Anexo 7: Carta de autorización	65
Anexo 8: Formato de consentimiento informado	66
Anexo 9: Acta de originalidad	67
Anexo 10: Autorización de publicación de tesis	68
Anexo 11: Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	39
Tabla 2 Relación entre las variables estrés laboral y habilidades sociales	39
Tabla 3 Relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales.	40
Tabla 4 Relación entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral	40
Tabla 5 Análisis descriptivo de los niveles del estrés laboral	41
Tabla 6 Análisis descriptivo de los niveles de la variable Habilidades Sociales	41

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador en el año 2017. La muestra estuvo conformada por 200 conductores, de las rutas A y C, en su totalidad del sexo masculino. Para recoger los datos se usaron los siguientes instrumentos: El cuestionario de estrés laboral de choferes de Sandy creado en el año (2015), *por otra parte, se usó la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1978) adaptado al contexto peruano por Carhuachin, Gonzales, Pérez, Portocarrero y Ticlla, en el año 2015.* En relación al diseño de investigación, se tuvo en cuenta el no experimental de corte transversal, asimismo, en cuanto al tipo, éste se enmarcó dentro del correlacional. Los principales resultados encontrados evidencian que existe entre el estrés laboral y las habilidades sociales una relación estadísticamente significativa y proporcionalmente inversa en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador en el año 2017. Asimismo, se encontraron niveles debajo del promedio de habilidades sociales en la mayoría de los participantes, y altos niveles de estrés.

Palabras clave: Estrés laboral, habilidades sociales, conductores, transporte público.

ABSTRACT

The research was aimed to determine the relationship between the stress and social skills in drivers of the ETUCHISA transport company, in the district of Villa el Salvador in 2017. The sample was composed of 200 drivers, of the A and C routes, were all where male sex. To collect the data, the following instruments were used: Sandy's occupational stress questionnaire created in 2015, in the other hand, the check social skills list from Goldstein (1978) was used, adapted to the Peruvian context from Carhuachin, Gonzales, Perez, Portocarrero and Ticlla, in 2015. In relationship to the investigation design, the non-experimental cross sectional was taken into account, likewise, In terms of the type; this was framed within the map. The main results show the evidence that between occupational stress and social skill there is a significant static relationship and inverse proportionally in the drivers of the transport company ETUCHISA in the district of Villa el Salvador in 2017. Likewise, low average level skills were found in most of the participants, and high levels of stress.

Key word: Occupational stress, social skills, drivers, public transport.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En palabras de Contrada (2011) el estrés es un proceso que se encuentra orientado a alcanzar la adaptación de la persona frente a situaciones que percibe como amenazantes, dañinas o demandantes del medio en el cual se desenvuelve.

El estrés en pleno siglo XXI, es entonces parte de la cotidianeidad del individuo, puesto que las exigencias de este mundo pos-moderno, muchas veces sobrepasan la capacidad de respuesta de la persona y entre las innumerables circunstancias en las cuales se desenvuelve la misma, el aspecto laboral es uno de los causantes principales del fenómeno descrito.

De acuerdo a Schaufeli (2017) uno de los trabajos más estresantes es el ser chofer de transporte público, puesto que el tener que desenvolverse con el tráfico, el lidiar con los cambios de clima, así como las características personales de los usuarios, la competencia en cuanto a diversas empresas y anudado a todo ello los ingresos que se perciben, convierten a dicho oficio en algo significativamente problemático.

El mundo del transporte y los que forman parte del mismo, asumen una gran dificultad diariamente debido a las problemáticas que atraviesan, esto debido a que anualmente más de 1,2 millones de personas fallecen en accidentes de tránsito y otros 50 millones sufren traumatismos, asimismo, cada 25 segundos a nivel mundial fallece una persona y otras 40 sufren traumatismo, a efecto de los accidentes de tránsito Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016).

A nivel latinoamericano según el Observatorio de Movilidad (2011), el transporte público evidencia una serie de circunstancias desfavorables para su correcto desarrollo, esto producto del régimen paupérrimo y la inocua supervisión por parte de las instancias gubernamentales y agentes públicos, es así que, en Colombia los accidentes de tránsito representan la segunda causa de muertes violentas con un 21%, solo detrás de los homicidios que cuentan con un 60.5%, además se registra como principal causa de accidentalidad el hecho de no mantener una distancia

prudente entre vehículos (32.17%) la desobediencia de las señales de tránsito (11.69%) y por último los adelantamientos bruscos y sin control alguno (8 %) .

A nivel nacional, los diferentes medios de comunicación ponen en manifiesto la preocupación y el grado de estrés en los conductores de transporte público, quienes se agobian constantemente por el tránsito, la falta de coordinación debido a las obras de construcción, así como por el incremento en cuanto al impuesto por peaje. Por otra parte, desde la posición del usuario, en un estudio realizado en Lima, el 60% de las personas señala que el transporte público brinda un mal servicio y un 58% indica que le genera estrés y malhumor (Instituto de Opinión Pública, 2010).

En cuanto a la razón del fenómeno del estrés y el transporte público en Lima, Proexpansión (2008) plantea que existen tres mecanismos que evidencian señales discordantes entre sí: la infraestructura, el comportamiento y la normativa, entendiéndose que existe un sistema donde se evidencian normas, pero que no se tiene la voluntad y/o motivación para cumplirlas, siendo éstas no concordantes con las posibilidades de actuar, generando de dicha forma un malestar en todos los que forman parte del transporte público, fundamentalmente en los choferes, provocando conductas guiadas por intereses particulares que no consideran las consecuencias de dichos actos, en los otros.

Sobre lo planteado, se evidencia el fenómeno del estrés derivado del transporte público, y las respuestas ante el mismo en la mayoría de veces no son las más acertadas, sin embargo, las particularidades de los conductores pueden ofrecer respuestas saludables ante dicha situación percibida como amenazante (en alusión al tráfico), ya que un conductor puede valorar una situación de tráfico como una carga de trabajo, mientras que otro puede valorar la situación como rutinaria o como un nuevo reto (Sàiz, Buñuls y Monteangulo, 1997).

Las diversas posibilidades de respuesta de un conductor frente a una situación de estrés, pueden incluir la capacidad asertiva, el buen trato, el manejo adecuado de la ira, en síntesis lo que se conoce como habilidades sociales, que pueden reducir el estrés producto del trabajo. Estas habilidades sociales son entendidas entonces como herramientas y métodos fundamentales para la formación de lazos saludables entre las personas dentro de un contexto determinado.

Generalmente, las investigaciones sobre estrés, se centran en sus efectos sobre la salud y en sus factores biológicos y psicológicos que lo implican; sin embargo, el estudio sobre la naturaleza y origen de los estresores también es importante y ha suscitado nuevas interrogantes durante los últimos años. Existen tres formas principales de estresores sociales; sucesos vitales, que suelen ser los cambios agudos que requieren reajustes durante cortos periodos de tiempo, como el “estrés reciente”, la segunda forma es el estrés de rol; que son las demandas persistentes que requieren reajustes durante periodos de tiempo prolongados, como el “estrés crónico” y la tercera son las llamadas contrariedades cotidianas que vienen a ser los mini-eventos que requieren pequeños reajustes diarios; como los sucesos menores o “estrés diario”. Estos tres tipos de estresores pueden contribuir de forma independiente en la predicción de las perturbaciones de la salud asociadas al estrés. Tales categorías de estresores suelen actuar de forma interrelacionada y suelen influirse mutuamente; los sucesos vitales pueden causar estresores crónicos, y viceversa. (Sandín, B. 2003)

Entonces, a partir de la realidad planteada líneas atrás, se desarrolla la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales, en una población altamente vulnerable a padecer estresores producto del trabajo.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

En el contexto internacional, se han presentado diversas investigaciones que han estudiado los constructos estrés laboral y habilidades sociales. A continuación, se pasará a presentar algunos de ellos.

Coyoy (2014) investigó las variables ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango – México, con la finalidad de determinar el grado de relación. El estudio estuvo bajo el diseño no experimental – transversal cuyo tipo fue correlacional. La muestra estuvo constituida por 100 conductores de transporte urbano, todos del sexo masculino con licencia de tipo A. Los instrumentos utilizados fueron el STAI – 82 para medir

ansiedad y la prueba de estrés en conductores AE. En cuanto a los resultados, el 49% de los conductores presentó ansiedad mínima, un 38% ansiedad normal y un 13% alto niveles de ansiedad; en relación al estrés el 6% evidencia un alto nivel, mientras que el 40% un nivel normal. Asimismo, existe una relación significativa ($p.000$) y moderadamente directa entre las dos variables en mención ($r= 0.567$).

Vera (2014) realizó una investigación con la finalidad de identificar los niveles de estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Taxi Ejecutivo Amigoscar S.A. de la ciudad de Manta. La metodología utilizada para la investigación fue de corte cuantitativa y de tipo descriptiva. Para el recojo de la información se usó un cuestionario de estrés cuyas alternativas de respuesta estuvieron orientadas al tipo Likert. La muestra estuvo conformada por un total de 200 conductores. Los principales resultados evidencian que el estrés está presente en los profesionales de transporte de taxi ejecutivo Amigoscar S.A, en un porcentaje que equivale al 85% de sus trabajadores.

Arbelàez y Useche (2013) investigaron el grado de asociación entre el estrés en conductores de transporte público y la accidentalidad vial. La metodología fue de corte cuantitativa y de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el JCQ (job content Questionnaire) y el MDSI (Multidimensional Driving Style Inventory). La muestra evaluada estuvo constituida por un total de 121 conductores de transporte público de Bogotá. Entre los principales resultados, se evidenció que existe una correlación alta y significativa entre el estrés y el nivel de accidentalidad ($r= 0.753$).

Olivares, Jèlvez, Mena y Lavarello (2013) investigaron el nivel de asociación entre el Síndrome de Burnout y la carga mental en conductores de transporte público. La metodología contó con un diseño no experimental y con una tipología descriptiva - correlacional. La muestra del estudio asciende a 112 conductores de transporte público de la ciudad de Santiago de Chile. Los instrumentos fueron el CESQT y el NASA -TXL. Los resultados muestran una asociación positiva y significativamente entre ambas variables ($r= 842$); asimismo, las descripciones evidencian que la prevalencia del Burnout fue de 23,22%.

Ramírez, Hernández, Reducundos, Genchi, Mendoza y Jaimes (2013) construyeron un estudio con el objetivo de identificar los niveles de estrés cotidiano en trabajadores del volante. La metodología asumió una tipología transversal – descriptiva. La muestra estuvo conformada por 191 choferes de 19 a 74 años, de la ciudad de Chilpancingo – Guerrero. La medición de estrés se realizó a través de la aplicación de un estesiómetro que contiene preguntas relacionadas con el estilo de vida, ambiente, relaciones y personalidad. Los resultados señalan que, la prevalencia de hiperestrés, entendido como estrés elevado, fue de 26.7%, asimismo, los factores asociados al mismo fueron: comer apurado, desorden en casa, aire contaminado, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo por el trabajo, afectarse por las disputas.

Antecedentes nacionales

Ponce, Ecurra, Aliaga, Bulnes, Delgado, Santos y Solís (2015) construyeron un estudio cuya finalidad fue describir los niveles del síndrome de Burnout en conductores de Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue descriptivo y la muestra estuvo constituida por 898 conductores varones entre los 18 y 73 años. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados señalaron que el 37.3% de evaluados se encuentran en una fase aguda del síndrome de Burnout, un 16.6% se encuentra en una fase intermedia y un 46.2% se encuentra en la fase inicial; además el 18.3% no presentaron ningún indicador de estrés laboral.

Sandi (2015) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en conductores de una empresa de Transportes y Servicios “Virgen de la Puerta S.A” del distrito de Puente Piedra-2016. El diseño de la investigación fue descriptivo – correlacional además de no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 231 choferes de Lima. Para recoger los datos se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de estrés laboral y cuestionario de rendimiento laboral, ambos elaborados por la autora de la investigación y validados por medio del criterio de jueces. Se concluyó que existe una relación significativa ($p < 0.001$) y moderadamente directa entre ambas variables ($r = .443$).

Vivanco y Bellido (2015) investigaron sobre el grado de asociación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario para cada variable construido por los investigadores, teniendo como objetivo el de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral. Del mismo modo una relación significativa entre la dimensión del estrés laboral y el desempeño laboral.

Arias, Mendoza y Masías (2013) realizaron un estudio con el objetivo de identificar los niveles del Síndrome de Burnout en conductores de transporte público. La metodología fue no experimental – transversal de tipo descriptiva. La muestra fue de 94 choferes de cuatro empresas de transporte metropolitano de la ciudad de Arequipa. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados señalaron severos niveles de despersonalización y agotamiento emocional, asimismo, tanto el agotamiento emocional ($r= 0.729$) y la despersonalización ($r= 0.651$) se relacionaron de manera positiva y significativa con el Síndrome de Burnout ($p<0.01$).

Salazar y Pereda (2012) estudiaron el síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento ante el tráfico en conductores con la finalidad de determinar el grado de relación entre ambas variables. El diseño de investigación estuvo regido por el aspecto cuantitativo y por el tipo correlacional. La muestra se constituyó con 237 conductores de ruta interprovincial de entre 25 y 60 años. El instrumento utilizado fue el Inventario de Burnout de Maslach y la escala de personalidad PSS. De los resultados se evidencia que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento (agresividad, impulsividad) en contexto de tráfico ($r=0.654$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Estrés laboral

La vida cotidiana del ser humano atraviesa por distintas circunstancias y particularidades, además cada contexto en particular en el que se desenvuelve el individuo, exige del mismo una serie de esfuerzos, especialmente en el contexto laboral. Con frecuencia el término estrés está íntimamente relacionado al trabajo, sin embargo su conceptualización cotidiana dista mucho de lo que verdaderamente significa el estar estresado en el mencionado contexto. A continuación, se describirá y profundizará acerca de la variable.

Definición de estrés

En palabras de Selye (1974) el estrés es considerado como un conjunto de respuestas que generan cambios a nivel fisiológico en el individuo que lo padece. Aunado a ello, afirma que cuando la persona se encuentra inmersa en una situación o evento estresante, el sistema nervioso capta la información, la transfiere y la evalúa a través de los sentidos, vinculando dicha información con eventos anteriormente vividos.

Años más tarde del postulado expuesto por Selye, Lazarus y Folkman (1986) asocian al estrés no desde el punto de vista fisiológico, sino como un conjunto de respuestas cuyas causas se hallan en la relaciones con los demás, es decir, las valoraciones que realizan las personas en las interrelaciones cotidianas son en su mayoría negativas, percibiéndolas como amenazantes afectando el bienestar personal.

Para finalizar con la conceptualización, y tomando como referencia a Robbins (1993), éste señala que el estrés sobreviene como respuesta del individuo que se enfrenta a circunstancias complejas, que exigen respuestas que en muchas situaciones no se encuentran dentro de la persona, sobrepasando su capacidad adaptativa y alterando la homeostasis emocional y cognitiva.

Tipos de estrés

La particularidad de cada individuo ofrece una amplia gama de respuestas ante estímulos estresantes, en base a ello Davis y Newstrom (1987) clasifica al estrés según la intensidad y el tiempo de efecto.

En base al tiempo

Estrés temporal: Alude al más común de los tipos de estrés, caracterizándose por “dosis pequeñas”, cuyos causantes tienen que ver con factores que impresionen al individuo de manera ocasional tales como: esperar la nota de alguna evaluación, el que sufren los pacientes antes de ser intervenidos quirúrgicamente o el que experimentan los postulantes a un trabajo, teniendo como consecuencias a nivel físico los dolores de cabeza, leves padecimientos médicos, cansancio.

Estrés permanente: La característica de mayor relevancia en este tipo de estrés son las constantes condiciones estresantes a las que se enfrenta la persona diariamente, cuyas preocupaciones afectan significativamente su ámbito laboral, social y/o familiar, causando problemas médicos severos.

De acuerdo a la intensidad

Estrés ligero: Las respuestas fisiológicas ante este tipo de estrés no ocasionan mayores problemas de salud, asimismo las capacidades de respuesta de un individuo son suficientes para salir del agobio.

Estrés grave: los efectos en este tipo de estrés le ocasionan a la persona desequilibrios a nivel psicológico, fisiológico, en donde la capacidad de respuesta del sujeto no es suficiente ante las excesivas demandas del medio.

Fases del estrés

El estado dinámico de una persona y la relación que se tiene con el fenómeno del estrés, ofrecen una serie de mecanismos por los que atraviesa el individuo como parte de un proceso de adaptación ante las circunstancias estresantes. En ese

sentido, Selye (1936) propone tres fases por las que pasa cuando se es víctima del estrés:

Fase de alarma: La mayor parte de cambios en esta etapa suceden a nivel del sistema nervioso, en donde se inicia por la liberación de hormonas que necesita el organismo para adaptarse y afrontar los estímulos estresores. Se ofrecen respuestas de lucha o huida.

Fase de resistencia: Seguido del proceso descrito en la fase de alarma, el organismo agota las reservas en cuando a liberación hormonal se refiere. El nivel hormonal disminuye, se anula la capacidad de lucha o huida, y el organismo se acostumbra al estímulo estresor.

Fase de agotamiento: La persona en esta etapa evidencia déficits en cuanto a su capacidad de activación, esto debido al consumo de las reservas del organismo, así como la descarga hormonal y la adecuación excesiva a los estímulos estresores. En el agotamiento, se evidencian problemas a nivel fisiológico, expresados en enfermedades crónicas y problemas inmunológicos.

Estrés laboral

El estrés laboral, si bien es un término que conceptualmente puede generar ambigüedad, su definición nace con los primeros estudios realizados por Selye, quien denomina a este fenómeno “síndrome general de adaptación” (Fernández, 2010), definiéndolo como respuesta no específica de una persona ante las exigencias generadas por condiciones externas que ocasionan cambios internos.

Linares (2001) señala que el estrés en el contexto laboral, engloba una serie de sucesos y respuestas que presenta el trabajador, ello en función a estresores significativamente dañinos en la persona, cuyas consecuencias afectan considerablemente la salud psíquica, como su rendimiento en el ámbito laboral.

Siguiendo la misma línea, Martínez (2004), expresa que la causa del estrés laboral guarda relación con el desnivel que se tiene en cuanto a facultades del individuo con los requerimientos de su labor, haciéndose de esta manera crónico, desestabilizando emocionalmente al mismo.

Estrés laboral y conductores de transporte público

Estudios señalan que en los últimos años, se han ido deteriorando progresivamente las condiciones de trabajo de los conductores de transporte público, incrementando a su vez las dificultades a las que se enfrentan diariamente. Precisamente este deterioro mantiene una íntima relación con las circunstancias ambientales tales como: el tráfico, la contaminación acústica y ambiental, conflictos con los usuarios y problemas que tienen que ver con el sistema de transporte.

De esta manera, en palabras de Kompier, la cotidianidad y el ritmo de vida que llevan los conductores de transporte público, los expone a un conjunto de eventos estresantes que como consecuencia le generan un estrés agudo o crónico, (como se citó en Bradley, 1969). Así como también posibles afecciones tales como:

Gastrointestinales, hipertensión arterial, dolores de cabeza: cuyo factor fundamental está en relación al estrés.

Músculo esquelético: dolores de espalda, hombros, muñecas, debidos a las posturas del chofer y la vibración durante el manejo.

Cáncer: principalmente por la exposición a emisiones de gases (gasolina, diésel) y la exposición a rayos solares.

Aunado a lo propuesto por Kompier, menciona las consecuencias del estrés en los conductores, agrupándolas de la siguiente manera:

Efectos psicológicos: Suelen expresarse en ansiedad, irritabilidad, comportamientos agresivos así como depresión.

Efectos fisiológicos: Los cambios evidenciados en este aspecto guardan relación con los aumentos en hormonas relacionadas con la adrenalina y el cortisol, además del incremento en los niveles de glucosa en la sangre y del ritmo cardiaco, al igual que en la presión sanguínea. Adicional a lo mencionado, suelen existir una reducción en cuanto a la salivación, excesivo sudor y problemas a nivel cutáneo, caídas de cabello y eczema.

Efectos cognitivos: Problemas relacionados con la atención y la concentración, bloqueo mental e incapacidad para la toma de decisiones.

Efectos conductuales: Ante la falta de respuestas asertivas para afrontar el fenómeno del estrés, se compensan dichas conductas con problemas relacionadas con el consumo de alcohol o drogas, inquietud, impulsividad, y problemas derivados de la alimentación.

Sumado a las consecuencias señaladas anteriormente, Valcárcel (2009) contribuye con el conocimiento de las consecuencias del estrés en los conductores, siendo éstos los siguientes:

Fatiga: evidenciada en el descenso en cuanto a la capacidad de trabajo al igual que el agotamiento a nivel sensorial, causado por los turnos elevados de trabajo así como el incumplimiento en cuanto a los descansos, falta de sueño. Como consecuencia puede agravarse y generar estrés crónico.

Depresión y ansiedad: las relaciones desfavorables con los usuarios, las responsabilidades del conductor, al igual que el procesamiento de información y toma de decisiones en un corto tiempo, producen significativamente un agotamiento mental.

Habilidades sociales

Desde siempre, el ser humano ha sido considerado como un ser social que constantemente está en contacto con los demás. En ese sentido Según (1990) considera que en cada contacto o encuentro que tiene un individuo con otro, se produce un aprendizaje y crecimiento personal.

En pleno siglo XXI, la sociedad posmoderna y las nuevas tecnologías que vienen de la mano de la globalización, exigen nuevas formas de relacionarse, exigen individuos competentes no solo en habilidades concretas, sino en habilidades blandas, éstas últimas enmarcadas en el aspecto de las habilidades sociales, en donde se ejecuten las formas asertivas en cuanto a la comunicación, se tomen decisiones acertadas y se sepan comunicar aquellas emociones, requerimientos y/o necesidades. En ese sentido, es importante y relevante considerar a las

habilidades sociales como aspecto fundamental del ser humano, ya que favorece su desarrollo integral.

De lo descrito líneas atrás, se consideran a las habilidades sociales como elementos imprescindibles para la formación de lazos sociales favorables entre las personas dentro de un contexto determinado (Goldstein, Sprakfin, Gershaw y Klein, 1989).

Conceptualizaciones de las habilidades sociales

Complejos son los conceptos en relación a las habilidades sociales, y en base a ello es necesario abordarlo desde autores que han estudiado a profundidad la mencionada variable.

Goldstein, *et al.* (1989), consideran a las habilidades sociales como un conjunto de competencias que constituyen al individuo y que de dicha manera les permiten responder a los diferentes estímulos derivados del entorno en el cual se desarrolla.

Años más tarde, Combs y Slaby (1993), definen a las competencias o habilidades sociales como las capacidades de un individuo para relacionarse favorablemente con los demás dentro de un contexto y momento determinado, siendo socialmente aceptable y valorado, y además beneficioso para los demás y para sí mismo.

Por su parte, Monjas (1999) afirma que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos en relación al entorno en el cual se desenvuelve el individuo, más no un rasgo de personalidad, en donde se ponen en juego comportamientos interpersonales complejos.

Uno de los representantes de la psicología moderna, Caballo (1996), considera a las habilidades sociales como el conjunto de particularidades y comportamientos que pone en práctica una persona en el contacto con los otros, donde es posible expresar emociones y sentimientos, al igual que pensamientos deseos y actitudes acordes a las circunstancias.

Por último, Ballesteros y Gil (2002), consideran que las habilidades sociales se dirigen a la consecución de reforzamiento social, en donde la persona interactúa con los demás para sentirse a gusto consigo mismo y para conseguir reconocimiento en relación con su valía personal.

Teorías que fundamentan las habilidades sociales

El fundamento histórico de las habilidades sociales, encuentra su origen precisamente en el conjunto de limitaciones encontradas en la variable inteligencia y en las evaluaciones psicológicas de capacidades concretas, como aquellas pruebas encargadas de medir Cociente Intelectual (CI) (Caballo, 1996).

Desde los primeros autores que enfatizan la variable habilidades sociales, se tiene a Williams (1935), quien analizó el progreso en cuanto a las competencias sociales de los niños, revelando lo que hoy se conoce a nivel mundial como asertividad y la importancia en las relaciones interpersonales.

Siguiendo la misma línea de Williams y desde sus investigaciones, Murphy & New Comb (1937), estudiaron la conducta social de niños y compararon dos tipos de asertividad, la primera que es considerada socialmente asertiva y la segunda molesta ofensiva.

El teórico destacado por sus aportes al desarrollo y aprendizaje del ser humano, Vigotsky (1978), desde la teoría socio-histórica, entiende que todas las habilidades sociales de una persona se originan en el contexto social. Dicha teoría ofrece explicaciones sobre el aprendizaje en donde se comprende que la capacidad de aprendizaje es obtenida por medio de la sinergia entre los procesos internos, sociales, culturales e históricos.

Hatch (1987), continuando con lo señalado por Vigotsky, analizó una serie de investigaciones sobre el desarrollo de las habilidades sociales, encontrando que a los cuatro años, los infantes ya evidencian rasgos de comprender y tener un concepto de sí mismos, posibilitando de esta forma que el niño fortalezca su capacidad para establecer vínculos amicales, fundamentalmente con sus pares que les sonríen, saludan, o que tienen algún acercamiento físico.

Componentes de las habilidades sociales

Las complejidades que ofrece la presente variable a estudiar, converge una serie de autores que se encargan de profundizarla y clarificarla.

Los componentes que comprenden las habilidades sociales se integran en los sistemas de respuesta de un individuo: Conductual (comportamientos referidos a acciones concretas tales como moverse, hablar y/o hacer), cognitiva (lenguaje, auto lenguaje, pensamientos, percepción, interpretación de significados de las diversas situaciones que se derivan de la interacción social), fisiológica (incluye aspectos emocionales y afectivos, tales como sentimientos, emociones y aquellas componentes psicofisiológicos evidenciados en ansiedad, ritmo cardiaco, derivadas de las habilidades sociales puestas en acción). (Vallés, 1995).

Siguiendo con Vallés (1995), las habilidades sociales y su efectividad dependen considerablemente del contexto de interacción y de los parámetros que concurren en ellas, entonces, para que un comportamiento sea eficaz deben tenerse en cuenta las variables que intervienen en cada situación en la que se desarrolla la habilidad social.

En cuanto a los componentes que intervienen en la interacción, Ballesteros y Gil (2002), las dividen en dos: Componentes verbales y componentes no verbales.

Componente no verbal

El presente componente alude a lo que no se dice durante una interacción, a qué actitudes en función al aspecto corporal – gestual se suelen ejecutar. Precisamente es considerado fundamental durante las relaciones sociales, esto debido a que cuando se quiere expresar algo cuando se utiliza la palabra, muchas veces por este componente se dice algo completamente distinto.

Se detallan a continuación los elementos de este aspecto.

Proximidad: Da a entender la génesis y el tipo de relación que se puede tener entre dos o más personas, y es cambiante en función al contexto en donde se

presenta la interacción; además, asimismo, posibilita o dificulta la comunicación o sentimientos (Ballesteros y Gil 2002).

Expresión facial: Guarda relación con la coherencia dada entre las expresiones-gestualidades y el habla, puesto que cuando no existe la misma, se producen los malos entendidos. Esta característica es vital cuando se tiene en cuanto la expresión de alguna emoción o sentimiento (Ballesteros y Gil 2002).

Contacto ocular: Al inicio y en el desarrollo de un intercambio comunicativo, la mirada, garantiza a quien es parte del diálogo, aceptación y entendimiento (Ballesteros y Gil 2002).

Contacto físico: La importancia de este elemento radica en contribución favorable que genera en la comunicación cuando la relación con el receptor o los receptores lo permitan (Ballesteros y Gil 2002).

Apariencia personal: Guarda relación con las manos, el cabello, la cara, la ropa como principales características en los que se fundamentan los juicios relativos al aspecto físico sentimientos (Ballesteros y Gil 2002).

Apariencia personal: A partir de este aspecto, se formulan los juicios respecto al aspecto físico, es a partir de ahí que el cuidado personal considerando las manos, el cabello, la cara, la ropa es fundamental como característica en cuanto a la interacción (Ballesteros y Gil 2002).

Componente verbal

Lo complementario a lo señalado anteriormente con el componente no verbal, conforman la totalidad en cuando a expresar mensajes con una o más personas. Los elementos o características que se incluyen en este aspecto son:

Tono de voz: se caracteriza dentro de una conversación por darle énfasis a la conversación, aunque en circunstancias éste pueda aludir a la ironía o al sarcasmo (Ballesteros y Gil 2002).

Volumen de la voz: Garantiza dentro de un diálogo que el mensaje sea entendible, sin embargo en ocasiones suele evidenciar agresividad cuando se tiende a ser elevado (Ballesteros y Gil 2002).

Fluidez: Suele ser indicativo en muchas situaciones de aspectos emocionales que revelan ciertas particularidades de la persona tales como: inseguridad, nerviosismo, preocupación (Ballesteros y Gil 2002).

Velocidad: Importante para el entendimiento del mensaje, puede indicar ansiedad cuando el habla es excesivamente rápido (Ballesteros y Gil 2002).

Clasificación de las habilidades sociales según Goldstein

Continuando con la profundización en cuanto a las habilidades sociales, y luego de haber revisado los componentes de la misma, se detalla a continuación la clasificación propuesta por uno de los autores fundamentales en el desarrollo y consolidación de la variable en mención.

Goldstein *et al.* (1989), agrupa a las habilidades sociales en 6 dimensiones, que a continuación se detallan.

Primeras habilidades sociales: Definidas como un conjunto de habilidades sociales fundamentales consistentes en escuchar, comenzar y mantener un diálogo, así como formular preguntas, agradecer, presentarse y elogiar (Goldstein *et al.*, 1989).

Habilidades sociales avanzadas: Habilidades que ejecuta la persona para relacionarse saludablemente con los demás y con el entorno social que lo rodea, se considera fundamental el pedir ayuda, participar, dar instrucciones (Goldstein *et al.*, 1989).

Habilidades relacionadas con los sentimientos: Consiste en la capacidad de auto conocerse emocionalmente, expresar lo que siente adecuadamente, y entender los sentimientos de los demás, resolver conflictos, exteriorizar y resolver los miedos y frustraciones (Goldstein *et al.*, 1989).

Habilidades alternativas a la agresión: Conjunto de capacidades que guardan relación con el progreso de la habilidad de controlar sus emociones y ser empático al encontrarse el individuo en situaciones de enojo, así como también tiene que ver con la habilidad de ser parte de las bromas, evitar las peleas (Goldstein *et al.*, 1989)

Habilidades para hacer frente al estrés: Son aquellas competencias que nacen en circunstancias difíciles, en donde la persona desarrolla una serie de mecanismos que le permiten afrontar dichas situaciones (Goldstein *et al.*, 1989).

Habilidades de planificación: Conjunto de habilidades orientadas al establecimiento de metas a corto y largo plazo, toma de decisiones, resolución de problemas, concentrarse en una tarea, determinar las propias habilidades (Goldstein *et al.*, 1989).

Bandura y Walters (1959) teorizan el aprendizaje social como la imitación de modelos sociales ante los que se está expuesto, dicho aprendizaje por observación se da aun así el individuo no imite el modelo de conducta observado. De acuerdo a esto; se puede deducir, que el estrés laboral en el que se encuentran inmersos los conductores de transporte público afecta significativamente sus habilidades sociales ya que los diferentes factores de dicho estrés producen reacciones cotidianas de hostilidad, irritabilidad, ira, impulsividad, entre otras, lo cual interiorizan y reflejan en la carencia de habilidades sociales al relacionarse con sus pares.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El estrés es uno de los problemas de salud pública que afecta al 30% de los trabajadores a nivel mundial (OMS, 2016), siendo esta cifra sumamente alarmante, los estudiosos del comportamiento humano, en los últimos años han tratado de abordar este fenómeno en una población vulnerable.

La salud de los conductores de transporte público se ha visto afectada, y específicamente el estrés que se deriva del mismo contexto laboral, ha pasado a ser uno de los principales factores de enfermedades no transmisibles y problemas psicológicos en el trabajador. En ese sentido nace la presente investigación, que a nivel teórico se justifica puesto que pretende generar un aporte significativo que no ha sido estudiado a profundidad en el ámbito nacional, y que de esa forma busca reafirmar los principales modelos teóricos tanto del estrés laboral y de la variable habilidades sociales. Asimismo, ante la elevada cifra de estrés evidenciada en los primeros párrafos y anudado a ella la problemática del transporte público, el estudio asume el reto de establecer acciones diagnósticas y desarrollar estrategias que permitirán mejorar las relaciones interpersonales, el autocontrol, y el manejo de las conductas agresivas en la población a estudiar.

Desde el lado metodológico, es posible afirmar que la investigación generará aportes significativos, ya que analiza las relaciones entre el estrés laboral y las habilidades sociales, utilizando para ello un diseño no experimental de tipo correlacional, cuyas medidas se efectuaron con dos instrumentos adaptados a la realidad peruana y a la población que se pretende evaluar, constituyendo de esta forma herramientas importantes para medir tanto el estrés laboral como las habilidades sociales en los conductores

Aplicativamente, los resultados que se obtuvieron, podrán usarse como herramientas para la elaboración y ejecución de programas psicológicos, que contribuyan a fortalecer las competencias sociales de los conductores y a generar estrategias de afrontamiento ante el estrés, mejorando en ese sentido la calidad de vida de dichos trabajadores.

Por último, la presente investigación se torna viable respecto a su ejecución, debido a que la muestra fue accesible para el investigador y, además, los recursos humanos y materiales- con los que se cuentan permiten el desarrollo del proyecto, así como su cumplimiento dentro del cronograma establecido por la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima.

1.6. Hipótesis

General

Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

Específicas

Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

Existe correlación inversa y significativa entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

Específicos

Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

Determinar la relación entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, 2017.

Describir los niveles de estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

Describir los niveles de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño

En cuanto al diseño del estudio, fue no experimental de corte transversal. En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación se considera no experimental puesto que se ejecuta sin manipular las variables, es decir, se trata de un estudio en el que no existe la intencionalidad de operar sobre las variables para causar algún efecto sobre ellas. Asimismo, dentro del marco transversal, se considera como tal puesto que los datos se recogen en un espacio de tiempo y momento único (p.155).

Tipo

El estudio fue de tipo correlacional. Siguiendo con Hernández, et al. (2014), los estudios de esta categoría tienen como meta buscar establecer relaciones entre dos o más variables en una muestra en particular las cuales son sometidas a una hipótesis de prueba.

Nivel

El nivel de la investigación fue básico de acuerdo a la clasificación de Gay y Airasian (2003), puesto a que en su proceso se encuentra la recolección de datos para el análisis respectivo que ayude a explicar o ampliar diversas teorías existentes.

2.2. Variables, Operacionalización

Variabes de estudio:

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés en el contexto laboral, engloba una serie de sucesos y respuestas que presenta el trabajador, ello en función a estresores significativamente dañinos en

la persona, cuyas consecuencias afectan considerablemente la salud psíquica, como su rendimiento en el ámbito laboral Linares (2001).

Definición operacional

Puntajes obtenidos del cuestionario de estrés laboral en choferes de Sandi (2015) a través de 20 ítems organizados en 2 dimensiones que atienden a: Estrés laboral agudo (comprendido por los ítems del 1 al 10) y estrés laboral crónico (comprendido por los ítems del 11 al 20) cuyos indicadores son; estrés laboral agudo: es intenso y de corta duración, produce sentimientos de incomodidad y malestar, no produce grandes lesiones y puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión y dolor de estómago en periodos breves y estrés laboral crónico, cuyos indicadores son: Estado prolongado que dura semanas, incluso años, produce sentimientos de malestar, hace aumentar los niveles de hormonas, puede producir enfermedad física, pueden afectar la personalidad. Su escala es ordinal.

Variable 2: Habilidades sociales

Definición conceptual

Conjunto de capacidades que forman parte de un individuo y que le permiten entender, percibir, descifrar, responder a los distintos estímulos generados por el entorno social (Goldstein, 1989, p.63).

Definición operacional

Puntajes obtenidos de la Lista de Chequeo de Habilidades Sociales de Goldstein (1978), adaptado al contexto peruano por Carhuachin, Gonzáles, Pérez, Portocarrero y Ticlla (2015) de una escala ordinal, con 50 ítems comprendidos por 6 dimensiones, las cuales cuentan con los siguientes indicadores: Primeras habilidades sociales (Escuchar – dialogar), habilidades sociales avanzadas (Relacionarse), habilidades sociales relacionadas a los sentimientos (Expresar y reconocer emociones y sentimientos), habilidades para hacer frente a la agresión (Autocontrol, empatía), habilidades de planificación (Toma de decisiones) y habilidades sociales para hacer frente al estrés (Afrontamiento).

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 200 conductores de las rutas A y C de la empresa de transportes ETUCHISA, 2017. Siguiendo a Hernández, et al. (2014, p.172), definen a la población como un agregado total de casos que cumplen con ciertos criterios pactados.

Muestra

La muestra se conformó por 200 conductores. En su totalidad, la edad de los conductores oscilan entre los 20 a 55 años, asimismo, el 100% pertenecen al sexo masculino.

Se trabajó con el estudio censal que 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 Caballero (2014).

Muestreo

No probabilístico de tipo intencional por que se tuvo acceso a la muestra y cumplían con las características planteadas en este estudio Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Instrumentos

Cuestionario de estrés laboral: Se empleó el cuestionario de estrés laboral elaborado por Roxana Celia Sandi Changa en el año 2015, procedente de Lima-Perú, su administración es individual o colectiva para adultos de 18 años a más, con una duración aproximadamente de 10 a 13 minutos.

Este instrumento está estructurado por 2 dimensiones: estrés laboral agudo y crónico; el cual, consta de 20 ítems.

Su calificación es sobre la base de una escala de 5 puntos, a partir de 1 “Totalmente en Desacuerdo”, hasta 5 “Totalmente de acuerdo” cuya finalidad fue medir el nivel de estrés laboral en los choferes de una empresa de transporte de Lima Metropolitana. Cuenta con niveles comprendidos en bajo nivel de estrés (menores a 30), moderado nivel de estrés (de 24 a 40) y nivel alto de estrés (de 41 a mas).

Confiabilidad

En cuanto a los índices de fiabilidad, se obtuvieron a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se muestran elevados coeficientes de fiabilidad para la prueba en general (0.819)

Validez

El instrumento fue sometido a Validez de Contenido, a través del método de Criterio de Jueces, para la cual se utilizó el método V de Aiken con el objetivo de conocer el índice de acuerdo por jueces empleando para ello, el programa Ms Excel. Por lo cual se consultó a ocho psicólogos especialistas en el tema. Se mantiene todos los ítems ya que todos cuentan con pertinencia, relevancia y claridad.

Lista de Chequeo de Habilidades sociales: Se empleó la lista chequeo de habilidades sociales elaborado por Goldstein, A., et al. (1978), adaptado al contexto peruano por Luis Alberto Santos Paucar en el año 2010. El instrumento está estructurado en 6 dimensiones: Primeras habilidades sociales (08 ítems), habilidades sociales avanzadas (06 ítems), habilidades relacionadas con los sentimientos (07 ítems), habilidades alternativas a la agresión (09 ítems), habilidades para hacer frente al estrés (12 ítems), habilidad de planificación (08 ítems) obteniendo un total de 50 ítems. Cuenta con 4 categorías, siendo éstas; inferior (menor a 116), debajo del promedio (117-134), sobre el promedio (135 a 151) y superior (de 151 a más).

La prueba está dirigida para sujetos de 12 años a más, se administra individual o colectivamente. Con una duración aproximadamente de 15 minutos. Evalúa las

características y capacidades que se desarrollan con las habilidades sociales. Su calificación es sobre la base de una escala de 5 puntos, a partir de 1 “Nunca usa la habilidad”, hasta 5 “A menudo usa la habilidad”, cuya escala es ordinal.

Los puntajes obtenidos a nivel de los ítems permiten identificar las competencias o carencias de una persona en la ejecución de una habilidad social, además de determinar en qué situación emplea o no, esta condición. Generalmente el obtener puntuaciones de 1 o 2 en el ítem, indican déficits en la habilidad.

En relación al puntaje por áreas, éstos se obteniendo con la sumatoria de los ítems agrupados en cada dimensión de la prueba, comparándolo con los baremos respectivos.

El puntaje total, se obtiene por el número de ítems respondidos por la persona, cuya sumatoria mínima es 50 y máxima es 250 puntos.

Validez

La lista de chequeo de habilidades sociales, en versión adaptada para adolescentes reporta validez de contenido, es decir por medio de criterio de jueces. Para ello se consideró la opinión de 5 jueces expertos en el tema, realizando posteriormente el procedimiento de la V. de Aiken, arrojando un porcentaje de .86 en cuanto a las consideraciones de los jueces, lo cual hace válida la adaptación de la prueba.

Luego, para aplicarse en esta investigación, considerando que la población eran adultos se realizó un proceso de adaptación en la que fue necesario cambiar las instrucciones del instrumento. Con la versión ya adaptada se revisó por medio del criterio de jueces, donde se reportó valores estadísticamente significativos en la medida V de Aiken ($V > .85$, $p < .05$). Para confirmar tales datos se aplicó la correlación ítem-test corregida, donde cada uno de los ítems reportaron valores por sobre 20.

Confiabilidad

La confiabilidad se confirmó dentro del contexto peruano, en donde se obtuvo

nuevamente un Alfa de Cronbach elevado de 0.98 –como se demuestra en los anexos-, lo que permite decir que la prueba es confiable en la población peruana.

Prueba Piloto

Para la prueba piloto se procedió a evaluar a 100 trabajadores de la empresa ETUCHISA y se obtuvo como coeficiente de fiabilidad de .862, lo que significa que la prueba es confiable en la población estudiada.

Para la validez de la prueba, se realizó la validación de contenido con 5 jueces que revisaron los ítems que componen la prueba, en ésta validez y se obtuvo el puntaje de 1, no eliminándose ningún ítem.

2.4. Métodos de análisis de datos

Estadísticos para el análisis descriptivo

Para la obtención de datos descriptivos se usó los siguientes métodos estadísticos:

- Frecuencia absoluta (f). Corresponde al número de casos correspondiente a los niveles de cada variable.
- Frecuencia relativa (%). Respecto a la proporción del número de casos de acuerdo con los niveles de las variables en función del total de la muestra.

Estadísticos para el análisis inferencial

Para contrastar las hipótesis planteadas respecto a la relación entre las variables, se realizó el cálculo de los siguientes estadísticos:

- Prueba de normalidad de Kolmogorv-Smirnov. Prueba estadística que permitió conocer el ajuste de los datos a una distribución normal.
- Coeficiente de Rho de Spearman. Coeficiente que permitió conocer la relación entre dos o más variables de tipo no paramétrico.

Procedimiento para el tratamiento de los datos

Una vez recolectado los datos por medio de los instrumentos aplicados, estos fueron insertados a una base de datos para su análisis por medio del software estadístico IBM SPSS en su versión 21, con el cual, se obtuvo los resultados de acuerdo con los objetivos planteados, para su posterior presentación por medio de tablas, las cuales fueron añadidas en el presente trabajo.

2.5. Aspectos éticos

Para mantener en privado la identidad de los conductores, de alguna contrariedad que pueda presentarse en los resultados, se elaboró un consentimiento informado (anexo 3), en el cual se demuestra la particularidad de la finalidad de la presente investigación y la función de esta.

En el documento se solicitó la aprobación de la aplicación de los cuestionarios con los que se recogió la información, recalcando la confidencialidad de la información proporcionada y el tratamiento adecuado de los datos, confirmando la veracidad y no alteración de los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Z	gl	p
Estrés Laboral	,200	169	,000
Habilidades Sociales	,200	169	,000

Tal como se aprecia en la tabla 1, los resultados obtenidos en la prueba de normalidad presentan un valor de significancia de $p=0.00$ ($p<0.05$), lo que indica que la distribución de los datos no se ajusta a la normalidad, por lo que se justifica el uso de estadística para datos no paramétricos.

Análisis inferencial

Tabla 2

Relación entre las variables estrés laboral y habilidades sociales

Variable	Estadístico	Habilidades sociales
Estrés Laboral	Rho de Spearman	-,181 [*]
	Sig. (bilateral)	,010

En la tabla 2 se observa que el valor de relación obtenido por medio del coeficiente Rho de Spearman entre el estrés laboral y las habilidades sociales es de -0,181 con un valor de significancia de 0,010 equivalente a una relación significativa ($p<0,05$) e inversa de intensidad débil entre el estrés laboral y las habilidades sociales. Por lo tanto, a mayor índice en los niveles de estrés laboral, menor será el uso de habilidades sociales y viceversa.

Tabla 3*Relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales*

Habilidades sociales	Estrés Laboral		
	Rho	P	N
Primeras habilidades sociales	,070	,326	200
Habilidades sociales avanzadas	,085	,230	200
Habilidades relacionadas con los sentimientos	,051	,477	200
Habilidades alternativas a la agresión	-,016	,827	200
Habilidades para hacer frente al estrés	-,080	,259	200
Habilidades de planificación	,011	,881	200

En la tabla 3 se observa que los valores obtenidos por medio del coeficiente Rho de Spearman no superan el valor de significancia requerido ($p < 0.05$), por lo que no existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales.

Tabla 4*Relación entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral*

Variables	Estadísticos	Estrés agudo	Estrés crónico
Habilidades sociales	Rho	,102	-,578
	p	,149	,000
	N	200	200

En la tabla 4 se aprecia que solo existe relación inversa y significativa ($p < 0.05$) entre las habilidades sociales y el estrés crónico a una intensidad media, por lo que a mayor uso de habilidades sociales, menores serían los niveles de estrés crónico; de igual manera a mayor nivel de estrés crónico, menor uso de habilidades sociales en la muestra de estudio.

Análisis descriptivo

Tabla 5

Análisis descriptivo de los niveles del estrés laboral

Variables		Bajo	Moderado	Alto
Estrés agudo	f	4	48	148
	%	2,0	24,0	74,0
Estrés crónico	f	11	79	110
	%	5,5	39,5	55,0
Estrés laboral	f	12	71	117
	%	6,0	35,5	58,5

En la tabla 5 se observa que el estrés agudo se presenta a un nivel alto en el 74,0% de la muestra; de igual manera, el estrés crónico se presenta a un nivel alto en el 55,0% de los participantes. Finalmente se aprecia que el estrés laboral se encuentra a un nivel superior en el 58,5% de los conductores, seguido por el 35,5% el cual cuenta con un estrés laboral moderado y por el 6,0% el cual presenta un nivel bajo de la variable.

Tabla 6

Análisis descriptivo de los niveles de la variable Habilidades Sociales

Variables	Estadístico	GI	GII	GIII	GIV	GV	GVI	Habilidades sociales
Inferior	f	79	48	125	111	72	136	26
	%	39,5	24	62,5	55,5	36,0	68,0	13,0
Debajo del promedio	f	101	122	70	60	101	41	105
	%	50,5	61,0	35,0	30,0	50,5	20,5	52,5
Sobre el promedio	F	20	26	5	17	24	18	49
	%	10,0	13,0	2,5	8,5	12,0	9,0	24,5
Superior	F	0	4	0	12	3	5	20
	%	0,0	2,0	0,0	6,0	1,5	2,5	10,0
Total	F	200	200	200	200	200	200	200
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

GI Primeras habilidades sociales, GII habilidades sociales avanzadas, GIII habilidades sociales relacionadas a los sentimientos, GIV habilidades sociales alternativas a la agresión, GV habilidades sociales alternativas al estrés, GVI habilidades sociales de planificación.

Tal como se muestra en la tabla 6, la mayor parte de conductores (52,5%) presenta un nivel de habilidades por debajo del promedio. Así mismo, se aprecia que tanto las habilidades relacionadas a los sentimientos y las habilidades sociales de planificación se encuentran en un 62,5% y en un 68,0 respectivamente a un nivel inferior.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador en el año 2017; en la cual se obtuvo como resultado una relación inversa y significativa entre ambas variables a una intensidad baja. Esto indicaría que, al existir una relación significativa e inversa, el estrés concebido por los conductores de la empresa de transporte ETUCHISA, afectaría de débil al desarrollo y uso de habilidades sociales; de igual manera, el no haber adquirido un nivel adecuado de estas habilidades, hace más propenso a los conductores a obtener estrés laboral ante las actividades cotidianas de su trabajo. Estos resultados guardan relación parcial con el estudio realizado por Sandi (2015) quien, en una muestra de conductores de una empresa de transporte en Lima, identificó una relación significativa y directa entre el estrés laboral con el rendimiento laboral.

Para la Dirección General de Tráfico (DGT, 2014) del Ministerio del Interior de España, la labor de conductor está expuesta a un constante elevado nivel de ruido y una alta densidad de estímulos que incrementan el estrés de los conductores, los cuales tienen como consecuencias alteraciones en diversas funciones físicas y psicológicas. Por otro lado, García (2017) indica que al ser humano no solo le basta el haber adquirido o desarrollado una determinada habilidad social, sino que esta a su vez debe estar en constante entrenamiento a fin de instaurarlas en el ser humano para una adecuada interacción con los demás, gestionando de esta manera diversas situaciones de estrés a la que pueda estar sometida. Por lo tanto, los resultados obtenidos en la presente investigación demostrarían que la exposición de los conductores a un ambiente altamente estresante para ellos no solo estaría interfiriendo con la posibilidad de desarrollar determinadas habilidades sociales, sino que, a su vez, evita el desarrollo de aquellas habilidades ya adquiridas, impidiendo una adecuada interacción y toma de decisiones, las cuales, sumadas a otras variables influyentes, estaría afectando el desarrollo personal en dicha población.

Por otro lado, no se evidenció relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales, esto indicaría que los efectos que incrementen o disminuyan los niveles de estrés laboral son indiferentes al tipo de habilidad social específica; por lo tanto, se podría decir que el estrés generado por la carga laboral supera la capacidad social desarrollada por los conductores. Schaufeli (2017), afirma que uno de los trabajos más estresantes es el ser chofer de transporte público debido a que deben desenvolverse con el tráfico, lidiar con los cambios climáticos, así como las características personales de los usuarios, la competencia y anudado a ello los ingresos que se perciben, convierten a dicho oficio en algo significativamente problemático. Por otro lado, Peñafiel y Serrano (2010) señala que las habilidades sociales son aprendidas por medio de diversos factores como el aprendizaje por propia experiencia, por observación, de forma verbal o instruccional o la propia retroalimentación, las cuales se desarrollan durante la infancia y adolescencia. Por lo tanto, de no haber desarrollado dicha variable en la persona de los conductores, su interacción social podría estar basada más en las reacciones impulsadas por la situación de momento que por las habilidades adquiridas durante su infancia, por lo que ante una situación percibida como altamente estresante para los conductores, su respuesta estaría orientada a la reacción que dichos estímulos puedan generarle.

En cuanto a la relación entre las dimensiones del estrés laboral y las habilidades sociales, se evidenció que estas últimas presentan una relación inversa y significativa con el estrés crónico. Esto indicaría que una carencia de habilidades sociales podría hacer propenso a adquirir un estrés crónico en los conductores, de la misma forma que un incremento en los niveles de estrés crónico afectaría el desarrollo o aplicación de habilidades sociales en la muestra de estudio. Si bien no existen estudios relacionados a estos resultados, Van der Kooij y et al. (2014) demostraron a través de su estudio que orgánicamente, existen diversos mecanismos moleculares generados por el estrés crónico los cuales afectan la atención, el rendimiento mental y las habilidades sociales de las personas. De acuerdo con su estudio, el alto nivel de estrés incrementa la liberación de glutamato, un neurotransmisor el cual en altas cantidades altera los niveles de la proteína nectina-3, generando cambios en diversas regiones cerebrales,

convirtiéndose en un factor de riesgo de diversas psicopatologías caracterizadas por una disfunción cognitiva y conductas sociales irregulares. Por lo consiguiente, cuando los conductores están expuestos a situaciones altamente estresantes, este fenómeno afecta de manera significativa el uso de habilidades sociales para su interacción, impidiendo un adecuado desenvolvimiento tanto social como laboral.

Pasando al plano descriptivo, se encontró un nivel alto de estrés laboral en el 74,0% de los conductores; así mismo, el estrés agudo se encuentra a un nivel alto en el 74,0% en los conductores al igual que 55,0% presenta un nivel moderado de estrés crónico; por lo tanto, se observa entonces que la mayoría de los conductores muestran niveles altos de estrés los cuales afectan su estabilidad personal. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Vera (2014), quien identificó que existe un nivel alto de estrés en los profesionales del volante de una empresa de taxi ejecutivo, obteniendo un porcentaje alto en el 85% de sus trabajadores. Para Kompier (1996), la cotidianidad y el ritmo de vida que llevan los conductores de transporte público los expone a un conjunto de eventos estresantes que, como consecuencia, les genera un estrés agudo o crónico, así como también posibles afecciones físicas; teniendo como consecuencias diversos efectos psicológicos, fisiológicos, cognitivos y conductuales, lo cual influye significativamente en su desempeño laboral de los conductores Kompier y Bradley (1969). Esto indicaría que la mayor parte de los conductores están expuestos diariamente a una actividad laboral que les genera un nivel alto de estrés.

En cuanto a los niveles de las habilidades sociales se obtuvo a nivel general que el 65,5% de los conductores evidencian un nivel debajo del promedio a inferior en habilidades sociales en los conductores de una empresa de transportes, esto significa que esta porción de la muestra presenta dificultades en el desarrollo o uso de habilidades sociales que le permitan interactuar con los demás y con su contexto en el día a día. Al no desarrollarse estudios en muestras de características similares a la población de estudio (conductores), se puede señalar lo descrito por Monjas (1999), quien señala que las habilidades sociales son comportamientos aprendidos en relación al entorno en el cual se desenvuelve el individuo, mas no un rasgo de personalidad; debido a ello, los conductores podrían

presentar dichos niveles debido a diversos factores tales como la formación escolar, estilos de crianza, así como las constantes condiciones estresantes a las que se ven expuestos diariamente tanto dentro como fuera del trabajo. Por su parte, Combs y Slaby (1993), afirman que las habilidades sociales son las capacidades que posee cada individuo para relacionarse favorablemente con su entorno dentro de un contexto y momento determinado, siendo socialmente aceptable y valorado, dando un beneficio para sí mismo y los demás; en tal sentido, podría deducirse que los niveles bajos registrados en los conductores de la empresa ETUCHISA respecto a las habilidades sociales, podría deberse no a un inadecuado desarrollo sino a patrones de conducta aprendidos por el entorno del que se rodean a fin de adaptarse y obtener la aprobación de los demás.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El estrés laboral y las habilidades sociales presentan una relación inversa y estadísticamente significativa en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, por lo que a mayor nivel en el índice de una de las variables, menor será nivel registrado en la otra.

SEGUNDA: El estrés laboral no presenta una relación significativa con las dimensiones de habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, por lo que los niveles entre la variable de estrés laboral y los tipos de habilidades sociales son indiferentes entre sí.

TERCERA: La dimensión de estrés laboral crónico presenta una relación inversa y significativa con las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, por lo que a mayor nivel de estrés laboral crónico, menor nivel de desarrollo o uso de las habilidades sociales y viceversa.

CUARTA: Tanto en el estrés laboral y sus dimensiones (estrés agudo y crónico), presentan un nivel alto en la mayor parte de los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA., 2017, por lo que dicha variable afecta significativamente a la muestra de estudio.

QUINTA: En las habilidades sociales, el nivel que predomina en la mayor parte de los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA., fue de debajo del promedio a inferior; no obstante, este puede deberse no solo a un inadecuado desarrollo de las variables, sino también a un patrón de conducta aprendido a fin de obtener la adaptación y aprobación de su contexto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Replicar el estudio considerando muestras de mayor tamaño y en otros contextos con fines de contrastar los hallazgos obtenidos en esta investigación.
2. Realizar investigaciones haciendo uso de un instrumento de habilidades sociales con menos ítems.
3. En base a los resultados obtenidos, establecer estrategias correctivas y de intervención para disminuir los niveles de estrés en la muestra de estudio; así mismo proponer otro tipo de estudios en la muestra con un diseño experimental o cuasi experimental.
4. Considerar estrategias para desarrollar los niveles de habilidades sociales en los conductores de la empresa, proponiendo programas de salud ocupacional a la empresa.
5. Recomendar a la empresa valorar los recursos humanos que poseen, para que así los trabajadores se sientan más motivados e identificados con la misma.

VII. REFERENCIAS

- Arbelàez, L., y Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial*. Universidad de la Sabana. Recuperado de <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10684/Arbel%C3%A1ez%20V%C3%A9lez%2C%20Juliana%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, W., Mendoza, L., y Masías, M. (2013). Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista de psicología y Trabajo social*. Universidad Católica San Pablo, Vol.2, N°2, 111-122. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/275346165_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_CONDUCTORES_DE_TRANSPORTE_PUBLICO_DE_LA_CIUDAD_DE_AREQUIPA
- Ballesteros, R. y Gil, M. (2002). *Habilidades sociales: evaluación y tratamiento*. Madrid: Síntesis.
- Bandura, A., y Walters, R. (1974). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bradley, H. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime & Delinquency*, 15(3), 359-370. Caballo, V. (1996). *Manual de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales. 6ta edición*. España: Siglo Veintiuno Editores, S.A.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Lima: Editorial Instituto metodológico Allen Caro.
- Combs, C. y Slaby, F. (1993). *Programa de desarrollo de habilidades sociales*. Santiago: Universitaria.
- Contrada, R. (2011). Estrés, adaptación y salud. *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*.

- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y estrés laboral en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Mexico. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. México: McGraw.
- Dirección General de Tráfico (2014). *Otros factores de riesgo: el estrés*. Madrid: Publicaciones Oficiales del Ministerio del Interior de España.
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- García, T. (2017). *El gran libro rojo para superar el estrés: Gestionar el estrés y convertirlo en tu aliado ¡es posible!* Madrid: Mestas Ediciones.
- Gay, L. y Airasian, P. (2003). *Educational research. Competencies for analysis and application* (7 ed.). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Goldstein, A., Sprakfin, R., Gershaw, N. y Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Un programa de enseñanza*. Barcelona: Martinez Roca.
- Ramírez, G., Hernández, L., Reducindo, M., Genchi, C., Mendoza, V., y Jaimes, G. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa psicológica UST* (En línea), 10(1), 85-90.
- Hatch, J. (1987). Interacción entre compañeros y el desarrollo de la competencia social. *Child Study Journal*, 17 (3), 16 – 33.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ta ed.) México: McGraw – Hill.
- Instituto de Opinión Pública (2010). Estado de la Opinión Pública – El problema del Transporte. Recuperado de http://iop.pucp.edu.pe/index.php?option=com_content&view=sondeos&tag=Transporte&Itemid=2

- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España, Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Linares, L. (2001). *Modelo sistémico y familia multiproblemática*. In *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática: la experiencia de Ciutat Vella* (pp. 23-44). Barcelona: Paidós.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Person educación
- Monjas, I. (1999). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar (PEHIS)*. Madrid: CEPE.
- Murphy y New Comb (1937). *Experimental Social Psychology*. New York: Harper and Row.
- Olivares, E., Jélvez, C., Mena, L., y Lavarello, J. (2013). Estudios sobre burnout y carga mental en conductores del transporte público de Chile (Transantiago). *Ciencia & trabajo*, 15(48), 173-178.
- Observatorio de Movilidad (2011). *Boletín de accidentalidad vial*. Recuperado de http://camara.ccb.org.co/documentos/4419_boletin_de_accidentalidad.pdf
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *The world health report*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2016). *Lesiones causadas por el tránsito*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.
- Ponce, C., Ecurra, M., Aliaga, J., Bulnes, M., Delgado, E., Santos, J., y Solís, R. (2015). *El síndrome del "Burnout" en conductores de Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de

<http://investigacion.usil.edu.pe/encuentro/wp-content/uploads/2014/08/El-s%C3%ADndrome-del-Burnout-en-conductores-de-Lima-Metropolitana.pdf>

Proexpansión (2008). *Antídotos para la congestión y la inseguridad en el tránsito*. Lima: Proexpansión.

Robbins, S. (1993). *El estrés laboral. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Pearson education.

Salazar, S., y Pereda, E. (2012). Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de psicología sisbib*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 12, 141 – 169. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sandi, R. (2015). Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea B de la empresa de transportes y servicios “Virgen de la puerta S.A., del distrito de Puente Piedra. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología]. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1).

Seguín, C. (1990). *El Quinto Oído*. Perú: Pirámide.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. United States, New York: Lippincott and Crowell Publishers.

Schaufeli, B. (2017). Intervenciones sobre el síndrome de burnout. Jornada " El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales, 61-75. Carhuachin, M., et al. (2015). *Propiedades psicométricas de la lista de chequeo de Habilidades Sociales de Goldsein*. Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Vigotsky, L. (1978). *La mente en la sociedad: el desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Harvart University Press: Crambridge.
- Vallés, A. (1995). *Las habilidades sociales*. Madrid: EOS.
- Valcárcel, J. (2009). *Ministerio del Interior dirección General de tráfico de área de Educación y Divulgación*. Madrid, España.
- Van der Kooij, M., Fantin, M., Rejmak, E., Grosse, J., Zanoletti, O., Fournier, C., Ganguly, K., Kalita, K., Kaczmarek, L. y Sandi, C. (2014). Role for MMP-9 in stress-induced downregulation of nectin-3 in hippocampal CA1 and associated behavioural alterations. *Nature Communications*. 5: 4995.
- Vera, A. (2014). *Niveles de estrés identificados en los profesionales del volante de la compañía de taxi ejecutivo Amigoscar S.A. de la ciudad de Manta*. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Vigotsky, L. (1978). *La mente en la sociedad: el desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Harvart University Press: Crambridge.
- Vivanco, V. y Bellido, M. (2015). *Estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Williams, H. (1935). Un factor social en los niños y jóvenes. *Journal of Experimental Education*, 4, 142 – 146.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de estrés laboral Roxana Sandi Changa 2015

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere reflejada mejor su situación marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala donde (1) indica en menor nivel y (5) el máximo nivel según sea el caso:

- | | |
|--------------------------|-----|
| Totalmente en Desacuerdo | (1) |
| En desacuerdo | (2) |
| Indiferente | (3) |
| De acuerdo | (4) |
| Totalmente de acuerdo | (5) |

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Me disgusta que mi trabajo no sea valorado por el propietario de la unidad que conduzco.					
2	Siento que si tengo una buena relación laboral con el cobrador el día de trabajo será satisfactorio.					
3	La imprudencia de otros choferes hace que me den dolores de cabeza por momentos.					
4	Considero que el tráfico en horas punta es irritable.					
5	El exceso de líneas de transporte de diferentes empresas me produce tensión por ganar pasajeros en algún momento del día.					
6	Me preocupa el no contar con un cobrador estable.					
7	Me siento frustrado cuando el carro se malogra en plena ruta.					
8	Me irrita el flujo vehicular en los peajes.					
9	Que los operativos policías sean en zonas de alto congestión vehicular me generan tensión.					
10	Me produce nerviosismo las inspecciones que realiza la GTU (Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad de Lima).					
11	Me preocupa que mi puesto de trabajo no tenga prestigio ni valor en la sociedad.					
12	Considero que la empresa no me brinda la protección ni seguridad laboral.					
13	El no contar con un vehículo de trabajo estable me genera angustia.					
14	Es un problema las constantes obras que realiza la Municipalidad de Lima en la Panamericana Norte.					
15	Me deja agotado las largas horas de trabajo.					
16	La contaminación acústica altera seriamente mi salud.					
17	Me son insuficientes los días de descanso.					
18	Me siento incomodo por la falta de comodidad de mi asiento.					
19	Me preocupa la inestabilidad en el salario.					
20	Me siento insatisfecho por el corto tiempo que tengo para consumir mis alimentos.					

Anexo 2: Lista de chequeo evaluación de habilidades sociales

Arnold Goldstein (1978)

INSTRUCCIONES:

A continuación encontraras una lista de habilidades sociales que los adolescentes como tú pueden poseer en mayor o menor grado y que hace que ustedes sean más o menos capaces. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las habilidades que se describen a continuación, de acuerdo a los siguientes puntajes.

- Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad.**
- Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad.**
- Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad.**
- Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad.**
- Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad.**

GRUPO I

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
1. ¿Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo?	1	2	3	4	5
2. ¿Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento?	1	2	3	4	5
3. ¿Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	1	2	3	4	5
4. ¿Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada?	1	2	3	4	5
5. ¿Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti?	1	2	3	4	5
6. ¿Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa?	1	2	3	4	5
7. ¿Presentas a nuevas personas con otros(as)?	1	2	3	4	5
8. ¿Dices a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen?	1	2	3	4	5

GRUPO II

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
9. ¿Pides ayuda cuando la necesitas?	1	2	3	4	5
10. ¿Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad?	1	2	3	4	5
11. ¿Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica?	1	2	3	4	5
12. ¿Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente?	1	2	3	4	5
13. ¿Pides disculpas a los demás cuando has hecho algo que sabes que está mal?	1	2	3	4	5
14. ¿Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas?	1	2	3	4	5

GRUPO III

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
15. ¿Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas?	1	2	3	4	5
16. ¿Permites que los demás conozcan lo que sientes?	1	2	3	4	5
17. ¿Intentas comprender lo que sienten los demás?	1	2	3	4	5
18. ¿Intentas comprender el enfado de las otras personas?	1	2	3	4	5
19. ¿Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos?	1	2	3	4	5
20. ¿Cuándo sientes miedo, piensas por qué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo?	1	2	3	4	5
21. ¿Te das a ti mismo una recompensa después de hacer algo bien?	1	2	3	4	5

GRUPO IV

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
22. ¿Sabes cuándo es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la persona indicada?	1	2	3	4	5
23. ¿Compartes tus cosas con los demás?	1	2	3	4	5
24. ¿Ayudas a quien lo necesita?	1	2	3	4	5
25. ¿Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos?	1	2	3	4	5
26. ¿Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano?	1	2	3	4	5
27. ¿Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista?	1	2	3	4	5
28. ¿Conservas el control cuando los demás te hacen bromas?	1	2	3	4	5
29. ¿Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas?	1	2	3	4	5
30. ¿Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte?	1	2	3	4	5

GRUPO V

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
31. ¿Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta?	1	2	3	4	5
32. ¿Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti?	1	2	3	4	5
33. ¿Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado?	1	2	3	4	5
34. ¿Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido?	1	2	3	4	5
35. ¿Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación?	1	2	3	4	5
36. ¿Manifiestas a los demás cuando sientes que un amigo(a) no ha sido tratado de manera justa?	1	2	3	4	5
37. ¿Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer?	1	2	3	4	5
38. ¿Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular?	1	2	3	4	5
39. ¿Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra?	1	2	3	4	5
40. ¿Comprendes de qué y por qué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	1	2	3	4	5
41. ¿Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática?	1	2	3	4	5
42. ¿Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta?	1	2	3	4	5

GRUPO VI

	Nunca	Pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
43. ¿Si te sientes aburrido(a), intentas encontrar algo interesante que hacer?	1	2	3	4	5
44. ¿Si surge un problema, intentas determinar que lo causó?	1	2	3	4	5
45. ¿Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
46. ¿Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4	5
47. ¿Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información?	1	2	3	4	5
48. ¿Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero?	1	2	3	4	5
49. ¿Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor?	1	2	3	4	5
50. ¿Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atenciones a lo que quieres hacer?	1	2	3	4	5


Anexo 3 Criterio de Jueces


Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Cabrejos Gavidia Cesar A.

DNI: 43401189

Firma: 


C.P.P.: OS-392480-0+
CESAR AUGUSTO CABREJOS GAVIDIA
CAP. S.(A) PNP
PERITO PSICOLOGO FORENSE
DIR CRIM PNP C.P.P. 18240

Especialidad del validador:

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Noelia Zenaida Morán Olaya

DNI: 45649634

Firma: 

C.P.P.: 27434

Especialidad del validador:

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. ERIKA MARGOT LOARTE LOARTE

DNI: 44767303

Firma: 


C.P.P.: Reg. CPeR N° 24472
ERIKA MARGOT LOARTE LOARTE
PSICOLOGA

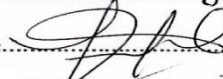
Especialidad del validador: Psicologa CLINICA EDUCATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lizbeth Y Ledesma Luzuriaga

DNI: 41375160

Firma: 

Mag. Lizbeth Y Ledesma Luzuriaga
Psicóloga Clínica - Educativa
C.P.P.: C. Ps. P. 11877

Especialidad del validador: Neuropsicología

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. PATRICIA DIAZ GAMARRA

DNI: 10506632

Firma: 

C.P.P.: 8037

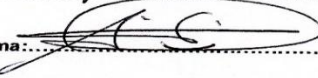
Especialidad del validador:

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Antonio Serpa Barrientos

DNI: 41225216

Firma: 

C.P.P.: 15522

Especialidad del validador: Docente de Psicometría

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Noelia Zenaida Monís Olaya

DNI: 45649634

Firma: 

C.P.P.: 27434

Especialidad del validador:

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: José Luis Pineda Quiñonez

DNI: 08004265

Firma: 

C.P.P.: 4539

Especialidad del validador: Recursos/organización

Anexo 4: Validación del cuestionario de estrés laboral

Análisis de validez del cuestionario de estrés laboral en expertos, a través del método de análisis V de Aiken

	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Total	V de Aiken
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E19	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**
E20	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1.00**

Fuente: Sandi (2015).

Análisis de confiabilidad del cuestionario de estrés laboral en choferes

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.819	20

Fuente: Sandi (2015).

Anexo 5: Validación de la lista de chequeo de habilidades sociales

Análisis de validez de la lista de chequeo y evaluación de habilidades sociales en expertos, a través del método de análisis V de Aiken.

Ítem	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	Total	V de Aiken
Ítem 1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 3	3	3	3	3	3	3	2	3	23	0.9*
Ítem 4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 16	3	3	3	3	3	3	2	3	23	0.9*
Ítem 17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 19	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 26	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 27	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 34	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 43	3	3	3	3	3	3	2	3	23	0.9*
Ítem 44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 46	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**
Ítem 50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1.00**

Confiabilidad de la lista de chequeo de habilidades sociales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.862	50

Anexo 6: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 27 de Setiembre de 2017

CARTA N° 486-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor
Juan José Florindez Carrasco
Gerente General
ETUCHISA
Av. Lima Km. 31.5 Mz. A2 Lt. A

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **CACERES MEZA KATHERINE**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**ESTRÉS LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ETUCHISA, 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,





Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

Anexo 7: Carta de autorización

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Katherine Cáceres Meza.....
 identificado con DNI N° 72476409....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " Estrés laboral y habilidades sociales en conductores
de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito
de Villa el Salvador, 2017....."
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

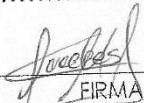
.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 72476409.....

FECHA: 05 de Marzo..... del 2018...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 8: Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Katherine Cáceres Meza**, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Filial Lima-Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario de estrés laboral y Lista de Chequeo de Habilidades Sociales**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Katherine Cáceres Meza

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo con
número de DNI: acepto participar en la investigación
Estrés laboral y Habilidades Sociales en los conductores de la empresa de
transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017, de la investigadora
Katherine Cáceres Meza.

Día:/...../.....

Firma

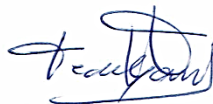
Anexo 9: Acta de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo; docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Sede Lima - Norte, revisor de la tesis titulada: "Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017", de la estudiante CACERES MEZA, Katherine, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Lima, 12 de Diciembre de 2017



CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo
DNI: 15382082

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 10: Autorización de publicación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : PCB-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo... CACERES HEZA, KATHERINE.....
 identificado con DNI N° 73475409....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) . No autoriza () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "ESTRES LABORAL Y HABILIDADES SOCIALES EN CONDUCTORES
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ETUENISA DEL
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2017".....

..... en
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 73475409.....

FECHA: 07 de MARZO del 2018...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CACERES MEZA, Katherine

INFORME TÍTULADO:

Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 13/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 14



ROBAYO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a).....CACERES MEZA, Katherine.....
 cuyo título es: Estrés laboral y habilidades sociales en
 ..conductores de la empresa de transporte
 ..ETUCHISA del distrito de Villa El Salvador, 2017
 ..
 ..

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
catorce.....(letras).

Lima, 13 de marzo del 2018.

.....

 PRESIDENTE

.....

 SECRETARIO


.....

 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome
 Seguro | http://www.tumblr.com/.../3094/397084040404.../294179026
 feedback studio | Escribe, lee y habilita tus escritos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa de transportes ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
CACERES MEZA, Katherine

Match Overview

8%

1	Suplemento de Estrés Laboral	1%
2	Inteligencia Emocional	1%
3	Suplemento de Habilidades Sociales	1%
4	Suplemento de Psicología	1%
5	Suplemento de Psicología	<1%
6	Suplemento de Psicología	<1%
7	Suplemento de Psicología	<1%
8	Suplemento de Psicología	<1%
9	Suplemento de Psicología	<1%
10	Suplemento de Psicología	<1%
11	Suplemento de Psicología	<1%
12	Suplemento de Psicología	<1%
13	Suplemento de Psicología	<1%
14	Suplemento de Psicología	<1%
15	Suplemento de Psicología	<1%
16	Suplemento de Psicología	<1%

Mostrar todo

Página 1 de 24 | Word Count: 1024

accept_Estrés labo...pdf | Estrés laboral y ha...pdf

Anexo 11: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO	POBLACION	INSTRUMENTOS
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación, a modo de correlación entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, 2017. Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017. Describir los niveles de estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017. Describir los niveles de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación inversa entre el estrés laboral y las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación inversa entre las habilidades sociales y las dimensiones del estrés laboral en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017, en fusión al tiempo que labora en la empresa.</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de las habilidades sociales en los conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, del distrito de Villa el Salvador, 2017, en fusión al distrito de procedencia.</p>	<p>Variables de estudio</p> <p>V1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: Estrés laboral agudo Estrés laboral crónico</p> <p>V2: Habilidades sociales</p> <p>Dimensiones: Primeras habilidades sociales. Habilidades sociales avanzadas. Habilidades relacionadas con los sentimientos. Habilidades alternativas a la agresión. Habilidades para hacer frente al estrés. Habilidad de planificación.</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental – transversal, tipo correlacional.</p> <p>Nivel</p> <p>Básico</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 200 conductores de la empresa de transporte ETUSICHA en el año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estimada en 200 conductores</p>	<p>Los instrumentos empleados en la presente investigación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de estrés laboral. - Lista de Chequeo de Habilidades sociales.