

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental



Una Institución Adventista

**El estrés y su relación con el rendimiento laboral en
conductores de transporte público de la empresa Allin Group-
Javier Prado S.A, Lima-2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniera Ambiental

Autor:

Lujan Cancho, Miguel Angel Raul
Palma Romero, Rosalinda Beatriz
Rivas Tovalino, Jorge Gonzalo

Asesor:

Diaz Bulnes, Dennis Omar

Lima, 13 de mayo del 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Dennis Omar Diaz Bulnes, de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group – Javier Prado S.A, Lima – 2022”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es): Rivas Tovalino Jorge Gonzalo, Palma Romero Rosalinda Beatriz y Lujan Cancho Miguel Angel Raúl para obtener el título de Profesional de Ingeniero Ambiental cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de mayo del año 2022



Dennis Omar Diaz Bulnes

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7106-9839>

ACTA DE SUSTENTACIÓN

086

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los **13 días** día(s) del mes de **mayo** del año 2022 siendo **las 08:30 horas**, se reunieron en modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: **Mg. Milda Amparo Cruz Huaranga**, el secretario: **Mg. Joel Hugo Fernández Rojas**, y los demás miembros: **Mg. Jackson Edgardo Pérez Carpio** y el **Ing. Orlando Alan Poma Porras**, y el asesor, **Ing. Dennis Omar Díaz Bulnes**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A. Lima 2022 "

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) **JORGE GONZALO RIVAS TOVALINO**

..... b) **ROSALINDA BEATRIZ PALMA ROMERO**

..... c) **MIGUEL ANGEL RAUL LUJAN CANCHO**

conducente a la obtención del título profesional de **INGENIERO AMBIENTAL**

(Nombre del Título profesional)

con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un Oreceso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **JORGE GONZALO RIVAS TOVALINO**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	18	A-	MUY BUENO	SOBRESALIENTE

Candidato (b): **ROSALINDA BEATRIZ PALMA ROMERO**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	18	A-	MUY BUENO	SOBRESALIENTE


Candidato (a): **MIGUEL ANGEL RAUL LUJAN CANCHO**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
18	A-	MUY BUENO	SOBRESALIENTE	

() Ver parte posterior*

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente
Mg. Milda Amparo
Cruz Huaranga



Secretario
Mg. Joel Hugo
Fernandez Rojas

Asesor
Ing. Dennis Omar Diaz
Bulnes

Miembro
Mg. Jackson Edgardo
Perez Carpio

Miembro
Ing. Orlando Alan
Poma Porras

Candidato/a (a)
Jorge

Candidato/a (b)
Miguel

Candidato/a (c)
Rosalinda

El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022

Stress and its relationship with work performance in public transport drivers of the company Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022

Jorge Gonzalo Rivas Tovalino¹, Miguel Angel Raúl Lujan Cancho², Rosalinda Beatriz Palma Romero³

¹UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL, NAÑA, LIMA, PERÚ.

²UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL, NAÑA, LIMA, PERÚ.

³UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL, NAÑA, LIMA, PERÚ.

Resumen

En la actualidad, el incremento poblacional y de industrialización, sumado con la centralización en ciudades, han generado mayor actividad en el sector transportista, el cual, en algunos casos, dada su mala infraestructura, diseño y normativa, se ha presentado como una problemática para los usuarios de este sector, especialmente para los transportistas, quienes se han visto expuestos a diferentes factores estresores que han impactado sobre su desempeño laboral. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral de los conductores de transporte público de la empresa Allin Group – Javier Prado S.A. en Lima. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. El resultado obtenido indicó que el grado de correlación entre las variables establecidas por el Rho de Spearman fue de 0,785, lo cual indica que existe una fuerte relación entre las variables, frente al grado de significación estadística ($p=0,000 < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group – Javier Prado S.A., Lima – 2022.

Palabras clave: Estrés, rendimiento laboral, conductores, transporte, empresas.

Abstract

Nowadays, the increase in population and industrialization, together with the centralization in cities, have generated greater activity in the transportation sector, which, in some cases, given its poor infrastructure, design and regulations, has become a problem for the users of this sector, especially for the drivers, who have been exposed to different stressors that have impacted their work performance. The objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance of public transportation drivers of the company Allin Group - Javier Prado S.A. in Lima. The methodology applied was a quantitative approach and correlational design. The result obtained indicated that the degree of correlation between the variables established by Spearman's Rho was 0.785, which indicates that there is a strong relationship between the variables, compared to the degree of statistical significance ($p=0.000 < 0.05$), so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It is concluded that there is a relationship between stress and work performance in public transport drivers of the company Allin Group - Javier Prado S.A., Lima - 2022.

Keywords: Stress, job performance, drivers, transportation, companies.

Introducción

Hoy en día se pueden observar fenómenos como el crecimiento poblacional y la centralización en ciudades, lo que conlleva a incrementar necesidades de desplazamiento, principalmente por medio del transporte público. Imre y Celebi (2017) explicaron que el transporte público es una forma de viaje ofrecida a nivel local, nacional e internacional que permite que personas se desplacen juntas a lo largo de rutas designadas. La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe - CEPAL (2017) señaló que los medios más habituales se dan a través de autobuses, trenes, aerolíneas y autocares, que están sujetos a diversos factores (conductores, autopistas, rutas, partes mecánicas, etc.), que intervienen en su funcionamiento. Asimismo, muchas veces estos tipos de transporte son cuestionados ambientalmente, socialmente y económicamente (Stjernborg y Mattisson, 2016).

Considerando como elemento principal a los conductores, estos muchas veces están sometidos a niveles de tensión, diseño inapropiado de asientos y largas jornadas, por lo que es importante tomar en consideración los factores (estrés, baja en el rendimiento laboral, riesgos disergonómicos, fatigas, etc.) que generen dificultades en su rendimiento (Arrayne y Norazahar, 2019). Sumado a ello, en muchos casos las normativas de tránsito no se cumplen por diversos motivos, ocasionando complicaciones a los demás conductores, que pueden generar cuadros de estrés debido al tráfico constante y los problemas resultantes del mismo (Espíritu, 2018; Duran, 2016). Por otro lado, Ramos et al (2019) señalaron que el transporte funciona como un sistema en el que la falla de uno de sus elementos puede ocasionar la paralización parcial de su actividad.

Los conductores de vehículos pesados presentan mayor incidencia de estrés, debido a la ambigüedad de roles, mayores niveles de riesgo y responsabilidad, lo cual, en conjunto con los turnos laborales inadecuados pueden afectar la satisfacción del trabajador y el grado de afiliación con la compañía, de manera

que su rendimiento disminuye, a causa de la desmotivación y sentimientos de angustia. Asimismo, los conductores presentan un aumento en la sensación de cansancio, que limita sus capacidades y no les permite desenvolverse adecuadamente, causando repercusiones en su desempeño (Rahimpour et al, 2020). Esta problemática generada por estrés y tensión, se suma a sensaciones de ausentismo y disminución de productividad, que incluso, dentro del ejercicio, puede ser causante de accidentes mortales (Rajiv y Madhukar, 2017).

En China, los conductores de buses de transporte público tienen la responsabilidad de superar la congestión del tráfico, llevar a los pasajeros de manera segura y cómoda en el tiempo programado al destino deseado, esta actividad en ciudades con altos niveles de congestión vehicular, a veces, resulta ser imposible, generando altos niveles de estrés que afectan la productividad de los trabajadores (Tu et al, 2021). Asimismo, en Brasil, de un grupo de conductores de transporte público que padecían de estrés, el 75.6% se encontraba en fase de resistencia y 18.6% en fase de agotamiento, a efecto de carga laboral y falta de tiempo para descansar, afectando su desempeño dentro de su trabajo (Gomes et al, 2017). Por otro lado, en India, se observó que los altos niveles de estrés y tensión en conductores de buses públicos dentro de ciudades con un sistema de transporte caótico, ocasionaban niveles de estrés crónico al punto de afectar considerablemente la salud del trabajador y su desempeño laboral. Adicionalmente, Morales, Basilio y Yovera (2021) señalaron que un 65.6% de los conductores de la región metropolitana de Lima presentaron niveles de estrés regulares, por otro lado, el restante mostró niveles elevados, debido a largas jornadas de trabajo y tráfico, además, mostraron la presencia de trastornos musculoesqueléticos, siendo la región lumbar la más afectada con un 58.2%,

Esto representa una importante problemática dado que afecta a la salud de los conductores y deteriora el rendimiento de sus labores, dificultando el funcionamiento normalizado del sistema de transporte, perjudicando también a la compañía, el trabajador y al usuario del servicio, es necesario considerar este tema, debido a que es una problemática cada vez más visible.

La investigación se enfoca en comprender con mayor precisión el contexto en el que se sitúa el estrés en relación con el rendimiento laboral de los conductores dentro de una compañía transportista, es por ello que el objetivo de este trabajo fue determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral de los conductores de transporte público de la empresa Allin Group – Javier Prado S.A. en Lima.

Metodología

Ámbito de estudio

El estudio fue realizado en la empresa de transporte público Allin Group – Javier Prado, Lima. La empresa cuenta con una población de 400 conductores que están a cargo de una flota de 200 buses de transporte público que circulan en la zona de Lima Metropolitana, los cuales cuentan con horarios rotativos y rutas definidas para su actividad.

Periodo de Evaluación

El periodo de evaluación en la empresa Allin Group – Javier Prado, se situó en el intervalo temporal correspondiente desde junio a diciembre del 2021, donde se encuestó a los trabajadores de la empresa activos, considerando únicamente a los choferes de buses para transporte público.

La data recopilada, corresponde a las respuestas brindadas por los trabajadores según la percepción al desempeño de sus actividades laborales y las condiciones que les brinda la organización, estos relacionados directamente a la escala de estrés percibido y la escala de rendimiento laboral.

Medición

Estrés

El estrés fue medido a través de la versión española de la escala de estrés percibido, la cual está compuesta por 14 ítems, donde se puede reconocer en medida se encuentran determinadas situaciones, las cuales serán definidas

según la escala de Likert de 5 puntos, donde la puntuación se obtendrá desde 1 (nunca) a 5 (siempre), asimismo, esta escala presenta dos secciones, la primera, estrés percibido donde se encuentran los ítems 1, 2, 3, 8, 11, 12 y 14; y segundo, afrontamiento del estrés percibido, donde se encuentran las preguntas, 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13, finalmente, se entiende que a mayor puntuación, indica mayor nivel de estrés percibido, cabe mencionar que se realizaron mínimos ajustes a los ítems en función del contexto del fenómeno de estudio.

El artículo ha sido validado en la investigación “Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI” realizado por Reyna, Mola y Correa (2019), la validez y confiabilidad fue dada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach mayores a .70.

Rendimiento laboral

Este fue medido a través de la escala de rendimiento laboral individual, la cual fue traducida y adaptada mínimamente al contexto del fenómeno de estudio, el instrumento fue previamente evaluado por especialistas y se usó equivalencia semántica para no alterar el significado entre el idioma original, inglés, al ser traducido al español, asimismo, fue sometido a traducción inversa para garantizar su idoneidad, el cuestionario está compuesto por 16 ítems distribuidos según las variables propias del formato original del mismo, las cuales son: Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, las respuestas fueron derivadas de la escala de Likert, siendo 1 (nunca) y 5 (siempre).

El artículo ha sido validado en la investigación “Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos” realizado por Gabini y Salessi (2016), la validez convergente fue (AVE mayores a .50) y confiabilidad fue (CR mayores a .70), dada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Población

La población fue conformada por 400 conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A., Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que la

población comprende todos los individuos o cosas, que serán el elemento principal del cual se obtendrá la información requerida para el estudio.

Muestra

La muestra fue conformada por 197 conductores resultado de la fórmula estadística, obtenidas por el método aleatorio simple. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra se refiere a un segmento extraído de un grupo más amplio, que mantiene características del grupo totalitario, la cual es manejable y limita posibles sesgos.

El muestreo aleatorio simple, brinda la oportunidad que cada uno de los elementos que conforma la población, cuente con la misma oportunidad de conformar la muestra, es decir correspondería en una selección al azar (Otzen y Manterola, 2017).

Para establecer la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N= Población o universo

Z= Valor del nivel de confianza

p= Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q= Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e= Porcentaje o margen de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N= 400

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{400 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (400 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 197$$

La muestra final, según los resultados de la fórmula correspondió a 197 conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A.

Procedimiento

El procedimiento para la aplicación de los instrumentos se dio a través de encuestas realizadas a través Google Forms, donde cada cuestionario fue enviado al correo electrónico con las especificaciones para su realización a cada uno de los conductores, cabe mencionar que los correos fueron obtenidos a través de la empresa.

Después de la respuesta obtenida por los trabajadores, los datos fueron organizados a través de tablas en Excel, de manera organizada acorde a cada una de las dimensiones, posteriormente se analizaron a través del software Statiscal Packcage for Social Science (SPSS), donde se aplicará un análisis de correlación.

Consideraciones éticas

En la elaboración del presente, se han considerado todos los aspectos éticos necesarios para la idoneidad de la investigación. Los participantes dieron su consentimiento de manera oral, respetándose la condición de anonimato, voluntariedad y confidencialidad en su participación, por otro lado, el respeto hacia la propiedad intelectual se mantiene a lo largo de la presente, señalando a cada uno de los autores que formaron parte de la elaboración del estudio, considerando el formato APA.

Resultados

Resultado descriptivo del estrés

Tabla 1

Resultado descriptivo de la variable estrés

		<i>Estrés</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	15,7	15,7	15,7
	Medio	103	52,3	52,3	68,0
	Alto	63	32,0	32,0	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 1, se observa que el 15.7% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel de estrés bajo, el 52.3% se ubica en el nivel medio y el 32.0% en el nivel alto.

Tabla 2

Resultado de dimensión estrés percibido

		<i>Estrés percibido</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	13,2	13,2	13,2
	Medio	82	41,6	41,6	54,8
	Alto	89	45,2	45,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 2, se observa que el 13.2% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel de estrés percibido bajo, el 41.6% se ubica en el nivel medio y el 45.2% en el nivel alto.

Tabla 3

Resultado de dimensión afrontamiento del estrés percibido

Afrontamiento del estrés percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	46	23,4	23,4	23,4
	Medio	112	56,9	56,9	80,2
	Alto	39	19,8	19,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

En la tabla 3, se observa que el 23.4% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel de bajo en el afrontamiento del estrés percibido, el 56.9% se ubica en el nivel medio y el 19.8% en el nivel alto.

Resultado descriptivo del rendimiento laboral

Tabla 4

Resultados de la dimensión rendimiento laboral

Rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	58	29,4	29,4	29,4
	Medio	102	51,8	51,8	81,2
	Alto	37	18,8	18,8	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 4, se observa que el 29.4% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel de rendimiento laboral bajo, el 51.8% se ubica en el nivel medio y el 18.8% en el nivel alto.

Tabla 5

Resultado de la dimensión rendimiento de la tarea

Rendimiento en la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	76	38,6	38,6	38,6
	Medio	95	48,2	48,2	86,8
	Alto	26	13,2	13,2	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 5, se observa que el 38.6% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel bajo en el rendimiento en la tarea, el 48.2% se ubica en el nivel medio y el 13.2% en el nivel alto.

Tabla 6

Resultado de la dimensión comportamientos contraproducentes

Comportamientos contraproducentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	22,8	22,8	22,8
	Medio	101	51,3	51,3	74,1
	Alto	51	25,9	25,9	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 6, se observa que el 22.8% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel bajo en los comportamientos contraproducentes, el 51.3% se ubica en el nivel medio y el 25.9% en el nivel alto.

Tabla 7

Resultados de la variable rendimiento

Rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	58	29,4	29,4	29,4
	Medio	87	44,2	44,2	73,6
	Alto	52	26,4	26,4	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

En la tabla 7, se observa que el 29.4% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel bajo en el rendimiento, el 44.2% se ubica en el nivel medio y el 26.4% en el nivel alto.

Prueba de normalidad

Tabla 8

Análisis de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,276	197	,000
Estrés percibido	,288	197	,000
Afrontamiento del estrés percibido	,288	197	,000
Rendimiento laboral	,267	197	,000
Rendimiento en la tarea	,261	197	,000
Comportamientos contraproducentes	,258	197	,000
Rendimiento	,222	197	,000

Fuente: Base de datos.

En la tabla 8, se observó el análisis de datos se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (KS), por contar con una muestra mayor a 50 unidades (197). En ella se comprobó que la variable estrés y rendimiento laboral y cada una de sus dimensiones alcanzan una significancia <0.05 (.000), estableciendo que los datos no presentan una distribución normal, por consiguiente, la prueba a aplicar en la prueba de comprobación de las hipótesis debe ser de naturaleza no paramétrica.

Prueba de correlación

Ho: No existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A., Lima-2022.

Ha: Existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A., Lima-2022.

Tabla 9

Prueba de correlación

Correlaciones

			Estrés	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos.

Se observa que el grado de correlación entre las variables establecidas por el Rho de Spearman fue de 0,785, significando que existe una fuerte relación entre las variables, frente al grado de significación estadística ($p=0,000 < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A., Lima-2022.

Discusión

Los resultados obtenidos señalaron que la mayor parte de conductores presentó estrés a nivel medio, de igual manera se observó con la variable rendimiento laboral, asimismo, el resultado de Spearman de 0.785, señala una relación entre la variable estrés y rendimiento laboral, lo cual coincide con el resultado independiente de las variables y con Arrayne y Norazahar (2019), quienes indican que un número considerable de conductores han presentado problemas relacionados al estrés debido a factores como mala ergonomía, largas jornadas laborales, lo cual ocasiona problemas como fatiga, riesgo disergonómico, y disminución en su desempeño laboral.

De la misma manera, Morales, Basilio y Yovera (2021) indicaron que en las empresas de Lima metropolitana los conductores mostraban un nivel de 65.6%, generados principalmente por largas jornadas laborales, altos niveles de tráfico y problemas ergonómicos. De manera que se pudo reconocer que entre los factores más recurrentes que ocasionan estrés, se encuentran las largas jornadas laborales, problemas ergonómicos y tráfico, sin embargo, es importante considerar que esto podría variar de acuerdo al tipo de vehículo, de manera que sería conveniente realizar un estudio estratificado.

De la misma manera el afrontamiento de estrés se observó en un 23.4% bajo, un 56.9% medio y un 19.8% alto, lo cual guarda relación con lo indicado por Gomes et al (2017), quien expuso que, en Brasil, el 75.6% de conductores generan resistencia a los niveles de estrés, sin embargo, este podría ir dificultándose acorde avanza el tiempo y los agentes estresores se intensifican, por otro lado, un 18.6% se encontraban en una fase de agotamiento. Esto permite observar que los conductores mantienen determinado nivel de tolerancia, sin embargo, a largo plazo genera dificultades insostenibles.

El rendimiento de la tarea en los conductores se mantuvo en un 38.6% bajo, 48.2% medio y un 13.2% alto, lo cual, guarda relación con lo descrito por Tu et al (2021) respecto a las complicaciones para el cumplimiento de las actividades, que tienen como causante al estrés ocasionado por el tráfico y la interacción con los pasajeros, este último aspecto, se considera dificultoso debido a que pueden existir diferencias y malos tratos debido al incumplimiento de tiempos estimados de transporte, generados por factores ajenos al transportista, lo cual coincide con que un 53.1% de conductores tiene actitudes contraproducentes en respuesta al trato con los pasajeros. Por lo que se observa que el rendimiento de la tarea depende de diversos factores, siendo uno de los principales el estrés, sobre todo en este tipo de muestra, ya que la actividad de conductor de transporte público requiere no solo de habilidades para el manejo, sino la atención en la ruta, verificar si el vehículo no presenta fallas mecánicas, tratar con los pasajeros, el tráfico, malas pistas que generan retrasos en la ruta programada, etc.

Conclusiones

Se concluye que los niveles de estrés de los conductores son bajos para un 15.7%, medio en 52.3% y 32% en un nivel alto, de la misma manera, los resultados del rendimiento laboral fueron en un 29.4% bajo, 51.8% medio y un 18.8% alto, obteniéndose un nivel de correlación por Rho de Spearman de un 0.785, indicando que existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A., Lima – 2022.

Los conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentaron un nivel de estrés percibido bajo en un 13.2%, medio en un 41.6% y alto en un 45.2%.

El afrontamiento del estrés de los conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A., se encontró en un 23.4% bajo, un 56.9% medio y un 19.8% alto.

El rendimiento de la tarea de los conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A., se mantuvo en un 38.6% bajo, 48.2% medio y un 13.2% alto.

El 22.8% de conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A. presentan un nivel bajo respecto a comportamientos contraproducentes, el 51.3% un nivel medio y un 25.9% un nivel alto.

El rendimiento de los conductores de la empresa Allim Group – Javier Prado S.A., es bajo en un 29.4%, medio en un 44.2% y alto en un 26.4%.

Referencias:

Comisión Económica Para América Latina y el Caribe – CEPAL (2017).

Transporte público, bienestar y desigualdad: cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. *Revista del a CEPAL*. 122 (1), 166 – 184. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42036/RVE122_Hernandez.pdf

Duran, N. y Moreno, N. (2016). Personalidad e infracciones frecuentes de normas de tránsito. *Divers: Pespect. Psicol.* 12 (1), 123 – 136. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v12n1/v12n1a10.pdf>

- Espíritu, N. (2018). El transporte y el estrés en la ciudad de lima transportation and stress in lima city. *Universidad Ricardo Palma*. 1 (1), 1 – 18. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1486/8.%20Espiritu%20Salinas%20Natividad%2C%20EI%20transporte%20y%20el%20estr%20en%20la%20ciudad%20de%20Lima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, M. (2017). El transporte público terrestre y la accesibilidad, instrumentos para el análisis funcional del sistema de asentamientos: el caso de Ecuador. *Estoa*. 11 (6), 1 – 15. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/estoa/v6n11/1390-9274-estoa-6-11-00099.pdf>
- Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Evaluar*. 16 (1), 31 – 45.
- Gomes, S., De Aquino, M., Da Silva, I., Meirelles, E., Andrade, M., Gomes, M., De Mata, B. (2017). Stress and stressors in bus drivers. *Revista de Enfermagem Referência*. 4 (14), 101 – 110. https://www.researchgate.net/publication/319996384_Stress_and_stressors_in_bus_drivers
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Editorial mexicana.
- Imre, S. y Celebi, D. (2017). Measuring Comfort in Public Transport: A case study for İstanbul. *Transportation Research Procedia*. 25 (1), 2445 – 2453. https://www.researchgate.net/publication/317423636_Measuring_Comfort_in_Public_Transport_A_case_study_for_Istanbul
- Morales, J., Basilio, M. y Yovera, E. (2021). Trastornos musculoesqueléticos y nivel de estrés en trabajadores del servicio de transporte público de Lima. *Rev Asoc Esp Med Trab*. 30 (1), 9 – 23. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n1/1132-6255-medtra-30-01-9.pdf>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* 35 (1), 227 – 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Rajiv, A. y Madhukar, S. (2017). Evaluation of perceived stress in bus drivers of Pune city. *National Journal of Physiology, Pharmacy and Pharmacology.* 7 (1), 90 – 93. <http://www.njppp.com/fulltext/28-1469269647.pdf>
- Ramos, S., Vicente, P., Passos, A., Costa, P. y Reis, E. (2019). Perceptions of the Public Transport Service as a Barrier to the Adoption of Public Transport: A Qualitative Study. *Social Sciences.* 8 (150), 1 – 16.
- Reyna, C., Mola, D. y Correa, P. (2019). Escala de Estrés Percibido: análisis psicométrico desde la TCT y la TRI. *Ansiedad y Estrés.* 25 (1), 138 – 147.
- Stjernborg, V. y Mattisson, O. (2016). The Role of Public Transport in Society— A Case Study of General Policy Documents in Sweden. *Sustainability.* 8 (1), 1 – 16.
- Talledo, M. y Amaya, P. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *Revista ciencia y tecnología.* 16 (3), 77 – 86. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3015>
- Tu, Z, He, J., Zhou, N. y Shen, X. (2021). Driver-passenger communicative stress and psychological distress among Chinese bus drivers: the mediating effect of job burnout. *BMC public health.* 21 (547), 2 – 9. <https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12889-021-10618-x.pdf>

Anexos

Anexo 1: Autorización de la empresa para el desarrollo de la investigación

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Lima, Febrero 14 de 2022

Señor

Valentin Lifonzo Adán
GERENTE CORP. DE TALENTO HUMANO, ALLIN GROUP – JAVIER PRADO S.A.

Presente-

De mi consideración:

Curso la presente carta expresando un cordial saludo a su persona, con el propósito de manifestarle lo siguiente: En mi condición de Bachiller en Ingeniería Ambiental de la Universidad Peruana Unión-Lima, solicitar a su digna persona de considerar mi petición sobre el Proyecto de Tesis denominado “ EL ESTRÉS Y SU RELACION CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA EMPRESA ALLIN GROUP – JAVIER PRADO S.A.” que cuenta con la información suficiente y necesaria para su desarrollo, de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa; con la finalidad de gestionar la obtención de mi Título Profesional en Ingeniería Ambiental.

Expresando mi agradecimiento la atención a mi petición, es propicia la oportunidad reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



MIGUEL ANGEL RAUL LUJAN CANCHO
Bachiller en Ingeniería Ambiental
D.N.I. N° 76769758



ALLIN GROUP – JAVIER PRADO S.A.
ADAN VALENTIN LIFONZO
GERENTE CORP. DE TALENTO HUMANO

VALENTIN LIFONZO ADAN
Gerente Corporativo de Talento Humano
D.N.I. N° 45278315

Anexo 2: Instrumentos

El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022.

Medición: Variable 1. Estrés.

Instrucciones: Estimado colaborador, por favor expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.

Marque sus respuestas con las alternativas: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
-----------	---	---	---	---	---

D.1. Estrés Percibido

01	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ocurrió inesperadamente?					
02	En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
03	En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
08	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
11	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enojado o molesto porque las cosas que le ocurrieron estaban fuera de su control?					
12	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?					
14	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

D.2. Afrontamiento del estrés percibido

04	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños ~ problemas irritantes de la vida?					
----	---	--	--	--	--	--

05	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
06	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
07	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien?					
09	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10	En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control?					
13	En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo?					

El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima-2022.

Medición: Variable 2. Rendimiento Laboral.						
Instrucciones: Estimado colaborador, por favor expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.						
Marque sus respuestas con las alternativas: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre						
Preguntas		1	2	3	4	5
D.1. Rendimiento en la tarea: En los últimos tres meses...						
01	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
02	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
03	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
04	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
05	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
06	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
07	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
D.2. Comportamientos contraproducentes: En los últimos tres meses...						

08	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
09	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
D.3. Rendimiento en el contexto: En los últimos tres meses...						
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	Participé activamente de las reuniones laborales					
16	Mi planificación laboral fue óptima					