



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrés laboral y satisfacción laboral en los conductores de la empresa  
“Taxi Platinum VIP S.A.C”, Trujillo 2022

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

**AUTORES:**

Perez Alcantara, Carlos Eduardo ([orcid.org/0000-0001-7892-5933](https://orcid.org/0000-0001-7892-5933))

Rodriguez Torres, Jason Jorge ([orcid.org/0000-0003-0041-6682](https://orcid.org/0000-0003-0041-6682))

**ASESORA:**

Mg. Cárdenas León, María Elena ([orcid.org/0000-0002-8317-0894](https://orcid.org/0000-0002-8317-0894))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión De Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO-PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **A Dios.**

Por su infinito amor y sabiduría, brindándonos salud y permitirnos cumplir una meta más en nuestras vidas.

### **A nuestros Padres.**

Por el apoyo que nos brindan en todo momento y dándonos el ánimo de seguir adelante para poder cumplir nuestros sueños.

### **A nuestra Docente.**

Por sus enseñanzas, dedicación y sobretodo la paciencia que nos tuvo para poder mejorar paso a paso nuestra tesis.

**Atte. Pérez Alcántara, Carlos Eduardo y  
Rodríguez Torres, Jason Jorge.**

## **Agradecimiento**

A Dios, a nuestros padres, familia, que con su apoyo pudimos seguir adelante y no darnos por vencidos en nuestro camino como universitarios y ayudarnos a mejorar como persona.

A la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo brindado de poder seguir con los estudios, mejorando siempre sus métodos de enseñanza y permitirnos cumplir con un objetivo más en nuestras vidas.

A nuestra docente por ser tan dedicada a su profesión que clase tras clase nos sorprendía con sus conocimientos.

**Atte. Los autores.**

## Índice de contenidos

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	20
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS:	46
ANEXOS	53

## Índice de Tablas

Tabla 1. Validación de expertos	22
Tabla 2. Nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	25
Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	26
Tabla 4. Relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	27
Tabla 5. Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	28
Tabla 6. Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	29
Tabla 7. Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.	30
Tabla 8. Matriz de Operacionalización y Matriz de Consistencia	57
Tabla 9. Prueba Piloto de las variables.	95
Tabla 10. Prueba Piloto de las variables	96
Tabla 11. Confiabilidad de la variable Estrés Laboral.	97
Tabla 12. Confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral.	97

## Índice de figuras

Figura 1. Estructura del diseño metodológico

18

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

El tipo de estudio es no experimental y de nivel correlacional. Este estudio se realizó teniendo una muestra de 152 conductores, empleando los instrumentos de escala de Maslach y Jackson para estrés laboral y SL-SPC para satisfacción laboral, para la confiabilidad de las mismas, se empleó el Alfa de Cronbach, dándonos como resultado una buena y excelente confiabilidad. Se aplicó 2 cuestionarios para medir las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, donde se obtuvo un resultado del 55% de los encuestados, diciendo que el nivel de estrés laboral es bajo, mientras que un 68% posee un nivel medio para la variable satisfacción laboral.

Por lo cual se concluyó, que existe correlación positiva débil con un 0.106, y es significativa según el  $p=1.93$ , por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Palabras Clave:** estrés, satisfacción, laboral, conductores, empresa.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as a general objective to determine the relationship that exists between work stress and job satisfaction in the drivers of the Taxis Platinum VIP company, Trujillo 2022.

The type of study is non-experimental and of a correlational level. This study was carried out having a sample of 152 drivers, using the Maslach and Jackson scale instruments for job stress and SL-SPC for job satisfaction, for their reliability, the Cronbach Alpha was used, giving us a good result. and excellent reliability. Two questionnaires were applied to measure the variables of work stress and job satisfaction, where a result of 55% of the respondents was obtained, saying that the level of work stress is low, while 68% have a medium level for the satisfaction variable labor.

Therefore, it was concluded that there is a weak positive correlation with 0.106, and it is significant according to  $p=1.93$ , therefore, the  $H_0$  between work stress and job satisfaction in drivers of the company Taxis Platinum VIP, Trujillo is rejected. 2022.

**Keywords:** stress, satisfaction, work, drivers, company.

## I. INTRODUCCIÓN

Diariamente nos enfrentamos a distintos estímulos y factores que producen una fuerte carga mental y emocional en nosotros, ya sea cumplir con las labores básicas en el hogar, obligaciones financieras, trabajar bajo presión para cumplir metas organizacionales, la pandemia e incluso la constante inestabilidad política, todo esto ocasiona que los colaboradores padezcan estrés. Esta enfermedad afecta el entorno social y laboral de la persona causando incomodidad, bajo rendimiento y productividad lo que termina produciendo insatisfacción laboral.

A nivel internacional Yates (2020), nos explica que recientes investigaciones sobre el estrés se han centrado en como el vínculo entre el esfuerzo de trabajo (el esfuerzo necesario para cumplir con las demandas del trabajo) y la recompensa por el desempeño de la labor, al estar en desbalance, produce estrés laboral conduciendo a dolencias físicas, para ser más precisos la desregulación del eje hipotálamo-pituitario puede ser el mecanismo por el cual el estrés laboral produce enfermedades físicas, presentándose como dolor de cabeza, espalda, dolores corporales, provocando que no estemos tranquilos, ni relajados para realizar nuestras actividades en casa o laborales que son diarias, por lo tanto, no podremos ejercer de mejor manera nuestras responsabilidades y perjudicando o alterando los resultados de las cosas a finalizar.

Quispe y Ramos (2019) afirman que el estrés a nivel mundial se ha convertido en una preocupación universal, ya que influye en todas las personas por igual, sin importar las condiciones socioeconómicas, laborales, no podemos escapar a este virus porque en la vida siempre habrán nuevas cosas por aprender, vivir situaciones, preocupaciones, consecuencias a actos que causamos, sobrecarga de trabajo para poder ser un poco más remunerados en nuestro centro de labor, todo nos llevará en algún momento al punto de sentir estrés, provocando así un mal rendimiento en nuestra vida diaria, laboral, provocando un mal ambiente con compañeros y amigos, llegar a tomar malas decisiones que perjudiquen el proceso o producción de la empresa.

Rozmani (2019), nos habla sobre las consecuencias del estrés laboral, estas se observan tanto, a la altura de la empresa, así como también a la del trabajador, existiendo una correlación entre ambos; las pérdidas económicas dentro de una empresa correlacionan el estado de salud de los empleados, además señala que el estrés laboral puede ser una causa común de la alta rotación de personal y malos sentimientos en los colaboradores, lo cual después se ve reflejado negativamente en la imagen de la misma, así también, otro de los consecuentes del estrés laboral puede ser que la empresa no llegue a sus objetivos institucionales, ya que los trabajadores no se sienten motivados y se refleja en que tan productivos son en sus labores asignadas.

Riyadi (2019), nos comenta que la satisfacción laboral es una opinión positiva de la evaluación de las características del trabajo que realiza la persona. Un individuo con un nivel de satisfacción elevado en el trabajo posee sentimientos positivos del mismo, sin embargo, una persona insatisfecha tiene sentimientos negativos sobre su trabajo, cabe recalcar que la satisfacción laboral es también una respuesta emocional a varios aspectos del trabajo, esto significa que la satisfacción laboral no es un solo concepto. El trabajador se puede encontrar parcialmente satisfecho con un aspecto de su trabajo y no satisfecho con otro, explica también que es tarea de los supervisores y personas en cargos elevados, saber identificar en que aspectos los colaboradores no se encuentran satisfechos para tratar de solucionarlo, esto se puede lograr mediante intervenciones psicológicas, distintos test especializados y consultas continuas a los trabajadores que desempeñan labores difíciles en la empresa.

Así mismo, Desa, Khoon y Hasmi (2018), concluyen que se han realizado estudios que correlacionan los factores de estrés laboral y satisfacción laboral. Estos estudios demostraron que el estrés que sufre el trabajador repercutirá en su satisfacción laboral. Esto significa que aquellos que sufrieron un alto nivel de estrés estarán menos satisfechos con su trabajo, lo cual es confirmado por Anom y Gede (2019), quienes confirman que el estrés afecta negativamente la satisfacción laboral de los empleados. El estrés del trabajo se puede relacionar negativamente con cuan

satisfechos laboralmente se encuentra la fuerza de trabajo, debido a que este se convierte eventualmente en un problema mayor en el área en la que se desempeña el colaborador y esta lleva a que no se sienta cómodo ni satisfecho con en su trabajo.

Duarte (2018), nos habla de cómo las bases de la satisfacción laboral en su relación entre los colaboradores y el ambiente laboral. Nos propone que, toda organización si desea alcanzar los niveles de satisfacción adecuados, se debe respetar los aspectos emocionales básicos de los trabajadores, así como también buscar entender sus intereses y sentimientos con la empresa, además, comenta también que se debe buscar un suelo ecuánime para entablar dialogo efectivo por parte de los superiores de la empresa con los colaboradores, esto para lograr impregnar los intereses organizacionales en los mismos y sientan mayor compromiso e identificación con la empresa lo cual conducirá a que se sientan más satisfechos laboralmente con la labor que realicen.

A nivel nacional Escobar (2019), nos dice que, el estrés tiene como resultado dañar al trabajador y a la organización. Dentro de ello aparecen de manera física y mental, se presenta acorde como se sienta la persona a la sobrecarga de trabajos, incomodidad laboral, dosis de incitación que presente ya sea a corto o largo plazo, todo va empeorando si no se toman las medidas adecuadas a tiempo. Esto provoca que el trabajador no esté en equilibrio y pueda sufrir ataques de ansiedad en primeras instancias o hasta problemas cardiovasculares. Por ello se actúa rápido, no solo por la salud de los trabajadores, sino porque ellos son el pilar de la empresa, quienes la harán sobresalir, generando mayor productividad y haciendo reconocida su institución donde laboran.

A nivel local La Revista Médica Vallejana (2019), nos menciona que en la ciudad de Trujillo hay investigaciones que han hecho patente la íntima conexión entre la conducción de vehículos y el estrés. Una cantidad de estudios han evaluado los niveles de la afección respiratoria en choferes de taxi, descubriendo reportes variables, algunos de ellos, inclusive han instruido hasta más del 50% de afección, siendo así los mayores de edad entre 66 a 80 años más propensos a sufrirla. Dado

esto, el estrés que es un punto por el cual los conductores salen a trabajar con un mal genio, lo que ocasionaría un accidente, peleas con otros conductores o transeúntes que caminen por la vía, y con respecto a la afección respiratoria, es un problema para los conductores, aún más en las circunstancias en las que se encuentran las pistas, el tráfico y el cambio climático lo cual les desfavorece totalmente porque están expuestos a choques, a un mal movimiento del carro por lo que llevaría a una forzada maniobra de conducción, y por último exponerse a las altas temperaturas que perjudicarían su piel y sintiendo incomodidad al momento de manejar.

En la empresa Taxi Platinum VIP SAC, los conductores están expuestos a mucho estrés laboral, recientemente con la subida del combustible, el cambio climático y ambiente al que se exponen poniendo en riesgo su salud, ni hablar de la aglomeración de autos que se generan en las calles, por ello la empresa debe apoyarlos anímicamente, darles reconocimiento por su labor, ocasionando entonces que los conductores se sientan satisfechos laboralmente y podrán ir con una actitud y comportamiento diferente a laborar.

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?, así mismo se plantea los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?.

El estudio se valida por los siguientes factores: Teóricamente, a través de nuestro estudio, observamos que el problema del estrés afecta a todos por igual, por ende, presenta especialmente ahora durante estos tiempos difíciles que todos vivimos, esto afecta negativamente el comportamiento del trabajador lo que produce

ira, ansiedad, depresión y falta de entusiasmo ya sea con otros miembros del grupo de trabajo o con los clientes, comportamientos que no son aceptables en una empresa que provee un servicio de taxis ya que afecta negativamente la imagen organizacional. En el ámbito práctico, daremos a conocer acerca, de cómo el estrés está afectando a los conductores y a la relación que guarda con la satisfacción laboral. Por ámbito científico, la investigación tiene relevancia científica porque el campo del estrés y las enfermedades mentales no es muy explorado en nuestro país, por ellos buscamos que las personas tomen conciencia sobre este tema. A esto se le suma los problemas de salud no solo mentales, sino también físicas, porque del estrés vienen problemas estomacales, dolores de cabeza, cansancio, etc. Lo cual dificulta enormemente la realización de nuestras responsabilidades empresariales, personales y familiares.

El objetivo principal de esta investigación es: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022; además como objetivos específicos tenemos: Identificar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

Además, la hipótesis general es la siguiente: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022. Mientras que, las hipótesis específicas serán: HE 1: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y satisfacción laboral y de los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022, H2: Existe relación entre significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022,

H3: Existe relación entre significativa entre realización personal y la satisfacción laboral de los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En correspondencia con los antecedentes de investigación, se establecieron las siguientes exposiciones de evaluación:

A nivel internacional, Rana (2019), en su investigación titulada *effect of stress on job satisfaction, burnout and health that prevails among faculty members of select public and private colleges in Punjab, India*, en esta ocasión la investigación fue descriptiva de diseño transversal, 384 profesores conformaron la población y 160 participantes formaron la muestra, esta posee un nivel muy alto de confiabilidad, contando un alfa de Cronbach de 0.78, como resultado se obtuvo que un 68% presenta un cuadro de estrés relacionado con el trabajo, mientras que un 58% asocia el estrés a un rol de gerencia y un 75% padece de estrés causado por la presión al momento de intentar escalar en el trabajo, así como también se observa que el estrés tiene una significancia alta como consecuente por problemas de salud en los profesores  $F(4,366) = 25.463, P < 0.05$ , para finalizar los autores concluyeron que el ambiente de trabajo influye en el estrés de los profesores y por ende afecta su salud considerablemente, además comentan que la parte salarial puede ser otro factor influyente en este tema, resaltando que profesores que se encuentran en una posición más acomodada económicamente se sienten más satisfechos laboralmente y por ende tienden a padecer de esta enfermedad en menor medida.

De igual manera, Hernández (2017), su objetivo general fue analizar la relación existente entre las condiciones de trabajo de los conductores profesionales con la satisfacción laboral y análisis psicosociales en la Ciudad de Málaga 2017. España, el estudio fue transversal de tipo descriptivo individual, teniendo una población infinita por lo que el estudio fue descriptivo, por ello se tomó la muestra en 601 personas, a los cuales se les aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados demostraron que los choferes profesionales de la investigación exponen una clara superioridad del género masculino, con una edad media no muy alta (43,9 años) y con una carrera profesional experimentada. El autor concluyó que el diseño metodológico empleado se ha evidenciado muy asertivo al alcanzar una muestra de 601 personas con una contestación del 100% de los entrevistados, por arriba del tamaño de muestra estimado, a su vez concluyó que existen factores internos

correspondientes a la variable estudiada las cuales poseen un nivel relativamente bajo en comparación a los factores externos correspondientes, por ello se puede decir que para que los conductores estén satisfechos laboralmente tiene que haber un balance entre la vida cotidiana y el trabajo.

A nivel nacional se encuentra Pilco (2022), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la comisaría de Kimbiri, 2021. Esta investigación tuvo como diseño el correlacional, experimental y de corte transversal; para el caso de la población se conformó por 70 efectivos policiales, y la muestra tuvo la característica de ser censal. Se utilizó el cuestionario como instrumento conformado por 22 y 27 ítems para cada variable. Para sus cuatro dimensiones se obtuvo un resultado de relación directa y significativa. Por ende, concluyó que se obtuvo  $Rho=0,811$  en las variables de estudio antes mencionadas en los efectivos policiales, lo que quiere decir que ambas estuvieron relacionadas de forma significativa y directa, señala también que existe una tendencia en que los operarios que tienen poco tiempo laborando o acaban de entrar tienden a encontrarse más satisfechos laboralmente en comparación a los agentes que llevan más tiempo en la misma, lo cual es respaldado por estudios que preceden en el mismo campo.

Coral (2021), en su estudio determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una población de enfermeras de un hospital público del Callao 2021, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, retrospectivo y de corte transversal, en esta oportunidad 90 enfermeras que ejercían su profesión en hospital público del Callao constituyeron la población, la muestra estuvo compuesta de 27 enfermeras y se optó por utilizar un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, como técnica se utilizó una encuesta así como también como instrumento se optó por utilizar el cuestionario de Maslach para medir el síndrome de burnout y la escala de Likert, como resultado se evidenció un 55.8% de existencia en la variable burnout, así como también 92.6% en realización personal, 66.7% en elevado agotamiento emocional, 59.3 en la variable despersonalización y 51.9% no se sienten satisfechos laboralmente, así como también, se observó un chi cuadrado superior a 0.05 dentro de las variables de

agotamiento emocional y satisfacción laboral, a su vez una diferencia positiva de 0.05 en las variables despersonalización y satisfacción laboral, también se obtuvo el mismo resultado entre las variables realización personal y satisfacción laboral, y de igual manera se obtuvo el mismo resultado entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral. El autor finalmente concluyó que entre síndrome de burnout y satisfacción laboral no se encontró relación significativa.

Yanasupo (2021), tuvo como objetivo general determinar la relación del estrés laboral y satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes taxi Perú, Huamanga 2020. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, correlacional y no experimental transversal; en esta ocasión se tomó como población a todos los choferes que trabajan actualmente en la empresa, la muestra fue constituida por 34 partícipes y el muestreo fue no probabilístico. Se utilizaron dos métodos, el cuestionario y la psicometría; en conjunto con lo antes mencionado, se utilizaron también los instrumentos de la escala de Maslach y Jackson para medir las variables de estudio, con una confiabilidad muy aceptable en el Alfa de Cronbach, teniendo un resultado de 0,839 y 0,708 para cada variable de estudio. El efecto obtenido, con la ayuda del Rho de Spearman se obtuvo el valor p de  $0.438 > 0.050$  por lo que se aceptó la hipótesis nula y negó la hipótesis alterna con un error del 5% y una confianza del 95%. Concluyó que no existe correspondencia entre las variables antes expuestas.

Según Caballero y Vásquez (2021), nos detallaron en su investigación la finalidad de determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. El estudio mencionado fue correlacional, descriptivo y no experimental transversal; la población tuvo una integración de 174 con el total de los cuales 120 fueron conformados por conductores de dicha empresa, su muestreo fue probabilístico ya que se hizo una selección aleatoria. Se evidenció en los resultados que no hay relación entre las variables mediante el Rho Spearman (-0,061), además el cansancio emocional con coeficiente de correlación de Spearman (-0,117), despersonalización con coeficiente de correlación (-0,133), y realización personal con (0,173). Por lo tanto,

concluyó que ambas variables no están relacionadas, también con cada una de sus dimensiones.

Vásquez (2021), tuvo como objetivo general establecer la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. Esta investigación fue correlacional y descriptivo; en esa oportunidad se tomó como población a todos los profesionales que trabajan en el Centro de Salud Tambo-Ayacucho, en un total de 38, con una muestra censal. Se utilizaron los instrumentos de Maslch para la primera variable de estudio y la de Likert para satisfacción laboral, teniendo como resultado en el Alfa de Cronbach con un (0,869) y (0,811). Como resultado nos mostró que hay una relación débil (Tau B = 0,291) entre ambas variables. Por lo tanto, llegó a concluir que el valor  $p=0.064$  muestra la hipótesis nula dando a entender que no existe relación entre ambas variables.

Por su lado Risco (2020), tuvo como objetivo en su investigación determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional de diseño transversal, 654 colaboradores conformaron la población, a su vez la muestra fue conformada por 104 colaboradores, así mismo, se optó por utilizar la encuesta como técnica principal de recolección de datos y por instrumento se empleó la escala de Likert, presenta una confiabilidad alta con un alfa de Cronbach de .750, los resultados obtenidos fueron que la variable clima laboral es comprendida en un nivel moderado con 76%, así como también, la segunda variable de estudio con un 69.2% se encuentra en nivel regular, se menciona también que las dimensiones de clima laboral al igual que la variable se perciben en su totalidad como regulares. El autor concluyó que las variables, con sus respectivas dimensiones poseen una correlación significativamente fuerte ( $p<0,001$ ) con respecto a la satisfacción de los colaboradores en la empresa, por lo tanto, se verá reflejado de manera alta por lo que los colaboradores podrán laborar de manera efectivo en la organización.

Chico (2019), cuyo estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista

del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú 2019, el estudio mencionado fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal y con respecto al diseño fue no experimental, en este caso 130 pastores conformaron la población, además cabe recalcar que la muestra fue la misma que la población por lo que se utilizó el método no probabilístico, como instrumento se optó por utilizar el cuestionario de Maslach para medir el síndrome de burnout y la escala de Likert, en los resultados se observó que existen una correlación negativa y significativa con un rho de Spearman de .199 y una P 0.5 entre las dimensiones cansancio emocional y satisfacción laboral, así mismo, se confirma la existencia de correlación negativa y significativa con un rho de Spearman de .184 y P .05 entre las dimensiones de despersonalización y satisfacción laboral, sin embargo, se observa la presencia de una relación positiva y significativa entre la dimensión realización personal y la variable de satisfacción laboral con un rho de Spearman de .216 y una P de .05. El autor concluyó que existe un nivel considerablemente alto de satisfacción laboral por parte de los pastores en el desempeño de su trabajo, evidenciando un nivel bajo de burnout, por lo que afirma que los pastores de la institución mencionada no padecen del síndrome de burnout.

Meléndez (2019), en su trabajo nos dice que su fin fue establecer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO-2019. Esta investigación fue de diseño correlacional, observacional y transversal, la población fue de 272 personas, sin embargo, se optó por trabajar con muestreo probabilístico lo que dio como resultado una muestra de 160 colaboradores, utilizando los recursos de observación y encuesta. El resultado que se obtuvo fue que, de todo el personal administrativo del ministerio público, 35% (56) de los colaboradores no presentaron ningún cuadro de estrés; un 30% (48) presentó un elevado nivel de estrés; un 25% (40) presentaron estrés en mediana escala y un 10% (16) manifestaron un nivel de estrés muy bajo. Analizando la segunda variable en el personal administrativo del ministerio, se observa que el 45% (72) de colaboradores se sienten satisfechos; 42,5% (68) no se sienten satisfechos; 7,5% (12) presentan un grado elevado de insatisfacción y solo el 5% (8) se sienten

muy satisfechos en su trabajo. El autor concluyó que no se encontró relación indirecta entre las variables de estudio, con una moderación de 0,510.

Vásquez & Parco (2018), argumentaron que su objetivo general fue implantar el vínculo entre el estrés laboral y satisfacción laboral del empleador asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. El estudio fue de diseño cuantitativo, descriptivo y no experimental, la población se encontró establecida por 38 empleadores y la muestra asume los mismos resultados, con un muestreo censal. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Su resultado decretó que el 44,7% de los empleadores obtuvieron un pequeño nivel de señales de estrés, sucesivo del 39,5% con nivel intermedio y el 15,8% con bajo grado; en nexa a la satisfacción laboral, el 92,1% aseguró tener una satisfacción considerable, en tanto el 7,9% dijo que se siente satisfecho de manera regular. El autor finalizó diciendo que existe una relación endeble ( $Tau B = 0,291$ ) entre dichas variables mencionadas del empleador asistencial del centro de salud de Tambo, el valor  $p=0.064$ , certifica la aprobación de la suposición nula para afianzar que no hay nexa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial.

A nivel local Abanto (2020), tuvo como propósito principal establecer la relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de taxi especial de Trujillo, 2020. El estudio fue hecho a través del enfoque cuantitativo y no experimental, lo conforman 45 conductores que son parte de la asistencia individual especial de taxi en Trujillo y en la muestra se estima la misma porción. El instrumento utilizado fue un cuestionario. En los resultados se utilizó el test de Shapiro-Wilk, y el coeficiente de Rho de Spearman según la normalidad para encontrar la correlación de ambas variables, y se observó que hubo una relación significativa entre inteligencia emocional y estrés laboral, por lo que mostró una orientación hacia el manejo de sus emociones que son capaces de controlar. El autor llegó a la conclusión que ambas variables poseen una relación significativa, con un nivel de significancia de .025, así como también un coeficiente de .335, además se observa relación significativa en la dimensión empatía con un nivel de significancia de 0.05.

Según Vásquez (2020), en su investigación realizada tuvo el objetivo de determinar el estrés laboral y desempeño de los docentes de una institución educativa de Trujillo 2020. Este trabajo tuvo un diseño no experimental, además fue de tipo descriptivo y correlacional, estuvo formada por una población por 110 maestros y la muestra fue censal tomando la misma cantidad de docentes, se empleó la técnica de un cuestionario. Como resultado, se reconoció que el grado de estrés laboral en los profesores fue escaso de acuerdo con el 43.6%, por otro lado, el grado de desempeño fue elevado acorde al 89.1% Por ello, el autor concluyó, que sin lugar a dudas existe una relación inversa media entre ambas variables antes mencionadas presentes en los profesores de la institución educativa Trujillana, teniendo una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de -0,504.

En cuanto a León (2020), nos mencionó en su investigación que tuvo como propósito establecer el vínculo que existe entre el estilo de vida y el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el servicio de centro quirúrgico del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, en tiempos del Covid-19. Este estudio fue de diseño no experimental, correlacional, descriptivo, con una población de 66 participantes entre licenciados y técnicos, en este estudio la muestra estuvo constituida por la población, y en su totalidad se utilizó como instrumento determinado a la encuesta. Los resultados hallados nos permiten observar que al tener un estilo de vida no saludable se obtiene un nivel intermedio de estrés laboral al 39.4%, así mismo se evidencio que un estilo de vida saludable llevado a cabo de manera sucesiva presenta un nivel intermedio de estrés laboral (33.3%), por ello se observa la existencia de un nivel de estilo de vida saludable en un 51.5%, y un nivel de estrés laboral intermedio de 72.7%, por consiguiente, se concluyó que hay un nexo inverso, importante y relevante entre el estilo de vida y el estrés laboral.

Las teorías que sustentan las variables de estrés laboral son:

Según Silva (2015), el estrés laboral es una mezcla de reacciones tanto físicas como químicas y mentales del individuo expuesto a situaciones que canalizan el estrés a su entorno; también recalca que los trabajos en los que se tienen largas jornadas intermitentes o jornadas nocturnas tienen como

consecuencia estrés las laboral por la acumulación de presión y cansancio que presenta. Así mismo Ostos (2015), nos dice que es aquella reacción de una persona frente a las dificultades laborales que sobrepasan las capacidades de la misma para superar el obstáculo. Por ende, Michie (2002), nos dicen que, a su perspectiva, es la condición emocional y física que da a fluir debido a los recursos inadecuados de la persona al enfrenar las presiones laborales.

Por su lado Tacca (2019), según la apreciación cognitiva del estrés, existen dos, la primaria y la secundaria, en la primera, las personas evalúan si la situación es una amenaza o no, en el segundo caso se produce cuando la situación no es positiva, es entonces cuando las personas determinan si poseen necesarios para hacerle frente y si no los posee se produce una respuesta de estrés. Por ello, Jaracz (2017), menciona que, es un síndrome de fatiga en respuesta al estrés que se presenta en el entorno laboral, sin embargo, en cada persona es diferente acorde a su temperamento y personalidad.

Así mismo, las teorías que sustentan las variables de satisfacción laboral son:

Baluart & Merino (2015), nos dicen que la satisfacción laboral está conformada por divisores internos y externos, como el trabajo diario y los criterios de la empresa. Así mismo Olivares (2017), determina que es el nivel de aceptabilidad de la persona en relación con su entorno laboral, en los cuales están incluidos los factores como sueldo, inclinación de excelente relación con el resto del personal, solidez y tipo de labor. Mientras para Fox (2018), la satisfacción laboral es parcial porque depende de cada individuo, y está relacionado con la perspectiva de lo que logrará en la empresa ya sea de mejora o aprendizaje.

Por otro lado, Gonzales (2019), concretan que la satisfacción laboral como la respuesta del colaborador a su trabajo, comparando sus resultados obtenidos con los esperados. Al igual, Perera & John (2020), nos dicen que la satisfacción laboral es el consecuente que cada persona consigue mediante la realización de sus actividades dentro de la empresa obteniendo así los mejores resultados de sus objetivos. Coincidiendo, Ghuman (2011), menciona que una empresa exitosa es por el hecho de que sus trabajadores están con un grado de satisfacción laboral alta, ya que cumplieron sus metas y logros, y esto se verá reflejado en un aumento

constante en la productividad de los colaboradores, incidiendo como consecuente en alcanzar las metas previstas por la organización.

Mientras que Judge (2017), lo plantean como el efecto psicológico ante la labor, que está unida por factores emocionales e intelectuales. Mientras que Diana (2022), manifiesta que el nivel de aprecio de un colaborador por su labor y situaciones empresariales que se le presenten. Por último, Medina (2015), pone en claro que la conducta de los trabajadores de la organización, depende de esta para que la organización pueda ver resultados a futuro, por ello se debe mantener al trabajador motivado para que concluya con éxito sus obligaciones.

Floría (2013), nos dice que las siguientes dimensiones pertenecen a estrés laboral:

**Cansancio emocional:** Es un consecuente de las excesivas obligaciones laborales, está se puede presentar tanto en el aspecto físico como emocional y social, lo que tiene efectos negativos en la vida del individuo. Su indicador nivel de carga laboral en los trabajadores es la suma de las exigencias físicas y mentales que presenta en el trabajo.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de carga laboral de los trabajadores.

**Despersonalización:** Aparece en consecuencia del cambio repentino de las actividades que se desarrollan, usualmente ocasiona que la persona se sienta fuera de lugar o no pueda participar en estas. Su indicador de nivel de desprendimiento de los trabajadores consiste en que el colaborador presenta cambios negativos en su actitud y comportamiento.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de desprendimiento emocional de los trabajadores.

**Realización personal:** Es la respuesta que tiene el individuo frente a diferentes actividades que producen malestar como por ejemplo irritación, falta de motivación, etc. lo que ocasiona que la persona sea poco productiva. En su indicador nivel de motivación personal de los trabajadores es el grado de satisfacción que sienten al desarrollar una actividad laboral.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de motivación personal de los trabajadores.

Palma (2005), nos habla acerca de las siguientes dimensiones de satisfacción laboral:

**Condiciones Físicas y/o Materiales:** Se desarrollan en el ejercicio diario que tienen los colaboradores en la empresa, así como también las tareas que se les asignan. Su indicador calidad de la estructura de la empresa se define como las condiciones estructurales ideales que tiene el trabajador en su centro laboral.

El indicador de la dimensión mencionada es la calidad de estructura de la empresa.

**Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Se basa en el vínculo entre reforzadores o estímulos monetarios con el grado de satisfacción laboral. Con su indicador las compensaciones que se proveen a los colaboradores, que difieren del salario previsto y usualmente son otorgado en forma de recompensas.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de satisfacción salarial.

**Políticas Administrativas:** Es la medida de cuánto los trabajadores respetan los métodos, convenios o pautas establecidas por la empresa para poder llegar al resultado previsto. En su indicador grado de cumplimiento de las normas laborales se define como cuanto los trabajadores acatan las órdenes y directrices por parte de la empresa.

El indicador de la dimensión mencionada es el grado de cumplimiento de las normas laborales.

**Relaciones Sociales:** Se basa en cuanto la empresa se comunica con sus trabajadores y que tipo de métodos se usan para resolver las distintas problemáticas de la misma. Su indicador nivel de compañerismo entre los trabajadores se entiende como todas las relaciones interpersonales que tienen los colaboradores de la empresa.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de compañerismo entre los trabajadores.

**Desarrollo Personal:** Es el nivel de crecimiento propio que tiene cada colaborador para el correcto desarrollo de sus actividades, para culminar sus tareas de manera eficaz.

Su indicador grado de bienestar emocional en el trabajo es el estado anímico del trabajador durante su jornada laboral.

El indicador de la dimensión mencionada es el grado de bienestar emocional en el trabajo.

**Desempeño de Tareas:** Se puede definir como todas las responsabilidades que se relacionan con el colaborador, que al realizarse genera en el mismo un sentimiento de autorrealización. Su indicador grado de motivación durante la jornada laboral se define como la voluntad positiva para lograr llegar hasta las metas previstas en la empresa.

El indicador de la dimensión mencionada es el grado de motivación durante la jornada laboral.

**Relación con la Autoridad:** Se define como el proceso de relación entre la gerencia y los colaboradores, indispensable para la correcta preparación del ejercicio diario. Su indicador nivel de relación personal entre gerente y colaborador es el nivel de confianza y comunicación presente entre la directiva de la compañía y los trabajadores.

El indicador de la dimensión mencionada es nivel de relación personal entre gerente y colaborador.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Según Hernández y Baptistas (2014), nos comentan que para la obtención de resultados en una investigación aplicada se tiene que incluir el desarrollo de competencias y conocimientos nuevos para su posterior análisis. Por ende, el presente estudio buscó encontrar respuestas a posibles aspectos de mejora.

Según Lozada (2014), el propósito del estudio utilizado es la de resolver una problemática de un respectivo sector mediante el desarrollo de conocimientos que buscan un resultado.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Pino (2007), nos comenta que, “La ejecución del diseño de investigación se elabora, empezando por la muestra, por el cual se elabora estadísticamente”.

Por consecuencia, el diseño de la investigación sostuvo un análisis no experimental, lo que significa que no hubo intervención con las variables de la investigación, ya que se busca demostrar el nexo entre las mismas. Es correlacional porque el propósito de la investigación es buscar la relación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral en los conductores de la empresa de taxi Platinum VIP.

También, es de corte transversal, por la razón de que se recogieron datos en un periodo determinado para la elaboración del estudio (2022).

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable X: Estrés Laboral

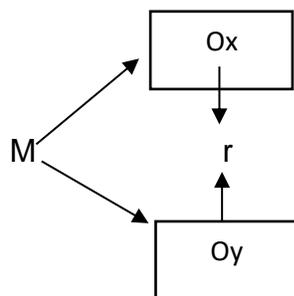
- **Definición conceptual:** Se define como la persona responde ante alguna tarea o exigencia en el trabajo que sobrepasan las capacidades mentales o físicas de este, así mismo, pone a prueba la habilidad que se tiene para afrontar situaciones imprevistas. Por todo esto el estrés laboral pone en riesgo el ejercicio diario de la organización y el cumplimiento de sus metas. (Floria, 2013)
- **Definición operacional:** El estrés laboral es la respuesta a la sobrecarga de trabajo física y mental, la cual limitará las funciones que podamos realizar dentro de la empresa. Se compone de 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal los que se medirán a través de la Escala de Maslach y Jackson.
- **Indicadores:** Nivel de carga laboral de los trabajadores, frecuencia en la que se cambia de puesto a los trabajadores, nivel de irritación y falta de motivación de los trabajadores.
- **Escala de medición:** Sánchez y Reyes (2009) nos comentan que la escala ordinal nos ayuda a clasificar los objetos a utilizar según el criterio de posicionamiento sobre cada uno de ellos, por ello esta investigación utiliza la escala ordinal.

#### Variable Y: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Se define como la situación o postura de las características y manejo de un trabajo o específico de una persona, ya que están anexadas a la perspectiva del empleador frente a su labor, si todo se lleva a cabo la satisfacción del trabajador será efectiva. (Palma, 2005).

- **Definición operacional:** La satisfacción laboral es el estado de la persona cuando afronta situaciones que se le presentan, dependiendo de ello, se sabrá el grado de satisfacción que llevará dentro de la organización. Se articula por las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad los que se medirán a través de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI).
- **Indicadores:** Calidad de estructura de la empresa, nivel de rendimiento del colaborador, nivel de cumplimiento de acuerdos y normas, grado de comunicación entre colaboradores, rango de oportunidad laboral del trabajador, nivel de cumplimiento de las actividades, grado de relación entre gerente y colaborador.
- **Escala de medición:** Escala ordinal

*Figura 1. Estructura del diseño metodológico*



Dónde:

M= muestra

Ox= Variable 1: Estrés laboral

Oy= Variable 2: Satisfacción laboral

r= correlación entre ambas variables

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Es el conjunto finito e infinito de componentes con cualidades generales para las cuales serán conclusiones amplias de la investigación, Arias (2012).

El actual estudio de investigación se ejecutó con una población compuesta por 250 colaboradores que ejercen el trabajo de conductor de taxis en la empresa de transporte Taxi Platinum VIP SAC, Trujillo 2022.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores que ejerzan la profesión de taxistas en la empresa Taxis Platinum VIP Trujillo 2022.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores que no ejerzan la profesión de taxista en la empresa Taxis Platinum VIP Trujillo 2022.

#### **3.3.2 Muestra:**

Según Palella y Martins (2008, p.93), la muestra se define como una fracción significativa de la población cuyas características tienen que ser representadas de forma precisa.

En esta ocasión la muestra estuvo compuesta de 152 conductores de la empresa Taxis Platinum VIP S.A.C 2022. (Ver anexo 05)

#### **3.3.3 Muestreo:**

Para Arias (2012), la mejor forma de identificar las partes que conformarán la muestra es la técnica del muestreo.

En esta investigación se optó por usar muestreo probabilístico aleatorio simple.

#### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP de la ciudad de Trujillo 2022.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta ocasión, se optó por usar la encuesta como técnica para efectuar la medición correspondiente de las variables de estudio, Según Carrasco (2014), esta técnica se usa principalmente para recopilar información mediante preguntas elaboradas para el análisis correspondiente, así mismo, el instrumento es el cuestionario.

Oré (2015) nos comenta, que los instrumentos son los medios utilizados para poder recaudar y procesar los diferentes datos de interés para un estudio determinado, las cuales emplean técnicas como el cuestionario, entrevistas, guías, etc.

Tanto en las variables de estrés laboral y satisfacción laboral, la encuesta fue la técnica predilecta y de instrumento se optó por usar al cuestionario, ambos con la escala de Likert. Estos instrumentos, están dirigidos a los taxistas ya que estos comprenden la unidad de estudio para el análisis de investigación de la empresa de Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo.

#### **Validez**

La validez del presente instrumento se revisó en conjunto con el juicio de expertos profesionales de la Carrera de Administración. (Ver anexo 08).

#### **Tabla 1**

##### *Validación de expertos*

Docente: Carlos A. Cedrón Medina	Aplicable
Docente: Rosa M. Urteaga Meléndez	Aplicable
Docente: Nancy R. Pérez Azahuanche	Aplicable
Docente: Pablo V. Aguilar Chávez	Aplicable

## **Confiabilidad**

En lo que respecta a la confiabilidad, esta fue efectuada mediante una prueba piloto a 20 taxistas, se utilizó el programa de Excel para calcular el método de Alfa de Cronbach, obteniendo así que el estrés laboral refleja un resultado confiable (0.71) y la satisfacción laboral un resultado de excelente confiabilidad (0.84). (Ver anexo 10).

### **3.5. Procedimientos**

Un procedimiento es la sucesión ordenada y sistematizada del desarrollo de un proceso, el cual busca llegar a un objetivo en común (López y Pérez, 2017).

Para empezar, se ejecutó una reunión con el gerente para establecer y solicitar el permiso a la empresa para poder atribuir el instrumento de recolección a los colaboradores.

Luego se comunicó y aplicó el cuestionario a cada uno de los trabajadores de la empresa, quienes contestaron de manera ordenada a cada una de las preguntas planteadas.

Finalmente, la data producida se aclaró a través de cuadros y gráficos como parte del proceso de resultados obtenidos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la presente tesis de investigación se optó por llevar un análisis tanto descriptivo como inferencial, esto se logró mediante tablas de resultado estadísticos con las que se buscó llegar a los objetivos propuestos, con la utilización de softwares que son Excel y SPSS versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la tesis presentada se fueron cumplidos todos los principios y requisitos básicos de ética de investigación, manteniendo la veracidad, transparencia, autenticidad y confiabilidad, dando a relucir el código de ética universitaria de nuestro centro de estudios, así mismo, esta investigación es completamente original, siendo cada referencia debidamente citada según

normas APA y la información extraída de fuentes confiables. Cumpliendo así, con los objetivos, con los estándares de rigor universitario, responsabilidad y honestidad, para asegurar y proteger nuestro bienestar como investigadores.

## IV. RESULTADOS

### Objetivo específico 1

Identificar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

Nivel	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	113	74%	136	89%	0	0%	249	55%
Medio	35	23%	12	8%	124	82%	171	38%
Alto	4	3%	4	3%	28	18%	36	8%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	456	100%

*Nota:* Datos obtenidos en base a encuestas realizadas a los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP SAC.

Interpretación: Como se observa en la variable estrés laboral, se aprecia que se encuentra en un nivel bajo con un 55%, seguido de un nivel medio con 38% y alto con 8%, así mismo podemos observar que las dimensiones cansancio emocional y despersonalización se encuentran 74% y 89% respectivamente, sin embargo, la dimensión realización personal se encuentra en un nivel medio con 82%.

## Objetivo específico 2

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

Nivel	Condiciones físicas		Beneficios laborales		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con autoridades		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	8	5%	3	2%	110	72%	6	4%	3	2%	1	1%	2	1%	133	13%
Medio	92	61%	133	88%	34	22%	127	84%	105	69%	136	89%	95	63%	722	68%
Alto	52	34%	16	11%	8	5%	19	13%	44	29%	15	10%	55	36%	209	20%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%	1064	100%

*Nota:* Datos obtenidos en base a encuestas realizadas a los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP S.A.C.

Interpretación: El nivel de satisfacción laboral de los conductores está situada en el nivel medio con un 68%, seguido con un nivel alto y bajo con 20 y 13% respectivamente, también, las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con las autoridades se encuentran en un nivel medio, sin embargo, la dimensión, políticas administrativas se hallan en un nivel bajo con un 72%.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 4**

*Relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

			Cansancio emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	, -148**
		Sig. (bilateral)	.	,069
		N	152	152
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	, -148**	1,000
		Sig. (bilateral)	,069	.
		N	152	152

*Nota. Datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 04, se observa que el valor de la significancia de 0.069 siendo mayor a 0.05, esto nos permite rechazar la hipótesis de investigación y aceptar la hipótesis nula la cual menciona que no existe relación entre el cansancio emocional y satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Objetivo específico 4:** Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

			Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	, -037**
		Sig. (bilateral)	.	,651
	Satisfacción laboral	N	152	152
		Coeficiente de correlación	, -037**	1,000
		Sig. (bilateral)	,651	.
		N	152	152

*Nota. Datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 05, se observa que el valor de la significancia de 0.651, al ser mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula la cual indica no existe relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 6**

*Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	152	152
		Coeficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

*Nota. Datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 06, se muestra un coeficiente de correlación de 0.391, es decir existe un grado de correlación positiva media y es altamente significativa según  $p=0.000 < 0.01$  entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Esto nos quiere decir que mientras más realizados personalmente se encuentren los colaboradores, se incrementará la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

**Tabla 7**

*Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.*

			Estrés laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,106
		Sig. (bilateral)	.	,193
	Satisfacción laboral	N	152	152
		Coefficiente de correlación	,106	1,000
		Sig. (bilateral)	,193	.
		N	152	152

*Nota. Datos obtenidos de la muestra*

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la Empresa “Taxi Platinum VIP SAC”, Trujillo 2022.

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la Empresa “Taxi Platinum VIP SAC”, Trujillo 2022.

En la tabla 07, se observa que el valor de la significancia es de 0.193, al ser mayor a 0.05, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual menciona no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

## V. DISCUSIÓN

Como se refirió en esta investigación, el estrés es un problema que persiste en los trabajadores negativamente, con el estilo de vida de los mismos. La presente investigación, se utilizó para hacer una comparación con las conclusiones y resultados de autores previamente citados en antecedentes.

En el primer objetivo, al identificar el nivel de estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, se observa que un 55% de los conductores se obtiene un bajo nivel, así como también en cansancio emocional se tiene un nivel bajo (74%), la siguiente dimensión de personalización es de nivel bajo (89%), asimismo, en la dimensión realización personal se tiene un nivel medio (82%). Por lo que se pudo observar que los conductores en su mayoría bajo-medio nivel de estrés.

Estos resultados son apoyados por los estudios de Meléndez (2019), comprobó que en su investigación de la relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO 2019, se observa que el 35% (56) de los colaboradores no presentaron ningún cuadro de estrés; un 30% (48) presentó un elevado nivel de estrés; un 25% (40) presentaron estrés en mediana escala y un 10% (16) manifestaron un nivel de estrés muy bajo. Por lo cual se señala que los trabajadores de la Institución poseen un nivel bajo-muy bajo de estrés, cabe recalcar que el autor observa existe un excelente clima laboral en el centro de trabajo, confirmando esto con los sujetos de estudio los cuales comparten un vínculo de ayuda mutua entre ellos, razón por la cual se sienten menos presionados al momento de realizar sus labores, pudiendo así dejar de tener cargas emocionales y enfocarse más en su trabajo.

La investigación está de acuerdo y existen coincidencias con los resultados de Vásquez & Parco (2018), quienes obtuvieron resultados concretos de acuerdo a su investigación de vínculo en el estrés laboral y satisfacción laboral del empleador asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018, el cual decretó que el 44,7% de los empleadores obtuvieron un pequeño nivel de señales de estrés,

sucesivo del 39,5% con nivel intermedio y el 15,8% con bajo grado, por lo que se da a entender que existe un nivel bajo-medio de estrés.

En cuanto al segundo objetivo, identificar el nivel de satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, se observó que el 68% de conductores poseen un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que en la dimensión, condiciones físicas se percibe un nivel medio (61%), mientras que en la dimensión, beneficios laborales se observa un nivel medio (88%), en políticas administrativas un nivel bajo (72%), relaciones sociales un nivel medio (84%), así como también se observa un nivel medio en desarrollo personal (69%), al igual que en la dimensión, desempeño de tareas, el cual es nivel medio (89%), y para finalizar la dimensión, relación con autoridades es con un nivel medio (63%). Lo cual significa que los conductores se encuentran medianamente satisfechos con un buen margen para mejorar.

Esto lo respalda Chiang (2018), en su investigación tuvo como objetivo el análisis de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción 2018, en el que denotó que el nivel de satisfacción laboral fue de nivel medio con un promedio de 3.8. Lo que se da a entender que la satisfacción de los trabajadores esta un nivel medio con posibilidad de mejorar, así mismo, el autor resalta que además que los resultados obtenidos pueden ser causados además por el tipo de contratación que puedan tener los colaboradores, ya que las personas que se encuentran en planilla sin la presión constante de poder perder su empleo se podrían encontrar más satisfechos laboralmente que los colaboradores cuyo régimen contractual tiene un tiempo definido.

Para el tercer objetivo identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, se aprecia que no existe correlación entre las variables que se estudiaron.

Estos resultados son respaldados por Coral (2021), en su investigación titulada Síndrome de burnout en tiempos de pandemia COVID 19 y su relación con

la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia. Hospital público del Callao 2021, quien concluyo no existe relación significativa entre cansancio emocional y satisfacción laboral, teniendo un valor  $p = 0.203$ , así como también, Chico (2019), en su estudio Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana 2019, quien respalda a su vez estos resultados teniendo como conclusión que existe una relación significativa y negativa entre cansancio emocional y satisfacción laboral ( $\rho = -.199$ ,  $p < .05$ ).

El cuarto objetivo, que fue identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, podemos observar que no existe correlación entre las variables, resultado se ve respaldado con diferentes antecedentes propuestos.

Además estos resultados contradicen lo que nos dice Vásquez (2018), en su investigación titulada Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018., quien afirma existe una relación baja entre las dos variables, por ende, concluye que la despersonalización posee una influencia baja en la variable satisfacción laboral ( $B = 0,100$ ), a su vez tenemos a Pilco (2022) quien respalda los resultados antes mencionados en su estudio titulado, Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la comisaria de Kimbiri, 2021, que confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre las variables antes mencionadas ( $Rho = 0,810$ ), y concluye que la satisfacción laboral influye directamente sobre los efectos de despersonalización que sufren los policías debido a su distinguida labor.

Con respecto al quinto objetivo, Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, dando como resultado una correlación positiva media y es altamente significativa según  $p = 0.000 < 0.01$  entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022. Esto nos quiere decir que a mayor uso de la dimensión realización personal, mayor satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

Esto se ve respaldado por Risco (2020), en su investigación Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, quien obtuvo resultados concretos, afirmando ambas variables están correlacionadas de manera muy significativa, además que la investigación tiene una admisión acertada y de correspondencia positiva de jueces experimentados y con efectos positivos de confiabilidad (Alfa Cronbach  $> ,750$ ), con un valor  $R=385$ , lo que nos quiere decir que la satisfacción laboral influye de manera directa con la realización personal..

Respecto a nuestro objetivo general, determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022, se observa que el valor de la significancia al ser  $0.193 > 0.05$  por lo que rechazamos la  $H_1$  y se acepta  $H_0$ , esto nos permite afirmar que no existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.

Esto lo respalda los resultados de Yanasupo (2021), en su estudio estrés y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes de taxi Perú, Huamanga 2020, quien tuvo como resultado que no existe relación entre ambas variables (Rho de Spearman  $0.438 > 0.050$ ), el autor concluye también que estos resultados obtenidos pueden ser a causa de la pandemia, ya que durante la investigación los conductores no tuvieron mucho movimiento de clientes.

Así mismo, Vásquez (2021), en su investigación relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018, quien concluyó ambas variables no tienen relación significativa (Tau B= $0,291$ ), alineándose con los resultados antes vistos y respaldando la investigación de Yanasupo. Cabe resaltar que el autor observó también existe un fuerte sentido de compromiso por parte de los colaboradores, lo cual ayuda a que se sientan satisfechos laboralmente, y expone también que puede haber circunstancias externas e internas que influyan en las variables.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al nivel de estrés laboral se identificó que más de la mitad de los conductores, el 55% poseen un nivel bajo de estrés, un 38% nivel medio y 8% tiene un nivel bajo. Mientras que las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización se hallan en un nivel bajo y realización personal un nivel medio con 82%, lo que significa que los conductores no sufren de un alto nivel de estrés laboral en sus funciones del día a día.
2. En cuanto al siguiente nivel, se identificó que el 68% de los encuestados poseen un nivel medio de satisfacción laboral. En sus dimensiones, condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con autoridades, muestran un nivel medio a excepción de la dimensión políticas administrativas, la cual muestra un nivel bajo con 72%, esto nos permite afirmar que la mayor parte de conductores tienen un nivel de satisfacción laboral promedio.
3. Referente al objetivo específico de cansancio emocional y satisfacción laboral, se encontró no existe correlación entre los objetos de estudio con un Rho de Spearman de -0.148, por lo que se afirma ambas variables actúan de forma independiente una de otra.
4. En cuanto al cuarto objetivo específico, despersonalización y satisfacción se encontró no existe correlación de las mismas en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo, obteniendo un Rho de Spearman de -0.37, lo cual nos permite concluir que las variables mencionadas no guardan relación una con la otra.
5. Se halló una correlación positiva promedio entre realización personal y satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo, obteniendo un Rho de Spearman de ,391, afirmando que a mayor uso de la dimensión realización personal, mayor satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022.
6. Se evidenció que no existe relación entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo

con un valor de significancia de  $0.193 > 0.05$ , lo que nos permite confirmar que entre las variables estudiadas no hay relación alguna.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente, que incorpore actividades para que los conductores se relajen y salgan de la rutina diaria que llevan, una vez al mes sería ideal para que todos se reúnan y puedan compartir momentos juntos, de esta manera el porcentaje del estrés bajaría aún más y tendríamos conductores más satisfechos en su ambiente laboral.
2. Al gerente, dar conciencia que los conductores están expuestos a cualquier situación de peligro, no solo de vía sino también por los mismo pasajeros o transeúntes, se debería contratar especialistas en psicología para que puedan estar preparados mentalmente en afrontar cualquier situación que se les presente de manera pacífica sin hacer daño a nadie.
3. Se aconseja a la empresa hacer una revisión completa de las políticas administrativas y encontrar cuales son las que interfieren con la satisfacción laboral de los conductores, para así actualizarlas y se alineen con los intereses de los colaboradores.
4. Para finalizar se deben formular test o estrategias para monitorear regularmente que tan insatisfechos laboralmente se encuentran los conductores, además de tener comunicación efectiva con los colaboradores ya sea usando un mediador o un buzón de sugerencias mensuales.
5. A la universidad, para que siga incentivando y promoviendo investigaciones de esta índole, especialmente en trabajadores de sectores a veces ignorados como son los conductores que cumplen una labor indispensable en nuestro modelo económico.
6. A mis colegas, futuros administradores que continúen investigando sobre las diversas causas y detonantes del estrés ya que los temas de salud mental en el Perú son poco revisados y requieren más atención.

## REFERENCIAS:

- Abanto, E., Benites, J., Santisteban, R., Torres F. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020. [Trabajo de investigación, Universidad César Vallejo-Trujillo] – Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52833/B\\_Abanto\\_MEK-Benites\\_CJP-Santisteban\\_VRA-Torres\\_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52833/B_Abanto_MEK-Benites_CJP-Santisteban_VRA-Torres_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anom (2019). Effect of work stress on work satisfaction and organizational commitments of Employees – Archivo digital [https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2020/01/IJBEL20\\_224.pdf](https://www.ijbel.com/wp-content/uploads/2020/01/IJBEL20_224.pdf)
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Caballero M. & Vásquez M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de la Empresa Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo] – Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58895/Caballero\\_MSV-V%c3%a1squez\\_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58895/Caballero_MSV-V%c3%a1squez_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación científica. San Marcos. - Archivo Digital [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Chico (2019). determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana del Perú 2019. Archivo Digital - [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2285/Arnulfo\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2285/Arnulfo_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Coral (2021). determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en una población de enfermeras de un hospital público del Callao 2021. Archivo Digital -  
[http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/182/T117\\_41899376\\_T%20T117\\_45551394\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/182/T117_41899376_T%20T117_45551394_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diana (2022). Creating the path for quality of work life: A study on nurse performance. Heliyon, 8(1), 08685 – Archivo digital  
<https://goldenratio.id/index.php/grhrm/article/view/155/101>
- Duarte, J. (2018). Satisfacción laboral y satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la ciudad de la paz b.c.s. México. [Tesis de maestro en administración estratégica, Universidad Autónoma De Baja California Sur]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma De Baja California Sur:  
<http://rep.uabcs.mx/bitstream/23080/249/1/te3928.pdf>
- Escobar, R. (2019). Estrés y Satisfacción Laboral en acompañantes técnicos en la unidad. – Archivo Digital  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2888/TESIS-MAESTRIA-2019CIENCIAS%20DE%20LA%20SALUDESCOBAR%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Floría, P. (2013). Control del estrés laboral. (F. Confemetal, Ed.) España, Madrid
- Fox, E. (2018) Percepciones sobre satisfacción laboral en pre-docentes de las facultades de una Universidad Privada de Lima. [TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN] – Archivo Digital  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX\\_LLERENA\\_PERCEPCIONES\\_SOBRE\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_EN\\_PRE\\_DOCENTES\\_DE\\_DOS\\_FACULTADES\\_.pdf](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX_LLERENA_PERCEPCIONES_SOBRE_SATISFACCION_LABORAL_EN_PRE_DOCENTES_DE_DOS_FACULTADES_.pdf)
- Ghuman (2011). Building a model of group emotional inteligente. Team Performance Management: An International Journal 418-439

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6a ed.). Mc Graw-Hill – Archivo Digital <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Hernández, V. (2017). Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales. [Tesis doctoral, Universidad de Málaga - España] – Archivo digital [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD\\_HERNANDEZ\\_RODRIGUEZ\\_Victor\\_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD_HERNANDEZ_RODRIGUEZ_Victor_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)
- Jaracz (2017). Affective temperament, job stress and professional burnout in nurses and civil servants. Technion Israel Institute of Technology. Israel, 2-3. Retrieved on 24 March 2022
- Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional. - Archivo digital [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROB BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Khoon (2018). Work stress toward work environment, management support, and employee satisfaction among employees of public organizations – Archivo digital <https://archive.aessweb.com/index.php/5007/article/view/2965/4525>
- León, R. (2020). Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. Hospital III-E, Es Salud - La Libertad. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo-La Libertad] – Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48285/Leon\\_R\\_PL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48285/Leon_R_PL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, V. & Pérez, A. (2017). Evaluación formativa y compartida en educación: experiencias de éxito en todas las etapas educativas. – Archivo digital <file:///C:/Users/User/Downloads/Libro%20ULE%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20Docentes%20L%C3%B3pez-Pastor%20&%20P%C3%A9rez-Pueyo%20coord.%202017.pdf>

- Lozada, José. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica*, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 47-50, dic. 2014. ISSN 1390-9592.
- Medina, L. (2015). Innovación y gestión del conocimiento; síndromes laborales necesarios de extinguir. – Archivo digital <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319039.pdf>
- Meléndez, G. (2019). Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público Hco 2019. [Tesis maestra, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] – Archivo digital [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6450/PPI\\_P00023M41.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6450/PPI_P00023M41.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Michie (2020). Causes and management of stress at work. *Occupational and Environmental Medicine*,59(1), 67–72.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63. – Archivo digital <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Ostos, Y. (2015). Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha. [Tesis de maestría, ¿Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú] – Archivo digital [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3929/Influencia\\_Ostos\\_Ramos\\_Yul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3929/Influencia_Ostos_Ramos_Yul.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.
- Perera & John. (2020). The teacher's self-efficacy beliefs for teaching math: Relations with teacher and student outcomes. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101842
- Palma, S. (2005). Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC). Escala clima Laboral SL-SPC.

- Pilco (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la comisaria de Kimbiri, 2021. Archivo Digital - [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82769/Pilco\\_RSZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82769/Pilco_RSZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pino, R. (2007). Metodología de la Investigación (2a ed.). San Marcos. <http://biblioteca.unsaac.edu.pe/cgi-bin/koha/opacsearch.pl?q=au:Pino%20Gotuzzo,%20Ra%C3%BAI>
- Quispe, V. & Ramos, A. (2019). Estrés académico y hábitos de estudio en estudiantes universitarios que cursan el primer año de la Universidad Nacional de San Agustín [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] – Archivo digital - <https://bit.ly/2YjxCOQ>
- Rana & Soodan (2019). effect of stress on job satisfaction, burnout and health that prevails among faculty members of select public and private colleges in Punjab, India. [Artículo- Página referencial] – <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6941331/>
- Revista Médica Vallejana (2019). Relación entre el estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. – Archivo digital <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejana/article/view/75/71>
- Risco (2020). determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020. – Archivo Digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco\\_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Riyadi (2019). The Influence of Job Satisfaction, Work Environment, Individual Characteristics and Compensation toward Job Stress and Employee Performance – Archivo digital <https://www.proquest.com/openview/a9b2eb7de759dfc38c4e6066cf4249fd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=816339>
- Rozmani (2019). Occupational Stress, Symptoms of Burnout in the Workplace and Work Satisfaction of the Age-diverse Employees – Archivo digital <https://sciendo.com/es/article/10.2478/orga-2019-0005>
- Silva, M. G. E., & Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, Vol. 6, pp. 204–211. – Archivo Digital <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.10.004>
- Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-353.
- Vásquez, B., & Parco, N. (2018). Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] – Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29249/vasquez\\_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29249/vasquez_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, L. (2020). Estrés laboral y desempeño de los docentes de una institución educativa de Trujillo, 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo] – Archivo digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57975/V%c3%a1squez\\_GLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57975/V%c3%a1squez_GLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez (2021). Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. – Archivo Digital [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29249/vasquez\\_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29249/vasquez_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yanasupo, M. (2021). Estrés y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transportes de taxi Perú, Huamanga 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad de Ayacucho Federico Froebel] – Archivo digital <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/224/Tesis%20-%20Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yates (2020). Physician Stress and Burnout – Archivo digital <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0002934319307570?token=8371423F1FE9C06F44CC989ECAFE9B49085AD201F0B60CAF2A1D6991F9A1E1C4A2DF46B4DF6B998994904A83E709B1FC&originRegion=us-east-1&originCreation=20221022011855>

## **ANEXOS**

## **Anexo 01. Documentos de validación**

### **MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”**

Fecha: 06/07/2022

Nombre del entrevistado: Orson Darwin García Camacho

Entidad: Taxis Platinum VIP

Yo, Orson Darwin García Camacho con DNI 46696744 en forma voluntaria; SÍ (x) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo realizar el proyecto de investigación Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: info@platinumvip.com

### **Anexo 02. MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (x) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo de realizar el proyecto de investigación, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: info@platinumvip.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV  
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS  
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20482585061
TAXI SAN JUAN 3:16 SAC (TAXI PLATINIUM Vip)	
Nombre del Titular o Representante legal:	ORSON DARWIN GARCIA CAMACHO
Nombres y Apellidos	DNI:
ORSON DARWIN GARCIA CAMACHO	46696744.

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jason Jorge Rodríguez Torres	70515354
Carlos Eduardo Pérez Alcántara	74319158

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 07 Junio 2022

Firma: \_\_\_\_\_

**Orson D. García Camacho**  
 GERENTE ADMINISTRATIVO  
 TAXI SAN JUAN 3:16 S.A.C.

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

#### Anexo 04. Muestra

$$N = \frac{Z^2 P Q N}{(E)^2 (N - 1) + (Z)^2 P Q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(250)}{(0.05)^2 (250 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$N = 152$$

Donde:

n = Muestra

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

Z = Nivel de confianza

e = Error de estimación

### Anexo 05. Matriz de Operacionalización y Matriz de Consistencia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCN INSTRU
Estrés laboral	Es una respuesta del individuo ante alguna tarea o exigencia en el trabajo que sobrepasan las capacidades mentales o físicas de este, así mismo, pone a prueba la habilidad que se tiene para afrontar situaciones imprevistas. Por todo esto el estrés laboral pone en riesgo el ejercicio diario de la organización y el cumplimiento de sus metas. (Floría, 2013).	El estrés laboral es la respuesta a la sobrecarga de trabajo física y mental, la cual limitará las funciones que podemos realizar dentro de la empresa.	<p>Cansancio emocional (CE)</p> <p>Despersonalización (DP)</p> <p>Realización personal (RP)</p>	<p>Nivel de carga laboral de los trabajadores.</p> <p>Nivel de desprendimiento emocional de los trabajadores.</p> <p>Nivel de motivación personal de los trabajadores.</p>	INSTRUMENTO Cuestionari Maslach y J
Satisfacción Laboral	Es la situación o postura de las características y manejo de un trabajo o específico de una persona, ya que están anexadas a la perspectiva del empleador frente a su labor, si todo se lleva a cabo la satisfacción del trabajador será efectiva. (Palma, 2005).	La satisfacción laboral es el estado de la persona cuando afronta situaciones que se le presentan, dependiendo de ello, se sabrá el grado de satisfacción que llevará dentro de la organización.	<p>Condiciones físicas y/o materiales.</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>Políticas administrativas.</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal.</p> <p>Desempeño de tareas.</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<p>Calidad de estructura de la empresa.</p> <p>Nivel de satisfacción salarial.</p> <p>Grado de cumplimiento de las normas laborales.</p> <p>Nivel de compañerismo entre los trabajadores.</p> <p>Grado de bienestar emocional en el trabajo.</p> <p>Grado de motivación durante la jornada laboral.</p> <p>Nivel de relación personal entre gerente y colaborador.</p>	INSTRUMENTO Cuestionari satisfacción spc)

Tabla 8. Matriz de Operacionalización y Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOG
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Estrés Laboral	Cansancio Emocional	Nivel de carga laboral de los trabajadores	1. Tipo de estudio El tipo de estudio aplicado ya que busca resolver problema concreto d sociedad mediante generación conocimiento.  2. Diseño investigación El diseño del estu sostuvo un análisis experimental correlacional de c transversal, lo quiere decir que no manipularon variables, además busca establecer relación entre variables en un ra determinado de tiem
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la empresa Taxis Platinum VIP SAC, Trujillo 2022?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, Trujillo 2022	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022		Despersonalización	Nivel de desprendimiento emocional de los trabajadores	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Realización personal	Nivel de motivación personal de los trabajadores	
			Satisfacción Laboral	Condiciones físicas o materiales	Calidad de estructura de la empresa	3. Población La investigación ejecutó con población compue por 250 conductores la empresa de transp Taxi Platinum VIP SAC, Trujillo 2022.  4. Muestra Se utilizó muestra fin siendo el total de conductores de empresa de Ta Platinum Vip SAC.
				Beneficios laborales y/o remunerativos	Nivel de satisfacción salarial	
¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, La Libertad 2022?	Identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, La Libertad 2022	Existe relación significativa entre el cansancio emocional y satisfacción laboral y de los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022		Políticas administrativas	Grado de cumplimiento de las normas laborales	
¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, La Libertad 2022?	Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, La Libertad 2022.	Existe relación entre significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los conductores de la Empresa "Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022		Relaciones sociales	Nivel de compañerismo entre los trabajadores	
¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de la empresa Taxis	Identificar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral en conductores de	Existe relación significativa entre realización personal y la satisfacción laboral de los conductores de la Empresa		Desarrollo personal	Grado de bienestar emocional en el trabajo	
			Desempeño de tareas	Grado de motivación durante la jornada laboral		
			Relación con la autoridad	Nivel de relación personal entre gerente y colaborador		

Platinum VIP, La Libertad 2022?	la empresa Taxis Platinum VIP, La Libertad 2022.	"Taxi Platinum VIP SAC", Trujillo 2022.				
---------------------------------	--	---	--	--	--	--

## Anexo 06. Instrumentos de aplicación.

### **ESCALA DE MASLACH Y JACKSON PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL**

A continuación, la presente encuesta tiene por finalidad medir el estrés laboral en los conductores de la empresa Taxis Platinum VIP, le agradeceremos que responda con la sinceridad posible, marcando con un aspa. Asegúrese de haber marcado todas las preguntas.

1. Nunca
2. Pocas veces al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Una vez a la semana
5. Pocas veces a la semana
6. Todos los días

<b>ESTRÉS LABORAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>							
<b>1.</b>	Me siento emocionalmente cansado						
<b>2.</b>	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo						
<b>3.</b>	Me siento fatigado por las jornadas laborales						
<b>4.</b>	Creo que estoy trabajando demasiado						
<b>5.</b>	Trabajar con personas me produce estrés						
<b>6.</b>	Me siento acabado						
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>							

7.	Me he vuelto más insensible con los clientes desde que ejerzo este trabajo						
8.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
9.	No me preocupa lo que le ocurra al cliente que le brindo el servicio						
10.	Trato a algunas personas como si fueran objetos durante mi jornada laboral						
11.	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas						
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
12.	Me siento muy activo en mi labor						
13.	Creo una atmosfera positiva al brindar mi servicio						
14.	Me siento bien al contactar con los clientes						
15.	Creo que estoy influyendo positivamente a las personas con la labor que realizo						
16.	Comprendo fácilmente como se sienten las personas						
17.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión						
18.	Trato los problemas emocionales que puedan						

	presentarse durante mi trabajo de manera calmada						
--	---	--	--	--	--	--	--

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador, a continuación, le presentamos una serie de preguntas, con la finalidad de conocer cuál es su opinión de acuerdo al ambiente laboral y cuán satisfecho se encuentra, recuerde que no hay respuestas incorrectas y la encuesta es completamente anónima. Recuerde marcar con una X la alternativa que usted considere se adapte a su punto de vista.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>						
<b>1.</b>	Me siento cómodo con el ambiente de mi trabajo					
<b>2.</b>	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es óptima					
<b>3.</b>	El ambiente físico donde trabajo es cómodo					
<b>4.</b>	La empresa me brinda las comodidades necesarias para realizar mis labores					
<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>						
<b>5.</b>	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
<b>6.</b>	Siento que en la empresa me otorga los beneficios que merezco					

7.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
8.	Mi trabajo me permite cubrir mis necesidades económicas					
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
9.	Siento que recibo de la empresa mal trato por parte de mis superiores					
10.	Siento que me están explotando laboralmente					
11.	Me disgusta mi horario de trabajo					
12.	No reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias					
<b>RELACIONES SOCIALES</b>						
13.	Me agrada trabajar con mis compañeros					
14.	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					
15.	Soy solidario con mis compañeros de trabajo					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
16.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
17.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					

18.	Me siento feliz con los resultados que logro en el trabajo					
19.	Mi trabajo me hace sentir realizado personalmente					
20.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
21.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
22.	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
23.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
24.	Mi trabajo me aburre					
25.	Me gusta el trabajo que realizo					
<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>						
26.	Mis superiores son comprensivos con mi labor					
27.	Es grata la disposición de mis superiores cuando les pido alguna consulta					
28.	Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de mi trabajo					
29.	La relación que tengo con mis superiores es cordial y amena					

<b>30.</b>	Mis superiores me valoran por el esfuerzo que hago en mi trabajo					
------------	--	--	--	--	--	--



Realización Personal	. Nivel de motivación personal de los trabajadores	No me preocupa lo que le ocurra al cliente que le brindo servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Trato a algunas personas como si fueran objetos durante mi jornada laboral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	. Nivel de motivación personal de los trabajadores	Me siento muy activo en mi labor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Creo una atmosfera positiva al brindar mi servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Me siento bien al contactar con los clientes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Creo que estoy influyendo positivamente a las personas con la labor que realizo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Comprendo fácilmente como se sienten las personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Trato los problemas emocionales que puedan presentarse durante mi trabajo de manera calmada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

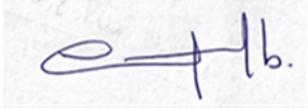
CHEPEN 14 /07 /2022	18070929		957619333
---------------------	----------	---	-----------

<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. Nº</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>
----------------------	----------------	----------------------------------	-----------------







CHEPEN 14 /07 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono





CHEPEN 14 /07 /2022	18067096		969801180
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono





Relación con la Autoridad	Nivel de relación personal entre gerente y colaborador	Mi trabajo me aburre			X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Me gusta el trabajo que realizo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Nivel de relación personal entre gerente y colaborador	Mis superiores son comprensivos con mi labor			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Es grata la disposición de mis superiores cuando les pido alguna consulta			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de mi trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		La relación que tengo con mis superiores es cordial y amena			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Mis superiores me valoran por el esfuerzo que hago en mi trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

**Leyenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Trujillo 14 / 07/2022	18067096		969801180
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono



Realización	emocional de los trabajadores	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente				X			X				X				X				X				X				X
		No me preocupa lo que le ocurra al cliente que le brindo servicio				X			X				X				X				X				X				X
		Trato a algunas personas como si fueran objetos durante mi jornada laboral				X			X				X				X				X				X				X
		Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas				X			X				X				X				X				X				X
Realización Personal	. Nivel de motivación personal de los trabajadores	Me siento muy activo en mi labor				X			X				X				X				X				X				X
		Creo una atmosfera positiva al brindar mi servicio				X			X				X				X				X				X				X
		Me siento bien al contactar con los clientes				X			X				X				X				X				X				X
		Creo que estoy influyendo positivamente a las personas con la labor que realizo				X			X				X				X				X				X				X
		Comprendo fácilmente como se sienten las personas				X			X				X				X				X				X				X
		He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión				X			X				X				X				X				X				X
		Trato los problemas emocionales que puedan presentarse durante mi trabajo de manera calmada				X			X				X				X				X				X				X

**Leyenda:**

**M: Malo**

**R: Regular**

**B: Bueno**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>CHEPEN 14 /07 /2022</b>	<b>18102567</b>		<b>948268596</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. Nº</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>





Relación con la Autoridad	Nivel de relación personal entre gerente y colaborador	Me gusta el trabajo que realizo			X		X		X		X		X		X		X		X
		Mis superiores son comprensivos con mi labor			X		X		X		X		X		X		X		X
		Es grata la disposición de mis superiores cuando les pido alguna consulta			X		X		X		X		X		X		X		X
		Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de mi trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X
		La relación que tengo con mis superiores es cordial y amena			X		X		X		X		X		X		X		X
		Mis superiores me valoran por el esfuerzo que hago en mi trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X

**Leyenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

<b>B</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>Trujillo 14/07/2022</b>	<b>18102567</b>		<b>948268596</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. Nº</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>





Trujillo 14/07/2022	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono





		Mi trabajo me aburre				X		X		X		X		X		X		X		X
		Me gusta el trabajo que realizo				X		X		X		X		X		X		X		X
Relación con la Autoridad	Nivel de relación personal entre gerente y colaborador	Mis superiores son comprensivos con mi labor				X		X		X		X		X		X		X		X
		Es grata la disposición de mis superiores cuando les pido alguna consulta				X		X		X		X		X		X		X		X
		Llevarse bien con mis superiores beneficia la calidad de mi trabajo				X		X		X		X		X		X		X		X
		La relación que tengo con mis superiores es cordial y amena				X		X		X		X		X		X		X		X
		Mis superiores me valoran por el esfuerzo que hago en mi trabajo				X		X		X		X		X		X		X		X

**Leyenda:**

**M: Malo      R: Regular      B: Bueno**

<b>B</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Trujillo 14/07/2022	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 08. Prueba Piloto de las variables.

## ALFA DE CRONBACH – ESTRÉS LABORAL

Encuestados	ÍTEMS																		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	2	3	4	3	4	3	6	6	2	3	4	5	3	3	5	6	70
2	3	3	2	3	4	3	2	6	6	6	3	6	2	3	1	2	2	6	63
3	4	5	3	3	3	4	4	2	5	5	3	2	4	4	4	4	3	5	67
4	2	3	4	3	5	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	59
5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	1	3	4	4	4	5	4	5	67
6	2	4	5	4	3	4	3	6	6	6	3	6	3	3	4	3	3	6	74
7	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	49
8	3	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	62
9	5	5	3	3	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	69
10	2	2	5	4	5	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	63
11	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	2	3	2	3	4	3	4	56
12	3	5	3	3	3	4	4	6	5	6	3	6	4	4	4	5	4	6	78
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	63
14	2	5	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	57
15	5	4	2	4	2	2	4	1	4	4	3	1	4	3	3	3	4	4	57
16	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	3	4	77
17	2	3	4	4	4	4	3	2	5	5	2	2	3	3	3	4	3	5	61
18	4	5	3	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	66
19	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3	4	62
20	2	3	3	4	3	4	4	6	6	6	3	6	4	4	4	2	1	6	71
<b>ESTADÍSTICOS</b>																			
<b>Varianza</b>	<b>1.0</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>0.6</b>	<b>0.7</b>	<b>2.4</b>	<b>0.8</b>	<b>1.1</b>	<b>0.6</b>	<b>2.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.6</b>	<b>0.5</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>1.2</b>	

**ALFA DE CRONBACH  
SATISFACCIÓN LABORAL**

Encuestas	ÍTEMS																														Total			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30				
1	5	4	5	5	3	3	2	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
2	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	103	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	119	
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	103	
5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	115	
6	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
7	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	88	
8	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
10	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
11	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	94	
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	100	
14	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	109	
15	2	5	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	105		
16	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	116		
17	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	123	
19	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	109	
20	4	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	102	
<b>ESTADÍSTICOS</b>																																		
Varianza	0.6	0.4	0.6	0.8	0.7	0.5	0.6	0.6	0.4	0.5	0.6	0.5	0.6	0.7	0.5	0.3	0.5	0.5	0.5	0.7	0.5	0.3	0.5	0.3	0.3	0.3	0.3	0.6	0.4	0.3	0.2			

## Anexo 10. Confiabilidad de los Instrumentos mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 10. Confiabilidad de la variable Estrés Laboral.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Estrés Laboral	0.71	18

*Nota: Estadístico del Instrumento.*

En la tabla 10, se puede observar que para la variable estrés laboral se obtuvo un valor de 0.71 en el Alfa de Cronbach, aplicándose a 20 taxistas para la prueba piloto, esto, nos arrojó un resultado que si **muy confiable**.

Tabla 11. Confiabilidad de la variable Satisfacción Laboral.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Satisfacción Laboral	0.84	30

*Nota: Estadístico del Instrumento.*

En la tabla 11, se puede observar que para la variable Satisfacción Laboral se obtuvo un valor de 0.84 en el Alfa de Cronbach, aplicándose a 20 taxistas para la prueba piloto, esto, nos arrojó un resultado que es **de excelente confiabilidad**.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARDENAS LEON MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Estrés laboral y satisfacción laboral en los conductores de la empresa "Taxi Platinum VIP S.A.C", Trujillo 2022", cuyos autores son PEREZ ALCANTARA CARLOS EDUARDO, RODRIGUEZ TORRES JASON JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARDENAS LEON MARIA ELENA <b>DNI:</b> 42283503 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8317-0894	Firmado electrónicamente por: MCARDENASLE01 el 23-11-2022 10:53:04

Código documento Trilce: TRI - 0450276