



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la
Empresade Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Caballero Mozombite, Silvia Veronica (ORCID: 0000-0001-5844-7081)

Vásquez Medina, Lí Leticia (ORCID: 0000-0002-1681-7870)

ASESOR:

Mtro. Paz Vílchez, José Eber (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA- PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por guiar nuestro camino
en este proceso desarrollo profesional y
a nuestras familias quienes siempre estuvieron ahí
para brindarnos su apoyo incondicional.

Autores:

Silvia Veronica Caballero Mozombite

Lí Leticia Vásquez Medina

Agradecimiento

A los docentes quienes nos apoyaron
con sus conocimientos y consejos.

Así mismo a la Universidad por
acogernos en su casa de estudios
brindándonos conocimientos
que nos permitan alcanzar una de nuestras metas.

Autores:

Silvia Veronica Caballero Mozombite

Lí Leticia Vásquez Medina

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGIA.....	19
3.2. Variable, Operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Información descriptiva de edad y grado de estudios.	24
Tabla 2. Información descriptiva de estado civil y tiempo de servicio.	25
Tabla 3. Correlación entre Estrés laboral y, desempeño laboral.....	27
Tabla 4. Correlación entre Cansancio emocional y desempeño laboral.	28
Tabla 5. Correlación entre despersonalización y desempeño laboral.....	29
Tabla 6. Correlación entre Realización personal y desempeño laboral.	30

Índice de figuras

Figura 1. Información descriptiva de edad y grado de estudios.....	24
Figura 2. Información descriptiva de estado civil y tiempo de servicio de los conductores.	25

Resumen

La investigación tiene por título “estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020”. Tiene como objetivo, determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. El tipo de investigación es básica y diseño no experimental. La población fue de 174 y la muestra de 120 conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. La técnica usada la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que, el Estrés y desempeño laboral no están relacionados con un Rho Spearman (-0,061), asimismo de cansancio emocional con coef. de correlación de Spearman (-0,117), despersonalización con coef. de correlación (-0,133), y realización personal con (0,173). Concluyendo que, el estrés laboral y desempeño laboral no están relacionados, también con cada una de sus dimensiones. Mostrando que, si el estrés laboral aumenta, reflejara la disminución del desempeño laboral, pero a una medida muy baja en los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, conductores.

Abstract

The research is entitled “work stress and work performance of drivers in the Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020”. Its objective is to determine the relationship between work stress and work performance of the drivers of Transportes y Turismo Cajamarca S.A. The type of research is basic and non-experimental design. The population was 174 and the sample of 120 drivers from the Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. The technique used the survey and the instrument the questionnaire. The results show that Stress and job performance are not related to a Rho Spearman (-0.061), as well as emotional fatigue with coef. Spearman's correlation (-0.117), depersonalization with coef. correlation (-0.133), and personal fulfillment with (0.173). Concluding that, job stress and job performance are not related, also with each of its dimensions. Showing that, if work stress increases, it will reflect the decrease in work performance, but to a very low extent in the drivers of Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Keywords: Job stress, job performance, drivers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las personas han sufrido estrés en algún momento de sus vidas, ya sea la excesiva carga o largas jornadas laborales e incluso problemas personales, estas diligencias del quehacer diario generan condiciones que afectan negativamente sobre la salud de todos los colaboradores de distintas empresas ya sea públicas como privadas, de tal manera que llegan a provocar, estrés laboral.

Según Vidal, V. medico e inspector de la Seguridad Social, (como se citó en Macedo, 2018,párr, 2), calificó al estrés como, “La mayor dificultad para la salud pública” y afirma entre el 70% y 80% de las enfermedades presentan relación directa con el estrés, un fenómeno que crece día a día con cifras alarmantes.

Para Maldonado,A. (2019), México presenta el 75% estrés laboral, ubicándose como el país principal en estrés laboral, superando a países como China (73%) y EE. UU (59%), siendo las 2 economías más grandes del universo como lo mencionó Organización Mundial de la salud. Según Tom Tom Telematics resaltó que el sector de transportes, es uno de los sectores que más padece de estrés, sin embargo, según el Instituto de Salud Carlos III, indico que los conductores de transportes están sometidos a un nivel de exigencia superior al conjunto medio de las profesiones. (Cadena de Suministro, 2016).

Según Rojas,J. (2019), maestro de Psicología (UPN), menciono que Perú el 60% de la población sufre estrés y el 70% de los colaboradores sufren estrés laboral, asimismo explicó las edades oscila de 25 a 40 años, es decir cuando ya asumen compromisos, recalcando que mayor probabilidad a sufrirlo son las mujeres.

La información brindada según Cargo Transport. (2020), Perú tomó medidas preventivas con el fin de controlar el COVID-19, donde incluye la continuidad de trabajo de ciertas empresas de productos y/o servicios determinados por el estado. Esto llevó a enfocarse en el sector de transporte y específicamente en los conductores quienes por su trabajo habitual ya tienen carga de estrés, tales como largos periodos en carretera,

accidentes de tránsito, horas de sueño entrecortadas e incluso contagiarse o contagiar de COVID-19, conflictos con clientes y/o compañeros, lo que provocó la disminución del desempeño laboral.

En la Empresa Transportes y Turismo Cajamarca S.A. de la ciudad de Moyobamba, se evidenció que actualmente en la empresa cada conductor presenta distintas reacciones a los factores como el cansancio, fatiga, agotamiento, el trato con el cliente, el trabajo de rutas largas, todas estas dificultades repercuten en la salud física y emocional, las cuales puedan perjudicar en su desempeño laboral por lo tanto no responde eficientemente en dichas actividades, ante ello surgen las siguientes interrogantes:

En este contexto se planteó el problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?, Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre cansancio emocional y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020? ¿Qué relación existe entre despersonalización y desempeño laboral de los en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020? ¿Qué relación existe entre la realización personal y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?

El presente trabajo de investigación se justificó de la siguiente manera: A nivel teórico: se profundizó conocimientos sobre el estrés y la forma en cómo se relaciona con desempeño laboral, a partir de teorías investigadas transferidas a realidades diferentes, generando así nuevos conocimientos y antecedentes, además de que los resultados a encontrar permitirán formar la base para que la empresa mejore en la problemática del estrés de los conductores. A nivel práctico: permitió conocer la realidad de los conductores de Transportes Cajamarca, partir de la cual se podrá poner en práctica medidas preventivas que fortalecerá el desarrollo de la empresa. A

nivel metodológica: se utilizó instrumento de cuestionario para analizar la correlación del estrés laboral y desempeño laboral que serán utilizadas en la investigación del tema tratado.

Por lo tanto, objetivo general : Determinar relación estrés laboral y desempeño laboral de conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba- 2020; en cuanto a los objetivos específicos: estableció relación entre cansancio emocional y desempeño de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020; establecer relación entre despersonalización y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020; establecer la relación entre la realización personal y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

La formulación de hipótesis general: existió relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020. Las hipótesis específicas: existió relación significativa entre el cansancio emocional y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020; existió relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020 ; existió relación significativa entre realización personal y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se desarrolló antecedentes desde nivel internacional: según Riquelme, Soto y Torres (2020), en su trabajo de investigación titulada Las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la universidad del Bío – Bío, sede Chillan. (Tesis para optar el grado de Enfermería), Universidad del Bío-Bío Chile. El Objetivo fue, determinar relación entre ambas variables de estudio. Presenta tipo de investigación básica, diseño corte transversal de tipo descriptiva correlacional, se aplicó el instrumento de cuestionario, técnica la encuesta, la muestra 61 participantes, los resultados se encontró un coef. de correlación Rho Spearman de 0,621, p- valor ($0,001 < 0.05$). Se concluyó que existe relación significativa entre condiciones de trabajo y estrés laboral, es decir, a mejores condiciones de trabajo menor es el nivel de estrés laboral en los docentes.

En su investigación Álvarez,H. (2015), Estrés laboral y desempeño de los colaboradores administrativos- núcleo Universitario Público venezolano (Tesis para optar Maestría- Administración), Universidad Carabobo Venezuela. Su objetivo fue establecer relación entre ambas variables, recurriendo al tipo investigación básica, diseño no experimental de corte transversal, tipo correlacional, se aplicó el cuestionario: Test factores psicosociales de Navarra Estrés Laboral de la OIT, técnica encuesta, muestra de 41 colaboradores, los resultados se encontró correlación -0,662 con un P- valor de $0,035 < 0.05$. Se concluyó que existe una relación significativa alta negativa, a mayor nivel de estrés se disminuye el desempeño.

A nivel nacional de igual forma, Ubillus,J. (2019), en su trabajo de investigación titulada Estrés Laboral y desempeño de los colaboradores en área de Promoción y Marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo (Tesis para optar el grado de bachiller en Administración), cuyo objeto fue determinar la relación entre ambos temas de estudio, presento un enfoque

cuantitativo, diseño no experimental corte transversal, alcance correlacional, se utilizó el instrumento cuestionario, técnica la encuesta. La muestra fue 30 trabajadores del área, el resultado demostró el cálculo r de Pearson $r=-0.702$, lo que indica una relación fuerte negativa, y significativa dado que $p\text{-valor } 0.00 < 0.05$. Se concluyó relación significativa, es decir si el estrés disminuye entonces incrementará el desempeño laboral.

Así mismo según Mantilla, J. (2018), investigación titulada estrés y desempeño laboral de los canales autoservicio Nestlé Perú S.A. Lima (Tesis para optar título -Administración), UCV, cuyo objetivo fue determinar relación entre ambos temas, presento una investigación aplicada, diseño no experimental corte transversal, se utilizó el instrumento cuestionario, técnica la encuesta, la muestra fue de 15 colaboradores, dicho resultado fue basado en coeficiente Rho Spearman 0,620 según escala el resultado tiene correlación positiva moderada, nivel de Sig. se obtuvo ($p=0.000 < 0.05$). Se concluyó relación significativa, menor estrés el desempeño laboral aumentara.

En su investigación Urupeque, G.(2017), estrés laboral y desempeño laboral colaboradores E.T. Urbano – distrito Carabayllo, Lima (Tesis para optar título de licenciada en psicología), cuyo objetivo fue determinar la relación entre variables de estrés laboral y desempeño laboral, presento una investigación básica, diseño no experimental – corte transversal, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el instrumento cuestionario, técnica la encuesta, la muestra lo conformó 260 colaboradores (200 operarios y 60 administrativos) ambos sexos, Los resultados fueron Alpha de Cronbach del Estrés laboral 0,871, y desempeño laboral 0.829; y $r=-0.257$, $p\text{-valor}=0.00$, se concluyó relación inversa con significación tipo moderada baja, es decir evidencio un bajo nivel de estrés, alcanzando un desempeño elevado.

En su investigación Choque, C. (2015), Clima Organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del G.R- Moquegua (Tesis para título Gestión Pública y Desarrollo Social), Universidad Nacional Moquegua, cuyo objetivo fue determinar y analizar relaciones entre dos objetos de estudio, investigación presento diseño no experimental- transversal , alcance correlacional, la muestra 83 colaboradores, se aplicó el instrumento de 2 cuestionarios de encuesta con escala Likert. El resultado se realizó con chi-cuadrado Pearson, método asintótico, con $p\text{-valor}=0.000$, donde se concluyó a mejor clima organizacional mejorará el desempeño laboral del personal administrativo.

De igual forma a nivel local según Ayay, J. y Rodriguez, E. (2018), trabajo de investigación titulado Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena Induamericana Trade S.A.- San Martín (Tesis para optar grado licenciatura - Administración), UPU-Tarapoto, cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral, investigación presento diseño no experimental, corte transversal, alcance correlacional, dicha muestra constituida por 64 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento de cuestionario, los resultados Alpha de Cronbach con un 0.910 de la variable estrés laboral y 0,594 de la variable de desempeño laboral; y las correlaciones en Rho Spearman se obtuvo -0,199 (correlación negativa baja) y $p\text{-valor} 0,115$ ($p\text{-valor} > 0,05$), se concluyó, que no existe relación en las variables, es decir con las dimensiones del estrés laboral no afectara en su desempeño al realizar sus actividades.

BASES TEÓRICAS

Las definiciones del estrés laboral, es un trastorno biopsicosocial que afecta al individuo que está en una sociedad moderna que exige cada día enfrentar y resolver los problemas laborales, social y emocional. (Cruz et al. ,2016, p.370).

Para (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2) definido como diseño de trabajo y relaciones laborales que exigen trabajo o exceden las capacidades, recursos y necesidades ya que muchas veces no coinciden con las expectativas de la organización, de tal manera que se convierte en un mal peligroso para las economías industrializadas y las de desarrollo, donde perjudica la producción, y como consecuencia afectando la salud mental y física de los colaboradores. Según Osorio, J. (2017) señaló debido a la aparición de factores psicosociales, tiene la alta posibilidad de afectar significativamente la salud de los colaboradores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo.

El Estrés laboral es el desbalance entre las necesidades y el control del trabajo, ambiciones personales y las condiciones laborales que con la percepción del estresor laboral.(Durán, M., 2010, p.76).

(Carlin, M. & Garcés, E., 2010), Síndrome de Burnout según Moreno, O., (1991), menciona que lo sufren aquellas personas que tengan contacto directo con los clientes, así como médicos, maestros policías y conductores.

Dentro del estrés laboral encontramos las causas como estresores como estímulos físicos que están en la organización pero no están directamente con el logro de los objetivos(extraorganizacionales) estos son los que aparecen fuera de la empresa; estresores (intraorganizacionales), está el ambiente físico (ambiente laboral inadecuado); estresores a nivel individual, es aquella tensión que provoca en el colaborador y recaen sobre él; y por último los estresores de nivel grupal, son aquellos conflictos intragrupales e intergrupales por la falta de apoyo al trabajo. (Iniesta, A. ,2016, p.17)

En cuanto al variable independiente estrés laboral se encontró la teórico según (Martínez, A., 2010) se citó a Gill Monte y Cols (1995), en donde resaltó que las cogniciones de las personas influyen en las percepciones y conductas las cuales estas son modificadas por los efectos de dichas conductas y acumulación de ellas, por lo tanto la persona determinará el esfuerzo y empeño para conseguir sus objetivos y reacciones emocionales,

este autor apoya a la tridimensionalidad del Burnout que los profesionales notan una falta de realización personal y aumento del agotamiento emocional en donde es descendida de la “despersonalización”; el otro autor Manzano (1998) apoya la tridimensionalidad en donde planteó la baja realización personal junto con el cansancio emocional, ante la cronicidad de estas aparece la despersonalización.

En cuanto las dimensiones del estrés laboral según (Gonzales, F., 2007,p.251) en el libro de Instrumentos de la investigación psicológica, mencionó el inventario para la evaluación del estrés laboral, llamado “Burnout” que proviene del inglés y que está orientada al desgaste, creado por C. Maslach y S.E Jackson 1986 ayudó a medir de cómo es la relación entre la persona y su ambiente de trabajo, por lo tanto presenta tres escalas, en el artículo comprendiendo el Burnout por C. Maslach menciona al cansancio emocional (CE): presenta al desgaste, como a la pérdida de energía; agotamiento y fatiga, que se manifiesta de manera física y psíquicamente o ambas formas; despersonalización (D): frialdad emocional hace referencia a las acciones en cuanto hacia otras personas, interfieren en la comunicación en el trabajo; y realización personal(RP): tiene como indicadores al clima laboral, productividad y capacidad bajo presión, nos hace mención a las relaciones interpersonales en la actividad laboral involucrando a personas dentro del proceso, en donde el individuo muestra su productividad, capacidad para poder enfrentar las presiones y que pueda conllevarlo con éxito. (Olivares Victor, 2017)

Las definiciones para (Chiavenato, I., 2009,p.245) el desempeño laboral es la conducta del colaborador, que busca sus objetivos fijados para alcanzar sus metas mediante estrategias de tal manera obtener el desempeño de sus habilidades que tiene cada individuo; y por otro el autor (Iniesta, 2016), son las acciones más significativas observadas en los empleados, que permiten alcanzar los objetivos de la empresa, ya que cada uno tiene la capacidad de determinar el costo- beneficio que le permite saber cuánto valioso es en una actividad específica, de tal modo este esfuerzo estará

relacionado con las habilidades y capacidades del individuo. Según Harper y Lynch 1992 es una técnica que tiene como objetivo considerar el desempeño de los colaboradores de manera más sistemática y objetiva.(Gutiérrez P.,2016, p.42).Para Robbins, Stephen, Coulter (2013), es un proceso que determina las actividades laborales y logro de metas. (Sum, M.,2015), Según Dancourt (como se citó en Panduro,R., 2019,p.31)categorizó el desempeño laboral de acuerdo con las habilidades y actitudes físicas e intelectuales que muestran las personas en el entorno laboral.

(Ramírez et al., 2019)El Desempeño laboral según (Velasco & Sánchez, 2012) se define como resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos por un colaborador en su área de trabajo, este suele estar relacionado con conceptos tales como aptitudes, disciplina y cualidades personales que demuestran la capacidad del colaborador.

Según (Chiavenato, I., 2011,p.197), los objetivos de evaluación del desempeño laboral, es un instrumento, herramienta, medio que busca optimizar los resultados de los recursos humanos de la empresa, que permita lograr los objetivos básicos e intermedias tales como capacitación, incentivo salarial por un mejor desempeño, mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo; los objetivos fundamentales son aquellas que permiten lograr una ventaja competitiva dentro de la empresa junto con los recursos humanos, ofreciendo oportunidades de desarrollo y una participación efectiva de todos los colaboradores.

Referente a variable dependiente desempeño laboral se encontró la teoría de las expectativas de Vroom, mencionó que las personas actúan motivadas de acuerdo a sus expectativas de tal modo mostrarán sus resultados en cada acción determinada permitiendo así alcanzar sus objetivos. Esta teoría resalta tres tipos de relaciones fundamentales que se dan en un proceso de trabajo ya que el incumplimiento de alguna repercutirá de manera negativa en su desempeño laboral, el primero es

relación de esfuerzo – rendimiento, el esfuerzo del colaborador debe estar estrechamente relacionado con su rendimiento de acuerdo a su conducta para realizar la acción; relación rendimiento- refuerzo, hace mención a reforzar más el rendimiento, y por ultimo relación refuerzo- valor, se resalta que la recompensa dada al colaborador debe existir un valor positiva, de tal manera se vea influencia en su conducta.(Sanchis, S., 2020)

Por otro lado, la otra teoría establecimiento de metas del autor Locke (1968) influyó en el desarrollo y desempeño, los individuos trabajan más duro y se desempeñan mejor a mayor sea las metas difíciles el nivel del desempeño laboral será mayor, de tal modo que las metas específicas son más motivadoras que las generales, en cuanto al termino desempeño laboral. Esta teoría involucran mucho a las metas ya que estás impulsan el esfuerzo, dirige.n la atención, incitan la perseverancia y desarrollo de estrategias para un mejorado desempeño.(Molina, H. 2000)

Las dimensiones del desempeño laboral, se mencionó en el libro de Calificación de méritos, desarrolla un formato de cuestionario de la evaluación del desempeño, haciendo mención a dos dimensiones, desempeño de la función, se basa en el desempeño actual del colaborador, presenta escalas en cuanto a la calidad, conocimiento del trabajo, producción, cooperación y características individuales, dentro y fuera de su puesto, teniendo como escalas situaciones, creatividad o capacidad de la realización. (Grados,J., 2011)

III. METODOLOGIA.

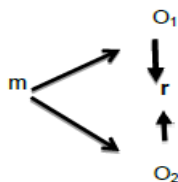
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación, aplicada, lleva a la práctica las teorías generales para resolver las necesidades que se plantean.(Baena, G., 2017,p.18)

La investigación presentó diseño no experimental transversal, son estudio realizados sin manipulación dichas variables que son observadas los fenómenos en su forma original para ser analizadas; transversal, por la recopilación de datos en tiempo único. (Hernández, R., Fernández, C., y Bastista, 2014,p.154)

Además, es alcance descriptiva -correlacional, porque se describió los fenómenos, situaciones para conocer la asociación de las variables. (Hernández R., Fernández C., 2014)

Diseño:



m = Conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A

O1 = Estrés laboral- Variable independiente

O2 = Desempeño laboral- Variable dependiente

r = Coeficiente de relación

3.2. Variable, Operacionalización

Variable Independiente,: Estrés Laboral, cuantitativa

Definición conceptual: (Cruz et al., 2016) es la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema

que afecta la salud del trabajador minimizando la productividad haciendo menos rentable y competitiva.

Definición operacional: se midió por medio del instrumento que contó con dimensiones del estrés laboral.

Indicadores

- Cansancio emocional
 - Desgaste
 - Fatiga
- Despersonalización
 - Frialdad emocional
- Realización personal
 - Clima laboral
 - Productividad
 - Capacidad bajo presión

Escala de medición: la investigación presentó una escala ordinal

Variable dependiente: Desempeño laboral, cuantitativa

Definición conceptual: (Chiavenato, I., 2009, p.245), son acciones del trabajador que va en busca de sus objetivos fijados para alcanzar sus metas mediante estrategias de tal manera obtener el desempeño de sus habilidades que tiene cada individuo.

Definición operacional: se midió por medio del instrumento que contó con dimensiones del desempeño laboral.

Indicadores

- Desempeño de la función:
 - Producción
 - Calidad
 - Conocimiento de trabajo
 - Cooperación.
- Características individuales
 - Comprensión de situaciones
 - Creatividad
 - Capacidad de realización.

Escala de medición: la investigación presentó una escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Según (López, P., 2004,p.69), población es un conjunto de personas u objetos, que se quiere conocer en una investigación. Estaba conformada por 174 conductores.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a los conductores de Moyobamba de Transportes y Turismo Cajamarca S.A.
- **Criterios de exclusión:** Se tomó en cuenta los que no forman parte del estudio de investigación tales como gerente, secretarias, accionistas, llenadores, clientes.

Muestra: según (Grasso, L., 2006), es una parte de la población, dicha muestra fue 120 conductores de Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. Para el cálculo se empleó la formula siguiente:

$$n := \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n= tamaño de muestra = 120

N=. Población total = 174

Z=. Nivel de confianza =1.096

p=. Proporción = 0.5

e= Margen de error = 0.05

Se obtuvo 120 conductores de Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

Muestreo: es probalístico, porque se realizó la selección aleatoria que permiten comprender la probabilidad de cada individuo de

estudio este incluido en la muestra.(Otzen, T. y Manterola, C., 2017,p.228)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según(Casas, J.,Repullo, J. y Donado, 2003), encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, la cual recoge y analiza datos de una muestra de una población o universo, donde busca explorar, describir, predecir y/o explicar las características. Se empleó la encuesta tanto para la variable independiente “Estrés laboral” por la autora C. Maslach como para la variable dependiente “Desempeño laboral” por el autor Jaime Grados.

Los instrumentos del estudio de la variable independiente, se utilizó un cuestionario de estrés laboral que presenta 22 ítems; en cuanto a la variable dependiente, se usó el cuestionario de desempeño laboral que presenta 22 ítems.

Dicha validación de instrumentos se realizó por 3 especialistas familiarizados en el campo de la investigación el Mgtr. Tony Venancio Pereyra Gonzales en Gestión Pública, Mgtr. Julton Tomanguillo Sepulveda en Educaion mención en Docencia y Gestion Educativa, Doctor en Ciencias de Educación, Mgtr. Icela Baneza Clavo Zumba en Marketing y Gestión, donde evaluaron los ítems de cada dimensión con objetividad.

Para la confiabilidad del instrumento de investigación, se ejecutó la prueba Alfa de Cronbach, propuesto en 1951, como un estadístico que estima la confiabilidad de una prueba obtenida a partir de las sumas de varias mediciones, donde dicho resultado debe ser mayor a 0.7.(Cervantes, V., 2005,p.9). En cuanto a la consistencia del instrumento del estrés laboral se encontró 0.772 que demostró una

alta confiabilidad, mientras a la consistencia del instrumento del desempeño laboral 0.787 que demostró una alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se elaboró el informe de tesis para el cumplimiento del desarrollo de ella misma, a través del juicio de los expertos se procedió a la validación de los instrumentos de evaluación, luego se presentó el documento solicitando el permiso para la aplicación de investigación en la empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., dicho documento se entregó al gerente en donde nos autorizó, ya con la aceptación se procedió a la aplicación del instrumento del cuestionario que constó de 22 ítems cada variable, en el lugar del parqueo y/o zona de embarque, con la ayuda del presidente del comité, después se hizo el levantamiento de información correspondiente al Microsoft Office Excel, luego se codifico mediante el programa IBM SPSS v26 para el análisis estadístico, al final del informe se presentó las dichas discusiones y conclusiones al caso investigado.

3.6. Método de análisis de datos

Según (Herreras, E., 2005,p.64) el SPSS (Statistical Product and Service Solutions), es un herramienta estadística de análisis de datos. Para el procesamiento de datos se utilizó análisis por medio del software estadístico IBM SPSS 26 inferencial.

Con la data obtenida se ejecutó el análisis descriptivo de las variables, así como también análisis inferencial para probar hipótesis y verificar la relación de una variable con respecto a otra variable.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se estableció a base de códigos éticos cumpliendo y respetando desde la consignación de las citas, referencias bibliográficas y normas APA hasta la recopilación de información, mediante bajos estrictos estándares del principio de

confidencialidad, la cual la información recaudada es netamente de índole académica, por lo que no perjudicará ni a la entidad ni a sus colaboradores.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de datos generales

T
Tabla 1. Información descriptiva de edad y grado de estudios.

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 31 a 40 años.	19	15.8%
	De 31 a 40 años	49	40.83%
	De 41 a 50 años	38	31.67%
	De 51 a más años	14	11.67%
Grado de estudios	primaria	7	5.83%
	secundaria	97	80.83%
	universitario	6	5.00%
	otros	10	8.33%

Fuente: Cuestionario de los conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A

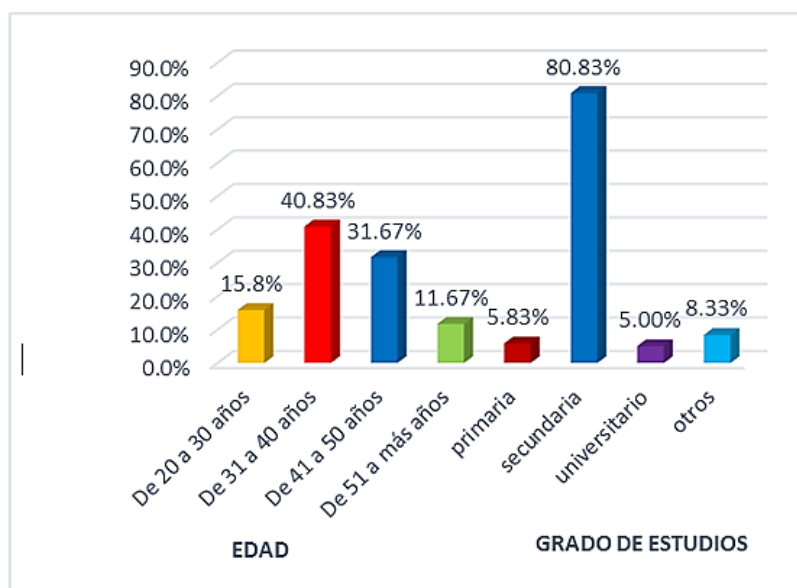


Figura 1. Información descriptiva de edad y grado de estudios.

Los 120 conductores encuestados se evidenciaron el 15.8% es de 20 a 30 años, 40.83% de 31 a 40 años, 31.67% de 41 a 50 años, 11.67 % de 51 a más años. Asimismo, el 5.83 tienen estudios en primaria, 80.83% estudios secundarios, 5% estudios universitarios y el 8.33% otros estudios.

Tabla 2. Información descriptiva de estado civil y tiempo de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Estado civil	Soltero	49	40.83%
	Casado	27	22.50%
	Divorciado	2	1.67%
	Conviviente	41	34.17%
	Viudo	1	0.83%
Tiempo de servicio	Menor a 1 año	6	5.00%
	Entre 1 a 3 años	28	23.33%
	Entre 4 a 6 años	30	25.00%
	Entre 6 a más años	56	46.67%

Fuente: Cuestionario de los conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A



Figura 2. Información descriptiva de estado civil y tiempo de servicio de los conductores.

De los 120 conductores se observó el 40.83% son solteros, 22.50% casados, 1.67% divorciados, 34.17% convivientes, 0.83% viudo; asimismo, el 5% el tiempo de servicio era menor a un año, 23.33% entre 1 a 3 años, 25% entre 4 a 6 años y por último el 46.67% entre 6 a más años.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

De acuerdo con el análisis de normalidad se procedió analizar mediante kolmogorov.Smirnov, porque dicha muestra fue mayor a 50, seguidamente se evidenció que los valores representan al P- valor (sig.) la cual muestra una diferencia mayor e igual 0,05 por lo tanto se concluyó que las variables y dimensiones tienen una distribución no normal, y para el análisis estadístico se utilizó el coef. de correlación de Rho Sperman.

Según (Oseda,T., 2011, p74) para los niveles de correlación.

Análisis general de las variables y dimensiones

Prueba de Hipotesis,:

La regla de decisión

Según Fisher P-valor, es la probabilidad que permite declarar la significación de una dicha prueba. (citado por Romero, N. ,2013,p.440)

Si P- valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si P- valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis general:

H_i : Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Ho: No existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Tabla 3. *Correlación entre Estrés laboral y, desempeño laboral.*

		Correlaciones	
		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,061
	Sig. (bilateral)	.	,508
	N	120	120
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,061	1,000
	Sig. (bilateral)	,508	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

Mediante el análisis de correlación, tabla 3 entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral, se obtuvo un (p- valor 0,508 >0.05), esto indicó que aceptamos la Ho y rechazamos la Hi, además mediante el coef. de correlación Rho Spearman nos muestra una relación de -0,061, es decir una correlación negativa media. Se concluyó: no existe relación entre ambas variables, en conductores Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específicas 1:

Hi: Existe relación entre cansancio emocional y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Ho.: No existe relación entre cansancio emocional y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

La Regla de decisión

Si P- valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si P- valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 4. Correlación entre Cansancio emocional y desempeño laboral.

		Correlaciones	
		Cansancio emocional	Desempeño laboral
Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,117
	Sig. (bilateral)	.	,204
	N	120	120
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,117	1,000
	Sig. (bilateral)	,204	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

En la tabla 4, mediante el análisis de correlación entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral, se obtuvo un p-valor de 0,204, esto indicó que aceptamos la Ho y rechazamos la Hi, mediante el coef. de correlación Rho Spearman nos mostró una relación de -0,117, es decir una correlación negativa muy débil. Se concluyó que no existe una relación significativa entre cansancio emocional y desempeño laboral en conductores Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

Hipótesis específicas 2:

Hi: Existe relación entre despersonalización y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Ho: No existe relación entre despersonalización y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

La Regla de decisión

Si P- valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si P- valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 5. *Correlación entre despersonalización y desempeño laboral.*

Correlaciones			
		Despersonalización	Desempeño laboral
Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,133
	Sig. (bilateral)	.	,148
	N	120	120
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,133	1,000
	Sig. (bilateral)	,148	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

En la tabla 5, mediante el análisis de correlación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral, se obtuvo un P-valor de 0,148, esto indicó que aceptamos la Ho y rechazamos la Hi, además mediante el coef. de correlación Rho Spearman nos muestra una relación de -0,133, es decir una correlación negativa muy débil. Por lo tanto, se concluyó, no hay relación significativa entre despersonalización y desempeño laboral en conductores Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

Hipótesis específicas 3:

Hi: Existe relación entre realización. personal y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

Ho: No existe relación entre realización personal y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.

La Regla de decisión

Si P- valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si P- valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 6. *Correlación entre Realización personal y desempeño laboral.*

Correlaciones			
		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,173
	Sig. (bilateral)	.	,059
	N	120	120
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,173	1,000
	Sig. (bilateral)	,059	.
	N	120	120

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

La tabla 6, mediante el análisis de correlación de la dimensión realización personal y desempeño laboral, se obtuvo un P-valor (0,059 > 0,05) esto indicó que aceptamos la Ho y rechazamos la Hi, además mediante el coef. de correlación Rho Spearman nos muestra una relación de 0,173, es decir una correlación positiva muy débil. Por lo tanto, se concluyó, que existe una relación significaba baja entre realización personal y desempeño laboral en conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulada estrés laboral y desempeño laboral en la Empresa Transportes y Turismo Cajamarca S.A. Moyobamba 2020, la cual ha generado resultados relevantes que permitió realizar la contrastación y discusión.

Respecto al análisis descriptivo, se observó en la hipótesis general estudiada de las variables estrés laboral y desempeño laboral, mediante coef. correlación Rho Spearman nos muestra una relación de $-0,061$, es decir una correlación negativa media. Se concluyó, que no existe una relación significativa entre ambos temas de estudio de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020. Así como lo contrastó Ayay, J. y Rodriguez, E. (2018), en su trabajo de investigación titulado: Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena Induamericana Trade S.A.- San Martín, mediante las correlaciones de Rho Spearman se obtuvo ($Rho=-0,199$) donde se determinó una correlación negativa baja, es decir que las dimensiones que comprende el estrés laboral no inciden en su desempeño, según los resultados no son afectados por el estrés en la realización de sus actividades.

Estrés laboral es la inestabilidad entre necesidades laborales, aspiraciones de la personas y condiciones que produce una reacción al estresor laboral. Por ello, la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del colaborador minimizando la productividad, haciéndole menos rentable y competitiva. (Cruz et al., 2016)

Del mismo modo Urupeque., (2017), en su investigación estrés laboral y desempeño laboral de colaboradores de una Empresa de Transportes – Urbano, del distrito de Carabayllo, mediante las correlaciones de Rho Spearman, nos mostró una relación -0.250 , donde se determinó una correlación de nivel moderado bajo, es decir que existe una relación

inversa, en este sentido se encontró que existe un bajo nivel de estrés en los colaboradores, que les permite lograr un alto desempeño laboral.

Al igual Álvarez, H. (2015), en su investigación estrés laboral y desempeño de los colaboradores administrativos de un Núcleo Universitario Público Venezolano, mediante correlación Rho Spearman, mostró una correlación lineal con una alta relación negativa de -0,662. Se concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño, condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el entorno del trabajo, por lo tanto, se recomendó prevenir y manejar el estrés laboral, incursar actividades de concientización y recreación.

Por lo contrario Mantilla, J. (2018), en su investigación de estrés y desempeño laboral de los canales autoservicio de Nestlé Perú S.A, en la cual se determinó los resultados basados en el coef. de correlación Rho Spearman, se obtuvo una relación de 0,620, es decir una correlación positiva moderada entre ambos temas de estudio, se sugirió realizar una mejor capacitación en programas de estrés y desempeño laboral, para que los colaboradores puedan comprender los problemas y abordar de manera adecuada que no afecte la salud física y emocional.

De acuerdo a las teorías planteadas en cuanto al estrés laboral, según (Martínez A., 2010), resaltó que las cogniciones de las personas inciden en las percepciones y conductas, este autor apoya a la tridimensionalidad del Burnout, que las personas sentirán falta de realización personal y aumento de agotamiento emocional, y de ambas se deriva la “despersonalización”; otro autor Manzano (1998), planteó la baja realización personal junto con el cansancio emocional, ante la cronicidad de estas aparece la despersonalización.

Además de acuerdo a las dimensiones del estrés laboral creado por C. Maslach y S.E Jackson, basado en la relación entre la persona y su entorno laboral, presenta tres escalas que son las siguientes: cansancio emocional, es el resultado de la baja de recursos emocionales que tienden a afrontar grandes desafíos en el entorno laboral; la despersonalización implica actitudes negativas que generan sentimientos distantes hacia los

clientes y compañeros de trabajo; la realización personal es la disminución de competencia y éxito en el trabajo con otras personas.

En cuanto a los objetivos específicos se acotó lo siguiente: de acuerdo a la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral, mediante la correlación de Rho Spearman, nos muestra una relación de -0,117, es decir una correlación negativa muy débil. Por lo que se concluyó, si el cansancio emocional aumenta se reflejará la disminución del desempeño laboral, pero a una medida muy baja, lo que podría explicarse que debido a la presión del entorno laboral de la empresa provocará en los conductores cansancio emocional, de tal modo que si la persona se encuentra cansado reaccionara de forma inadecuada lo que provocara frustración y por ende desgano y fatiga al realizar sus actividades diarias. Seguido por el análisis en cuanto a la relación de la dimensión despersonalización y variable desempeño, mediante correlación Rho Spearman, muestra relación de -0,133, es decir una correlación negativa muy débil, esto implica que a mayor grado de despersonalización disminuirá desempeño laboral, manifestándose mediante actitudes negativas, comunicación deficiente, que reflejará una relación no muy amena con compañeros de trabajo y con los clientes.

Lo que coincide con la investigación, realizado por Santillan, Z., (2018), respecto a las dimensiones de cansancio emocional y la despersonalización obtuvieron un (P-valor de $0.000 < 0.05$) aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, además la correlación de Rho Spearman, presentaron una relación negativa y alta, la cual dichas dimensiones no influyen en el desempeño laboral de forma no muy significativa.

De acuerdo con la relación entre la dimensión relación de la dimensión realización personal y, la variable desempeño laboral, nos mostró una relación de 0,173, es decir una correlación positiva muy débil, por lo tanto, a mayor grado de realización personal será mayor el desempeño laboral, manifestando que los conductores se sienten motivados en la realización

de sus actividades y tratan de buscar y lograr cumplir sus actividades diarias.

Por lo que se establece que en esta investigación se obtuvo una información relevante ya que conductores por más que estén cansados ya sea físicamente y emocionalmente, siempre buscan dar lo mejor de ellos en su servicio al cliente, cumplimiento de metas y logros de la empresa, sin embargo, están dispuestos a manejar sus situaciones personales y/o laborales de manera eficiente y eficaz en cual no perjudique su entorno laboral ni afecte sus labores.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluyó lo siguiente:

- 6.1.** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, se obtuvo un P-valor $0,508 > 0.050$, este indico que aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 , Además mediante el coef. correlación Rho Spearman $-0,061$, la misma indica que es una correlación negativa media entre las variables, esto quiere decir si el estrés laboral aumenta, reflejara la disminución del desempeño laboral, pero a una medida muy baja en los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., en la ciudad Moyobamba.
- 6.2.** No existe relación significativa entre dimensión de cansancio emocional y variable desempeño laboral, se obtuvo P-valor de $0,204 > 0.05$, lo que determinó aceptar la H_0 y rechazar la H_1 , además mediante el coef. de correlación Rho Spearman ($Rho = -0,117$), la misma que indica una correlación negativa muy débil, esto quiere decir que al mejorar el cansancio emocional disminuye desempeño laboral en conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., en la ciudad Moyobamba.
- 6.3.** No existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño, se obtuvo P-valor $0,148 > 0.05$, lo que determinó aceptar la H_0 y rechazar la H_1 , además mediante el coef. de correlación Rho Spearman ($Rho = -0,133$), donde se encontró una correlación negativa muy débil, esto quiere decir que, al aumentar la despersonalización, disminuye el desempeño laboral en conductores Transportes y Turismo Cajamarca S.A., en la ciudad Moyobamba.
- 6.4.** No existe una relación significativa entre dimensión de realización personal y desempeño laboral, se obtuvo P-valor de $0,059 > 0.05$), se determinó aceptar la H_0 y rechazar la H_1 , mediante el coef. de correlación ($Rho = 0.173$), encontrándose una correlación positiva muy débil, esto indicó que, a mayor grado de realización personal, disminuirá el desempeño laboral en los conductores Transportes y Turismo Cajamarca S.A., en la ciudad Moyobamba.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados alcanzados, la discusión, el marco teórico y las conclusiones, se recomendó lo siguiente:

- 7.1.** Aplicar talleres psicológicos que permitan mejorar los niveles de cansancio emocional que se suscitan en su entorno laboral, de tal manera puedan afrontarla, ya que esta favorece al logro de los objetivos personales e institucionales.
- 7.2.** Promover más los talleres deportivos de tal manera se mejore la relación social, ya que así se logrará fortalecer la estabilidad de los conductores tanto física como emocionalmente.
- 7.3.** Promover el trabajo en equipo con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los conductores.
- 7.4.** De tal modo, el estrés no presento relación con el desempeño laboral, se recomendó crear técnicas de relajación para los conductores, así mismo fortalecerá su desempeño en sus actividades laborales y potenciar sus energías de tal manera puedan manejar sus emociones y mejorar el trabajo.

REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público* [Universidad de Carabobo-Venezuela]. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Ayay., J. y Rodriguez, E. (2018). *Escuela profesional de administración relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena*. Universidad Peruana Unión.
- Baena G. (2017). Metodología de la investigación. in g. e. patria (Ed.), *Metodología de la investigación* (Tercera, Issue 2017). Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia
- Cadena de Suministro. (2016). estrés laboral de los conductores profesionales. *Cadena de Suministro*. Recuperado de: <https://www.cadenadesuministro.es/noticias/la-tecnologia-ayuda-a-reducir-el-estres-laboral-de-los-conductores-profesionales/>
- Cargo Transport. (2020). ¿Cómo gestionar el estrés en conductores en tiempos de coronavirus? *Cargo Transport Peru*. Recuperado de: <https://cargotransportperu.com/noticias/estres.html>
- Carlin M, & Garcés E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Científica de Psicología*, 26(1), 169–180. Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). *Encuesta como técnica de investigación. Elaboración*. 527–538.
- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones Del Coeficiente Alpha De Cronbach. *Avances En Medición*, 3, 9–28.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (tercera). Recuperado de: https://www.academia.edu/35765253/Libro_Gestion_Del_Talento_Humano_Chiavenato_3ra_Edición

- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos- El capital humano de las organizaciones. In E. E. Ltda (Ed.), (novena). Recuperado de: <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20181113/estres-mayor-problema-salud-publica-7144166>
- Choque, C. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. [Universidad Nacional de Moquegua]. In *Tesis* (Issue 052). Recuperado de: https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/38/T095_71990038_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & M.Llanilo. (2016). El estrés laboral en México. *Tópicos selectos de micro y pequeñas empresas*, 1, 368–376. Recuperado de: http://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Gonzales, F. (2007). *Instrumentos de la investigación psicológica* (ciencias m) Recuperado de: https://www.academia.edu/11981543/Instrumentos_de_evaluación_psicológica_Felicia_Mirian_González_Llaneza.
- Grados, J. (2011). *Calificación de méritos* (E. Trillas (ed.)). <https://www.marcialpons.es/libros/calificacion-de-meritos/9788466551601/>
- Grasso L. (2006). *Encuestas, elementos para su diseño y análisis*. 1–183.
- Gutiérrez P., H. (2016). Relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016. In *Tesis*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Hernández R., Fernández C., B. M. (2014). *Metodología de la investigación* (M.-H. E. S. A. de C.V. (ed.); Sexta, Vol. 6). Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

- Herreras, E. (2005). Spss: Un Instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de informática educativa y medios audiovisuales*, 2(4), 62–69.
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo. In *Asociación española de especialistas en medicina del trabajo* (Sans Growi, Issue sans growing brands. Barcelona). Recuperdo de: http://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf
- López, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74.
- Macedo, G. (2018). El estrés es el mayor problema para la salud pública. *El Periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20181113/estres-mayor-problema-salud-publica-7144166>
- Maldonado, A. (2019). estrés en su fuerza laboral. *Forbes México*, P,2. <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Mantilla, J. (2018). El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. [Universidad César Vallejo]. In *Tesis*. Recuperdo de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31014/Mantilla_DJDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 0(112), 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 75(75), 23–34.
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el burnout, Ciencia y trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 58, 59–63. Recuperdo de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Gestión de Las Personas y Tecnología*, 9(25), 68. Recuperdo de:

<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Oseda, T. (2011). *Niveles de correlaciones*. Recuperado de: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1398/RNCR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osorio J, y Cardenas, L. (2017). Work stress: a review study Julieth Estefanía Osorio. *Revista Diversitas -Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90. Recuperado de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494>
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panduro, R. (2019). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019. In *Universidad Peruana Unión*. universidad peruana unión.
- Ramírez, J., Bollet, F., Vargas, J., & Canchar, Y. (2019). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional De Huancavelica - Perú. *Revista de Investigacion Científica*, 10(1), 9. Recuperado de: <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/153/140>
- Riquelme, A; Soto, M. y Torres, M. (2020). *Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la universidad del bío-bío, sede chillán - concepción-Chile 2018* [Universidad del Bío-Bío]. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rojas, J. (2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. *Info Capital Humano*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/#:~:text=La ansiedad en el trabajo,trabajadores peruanos sufren>

estrés laboral.

Romero, N. (2013). Estadística en la Toma de Decisiones. *Números. Revista de Didáctica de Las Matemáticas*, 83, 439–446.

Sanchis, S. (2020). *Teorías de las expectativas de Vroom*.

Santillan Luyo, S. L. (2018). Estrés y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología del “Hospital nacional sergio enrique bernaes” Lima – 2017. In *Universidad César Vallejo*. Recuperdo de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14452/Santillan_LZE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* [Universidad Rafael Landívar]. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ubillus, J. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing [niversidad Señor de Sipán - Chiclayo]. In *Tesis*. Recuperdo de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1244635>

Urupeque, G. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. In *Universidad César Vallejo*. Universiadad Cesar Vallejo. Recuperdo de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

ANEXOS

ANEXO 1: declaratoria de autenticidad (autores)

ANEXO 2: declaratoria de autenticidad (asesores)

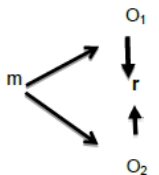
**ANEXO 3: Operacionalización de variables estrés laboral y desempeño
laboral**

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS CONDUCTORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO
CAJAMARCA S.A., PROVINCIA Y DISTRITO DE MOYOBAMBA – 2020.**

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Estrés laboral (VI)</p> <p>(Cruz et al., 2016) es la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del colaborador minimizando la productividad haciendo menos rentable y competitiva.</p>	Cansancio emocional	1.Desgaste
		2.Fatiga
	Despersonalización	1.Frialdad emocional
	Realización personal	1.Clima laboral
		2.Productividad
		3.Capacidad bajo presión
<p>Desempeño laboral (VD)</p> <p>(Chiavenato, 2009) el desempeño laboral es el comportamiento del colaborador que va en busca de sus objetivos fijados para alcanzar sus metas mediante estrategias de tal manera obtener el desempeño de sus habilidades que tiene cada individuo.</p>	Desempeño de la función	1.Producción
		2.Calidad
		3.Conocimiento del trabajo
		4.Cooperación
	Características individuales	1.Comprensión de situaciones
		2.Creatividad
		3.Capacidad de realización

ANEXO 4: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la despersionalización y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la realización personal y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre el cansancio emocional y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Establecer la relación entre la despersionalización y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Establecer la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación el cansancio emocional y el desempeño laboral de los en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Existe relación la despersionalización y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p> <p>Existe relación la realización personal y el desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> <p>Variable Independiente Estrés Laboral</p> <p>Autor : C. Malasch y S.E. Jackon (1986)</p> <p>Escala de medición:</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <p>Variable dependiente Desempeño Laboral</p> <p>Autor: J. Grados (2011)</p> <p>Escala de medición:</p>

			1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre																			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																				
<p>Diseño: no experimental- transversal Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: descriptiva Alcance: correlacional</p>  <p>Donde O₁= Estrés laboral - VI O₂= Desempeño laboral -VD m= Muestra (conductores de Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A) r = Coeficiente de Relación</p>	<p>Población La población fue conformada 174 conductores Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020.</p> <p>Muestra Para la determinación de la muestra se aplicó la siguiente formula:</p> <table border="1" data-bbox="728 805 1198 965"> <tr> <td>n</td> <td>Tamaño de la muestra</td> </tr> <tr> <td>N:= 174</td> <td>Poblacion total</td> </tr> <tr> <td>Z:= 1.96</td> <td>Nivel de confianza</td> </tr> <tr> <td>p:= 0.5</td> <td>Proporción</td> </tr> <tr> <td>e:= 0.05</td> <td>Margen de error</td> </tr> </table> $n := \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$ <p>n = 119.9724316</p> <p>La muestra para la investigación fue de 120 conductores Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A.</p>	n	Tamaño de la muestra	N:= 174	Poblacion total	Z:= 1.96	Nivel de confianza	p:= 0.5	Proporción	e:= 0.05	Margen de error	<table border="1" data-bbox="1254 502 1724 1069"> <thead> <tr> <th>VARIABLES</th> <th>DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ESTRÉS LABORAL</td> <td>Cansancio emocional</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">DESEMPEÑO LABORAL</td> <td>Desempeño de la función</td> </tr> <tr> <td>Características individuales</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLES	DIMENSIONES	ESTRÉS LABORAL	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la función	Características individuales	
n	Tamaño de la muestra																					
N:= 174	Poblacion total																					
Z:= 1.96	Nivel de confianza																					
p:= 0.5	Proporción																					
e:= 0.05	Margen de error																					
VARIABLES	DIMENSIONES																					
ESTRÉS LABORAL	Cansancio emocional																					
	Despersonalización																					
	Realización personal																					
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la función																					
	Características individuales																					

ANEXO 5: Matriz instrumental

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CATEGORÍA	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA	
VD 1	CANSANCIO EMOCIONAL	Desgaste emocional	Ítem 1	Escala de Likert Nunca	Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., provincia y distrito de Moyobamba – 2020.	Cuestionario de: C. Malasch y S.E. Jackson (1986) Adaptada: Felicia Mirian Gonzales Llana (2007)	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.824 y correlación Rho Spearman	
			Ítem 2					
			Ítem 3					
			Ítem 4					
			Ítem 5					
		Fatiga.	Ítem 6					
			Ítem 7					
			Ítem 8					
	DESPERSONALIZACIÓN	Frialdad emocional.	Ítem 9					1= Nunca
			Ítem 10					2= Casi nunca
			Ítem 11					3= Algunas veces
			Ítem 12					4= Casi siempre
			Ítem 13					5= Siempre
			Ítem 14					
			Ítem 15					
			Ítem 16					
	REALIZACIÓN PERSONAL	Clima laboral.	Ítem 17					
			Ítem 18					
			Ítem 19					
			Ítem 20					
		Capacidad bajo presión.	Ítem 21					
			Ítem 22					

VI 2 DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	Producción	Ítem 1	Escala de Likert Nunca 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A., provincia y distrito de Moyobamba – 2020.	Cuestionario de: J. Grados (2011) Calificación de méritos. Adaptada: Cynthia Estefanía Choque Galindo 2015.	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.939 y correlación Rho Spearman
			Ítem 2				
			Ítem 3				
		Calidad	Ítem 4				
			Ítem 5				
			Ítem 6				
		Conocimiento del trabajo	Ítem 7				
			Ítem 8				
			Ítem 9				
			Ítem 10				
		Cooperación	Ítem 11				
			Ítem 12				
			Ítem 13				
	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	Comprensión de situaciones	Ítem 14				
			Ítem 15				
			Ítem 16				
		Creatividad	Ítem 17				
			Ítem 18				
			Ítem 19				
		Capacidad de realización	Ítem 20				
			Ítem 21				
			Ítem 22				

ANEXO 6:

ANEXO A: INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL



CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL ESTRÉS LABORAL

ESTIMADO COLABORADOR:

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A por lo que agradeceremos, responder a las preguntas formuladas con mucha sinceridad.

DATOS GENERALES

Marque con una (x) la alternativa que pertenezca a su respuesta.

1. Edad
 - a. De 20 a 30 años
 - b. De 31 a 40 años
 - c. De 41 a 50 años
 - d. De 51 a más años

2. Grado de estudios
 - a. Sin estudios
 - b. Primaria
 - c. Secundaria
 - d. Universitario
 - e. Otros: _____

3. Estado civil
 - a. Soltero
 - b. Casado
 - c. Divorciado
 - d. Conviviente
 - e. Viudo

4. Tiempo de servicio
 - a. Menor a 1 año
 - b. Entre 1 a 3 años
 - c. Entre 4 a 6 años
 - d. Entre 6 a más años

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará 22 ítems acerca del Estrés Laboral, acerca de su trabajo y sus sentimientos en él, se le suplica sea lo más sincero posible.

Responda con una (x) en la columna que corresponda, según la escala escogida.

N°	V.I Estrés Laboral	ESCALA				
		nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
		1	2	3	4	5
CANSANCIO EMOCIONAL						
1	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
2	Cuando me levanto por la mañana y tengo otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
3	Siento que tratar todo el día con los clientes me cansa.					
4	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
5	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
6	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
7	Siento que trabajar en contacto directo con los clientes me cansa.					
8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.					
DESPERSONALIZACIÓN						
9	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.					
10	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.					
11	Siento que mi trato con la gente es más duro.					
12	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo.					
14	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
15	Los conflictos interpersonales de mis colegas me resultan estresantes.					
REALIZACIÓN PERSONAL						
16	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
17	Siento que trato con mucha efectividad, los problemas de las clientes a los que tengo que atender.					
18	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
19	Me siento frustrado por mi trabajo.					
20	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
21	Me siento motivado después de haber trabajado estrechamente.					
22	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					

Anexo B: Instrumento de Desempeño laboral



INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrara 22 Ítems acerca del Desempeño Laboral, acerca de su trabajo y sus sentimientos en él, se le suplica sea lo más sincero posible.

Responda con una (x) en la columna que corresponda, según la escala escogida.

N°	V.D Desempeño Laboral	ESCALA				
		nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
		1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN					
1	Termina su trabajo de manera oportuna, conforme a la organización de la línea vehicular.					
2	Realiza sus actividades que se le son encomendadas, al conducir, revisión de vehículo y otros.					
3	Realiza su trabajo considerando las reglas y normas establecidas por el Ministerio de Transportes.					
4	Realizo mi trabajo como conductor evitando cometer errores.					
5	Hace uso racional de los recursos considerados para arreglos mecánicos.					
6	No requiere de supervisión frecuente, con relación al trabajo que realiza diariamente.					
7	Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
8	Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
9	Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
10	Manejo correctamente la orientación a los pasajeros cuando realiza su servicio.					
11	Muestra aptitud para integrarse al equipo de la empresa para la cual trabaja.					
12	Trabajo en equipo con mis compañeros.					
13	Contribuyo a los logros de la institución.					
	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES					
14	Tengo capacidad de intuición de problemas.					
15	Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.					
16	Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.					
17	Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
18	Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
19	Suministro nuevas ideas, sugerencias para alcanzar las metas trazadas por la empresa.					
20	Planifica sus actividades de manera diaria, según la ruta en la que se labora.					
21	Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
22	Planifico mis actividades con anticipación.					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Clavo Zumba Icela Baneza
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Marketing y Gestión
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de estrés laboral
 Autor (s) del instrumento (S) : C. Malasch y S.E. Jackson (1986)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRÉS LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRÉS LABORAL				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRÉS LABORAL				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Moyobamba, 05 de Diciembre de 2020



.....
Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

ANEXO 7: Validación de los instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Clavo Zumba Icela Baneza
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Marketing y Gestión
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : J. Grados (2011)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Moyobamba, 05 de Diciembre de 2020


 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba
 CLAD - 07769

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mgtr. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de estrés laboral
 Autor (s) del instrumento (S) : C. Malasch y S.E. Jackson (1986)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRÉS LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRÉS LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRÉS LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Moyobamba, 05 de diciembre de 2020



Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAF 12957

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pereyra Gonzales Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mgtr. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : J. Grados (2011)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Moyobamba, 05 de diciembre de 2020



Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAP 12957

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Tomanguillo Sepúlveda Julton
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo y en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo"- ISTEPAM
 Especialidad : Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, Doctor en ciencias de la Educación.
 Instrumento de Evaluación : Cuestionario de Estrés aboral
 Autor (s) del instrumento (S) : C. Malasch y S.E. Jackson (1986)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ESTRÉS LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ESTRÉS LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ESTRÉS LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						41

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento tiene coherencia lógica entre: problema - objetivos - hipótesis y variables por lo tanto es aplicable el instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,1

Moyobamba, 05 de DICIEMBRE de 2020

Dr. Julton Tomanguillo S.
 C.I.C. EN A.T.M.
 CLAD N° 7095

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tomanguillo Sepúlveda Julton
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo y en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Alto Mayo"- ISTPAM
 Especialidad : Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, Doctor en ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : J. Grados (2011)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						41.

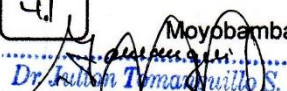
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento tiene coherencia lógica entre: problema - objetivos - hipótesis y variables por lo tanto se recomienda su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41


 Dr. Julton Tomanguillo S.
 LIC. EN ADM.
 CLAD N° 7003

Moyobamba, 05 de Diciembre de 2020

Sello personal y firma

ANEXO 8: Autorización de aplicación del instrumento



EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CAJAMARCA S.A

RUC: 20531404085

Jr. 20 de abril - Cdra. 14 S/N - Moyobamba

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Moyobamba, 21 de octubre del 2020.

CARTA N°001-2020

Srtas.:

- LI LETICIA VASQUEZ MEDINA
- SILVIA VERONICA CABALLERO MOZOMBITE

ASUNTO: Autorización para la aplicación de investigación

REF: Solicitud de fecha 16/10/2020

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlas cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que mi persona autoriza la aplicación del trabajo de investigación de tesis denominado: "Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020".

Sin otro particular me despido de Ustedes.

Atentamente,

EMPRESA DE TRANSPORTES Y
TURISMO CAJAMARCA S.A.

Tomás Pachamora Requejo
GERENTE GENERAL

"Responsabilidad, Confianza y Seguridad"

Telefonía Móvil Administrativa 989997368 / 942436278
www.etransportescajamarca.com / etturismocajamarca@gmail.com

ANEXO 9: Análisis de fiabilidad de las variables

Análisis de fiabilidad de Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	22

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

Análisis de fiabilidad del Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	22

Fuente: Elaboración propia SPSS v 26

ANEXO 10: Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,075	120	,091
Cansancio emocional	,088	120	,023
Despersonalización	,120	120	,000
Realización personal	,112	120	,001
Desempeño laboral	,143	120	,000
Desempeño de la función	,143	120	,000
Características individuales	,134	120	,000

Fuente: Elaboración propia SPSS v 28

ANEXO 11: Niveles de correlación

Según (Oseda,T., 2011, p74) para los niveles de correlación.

Correlación positiva perfecta	+1
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa perfecta	-1

ANEXO 12: Programa de SPS V.26

TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	0	Edad del encue... {1, De 20 a ...		Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Grado_de_e...	Numérico	8	0	Grado de estud... {1, Sin estu...		Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Estado_civil	Numérico	8	0	Estado civil {1, Soltero}...		Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Tiempo_de_...	Numérico	8	0	Tiempode servicio {1, Menor a ...		Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	PE1	Numérico	8	0	Cuando termino... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	PE2	Numérico	8	0	Cuando me lev... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	PE3	Numérico	8	0	Siento que trat... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	PE4	Numérico	8	0	Siento que mi t... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	PE5	Numérico	8	0	Me siento muy ... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	PE6	Numérico	8	0	Siento que esto... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	PE7	Numérico	8	0	Siento que trab... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	PE8	Numérico	8	0	Me siento com... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	PE9	Numérico	8	0	Siento que pue... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	PE10	Numérico	8	0	Siento que esto... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	PE11	Numérico	8	0	Siento que mi t... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	PE12	Numérico	8	0	Me preocupa q... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	PE13	Numérico	8	0	Siento indiferen... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	PE14	Numérico	8	0	Siento que en ... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	PE15	Numérico	8	0	Los conflictos i... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	PE16	Numérico	8	0	Me siento emo... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	PE17	Numérico	8	0	Siento que trat... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	PE18	Numérico	8	0	Siento que esto... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	PE19	Numérico	8	0	Me siento frustr... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	PE20	Numérico	8	0	Siento que pue... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PE21	Numérico	8	0	Siento que pue... {1, Nunca}...		Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 55 de 55 variab

	Edad	Grado_de estudios	Estado_civil	Tiempo_d e servicio	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11
1	De 31 a 40...	Secundaria	Soltero	Entre 1 a 3...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Algunas ve...
2	De 31 a 40...	Otros	Conviviente	Entre 6 ma...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca Algu
3	De 31 a 40...	Secundaria	Conviviente	Entre 1 a 3...	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca Algu
4	De 41 a 50...	Universitario	Conviviente	Entre 6 ma...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca
5	De 41 a 50...	Otros	Conviviente	Entre 6 ma...	Casi siempre	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca Algu
6	De 41 a 50...	Secundaria	Casado	Entre 4 a 6...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Nunca	Siempre	Nunca	Algunas ve... Casi
7	De 41 a 50...	Secundaria	Casado	Entre 6 ma...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Casi nunca Algu
8	De 31 a 40...	Secundaria	Soltero	Entre 6 ma...	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca
9	De 41 a 50...	Secundaria	Conviviente	Entre 6 ma...	Siempre	Siempre	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca Casi
10	De 41 a 50...	Secundaria	Soltero	Entre 6 ma...	Algunas ve...	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca Ca
11	De 31 a 40...	Secundaria	Soltero	Entre 1 a 3...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca Algu
12	De 31 a 40...	Secundaria	Soltero	Entre 4 a 6...	Algunas ve...	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Nunca Algu
13	De 20 a 30...	Secundaria	Soltero	Entre 1 a 3...	Siempre	Casi nunca	Nunca	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca Casi
14	De 41 a 50...	Otros	Soltero	Entre 6 ma...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca
15	De 20 a 30...	Secundaria	Soltero	Entre 4 a 6...	Algunas ve...	Algunas ve...	Casi nunca	Algunas ve...	Casi siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca Ca
16	De 31 a 40...	Secundaria	Conviviente	Entre 4 a 6...	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Casi nunca	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca
17	De 31 a 40...	Secundaria	Soltero	Entre 6 ma...	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca Casi
18	De 51 a m...	Secundaria	Soltero	Entre 6 ma...	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca
19	De 41 a 50...	Secundaria	Soltero	Entre 4 a 6...	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca
20	De 20 a 30...	Secundaria	Soltero	Menor a un...	Casi siempre	Algunas ve...	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca Casi
21	De 41 a 50...	Secundaria	Conviviente	Menor a un...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Nunca Algu
22	De 41 a 50...	Otros	Casado	Entre 6 ma...	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca

Vista de datos **Vista de variables**

ANEXO 13: Fotos de la encuesta

