



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una  
empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Mamani Chambi, Eileen Rosa (ORCID: [0000-0001-8058-9609](https://orcid.org/0000-0001-8058-9609))

**ASESOR:**

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: [0000-0003-0798-1115](https://orcid.org/0000-0003-0798-1115))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis padres por todo el apoyo y motivación que me brindaron, puesto que gracias a su ayuda pude lograr mis metas trazadas. A mis amigos que me apoyaron incondicionalmente en este paso logrado y a las personas que colaboraron conmigo para llevar a cabo el estudio realizado.

## Agradecimiento

A Dios por sus bendiciones, a mis padres, por su ejemplo de trabajo, comprensión y ayuda.

A la Universidad, por la oportunidad que me brinda para ser parte de los profesionales de la salud y por darme las herramientas que ellos poseen para ser alguien diferente en este mundo que lo necesita.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	30
3.6 Método de análisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Pruebas de normalidad de ambas variables y sus dimensiones.	32
Tabla 2. Correlación entre estrés laboral y riesgo psicosocial.	33
Tabla 3. Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales.	33
Tabla 4. Correlación entre riesgo psicosocial y las dimensiones de estrés laboral.	34
Tabla 5. Describir estrés laboral de manera general y por dimensiones.	35
Tabla 6. Comparación de estrés laboral de manera general según sexo y edad.	36
Tabla 7. Comparación riesgos psicosociales de manera general según sexo y edad.	36
Tabla 8. Análisis de confiabilidad de ambas variables y sus dimensiones.	71

## Resumen

Se ha llevado a cabo en este ámbito de investigación de diseño no experimental transversal de tipo descriptivo con nivel aplicado, el cual tuvo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021. La muestra estuvo conformada por la cantidad de 95 conductores de la empresa en los cuales se abarcó a ambos sexos, siendo una muestra censal. Los instrumentos que se les administró fueron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Medina et al., 2007) y el cuestionario de COPSOQ / ISTAS-21 versión media (Moncada, et al., 2014); en los resultados obtenidos se encontraron pruebas paramétricas y no paramétricas con una correlación significativa inversa y directa entre las variables y sus dimensiones con un efecto pequeño. También se halló un porcentaje intermedio de estrés (51,6) en todos los conductores de la empresa de transporte.

Palabras clave: Conductores, riesgos psicosociales y estrés laboral.

## Abstract

The present research work is of non-experimental cross-sectional design of descriptive type with applied level, which had as its main objective to determine the relationship that exists between work stress and psychosocial risks in motorcycle taxi drivers of a private transport company, Juliaca, 2021. The sample was made up of the number of 95 drivers of the company in which both sexes were included, being a census sample. The instruments administered to them were the ILO-WHO Occupational Stress Scale (Medina et al., 2007) and the COPSOQ / ISTAS-21 questionnaire medium version (Moncada, et al., 2014); in the results obtained, parametric and non-parametric tests were found with a significant inverse and direct correlation between the variables and their dimensions with a small effect. An intermediate percentage of stress (51.6) was also found in all drivers of the transport company.

Keywords: Drivers, psychosocial risks and work stress

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y las mejoras de las estrategias de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), son una realidad de escala mundial en el cual se logra examinar y determinar los peligros más convenientes y/o dañinos para la salud de todos los empleados del área de transporte durante la jornada laboral, ya que están expuestos a constantes factores de riesgos psicosociales como son los malos tratos, ruidos, vibraciones, malas posiciones, agravios, exposición a cambios continuos de temperatura y por la entrada y salida de pasajeros. (OIT, 2013).

El estrés normalmente perjudica al sistema nervioso autónomo, que es el encargado de controlar las acciones que no tienen voluntad en el cuerpo. Asimismo, algunas investigaciones prueban que el estrés contribuye a la aparición de enfermedades cardíacas, o depresión como también el exceso de peso, uno de los países incluidos en esta investigación es Estados Unidos donde se revela que más del 40% de una población de 800.000 pobladores sufren de estrés, según la American Psychiatric Association (APA, 2017).

La violencia, el acoso y el estrés laboral forman parte de los factores psicosociales que afecta a los conductores. En este ámbito se refiere que, actualmente a nivel mundial, comprenden el 30 y 40% de conductores indican que su trabajo es excepcionalmente estresante. Y el 40% de la población refiere que es debido al estrés (OIT, 2016).

La OMS y la OIT realizaron una publicación con respecto a los accidentes cerebrovasculares y cardiopatías producidas por exposiciones a extensas horas de trabajo (750,000 muertes), y que predomina más en los hombres (72%). Este análisis comprende desde el año 2000 al 2016, en 194 países a nivel mundial, da como resultado que la población al realizar elevadas horas de trabajo al día y trabajar más de 55 horas a la semana produce un 35% de daños fisiológicos en la persona y que el 17% corre el riesgo de fallecer por esta causa. Estableciendo que el primer factor de riesgo son las jornadas extensas laborales (ONU, 2021).

En Europa se menciona que los riesgos psicosociales vienen a ser una parte de las enfermedades y accidentes laborales con un porcentaje del 17%, mientras



que, en la ciudad de México, un estudio que se ha realizado específicamente al personal de salud siendo los de enfermería, el 47,5% se señalan que se encuentran expuestos a sufrir estos percances en el lugar de trabajo, además el 33% se basa en el agotamiento emocional que está relacionado con un elevado nivel de estrés (Mansilla, 2012).

En Colombia, según el trabajo de investigación que se realizó mediante una encuesta nacional realizada para evaluar las condiciones de empleo por parte del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. La población estudiada fue de 423 conductores de mototaxis elegidos por muestreo aleatorio, los resultados de la investigación fueron que el 74,7% (316) manifiestan que al estar expuestos al ruido en su trabajo afecta su salud, un 18,2% (77) afirmaron confiadamente estar expuestos a altos niveles de ruido, mientras que los demás manifestaron tener dolores físicos y afecciones, el 65,2% (276) indican tener dolor de espalda, un 34% (144) señalan tener dolor de cuello, en cuanto a enfermedades de la piel padecen un 25,5% (108), se concluyen que la actividad del mototaxismo afecta la salud de los conductores, siendo estas particularidades pertenecientes a los riesgos psicosociales, que afecta a los conductores de este tipo de vehículo que es el mototaxi. (Avila et al., 2013).

En el Perú, el 33% de los ciudadanos sintieron que el grado de estrés al que estuvieron expuestos incrementó y que lo más influyente de estos factores fueron sus recursos financieros personales (47%), en el trabajo (61%) y con los pasajeros (51%). (Castro, 2016).

Chunga et al., (2020), investigaron sobre conductores taxistas de Trujillo con el fin de hallar si el estrés laboral presenta una relación con el síndrome de burnout. Siendo esta muestra conformada por 50 transportistas y los materiales que utilizaron fue el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Evaluación del Estrés. En conclusión, se descubrieron que en el caso alto de estrés en 72% con elevado cansancio emocional; como también el 66% siendo este un alto grado de inmorales; y por último un nivel de 44% una eficacia media en la labor del trabajo.

A nivel departamental, según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), y por el VI Censo Nacional de Comisarias, Puno registra con 63,0% con el mayor porcentaje de accidentes de tránsito causados por

el exceso de velocidad, siendo estos conductores expuestos a factores producidos por el estrés y los cuales son causantes de accidentes de tránsito, ya que Puno ocupa el primer lugar en este tipo de accidentes y fue el segundo departamento que tuvo como saldo la mayor cantidad de accidentes mortales después de Lima, situándose dentro de los 6 primeros departamentos donde más accidentes de tránsito ocurre, con el segmento de edad afectado entre los 15 y 44 años de edad. (INEI, 2017).

El problema que promueve en efectuar este estudio es conocer ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transportes, Juliaca, 2021?

Mediante la justificación del actual trabajo de estudio está centrado con una importante significancia teórica al proporcionar el tema de información sobre ambas variables con un estudio disminuido en su investigación, siendo provechoso para futuras indagaciones; en esta información mediante la cual se podrá sustentar el valor y la exigencia de crear, estructurar y aplicar los programas que promuevan un instructivo en la protección de la salud por medio de prevención y promoción, sobre todo en una comuna poco apreciada, como son los mototaxistas, para que afronten el estrés laboral y esto que no repercuta en más riesgos psicosociales.

En el caso del nivel metodológico, se podrá valer como una referencia de estudio futuro los cuales están facilitando la adquisición de información en el cual se reflejan las características psicométricas para ambas variables con la intención de evitar algún tipo de riesgo psicosocial no solo está previniendo los incidentes laborales y sus enfermedades relacionadas al trabajo, sino que también está en la capacidad de reconocer el importante nivel de satisfacción en el ámbito laboral y que estos puedan afectar el bienestar de los empleados del volante, ya sean físicas o psicológicas.

También se mostrará un valor social, ya que se orienta hacia los conductores del área de transporte, permitiéndoles obtener un beneficio siendo este una mejora en su calidad profesional y de vida, influyendo en los resultados de su trabajo como también en su rendimiento y su importante actividad económica.

Para terminar en lo práctico, a partir de los resultados obtenidos, se identificarán en los diversos niveles laborales relacionados con la conducción con

respecto a ambas variables y de esa manera realizar programas que ayuden a prevenir y a promocionar la salud en referencia a los temas tratados, para la participación en estos programas de ayuda y así disminuir el problema que los aqueja.

Por ende, el actual estudio considera como finalidad general de estudio es: establecer la relación, a modo de correlación, entre estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.

Siendo los objetivos específicos planteados primeramente son el determinar la relación, a modo de correlación, entre estrés laboral y las dimensiones de riesgos psicosociales expresados en las exigencias, el apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo-familia, control laboral, compensaciones de trabajo y capital social; luego está en determinar la relación, a modo de correlación, entre riesgos psicosociales con las dimensiones de estrés laboral expresados en el clima, la estructura y el territorio organizacional, la tecnología, influencia de un líder, el respaldo grupal y falta de cohesión; también tenemos, en describir el estrés laboral de manera general y por dimensiones expresados en clima, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, respaldo grupal y falta de cohesión; posteriormente, el comparar estrés laboral de manera general según la sexualidad y el grupo etario y finalizando, está en comparar riesgos psicosociales de manera general según la sexualidad y el grupo etario en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.

Por consiguiente, se expresa la hipótesis general en: la relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales es directa y significativa, en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021. Asimismo, en primer lugar, tiene como hipótesis específica la relación entre estrés laboral con las dimensiones de riesgos psicosociales expresados en exigencias, apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo-familia, control laboral, compensaciones laborales y capital social, es directa y significativa; y luego está la relación entre riesgos psicosociales con las dimensiones de estrés laboral expresados en clima, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, respaldo grupal y falta de cohesión, es directa y significativa en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante las investigaciones internacionales se consideró a Arbeláez & Useche (2013), efectuaron una investigación en Bogotá (Colombia) de tipo descriptivo, en el cual pretendían precisar el grado de estrés en la labor del conductor de transporte del sector público y su accidentabilidad vial. Tuvo como población a 121 trabajadores del área de transporte. Las pruebas utilizadas son el JCQ (Job Content Questionnaire) y el MDSI (Multidimensional Driving Style Inventory). Como consecuencia se obtuvieron que la práctica de conducción ansiosa se manifiesta en la presión y alarma al momento de manejar un vehículo.

Ávila, et al. (2013), desarrollaron un estudio descriptivo en su investigación el cual tuvo como finalidad principal el determinar el estado de salud y trabajo que se encuentran las personas dedicadas a conducir mototaxi en Colombia. El instrumento que utilizaron fue una encuesta socio-demográfica adaptada de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. La población de estudio fue de 423 conductores de mototaxis elegidos por muestreo aleatorio de conglomerados; fue que el 74,7% manifiestan que el estar expuestos al ruido en su trabajo afecta su salud, un 18,2% afirmó estar expuesto a altos niveles de ruido, mientras que los demás manifestaron tener dolores físicos y afecciones; un 65,2% indica tener dolor de espalda, un 34% señala tener dolor de cuello, en cuanto a enfermedades de la piel padecen un 25,5%, y se concluye que la actividad del mototaxismo afecta la salud de los trabajadores que laboran como conductores de este tipo de vehículo.

Vera (2014), llevo a cabo una investigación de tipo descriptivo, en lo cual averiguo al reconocer los grados de estrés en los taxistas de una empresa, en España. La muestra se realizó con 100 taxistas, la prueba que se uso fue la escala de estrés laboral de OIT – OMS. Consiguieron como consecuencia del 85% de los conductores mostraron un grado medio de estrés laboral, dedujeron que desde esta indagación se deben realizar actividades preventivas de la variable.

De igual modo Ramirez et al. (2015), en su estudio realizado en Bogotá. Esta investigación es de tipo cuantitativo descriptivo, en el que dispone como finalidad reconocer factores de exposición de riesgos psicosociales en conductores dentro

de una asociación de transportistas y tuvo como población a 140 trabajadores de la conducción, la cual tuvo como participación a todo el personal en el uso del cuestionario CoPsoQ/ISTAS21 versión media; en consecuencia, fue que el apoyo social se encuentra dentro de la empresa, el 65,4% sobresalen en horario de trabajo de 40 horas semanales decretadas por el estado.

Tenemos a Güilgüiruca, et al. (2015) en Chile, el cual fue de estudio descriptivo en la que tomaron como muestra a 292 operarios, con el objetivo de establecer una relación entre estrés percibido y riesgos psicosociales laborales en el personal trabajador de una compañía, entre las edades de 40 y 60 años, al que efectuaron el uso de la escala de estrés percibido y el cuestionario de ISTAS21, donde se encontró el resultado de confiabilidad de 0,843 y 0,769, con respecto a los riesgos psicosociales, una de las dimensiones el cual fue el de doble presencia mostró un porcentaje elevado de 44%, además mostraron correlaciones directas y estadísticamente significativas entre ambas variables, sobresaliendo la dimensión de exigencias psicológicas y soporte con un valor de  $r=0,360$ ;  $r=0,356$ , encontrándose diferencias en el que la dimensión de doble presencia con un valor de  $p=0,022$ , existiendo en las mujeres un valor elevado las cuales son las más afectadas.

Torres (2016), quien efectuó una investigación de tipo de correlacional en el que investigó una correlación por medio de conductas agresivas y estrés laboral en conductores de una compañía de transporte pública. Al cual uso como población a 80 conductores de la Cooperativa de Ecuador. El instrumento que empleo fue el cuestionario de conductas agresivas y la escala de apreciación del estrés, se consiguió por consecuencia entre las dos variables que, si tienen correlación, igualmente entre factores más relacionados se encuentran los problemas dentro del área familiar, personal y el factor económico.

Con respecto a las investigaciones de nivel nacional se tiene por estudio el de Pando, et al. (2019), quienes realizaron un estudio de corte transversal descriptiva, con el propósito de establecer el nivel de riesgo psicosocial de distintos factores para diferentes tipos de estrés, al cual obtuvo una población de 542 peruanos emprendedores de las edades de 18 y 66 años, para lo cual se utilizó el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Silva, 2006), también el

cuestionario del Ministerio de Salud y la Protección Social de Colombia (Loaiza & Aura, 2017). Conforme a los datos que se obtuvieron, existe un porcentaje predominante con el 56,1% que demuestra síntomas físicos provocados por el estrés, precisamente como en el causante y las peculiaridades de la tarea con 73,4%, en relación a los componentes de exposición al riesgo se analizó el factor de exigencias laborales con un porcentaje de 86,1%, como también en el factor psicosocial del cargo laboral y desarrollo profesional (8,92;  $p=0,000$ ) se encuentra como un factor de peligro para los síntomas del comportamiento estresante, del mismo modo esto afecta a los síntomas intelectuales del estrés (10,24;  $p=0,000$ ), se observa que los factores psicosociales no son un riesgo para las reacciones emocionales y el comportamiento estresante, excepto el único caso ya dicho, y los otros factores psicosociales salieron riesgosos para las partes fisiológicas del e intelectuales de los niveles estresantes.

Díaz (2017), el tipo de investigación fue de tipo básico con enfoque cuantitativo y diseño correlacional, el cual se dispuso como finalidad el de establecer la relación entre los factores de estrés laboral y riesgo psicosocial, en un centro de salud mental; que abarcó una población de 77 enfermeras en Lima, se usó el Cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial (ISTAS21) y el cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS). Entre el desenlace que se descubrió fue un porcentaje de 42,9% presentando un grado elevado de riesgo psicosocial, en comparación con el estrés con 54,5% con grado medio, también se encontró una correlación positiva ( $r=0,63$ ) entre el de agotamiento emocional y los factores de riesgo psicosocial, como también de realización personal y los factores de riesgo psicosocial con una correlación ( $r=0,527$ ) y la dimensión de despersonalización ( $r=0,519$ ), se notó que existe correlación entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales con un nivel de  $r=0,715$ .

Cáceres (2017), efectuó una investigación de tipo correlacional del cual estableció la relación entre habilidades sociales y estrés laboral. Se conformó por una muestra de 200 transportistas, los materiales usados fueron, el cuestionario de estrés laboral de choferes de Sandy y la lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. Los datos conseguidos fueron que existe un vínculo altamente significativo e inversa ( $\rho=-,181$ ) entre las habilidades sociales y el estrés laboral,

por otra parte, el 6% de los conductores tuvo un resultado de un estándar pequeño de estrés, el 35.5% un estándar promedio y el 58.5% un estándar elevado.

Chunga et al. (2020), en esta investigación se tuvo un estudio analítico transversal del burnout y el estrés, por lo que se dispuso como finalidad establecer una relación entre estrés laboral y síndrome de burnout en conductores de Trujillo; se tomó una población de 50 taxistas, entre 27 a 74 años de edad, en la que usaron la encuesta como técnica. En caso del estrés laboral esta medición se realizó por medio del cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión de Villalobos (2010), y para el Síndrome de Burnout fue mediante el “Cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey”. La prueba de Pearson y la chi cuadrado, según el resultado hallaron que se presenta el 72% de grado alto de estrés, un 16% de grado medio y 12% bajo de estrés en transportistas que laboran por más de 8 horas diarias, en tanto, un 70% que obtuvo el síndrome de burnout con un alto nivel y por consiguiente se acaba determinando que si hay relación significativa entre el síndrome de burnout y estrés laboral en taxistas y siendo las causales más frecuentes del desgaste emocional en conductores jóvenes que se manifiestan por mucha duración al trajín de la conducción.

Continuando con la teoría relacionada a la investigación sobre el Estrés laboral, en donde se hace referencia a Hans Selye (1935) al que se considera padre en el estudio del estrés (o síndrome general de adaptación), conceptualizo al estrés en la OMS (1956), como un indicador no específico del organismo a cualquier solicitud de la parte externa y que también se produce mediante el estado de un síndrome específico o no, incorporándose dentro de un sistema fisiológico, mediante la incapacidad de afrontar diversas situaciones exigentes. Está formada por tres distintas fases, la primera es de alarma, que aparece una amenaza provocando una respuesta de peligro, lo cual inicia formando un proceso fisiológico; la segunda es de resistencia, intenta adaptarse a la presencia de amenazas y la tercera es de agotamiento, al estar continuamente expuesto al estrés al no afrontar esta situación de peligro (Martinez, 2017).

La teoría que más se relaciona con el estrés es el modelo Orientado a la Dirección (Matteson & Ivancevich, 1987), destacan 6 elementos dentro de los cuales están los estresores, del sistema de recompensa, los que se incorporan no

sólo factores de la organización (control organizacional y estructura, liderazgo, método de recursos humanos y de intrínsecos del puesto), como también la parte externa de la organización (inconvenientes legales, problemas económicos, vínculos familiares, etc.); estos problemas estresantes incurren sobre la captación cognitiva de la posición que se encuentra el trabajador; a la vez, alcanza referente a los efectos fisiológicos, mentales y de comportamiento sobre los resultados, como los mencionados al bienestar del empleado y su labor dentro de la institución. Las desigualdades personales son apreciadas como variables de adaptación quienes repercuten en el vínculo con los demás compañeros a través de los factores estresantes como los resultados, la apreciación-percepción cognitiva y por medio las consecuencias.

El estrés surge de la palabra griega *stringere*, tiene una significación de “provocar tensión” y este término se empleó inicialmente en el siglo XIV y desde aquella ocasión se utilizó en distintos enunciados como en el inglés *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse*.

Cannon (1932), plantea el término de homeostasia (del griego *statis*, posición y *homoios*, similar), que denominan el proceso fisiológico coordinado las cuales ayudan a mantener firme el medio interno por mecanismos de fisiología. En el año de 1939, toma el término *stress*, y describe el nivel crítico de estrés, los cuales detalla como a aquellos que producen debilidad en los mecanismos homeostáticos de una persona.

La organización británica Health and Safety Commission (HSC) en 1999, definió el estrés como: una reacción a presiones excesivas con las que las personas se enfrentan. National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) también en 1999, definió al estrés laboral como la respuesta perjudicial, física y emocional que se inician en el momento de las obligaciones laborales, al interferir en las aptitudes, los medios o exigencias del trabajador. Una salud dañada o un mal trauma puede ser provocado en el trabajo (NIOSH, 1999).

De este modo, el estrés laboral es una de las reacciones ante presiones y demandas de la función laboral, siendo estas no ajustables a los conocimientos y aptitudes del personal, y estas prueban el talento que uno tiene para sobrellevar las exigencias laborales. La producción del estrés puede incrementarse y ser diversa,



puesto que el trabajador se da cuenta de que no recibe la ayuda que necesita de su colega o del superior a cargo, y que está demasiado cohibido en su trabajo o como él quisiera afrontar las distintas exigencias (OMS, 2004).

El estrés en los trabajadores del volante, son manifestaciones que se presentan en su vida cotidiana debido a la congestión vehicular, los conflictos con otros conductores e incluso con los pasajeros, la contaminación sonora, en el cual están propensos a hacer frente por las distintas situaciones que reducen el bienestar y su calidad de vida (Gonzales et al., 2013).

El estrés para la OIT (2016), es una reacción emocional o física que genera un agravio, siendo el efecto de un desequilibrio que se produce entre las demandas que comprende y las facultades de la persona al cual pueda contestar a distintas demandas. Se determina que el estrés es perjudicial para las capacidades que pueda hacer frente la persona por las distintas exigencias que se presentan.

Se debe considerar que este problema tiene múltiples relaciones con diversas circunstancias que sobrellevan a presentar estrés, se refieren a las dimensiones que toma en consideración la OIT (2013), las cuales son: es la estructura organizacional así mismo otra dimensión es el clima organizacional, la influencia en el trabajo en equipo, la siguiente dimensión es tecnología, el territorio organizacional, además, también respaldo grupal, así como los intereses e información de las funciones a realizar, falta de cohesión y la influencia de líder.

Según la teoría relacionada al tema de riesgo psicosocial, cuenta con una definición referente a una situación según sea la posición del o los trabajadores, como también la circunstancia de la estructura. La OIT, lo define como interrelacionar el trabajo, las situaciones de organización y gestión; también las productividades del trabajador, su posición personal, su cultura y sus necesidades ya sea lejos del lugar de labores o según las condiciones ambientales en las que uno se encuentre para cumplir las necesidades y sus funciones. (OIT, 1984).

Del mismo modo Gil (2012), analizó que los riesgos psicosociales en las últimas décadas se han incrementado, debido a los nuevos procesos laborales y la innovación empresarial por los cambios sociodemográficos, político y tecnológico, llegando a afectar en su mayor grado: siendo el principal factor las inversiones en tecnología que las empresas invierten para crecer económicamente sin tener en

cuenta los riesgos físicos a los que un trabajador se expone ya sea en la parte física y mental.

Igualmente, de acuerdo a Neffa (2015), menciona en su libro en la que define que no solamente estos riesgos son producto de la tensión laboral, sino también se debe considerar al medio ambiente que existe dentro de la organización, este factor afecta de manera directa al trabajador debido a que este tiene que asistir diariamente a su centro de labores y debe de tratar con personas de su entorno, con las cuales no tiene un buen trato de además deben de trabajar en forma directa y coordinada, esta razón lleva al trabajador a falta continua en su centro de labor y en su decisión extrema renuncian a su puesto laboral para evitar tener más inconvenientes.

Se acuerdo con la Sociedad Peruana de Salud Ocupacional, indica que estos riesgos psicosociales se generan por distintos factores laborales. Al generarse estos tienen una repercusión en la salud, mediante diversos mecanismos ya sean psicológicos o fisiológicos. El hecho de que existan en el área laboral altera la salud y su entorno en la realización del trabajo y las relaciones con el vínculo familiar (SOPESO, 2016).

A partir de las investigaciones de Canon y Selye publicados hace 80 años, se han planteado distintas guías explicativas de la conexión entre factores de riesgo psicosocial y estrés, nombrado como demanda - control - apoyo social y desequilibrio esfuerzo – compensación. Mientras el modelo de Karasek evalúa las singularidades específicas de la posición y el grado de control sobre las tareas laborales; el modelo de Siegrist reporta información adicional sobre una variedad de particularidades del trabajador como el impulso que debe desarrollar para acabar sus labores, la retribución que recibe y la intervención que realiza para la empresa. (Moncada, et al., 2014)

Tenemos el modelo teórico Demanda - Control - Apoyo Social (Karasek & Theorell, 1990). El cual considera tres características; el primero es la demanda laboral (exigencias psicológicas), que hace referencia a la presión de tiempo, cantidad o rapidez, a cuánto se trabaja, a la atención, a las interrupciones, a las órdenes de ambigüedad y al acto de depender de la celeridad de los demás trabajadores; luego está las demandas de trabajo (control); tiene dos componentes:

el desarrollo de habilidades y la autonomía , el primero trata de las posibilidades que tiene el trabajador de las elecciones vinculadas con su labor, disponer de su particular destreza frente a las demandas impuestas, el nivel de instrucción e intervención que expone al instante de la elección en condiciones que perjudiquen su labor, el segundo hace mención al nivel en que la tarea faculta a la persona a mejorar sus habilidades como el aprendizaje, exponiendo sus capacidades (creatividad), trabajo variado; como último está el apoyo social, con referencia al ambiente del trabajo, y en relación entre superiores y compañeros, son dos componentes en términos cuantitativos por medio de los vínculos sociales y el grado de soporte en relación del trabajo. La última extensión fue agregada al modelo principal por Johnson en 1986, esta dimensión contribuye con el incremento de habilidades para hacer frente a una posición agobiante como un atenuante.

Los autores Johnson & Hall (1986), incluyeron como la tercera dimensión al apoyo social, del presente modelo (demanda - control - apoyo social) quien participa con doble impacto: el bajo apoyo social, establece un agente de riesgo autónomo, así mismo, disponer el cambio del resultado de la tensión alta, que elevaría la posición del apoyo social bajo. Esta dimensión tiene dos componentes las cuales son: los vínculos sociales que la labor compromete en términos cuantitativos y también se encuentra el nivel de apoyo. Este modelo implanta cuatro agrupaciones ocupacionales: pasivas (baja demanda, bajo control), las activas (alta demanda, alto control), de alta tensión (o strain: alta demanda, bajo control) y de baja tensión, (baja demanda, alto control). Esta forma demuestra el doble resultado del apoyo social dentro del lugar de trabajo, que por ende afecta de forma negativa a la salud del trabajador caracterizándose en la mezcla de elevada tensión y apoyo social disminuida (iso-strain). Con respecto al apoyo social como también el control, son componentes influenciados por variación de la estructura del trabajo y en participaciones precavidas que varían el inicio de los riesgos psicosociales, afectando a ambas dimensiones.

También está el modelo del Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa, que se originó gracias a Johannes Siegrist (1996). Muestra al estrés laboral y sus consecuencias hacia la salud por medio del dominio de los individuos tras su concerniente porvenir en las recompensas a largo plazo, las cuales se suscitan al

existir un gran esmero y obtener una recompensa baja, que ocasiona un desgaste de autoeficacia y el respeto hacia sí mismo provocando estrés. Un alto esfuerzo puede ser: ya sea extrínseca (demandas y obligaciones) o intrínseca (recursos de afrontamiento de la persona), en el trabajo ya que se concretan cuando existe un desajuste con el trabajo que realiza el empleado (costes); también la baja recompensa que se logra (ganancias), cuando la tarea es grande y la recompensa es mínima se originan una postura de estrés, siendo este de tres tipos de estímulos como: la estima, el dinero y el control de status (ausencia de riesgo o descenso, pérdida de trabajo y seguridad laboral), que con el tiempo puede terminar formando algún tipo de enfermedad cardiovascular musculo - esquelético.

Siegrist (1996), indica que las compensaciones de largo plazo vendrán definidas primordialmente en distintas circunstancias: la estima, estudio laboral, el apoyo socialmente apropiado, el acuerdo legal, entre otros; el dominio de la condición, comprendida como un equilibrio en el trabajo, la expectativa de la jornada, etc.; y también se encuentra el sueldo. Este tipo de modelo engloba factores propios de maniobras particulares de afrontamiento, y oposición asociados en dos técnicas, el hacer frente a los efectos discordantes: el vigor, es el impulso activo que implica una elevada posibilidad de obtener un efecto positivo; la sumersión, provocando aspectos negativos frente a la reacción, que perjudicará la sensibilidad individual de la alta tensión, la cual lo elevará.

En la ciudad de México, una investigación reveló diferentes tipos de validez de ambos modelos en empleados de una maquiladora (Cedillo, 2005); de la misma manera, diferentes investigaciones latinoamericanas corroboraron la relación de ambos modelos con distintos indicadores de salud. (Juarez & Ramirez, 2005).

Entre las teorías de análisis de la interrelación entre el ambiente laboral y el trabajador que se aprecia también a la teoría de Ajuste Persona - Entorno (French et al. 1974), expresa que el estrés laboral no es provocado por el sujeto ni por el ambiente, sino que da comienzo cuando no hay algún tipo de adecuación entre ambos. Esto puede ser por las necesidades, habilidades y talentos del sujeto frente a demandas del entorno que lo envuelve. Los autores también distinguen entre la realidad objetiva y realidad subjetiva del medio laboral y entre las variantes de la persona y su entorno, a las cuales proponen 4 dimensiones: entorno subjetivo

(recursos y demandas que son percibidas por el sujeto), entorno objetivo (recursos y demandas tal y como son), persona subjetiva (habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibida por el sujeto), finalmente la persona objetiva (habilidades, aptitudes y necesidades del individuo). El desajuste se da entre el entorno objetivo y subjetivo contra la persona objetiva, como también el desajuste puede ser positivo y negativo. El modelo el mecanismo de defensa y de afrontamiento para reducir el desajuste.

Y por último tenemos el modelo vitamínico (Warr, 1987), también conocido como el modelo general de la salud mental, el autor se responsabiliza indicando que la salud psicológica es una concepción que tiene numerosas dimensiones y que es compleja, también es identifica a una variedad de hipotéticos que determinan la salud mental en su entorno, y establece el modo de determinar los influyentes en la salud, quien identifica 5 componentes: el primero es la competencia, que indica el grado en que la persona dispone sus recursos ya sean cognitivas, emocionales y psicomotoras, siendo estas convenientes para hacer frente a las presiones y exigencias que provienen del lugar de trabajo; el segundo es la pretensión, que describe la dimensión en que la persona muestra un comportamiento motivador a nuevas coyunturas y se empeña por lograr nuevos desafíos y metas; el tercero es la independencia, que mide el grado de los comportamientos combinados con la independencia en relación al grupo de trabajo con actitudes extremas que son poco adaptables; el cuarto es el bienestar psicológico, el cual se refiere a la situación sentimental o afectiva, a diferencia de los integrantes antes mencionados que se refieren a aspectos comportamentales del entorno personal; el ultimo es el funcionamiento integrado, que se refiere a la persona como un todo, incluyendo las interacciones de los otro cuatro componentes mencionados referentes a la salud mental.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Tipo de investigación:

Esta investigación fue de tipo aplicada, porque dependió de los descubrimientos o conocimientos ya sean de forma teórica para la resolución de dificultades, con la intención de brindar un bienestar social (Valderrama, 2012).

Diseño de investigación:

Se adapta a un diseño no experimental de corte transversal, y porque el recojo de los datos se realizarán en un único momento, en donde se determinará el grado de correlación entre ambas variables (Sanchez & Reyes, 2015). También es de nivel descriptivo correlacional, puesto que, especifica las propiedades y características de los grupos o algún otro suceso que se ofrezca a una evaluación, pretendiendo calcular el grado de asociación entre dos o más nociones (Hernández, et al., 2014).

#### **3.2 Variable y operacionalización:**

Variable 1: Estrés laboral.

Definición conceptual:

Es la respuesta que presenta la persona frente a las presiones y las exigencias que de ningún modo están ajustadas a su entendimiento y su nivel de capacidad para afrontar una determinada situación (OIT, 2016).

Definición operacional:

Se evaluará a través de las valoraciones de adaptación de la escala de Estrés laboral OIT-OMS. Se compone de 25 ítems, y con niveles generales: se considera bajo si es menor a 90, es intermedio a la puntuación de 91 a 117, estrés al puntaje

de 118 a 153 y promedio alto a mayores de 154. Se detalla de modo más específico en la matriz de operacionalización. (Anexo 2).

Indicadores:

Constituido por 7 dimensiones, entre ellos son: clima de organización (1, 10, 11, 20), luego estructura de organización (2, 12, 16, 24), territorio (3, 15, 22), tecnología (4, 14, 25), luego influencia de líder (5, 6, 13, 17), falta de cohesión (7, 9, 18, 21) y por último está el respaldo grupal (8, 19, 23).

Escala de medición:

Es ordinal, el cual cuenta con alternativas de respuestas tipo Likert.

Variable 2: Riesgos psicosociales

Definición conceptual:

Son considerados como aquellas acciones mutuas entre el trabajo, el medio laboral, el gusto de realizar el trabajo y la naturaleza de la agrupación, por medio de sus habilidades, necesidades, su formación y su posición individual, lejos del lugar de labores a través de los cuales estos pueden intervenir en la salud y en la productividad laboral (OIT, 1984).

Definición operacional:

Se determinará por medio de la valoración del instrumento COPSOQ/istas21. Consta de 69 ítems en cuanto a riesgos psicosociales. Incluyen 5 opciones de contestación, siendo de prevalencia y de intensidad, las cuales son para la exposición a sus dimensiones psicosociales. Los grados de exposición son: muy desfavorable (rojo) por encima del 66%, luego está el intermedio (amarillo) entre el 65 al 33% y por último la situación favorable (verde) con un 33%. Se expone de forma más minuciosa en el cuadro de matriz de operacionalización. (Anexo 2).

Indicadores:

Se encuentra compuesta por 20 dimensiones agrupadas en 6 grupos: el primero es exigencias psicológicas (cuantitativas, ritmo laboral, emocional y de ocultar emociones), el segundo es el conflicto entre trabajo familia (presencia doble), en tercer lugar está el control del trabajo (influencia, posibilidad de desarrollo y sentido laboral), el cuarto grupo es calidad de liderazgo y apoyo social (claridad y conflicto de rol, soporte de compañeros y superiores, sentimiento grupal, calidad de liderazgo y previsibilidad), el quinto grupo es compensaciones hacia el trabajo (reconocimiento, inseguridad del empleo y sus condiciones de trabajo), el sexto y último grupo es el capital social (confianza vertical y justicia).

Escala de medición:

Es ordinal, el cual cuenta con alternativas de respuestas tipo Likert.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:**

Población:

Conjunto general de personas quienes muestran una particularidad en general porque colaboran en el interior de un determinado estudio, considerando el asunto, sitio y dimensión de utilidad (Gonzales & Ramirez, 2008). Comprendido por adultos relacionados a una sociedad privada de transportistas de mototaxi, siendo toda la empresa, generando un total de 95 conductores conformado por varones y mujeres.

Criterios de inclusión:

Que sean pertenecientes a la empresa, que sean de ambos sexos, que porten una licencia de conducir perteneciente a la categoría del vehículo.

Criterios de exclusión:

Los que no aceptaron colaborar con el estudio, al no pertenecer a la empresa



y que no cuenten con el tipo de licencia correspondiente.

Muestra:

Se considera al fragmento de la colectividad seleccionada de donde se consigue el informe para realizar el estudio sobre la cual se realizará la mensuración y la exploración de ambas variables (Bernal, 2010). Está conformada por 95 conductores de la empresa. Por consiguiente, este muestrario es un método censal. Ramirez (1997), refiere que una muestra se determina que es censal en el momento en el que toda la colectividad contribuye en forma global.

Muestreo:

No se realiza muestreo puesto que se realizó una muestra censal.

Unidad de análisis:

Conductores que laboran en la empresa privada de transportes, entre ambos sexos y diferentes edades, los cuales respondieron la encuesta de forma virtual.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Técnicas:

El procedimiento realizado fue mediante la encuesta, la cual se define como una técnica mayormente empleada como un procedimiento que ayuda a la investigación y está creada como un sitio de internet, el cual permite recolectar respuestas raudamente y a un precio muy reducido, tiene como objetivo el de recopilar y elaborar los datos de ambas variables de una manera rápida y muy eficaz. (Leonardo & Natalia, 2007).

Instrumentos:

Es uno de los recursos que se usa con el fin de registrar la investigación o los datos que se tiene sobre la variable, ya que estos ayudan al investigador. (Hernández, et al., 2014).

Instrumento 1:	Estrés laboral.
Nombre	Estrés laboral organizacional OIT-OMS.
Autores	Ivancevich & Matteson (1989).
Procedencia	España.
Adaptado	Samuel Medina Aguilar, Manuel Pando Moreno y María de Lourdes Preciado Serrano.
Año:	2007.
Finalidad:	Reconocer la magnitud de estrés ocupacional en una persona y de aminorarlo, siendo fundamental para hacer mejoras en la productividad de los trabajadores, contribuyendo la cualidad y reputación de la empresa.
Administración	Individual o colectivo.
Aplicación	De 18 años a más.
Duración	Aproximadamente 20 minutos.
Dimensiones	Compuesto por 7 dimensiones (respaldo del grupo, clima de organización, tecnología, estructura y territorio organizacional, falta de cohesión e influencia de líder).

#### Reseña Histórica:

Fue elaborado en España por Ivancevich y Matteson en 1989, aplicando un método llamado Michigan. Bajo el modelo del cuestionario de Desequilibrio de la recompensa por el esfuerzo (Effort-Reward Imbalance Questionnaire). del que se ha procedido en diferente versión y de las cuales fueron traducidas inicialmente al alemán, luego al holandés, inglés y al español ya que han ido demostrando una confiabilidad que fue comprobada por medio de Alpha de Cronbach  $\alpha=0,70$  pudiendo ser más alto, y la validez factorial por los 0,90. Por tanto, es que se tuvo referencia y se desarrolló el que ahora es empleado por la OIT/OMS. Siendo adaptada a la versión en español por Medina, Preciado y Pando en el 2007, en la población mexicana.

Consigna de la aplicación:

Se le hará saber que tiene de contestar con cual nivel de frecuencia e intensidad es medio de estrés conforme a lo expuesto en los distintos ítems, con una sola respuesta.

Calificación e interpretación del instrumento:

Se comprobará según las valoraciones de la escala, las cuales cuentan con 25 ítems, los cuales se calificarán con las siguientes calificaciones: (1) nunca, (2) raras veces, (3) ocasionalmente, (4) algunas veces, (5) frecuentemente, (6) generalmente y (7) siempre. Posteriormente se realizará la suma para una puntuación directa de la escala y también para cada dimensión.

Propiedades psicométricas originales:

En México, se realizó un estudio en 254 trabajadores, en el que se obtuvo el 0,921 de confiabilidad, asimismo se evidencio con relación al AFC un  $KMO=0,915$ , un sistema de dos componentes factoriales, con una variación de 43.55%; los ítems surgieron superiores a 0,37 y de modo que ningún ítem fue retirado, también se halló una validez de 64,9 y 64,0. Los 21 ítems correspondientes a la dimensión de condiciones de organización siendo una nueva exposición, también las dimensiones de respaldo grupal, cohesión y estructura, los 4 ítems sobrantes se encuentran en la dimensión de procedimientos administrativos. Medina, Preciado y Pando (2007).

Propiedades psicométricas peruanas:

Mediante una investigación se ejecutó la adaptación instrumental en Lima, con 197 empleados del Contact Center, cuyo resultante es en el AFC un  $KMO=0,953$ , un  $\chi^2=4413,926$ , con dos dimensiones de distribución, el primero se constituye como superior y conformado por 11 ítems; secundariamente está el constituyente de equipo y estructura, siendo estos 14 ítems, constituido con un total de 64,715%, además se halló un peso factorial siendo esto mayor a 0,50 y obteniendo un 0,966 de confiabilidad del Alfa de Cronbach, y con dimensiones de

0,951 y 0,949 con el Alfa, con relación al ítem- test se demostró una correlación de 0,694 y 0,841 para la dimensión primaria y 0,697 y 0,804 para la dimensión secundaria, manifestando su habilidad discriminatoria para la medición de la variable. (Suárez, 2013).

Instrumento 2:	Riesgos Psicosociales.
Nombre	Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo COPSOQ-ISTAS21 version2.
Autores	Moncada S. Llorens C. y Andrés R. (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N. (CCOO de Catalunya) y Molinero E.
Procedencia	Dinamarca.
Año:	2014.
Aplicación	Empresas que tienen por encima de los 25 trabajadores(as).
Finalidad:	Encaminado a la localización, prevención e identificación de riesgos psicosociales.
Administración	Individual.
Duración:	Aproximadamente 20 a 45 minutos.
Dimensiones:	Cuenta con 20 dimensiones, divididos en 6 grupos (capital social, exigencia psicológica, control del trabajo, conflicto trabajo-familia, apoyo social, compensaciones de trabajo y calidad de liderazgo).

#### Reseña Histórica:

El COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), fue creado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Barcelona en el año 2000, conducido por Kristensen, se tradujo y se adaptó al español por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS) en el 2003; constituido por Moncada, Llorens y asociados, denominándolo, en función a esto el cuestionario incluso fue estandarizado y validado por la Superintendencia de Seguridad Social. La parte metódica COPSOQ de la que COPSOQ-istas21 y PSQ CAT21-COPSOQ (versión catalana), adquirió una valiosa magnitud a nivel mundial, siendo este una valiosa

herramienta de medición de riesgos psicosociales más empleados. Aprovechable por encima de las 25 lenguas, alcanza a encontrarse en un número mayor a 140 anuncios de diversas revistas académicas. Presenta una versión larga (investigación), media (de 25 a más trabajadores) y corta (de 25 a menos trabajadores).

#### Consigna de la aplicación:

Para la utilización del cuestionario se tuvo en cuenta el anonimato y la confidencialidad, para lo cual se indica que lean las preguntas y elijan solo una opción como respuesta.

#### Calificación e interpretación del instrumento:

La calificación se realizará mediante las tienen 5 opciones de contestación, una es de frecuencia (siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez y nunca) y también tienen por intensidad (en gran, en buena, en cierta, en alguna y en ninguna medida), las cuales son por la exposición a sus dimensiones, con niveles de más desfavorable (rojo) con más del 66%, luego está el intermedio (amarillo) entre el 66 al 33% y por último la situación favorable (verde) con un 33%.

#### Propiedades psicométricas originales:

Se realizó con la intención de evaluar su validez y su fiabilidad y también el de reducir la escala, para esto se incluyó técnicas descriptivas siendo estas univariadas y las bivariadas, análisis factorial y de incluir técnicas de análisis de concordancia, y entre los resultados de consistencia interna se encontraron con un valor de 0,65 a 0,92 para el alfa de Cronbach, esto para todas las escalas excepto dos escalas que mostraron valores bajos debido al número de ítems (Alvarado, et al., 2012).

#### Propiedades psicométricas peruanas:

En la investigación que se realizó del cuestionario de COPSQ-istas21 en el Perú, se halló una validez con valoración fuertemente significativa entre 0,366 y

0,886, en una distribución de seis dimensiones, por demás, con una variación acumulativa de 53,821%, en relación a la fiabilidad a través del coeficiente omega se encontró para cada componente un 0,902, 0,839, 0,856, 0,817, 0,541 y 0,541 de forma respectiva. (Chiroque, 2019).

### **3.5 Procedimiento:**

En el momento de comenzar la indagación se determinaron las variables de estudio con las que se procedería a la investigación mencionada, que emergió a causa de la realidad problemática que se encuentra dentro de la población, de tal forma se reunió información teórica como práctica en referencia al riesgo psicosocial y al estrés laboral, prosiguiendo con el procedimiento de determinar los instrumentos a usar, luego se procedió con la solicitud de la autorización pertinente a los autores para su respectiva utilización, posteriormente se procedió con la solicitud del permiso a la empresa para la ejecución de los instrumentos. Para luego proceder con el desarrollo del formulario virtual por medio del Google Forms para la obtención de los datos a investigar, en el que se muestra el consentimiento informado junto al formulario.

Después se propusieron los objetivos con sus respectivas hipótesis, procesando los datos estadísticos, con la interpretación de los resultados obtenidos y terminar con las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

Por consiguiente, se procedió a examinar la indagación adquirida, se continuo desarrollando la data por medio del software estadístico SPSS versión 25, asimismo, se desarrolló mediante la estadística descriptiva, en el cual se produjeron tableros de distribución de frecuencias, además se recurrió al análisis inferencial, así pues se precisó la normalidad de Shapiro-Wilk, de manera que la magnitud de la muestra fue de 95 trabajadores del volante, y se empleó la prueba de significancia de rho de Spearman y r de Pearson, para luego determinar si las resoluciones son paramétricas o no paramétricas con una distribución normal o lo contrario. De igual

manera establecer si ambas variables y sus dimensiones se correlacionan, como también realizar la comparación según sus variables sociodemográficas que son sexo y edad, el cual se empleó la U de Mann-Whitney y la H de Kruskal Wallis, dado a los resultados que se obtuvieron por medio de su normalidad. (Mohd & Bee, 2011).

### **3.7 Aspectos éticos:**

La American Psychological Association (APA, 2017), detalla los principios de responsabilidad y fidelidad, que el profesional inicia una cercanía con la persona a evaluar, como también es responsable con la organización en donde trabaja y aclara el rol de su oficio; otro principio es de moralidad, en que el psicólogo fomenta la honradez en diversas intervenciones en que el profesional lleva a cabo, sin cometer robos, fraudes o engaños, además deberá eludir involucrarse de forma imprudente.

Esta investigación se realizó respetando la propiedad intelectual y los principios sobre la autorización en el uso de los instrumentos hacia los autores de cada escala, también se respeta el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), dentro de las cuales están los apartados 22 y 24, los cuales indican que se tiene que respetar la normatividad de la ejecución en la investigación, como también contar con el consentimiento informado de la colectividad con el fenómeno de interés. De igual manera, la Asociación Médica Mundial (AMM) 2017, por medio de la declaración de Helsinki, menciona que se debe tomar precaución al momento de proteger la intimidad del colaborador que hace participe en la investigación, manteniendo su información personal de manera muy confidencial.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad de ambas variables con sus dimensiones.*

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	n	Sig.
Estrés Laboral	,905	95	,000
Clima organizacional	,957	95	,003
Estructura organizacional	,964	95	,010
Territorio organizacional	,966	95	,014
Tecnología	,945	95	,001
Influencia del líder	,972	95	,042
Falta de cohesión	,963	95	,009
Respaldo de grupo	,972	95	,038
Riesgos Psicosociales	,952	95	,002
Exigencias psicológicas del trabajo	,943	95	,000
Conflicto trabajo-familia	,973	95	,045
Control sobre el trabajo	,960	95	,006
Apoyo social y calidad de liderazgo	,970	95	,029
Compensaciones del trabajo	,956	95	,003
Capital social	,976	95	,072

*Nota:* sig.: significancia; n: muestra.

Se observa en la tabla 1, que se obtuvieron las pruebas de normalidad con el estadístico de Shapiro-Wilk, en donde se encontró que para la variable estrés laboral y sus dimensiones tienen una significancia menor a 0,05, probando que no se ajusta a una distribución normal ( $p < 0,05$ ); en el caso de la variable de riesgo psicosocial y sus dimensiones presentan un valor de significancia menor a 0,05 mostrando que no se ajusta a una distribución normal, excepto una de sus dimensiones que es capital social, quien presenta una significancia de  $p > 0,05$  ajustándose a una distribución normal. Por lo tanto, para ambas variables se empleará el estadístico de Spearman en su mayoría y Pearson para una de las dimensiones. Por su parte, Mohd & Bee (2011) señalan que la prueba de Shapiro-Wilk es muy eficiente para distintos modelos de distribución y tamaños de muestra.



**Tabla 2***Correlación entre estrés laboral y riesgos psicosociales.*

		Riesgos psicosociales
Estrés laboral	rho de Spearman	0,249*
	r <sup>2</sup>	0,06
	p	0,01
	n	95

*Nota:* r<sup>2</sup>: tamaño del efecto entre correlaciones. p: nivel de significancia. n: muestra.

En la tabla 2, se muestra que si existe una correlación directa y significativa ( $p < 0,01$ ) con una intensidad baja (Mondragón, 2014), entre las dos variables presentan un valor de  $\rho = 0,249$ , mostrando que, si hay un mayor nivel de estrés en el trabajo, mayor será la exposición a sufrir de riesgos psicosociales. Se puede apreciar también que el tamaño del efecto es de 0,06 entre ambas variables, indicando que la población es pequeña en el área de realización del estudio, encontrándose en su valoración de 0,10 (Cohen, 1998).

**Tabla 3***Correlación entre estrés laboral y las dimensiones de riesgo psicosocial.*

Correlaciones		Dimensiones de riesgos psicosociales					
		EP	CTF	CST	ASCL	CT	CS
Estrés Laboral	rho	0,246*	0,061	-0,266**	0,088	-0,580**	
	r						0,149
	r <sup>2</sup>	0,060		0,070		0,330	
	p	0,016	0,557	0,009	0,396	0,000	0,149
	n	95	95	95	95	95	95

*Nota:* EP: Exigencia psicológicas. CTF: Conflicto trabajo-familia. CST: Control sobre el trabajo. ASCL: Apoyo social y calidad de liderazgo. CT: Compensaciones de trabajo. CS: Capital social. rho de Spearman: coeficiente de correlación; r<sup>2</sup>: tamaño del efecto; p: significancia; n: muestra.

En la presenta tabla 3, observamos en el resultado que, si existe correlación significativa y directa con la dimensión de exigencias (0,246), y que existe correlación muy significativa e inversa con una intensidad moderada (Mondragón, 2014) entre estrés laboral y dos de las dimensiones de riesgo psicosocial, como control del trabajo (-0,266) y compensación laboral (-0,580); por consiguiente, no

presenta correlación con las demás dimensiones. También se observa el tamaño pequeño del efecto con un valor entre 0,10 y 0,30 (Cohen, 1998).

**Tabla 4**

*Correlación entre riesgo psicosocial y las dimensiones de estrés laboral.*

Correlación	Dimensiones de estrés laboral							
	CO	EO	TO	T	IL	FC	RG	
Riesgos psicosociales	rho	-0,093	-0,081	-0,235*	-0,038	-0,001	0,034	-0,304**
	r <sup>2</sup>			0,055				0,092
	p	0,369	0,433	0,022	0,711	0,994	0,745	0,003
	n	95	95	95	95	95	95	95

*Nota:* CL: Clima organizacional. EO: Estructura organizacional. TO: Territorio organizacional. T: Tecnología. IL: Influencia de líder. FC: Falta de cohesión. RG: Respaldo grupal. r: Pearson; rho de Spearman: coeficiente de correlación; r<sup>2</sup>: tamaño del efecto; p: nivel de significancia; n: muestra.

En la presenta tabla 4, observamos en el resultado que, si existe correlación significativa e inversa (Mondragón, 2014) entre la exposición a los riesgos psicosociales y algunas de las dimensiones de estrés laboral, que son la dimensión de territorio de organización (-0,235), también con el respaldo grupal (-0,304); por consiguiente, no presenta correlación con el resto de las demás dimensiones. También se observa el tamaño pequeño del efecto con un valor entre 0,10 (Cohen, 1998).

**Tabla 5***Descripción de estrés laboral de manera general y por dimensiones.*

Variable y dimensiones		Niveles				Total
		Bajo	Intermedio	Estrés	Alto	
Estrés laboral general	f	46	49	0	0	95
	%	48,4	51,6	0	0	100,0
Clima organizacional	f	7	75	13	0	95
	%	7,4	78,9	13,7	0,0	100,0
Estructura organizacional	f	10	61	22	2	95
	%	10,5	64,2	23,2	2,1	100,0
Territorio organizacional	f	35	52	8	0	95
	%	36,8	54,7	8,4	0,0	100,0
Tecnología	f	11	46	38	0	95
	%	11,6	48,4	40,0	0,0	100,0
Influencia de líder	f	13	61	21	0	95
	%	13,7	64,2	22,1	0,0	100,0
Falta de cohesión	f	6	69	18	2	95
	%	6,3	72,6	18,9	2,1	100,0
Respaldo de grupo	f	16	51	26	2	95
	%	16,8	53,7	27,4	2,1	100,0

*Nota:* f: frecuencia. %: porcentaje.

Por medio de la presente tabla 5, se observa el 51,6% que predomina el nivel intermedio de estrés en el trabajo, al igual que sus dimensiones (78,9%, 64,2%, 54,7%, 48,4%, 64,2%, 72,6% y 53,7%); y de manera general de estrés presenta un 48,4% de nivel bajo, seguido de tecnología que muestra un grado de 48,4% de nivel intermedio, siendo este el más bajo. Por otra parte, la dimensión de clima de organización, territorio, tecnología e influencia, no mostraron un grado alto de estrés obteniendo un 0,0. En este sentido, el nivel que más predomina es el nivel intermedio de estrés.

**Tabla 6***Comparación entre estrés laboral de manera general según sexo y edad.*

Variable	Categoría	n	Shapiro Wilk	Prueba estadística
Sexo	Hombre	89	p=0,000	U de Mann-Whitney p= 0,044
	Mujer	6	p=0,969	
	Total	95		
Edad	Menos de 31 años	20	0,002	H de Kruskal Wallis p=0,641
	Entre 31 y 45 años	45	0,222	
	Más de 45 años	30	0,164	
	Total	95		

Nota: n: muestra, p: significancia.

Mediante los resultados de la tabla 6, se obtuvieron los resultados entre ambas variables sociodemográficas, se puede observar que según el sexo tiene un valor de significancia de  $p=0,044$  siendo menor a 0,05 demostrando que si existen diferencias significativas entre ambas categorías y según las edades demuestran un valor de  $p=0.641$  señalando que no existen diferencias significativas en relación a la edad. Según el autor indica que, para poder realizar una comparación, el valor de la significancia debe de ser  $<0,05$ . (Juárez et al. 2002).

**Tabla 7***Comparación de riesgos psicosociales de manera general según sexo y edad.*

Variables sociodemográficas	Categoría	n	Shapiro Wilk	Prueba estadística
Sexo	Hombre	89	p=0,002	U de Mann-Whitney p= 0,052
	Mujer	6	p=0,610	
	Total	95		
Edad	Menos de 31 años	20	0,135	H de Kruskal Wallis p=0,555
	Entre 31 y 45 años	45	0,041	
	Más de 45 años	30	0,045	
	Total	95		

Nota: n: muestra, p: significancia.

En la tabla 7, se observa que se obtuvieron los resultados entre ambas variables sociodemográficas, se puede observar que según el sexo tiene un valor de significancia de  $p=0,052$  indicando que no existen diferencias significativas entre ambos sexos y según las edades con un valor de  $p=0,555$ , siendo un valor mayor a  $0,05$  demostrando que no existen diferencias significativas según la edad. Según el autor indica que, para poder realizar una comparación, el valor de la significancia debe de ser  $<0,05$ . (Juárez et al. 2002).

## V. DISCUSIÓN

Por medio de la resolución conseguida, se da respuesta a los propósitos proyectados en el estudio, que se determina como objetivo principal, establecer la relación, a modo de correlación, entre estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021. Se obtuvieron como resultado que si existe una correlación directa y significativa entre las dos variables que presentan una intensidad media débil y con un valor de  $\rho=0,249$ , refiriéndose que a mayor estrés laboral mayor será la exposición a un riesgo psicosocial en los mototaxistas. Por otra parte, este resultado es parecido a lo que se obtuvo por Cáceres (2019), determinado una relación significativa y directa de intensidad débil entre estrés laboral y riesgo psicosocial con una correlación de  $\rho=0,12$ . En cambio, en los estudios realizados por Díaz (2017), se demostró que si existe una correlación significativa de manera directa ( $\rho=0,636$ ) entre factores de riesgo psicosocial y agotamiento emocional. También en el estudio de Tacza (2020) se verifica que según los resultados ( $\rho=0,440$ ) que si tiene correlación significativa directa con una intensidad media entre las variables de agresividad y estrés laboral.

Por otro lado, dependerá de los vínculos interpersonales entre los conductores de la empresa que tengan mayor influencia ya que algunos no controlan las situaciones por las que vienen afrontando cada uno de ellos, pudiendo manifestar distintos tipos de riesgos psicosociales. Las pruebas coinciden con el modelo de demanda-control y apoyo social (Karasek & Theorell, 1990), el cual tiene relación con las situaciones laborales estresantes agravando las particularidades psicosociales del lugar de trabajo. Karasek en 1975, menciona que la demanda, psicológica se requiere en el trabajo al igual que el control están vinculados con los medios que el trabajador tiene para enfrentarse a las demandas impuestas y así desarrollar sus habilidades, capacidades y su determinación frente al ambiente de trabajo, con relación a compañeros y superiores. Se deduce que al encontrarse frente a los riesgos psicosociales y no tener los medios para afrontarlos desencadenara estrés laboral, provocando enfermedades de ámbito laboral manifestándose física y emocionalmente.

Referente a los objetivos específicos, en lo que se menciona a la correlación entre estrés laboral y las dimensiones de riesgo psicosocial se contempla que si existe correlación significativa y directa entre la dimensión de exigencias psicológicas ( $\rho=0,246$ ) con un nivel de intensidad media débil, también existe correlación muy significativa e inversa entre sus dimensiones de control del trabajo de intensidad media débil ( $\rho=-0,266$ ) y compensaciones laborales de intensidad moderada ( $\rho=-0,580$ ); no obteniendo resultados similares para su asociación, siendo el resto no significativa. De acuerdo con los resultados obtenidos fue igual a la dimensión de exigencias psicológicas ( $\rho=0,291$ ), y diferente a la dimensión de compensaciones ( $\rho=0,764$ ), obteniendo una correlación directa y significativa entre ambas dimensiones, según Cárdenas (2020).

Luego, se evidenció los resultados entre riesgos psicosociales y las dimensiones de estrés laboral, si existiendo una correlación inversa y significativa entre las dimensiones de territorio organizacional ( $r=-0,235$ ) y respaldo de grupo ( $r=-0,304$ ) y no teniendo correlación con las demás dimensiones, es decir que a mayor exposición a riesgos psicosociales en mototaxistas menor será el estrés en el trabajo mediante las condición del territorio de organización en el área de trabajo y el respaldo de equipo. Aunque existen estudios diseñados para el estrés laboral muy pocos tratan con resultados bien diseñados hacia una condición del empleo y su respaldo. Según Cárdenas (2020), en el estudio que realizó entre riesgo psicosocial y estrés laboral, encontró en sus dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo con respaldo grupal encontrando una correlación directa y significativa ( $\rho=0,913$ ), con una intensidad fuerte.

En cuanto a los distintos niveles de estrés laboral y sus dimensiones indican que el 51,6% predomina en el nivel intermedio y un grado de 48,4% de bajo estrés, y no presentando ningún porcentaje de estrés en el nivel alto; al igual que sus dimensiones clima organizacional con 78,9%, estructura de la organización con 64,2%, territorio con un 54,7%, tecnología con 48,4%, influencia con 64,2%, falta de cohesión con un 72,6% y respaldo grupal con 53,7%. En este sentido, el nivel que más predomina es el grado intermedio de estrés. En comparación con el estudio de Díaz (2017), entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral el que más predomina es el nivel medio con un 54.5% de estrés y un factor alto de 42,9%

de riesgo psicosocial. También en otro estudio Cáceres (2017), presenta un nivel alto de estrés de 74% en conductores, seguido de un 35,5% de estrés moderado y un 6% de nivel bajo en la población estudiada de habilidades sociales y estrés laboral.

En cuanto a la comparación entre estrés laboral de manera general y sus variables sociodemográficas entre sexo y edad, la resolución encontrada fue que si existen diferencias significativas entre ambos sexos ( $p= 0,044$ ) y según las edades con un valor de  $p=0,641$ , siendo un valor mayor a 0,05, indicando que no existen diferencias significativas en cuanto a la edad en la población de estudio. En otros estudios encontrados se aprecian similitudes en los resultados que obtuvo Paucar (2017), según el grupo etario se obtuvo un valor de  $p=0,393$  indicando que no existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral, en cuanto al sexo entre hombres y mujeres ( $p=0,78$ ) presenta que no existen diferencias significativas para ambos sexos.

Por consiguiente, en el contraste de las exposiciones a los riesgos psicosociales y sus variables sociodemográficas de sexo y la edad, el resultado encontrado fue que no existen diferencias significativas con respecto al sexo ( $p=0,052$ ) y según las edades con un valor de  $p=0,555$  se menciona que no existen diferencias significativas en relación a la edad entre los conductores de mototaxi. En resultados similares se encontró a Paucar (2017), de que no existen diferencias significativas para sus factores de riesgo psicosocial ( $p=0,246$ ) entre ambos sexos y según las edades se obtuvo el valor de  $p=0,337$  indicando que no existen diferencias significativas para ambas variables sociodemográficas.

En referencia a las limitaciones de estudio fue la dificultad para acceder de forma directa con la población frente a las adversidades que se está pasando hoy en día, frente al poco conocimiento tecnológico, informático y de comunicación (tic), también a la poca información que se presenta en el ámbito nacional y local entre ambas variables de investigación.



## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: En general se halló que, a mayores evidencias de estrés mayores son las exposiciones a riesgos psicosociales que pueden conllevarlo a exposición de daños físicos y emocionales que perjudiquen su bienestar y su seguridad laboral.

SEGUNDA: Los mototaxistas que presentan mayor estrés en el trabajo, menores son sus capacidades para distribuir y organizar su tarea laboral cotidiana.

TERCERA: Los conductores que muestran una evidente exposición a riesgos psicosociales, dado que no cuentan con las condiciones adecuadas para su desenvolvimiento y apoyo correspondiente, tienden a presentar menor rendimiento laboral.

CUARTA: Están presentes los niveles intermedios de estrés en distintos ámbitos de realización del trabajo y también son propensos a desarrollar un nivel alto de estrés, teniendo mayores problemas en las estrategias organizativas y el manejo adecuado de las políticas de la empresa y la colaboración en equipo.

QUINTA: Las mujeres son más propensas a sufrir de estrés por la doble actividad que realizan, al cumplir las responsabilidades del hogar y el trabajo, a diferencia de los hombres, que presentan estrés en el área laboral, mientras que en el caso del grupo etario son de manera igualitaria.

SEXTA: Los niveles de exposición a los riesgos psicosociales se presentan de forma similar tanto en hombres como en mujeres y, de igual forma según la edad en el área laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Continuar relacionando con similares variables con idénticas unidades de análisis, con mayor número del tamaño de la muestra ya que no existen certezas mayores sobre estudios parecidos, con el motivo de ofrecer contribución e interés en el estudio.

SEGUNDA: Efectuar investigaciones con las mismas variables en distintos lugares para poder conseguir información más extensa, debido a que existen pocas investigaciones sobre el tema de estudio.

TERCERA: Se recomienda utilizar los mismos instrumentos para así contrastar los resultados conseguidos.

CUARTA: Se sugiere emplear los resultados que se obtuvieron con el fin de que se puedan desarrollar programas de intervención sobre los riesgos psicosociales y estos que estén dirigidos a trabajadores del área de transporte con la finalidad de eludir riesgos provocados a la salud y seguridad laboral.

## REFERENCIAS

- Alvarado, R., Perez, J., Saavedra, N., Fuente, C., Alarcon, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales el ambiente laboral de Chile. *Revista Medica Chile*, 140, 1154-1163. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012000900008&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012000900008&script=sci_arttext)
- American Psychological Association. APA (1 de marzo de 2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct [Principios éticos de los psicólogos y código de conducta]*. Obtenido de <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- American Psychological Association (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Author.
- Arbeláez, J., & Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad*. Colombia. Obtenido de <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10684/Arbel%C3%A1ez%20V%C3%A9lez,%20Juliana%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asociación Médica Mundial. (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Acta Bioethica*, 6(2), 1-9. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Avila, I., Palomino, H., & Galarza, B. (2013). *Condiciones de trabajo y salud de mototaxistas*. Cartagena - Colombia: Salu Uninorte.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación (3ªed.).
- Cáceres, K. (2017). *Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017 (Tesis de pregrado)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cannon, W. (1932 ). *The wisdom of the body*. . New York: Norton: New York, W.W.

Norton & Company, Inc.

Cardenas, J. (2020). *Riesgos psicosociales y estres laboral en suboficiales del escuadron de emergencia norte de la policia nacional del Peru*. Lima: Repositorio UCV.

Castro, A. (5 de setiembre de 2016). *Regus: El 33% de peruanos se siente más estresado el último año*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/regus-33-peruanos-siente-estresado-ano-19677-noticia/>

Cedillo, L. (2005). *Estudio de los factores psicosociales laborales entre trabajadores de la industria maquiladora de exportación*. Mexico: FES Iztacala, UNAM.

Chiroque, A. (2019). *Evidencia de los Procesos Psicométricos del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empleados del Sector Privado del Distrito Veintiséis de Octubre en la Ciudad de Piura: Copsoq istas21 - Versión Media*. Lima: (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodriguez, D., & Morillo, A. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Medica Vallejana*, Vol 9 N° 1 (13-17).

Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2.<sup>a</sup> ed.). Erlbaum Hillsdale. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética profesional del Psicólogo peruano*. [http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo\\_de\\_etica\\_del\\_cpsp.pdf](http://www.cpsp.pe/aadmin/contenidos/marcolegal/codigo_de_etica_del_cpsp.pdf)

Diaz, A. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-HideyoNoguchi*. Arequipa : (Tesis Magister) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

French, J., Rogers, W., & Cobb, S. (1974). *Adjustment as person-environment fit*. En G. V. Goelho, D. A y J. E. Adams (Eds.). *Coping and Adaption*.

NuevaYork: Bantam Books.

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, Vol 29 N° 2.

Gonzales, M., Hernandez, R., Reducindo, M., Cortés, P., Vega, R., & Jaimes, F. (2 de Marzo de 2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *PEPSIC periodicos electronicos en psicología*, pág. Vol 10 n° 1. Obtenido de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-448x2013000100008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008)

Gonzales, R., & Ramirez, F. (2008). *Aspectos basicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación (Tesis de Pregrado)*. Cumaná: Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.

Güilgüiruca, M., Góngora, R., & Cristobal, M. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*. Chile: Med Segur Trab, 61(238), 57-67.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *IV Censo Nacional de Comisarias 2017 Resultados Definitivos*. Lima - Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018-06284. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1528/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1528/libro.pdf)

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. NIOSH. (1999). *Stress... at work. Centers for disease control and prevention*. DHHS (NIOSH). Publications N° 99-101. Obtenido de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>.

Ivancevich, J. (1998). *Gestion de recursos Humanos. Universidad de Cornell*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Human\\_Resource\\_Management.html?id=w0hYAAAAYAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Human_Resource_Management.html?id=w0hYAAAAYAAJ&redir_esc=y)

Johnson, J., & Hall, E. (1986). *Modelo demanda – control – apoyo social de*

- Karasek. Madrid, España: IMF Business School.
- Juárez, F., Villatoro, J. y López, E. (2002). *Apuntes de la estadística inferencial*. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente ediciones.
- Juarez, A., & Ramirez, J. (2005). Estrés psicosocial del trabajo: dónde y quiénes estamos en México. *FES Iztacala, UNAM*, p. 81-117.
- Karasek, R., & Theorell, t. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, USA: Basic Book.
- Leonardo, R., & Natalia, O. (2007). *La encuesta mediante internet como alternativa metodologica. VII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España: Salud y Medicina.
- Martinez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional*. Guadalajara - Mexico: Departamento de salud pública, centro universitario de ciencias de la salud (Universidad de Guadalajara).
- Mohd, N., & Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2 (1).
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2014). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud.
- Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de*

*intervención en fisioterapia*. Obtenido de *Movimiento científico*, 8, 98–104.:  
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5156978.pdf>

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET. Obtenido de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (2021). *Riesgos de trabajo ocasionan la muerte de 2 millones de personas al año: OIT/OMS*. Mexico. Obtenido de <https://www.onu.org.mx/riesgos-de-trabajo-ocasionan-la-muerte-de-2-millones-de-personas-al-ano-oit-oms/>

Organización Internacional del Trabajo. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, vol 30 N° 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Boletín Internacional de Investigación Sindical*. Ginebra. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estres en el Trabajo: un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo*. Ginebra, Suiza. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (4 de junio de 2013). *Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: las mejores prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)

- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Protección de la Salud de los Trabajadores n° 3*. Reino Unido: Catalogación por la Biblioteca de la OMS. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Pando, M., Gascón, S., Varillas, W., & Aranda, C. (20 de marzo de 2019). *Exposición a factores psicociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos*. Obtenido de Revista Ciencia UNEMI 12(29), 1-8.: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712/688>
- Paucar, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos*. Lima: Repositorio UCV.
- Ramirez, A. (1997). Metodología de la Información. [Documento en línea]. Recuperado el 13 de junio del 2011. Obtenido de <http://www.slideshare.net/oladys/anlisis-de-un-informe-de-investigacin>
- Ramirez, G., Gomez, M., & Rubio, V. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio público especial de pasajeros de colviajes S.A.* Bogota: Universidad Piloto de Colombia.
- Ruiz, C. (2018). *Estrés laboral en personal asistencia de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali*. Colombia. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
- Ruiz, C. (2002). *Programa interinstitucional doctorado en educación*. Obtenido de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2015). Manual de terminos de investigacion cientifica, tecnologica y humanistica. *Business Support Aneth*, (5° edición).
- Seguridad y Salud en el Trabajo. (2019). *Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Agencia Peruana de Cooperacion Internacional-APCI*. Reformulado. Obtenido de <http://portal.apci.gob.pe/gestion/Attach/RecursosHumanos/2019/Plan%20Anual%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%202019%20reformulado.pdf>



- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo / baja recompensa. *APA PsycNet*.
- Sociedad Peruana de Salud Ocupacional. SOPESO. (2016). *Enfoque para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores Municipales*. Lima, Perú. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436375/3.\\_Presentacion\\_Dr\\_Cano\\_Vigilancia\\_trabajadores\\_municipales.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/436375/3._Presentacion_Dr_Cano_Vigilancia_trabajadores_municipales.pdf)
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center. Lima. *Revista PsiqueMag*. Obtenido de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>
- Tacza, B. (2020). *Estrés laboral y agresividad en obreros de una empresa constructora de la Provincia de Huancayo*. (Tesis de pregrado). Huancayo. Repositorio UCV.
- Torres, J. (2016). *Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad De Ambato (Tesis de pregrado)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Valderrama, S. (2012). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vera, A. (2014). *Niveles de estrés identificados en los profesionales del volante de la compañía de taxi ejecutivo Amigoscar S.A. de la ciudad de Manta (tesis doctoral)*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*, Oxford, Clarendon Press (1996). «Employee Well-being» en WARR P.B. (ed). 224-253.
- Whitelegg, J. (1995). *Health of professional drivers (A Report for Transport & General Workers Union)*. Eco-Lógica Ltd. Recuperado de <http://www.ecologica.co.uk/pdf/HealthProDrivers.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia:

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			Método
			Variable 1: Estrés Laboral			
General	General	General	Instrumento	Dimensiones	Ítems	Tipo y diseño
¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y los riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021?	Determinar la relación, a modo de correlación, entre estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.	La relación entre estrés laboral y riesgos psicosociales es directa y significativa, en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.	Escala de estrés laboral organizacional OIT/OMS	Clima Organizacional. Estructura. Territorio Organizacional. Tecnología. Influencia del Líder. Respaldo de Grupo. Falta de Cohesión.	1, 10, 11, 20 2, 12, 16, 24 3, 15, 22 4, 14, 25 5, 6, 13, 17 7, 9, 18, 21 8, 19, 23	Aplicado. No experimental y transversal.
			Variable 2: Riesgos Psicosociales			Población, muestra y muestreo.
	Específicos	Específicos	Instrumento	Dimensiones	Ítems	
	1. Determinar la relación, a modo de correlación, entre estrés laboral con las dimensiones de riesgos psicosociales expresados en exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, compensaciones de trabajo y capital social.	H1. La relación entre estrés laboral con las dimensiones de riesgos psicosociales expresados en exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, compensaciones de trabajo y capital social, es directa y significativa.	Cuestionario de riesgos psicosociales COPSOQ/istas21 versión media 2.	Exigencias Psicológicas. Apoyo social y calidad de liderazgo. Conflicto trabajo-familia. Control sobre el trabajo. Compensaciones de trabajo. Capital social.	De 22a hasta 27m	Población y muestra: 95 conductores. Muestreo: No se realiza muestreo puesto que se realizó una muestra censal.
	2. Determinar la relación, a modo de correlación, entre riesgos psicosociales y las dimensiones de estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, respaldo de grupo y falta de cohesión.	H2. La relación entre riesgos psicosociales con las dimensiones de estrés laboral expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, respaldo de grupo y falta de cohesión, es directa y significativa.				Estadísticos
	3. Describir estrés laboral de manera general y por dimensiones expresados en clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, respaldo de grupo y falta de cohesión.					Descriptivos e inferencial.
	4. Comparar estrés laboral de manera general según sexo y edad.					
	5. Comparar riesgos psicosociales de manera general según sexo y edad.					

## Anexo 2. Operacionalización de las variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL	Es la reacción que puede presentar el individuo ante las presiones y las exigencias que no están ajustadas a su conocimiento y su nivel de capacidad para afrontar una determinada situación (OIT, 2016).	Se medirá mediante las puntuaciones de Adaptación de Escala de Estrés OIT-OMS. Cuenta con 25 ítems, y con niveles generales: se considera bajo si es menor a 90, es intermedio a la puntuación de 91 a 117, estrés a la puntuación de 118 a 153 y promedio alto a mayores de 154.	Clima organizacional	Comprensión de estrategias. Manejo de políticas de la empresa.	1, 10, 11, 20	Ordinal:  Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre.
			Estructura organizacional	Canales de comunicación. Grado de autoridad.	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	Condiciones del área de trabajo. Privacidad para laborar.	3, 15, 22	
			Tecnología	Estado de vida útil de equipos. Nivel de conocimiento tecnológico.	4, 14, 25	
			Influencia del líder	Liderazgo como jefe de grupo. Grado de trato laboral y consideración.	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	Relación entre compañeros. Organización de labores.	7, 9, 18, 21	
			Respaldo de grupo	Apoyo y protección de equipo. Colaboración en nivel técnico.	8, 19, 23	
RIESGOS PSICOSOCIALES	Son considerados como aquellas interacciones entre el trabajo, el medio laboral, la satisfacción de realizar el trabajo y las condiciones de la organización, por medio de sus capacidades, necesidades, su cultura y su situación personal fuera del lugar de trabajo a través del cual esto puede influir en la salud y el rendimiento laboral (OIT, 1986).	Se medirá mediante las puntuaciones del cuestionario COPSOQ/ISTAS21. Cuenta con 69 ítems en cuanto a riesgos psicosociales. Las cuales tienen 5 opciones de respuesta siendo de frecuencia y de intensidad, las cuales son para la exposición a sus dimensiones psicosociales. Los niveles de exposición son: más desfavorable (rojo) con más del 66%, luego está el intermedio (amarillo) entre el 49 al 33% y por último la situación favorable (verde) con un 33%.	Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas. Ritmo de trabajo. Exigencias emocionales. Exigencias de esconder emociones.	22c, 22e, 22g, 22p 22a, 23f, 23m 22b, 22q, 23d, 23i 22d, 22f, 23j, 23k	Ordinal:  De frecuencia: siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez y nunca. De intensidad: en gran medida, en buena medida, en cierta medida, en alguna medida y en ninguna medida.
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros. Apoyo social de los superiores. La calidad de liderazgo. El sentimiento de grupo. La previsibilidad. Claridad de rol. Conflicto de rol. Doble presencia.	25a, 25b, 25c 25g, 25h, 25i 27k, 27l, 27m, 27n 25d, 25e, 25f 24a, 24e 24b, 24d, 24g, 24h 24c, 24f, 24i, 24j	
			Conflicto trabajo-familia.	Influencia.	24o, 22l, 22m, 22n 22i, 22j, 22h, 22k	
			Control sobre el trabajo	Posibilidades de desarrollo. Sentido del trabajo.	23a, 23e, 25h, 25l 23b, 23c, 23g	
			Compensaciones de trabajo	Reconocimiento. Inseguridad sobre el empleo. Inseguridad sobre las condiciones específicas del trabajo.	27a, 27b, 27c 26d, 26f 26a, 26b, 26c, 26e	
			Capital social	Justicia. Confianza vertical.	27f, 27g, 27h, 27j 27d, 27e, 27i	

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en la empresa y tus condiciones de trabajo.

1. a. indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Taller
- 2 Área de transporte
- 3 Administración
- 4 Secretaria General
- 5 Centro de llamadas

b. indica en qué departamento(s) o sección(es) has trabajado durante los últimos 6 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señalados.

- 1 Talleres
- 2 Áreas de transportes
- 3 Administración
- 4 Secretaria General
- 5 Centro de llamadas

2. a. indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Mecánico
- 2 Conductor
- 3 Gerente
- 4 Secretario(a)
- 5 Operador(a) de llamadas

b. indica el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 6 meses. Si has ocupado dos o más puestos señalados.

- 1 Mecánico
- 2 Conductor

- 3 Gerente
- 4 Secretario(a)
- 5 Operador(a) de llamadas

3. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

4. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

5. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial, pero me pagan como administrativo)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativo, pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

6. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu actual empresa?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

7. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal [contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción o requerimiento de la empresa.]
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

8. Desde que entraste en la empresa ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

9. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabaja?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres o más sábados al mes

10. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabaja?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres o más domingos al mes

11. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

12. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

13. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

14. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

15. ¿Con que frecuencia te cambian te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para tu empresa?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas

5 Más de 45 horas

17. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

18. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

19. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

20. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 soles o menos
- 2 Entre 301 y 450 soles
- 3 Entre 451 y 600 soles
- 4 Entre 601 y 750 soles
- 5 Entre 751 y 900 soles
- 6 Entre 901 y 1.200 soles
- 7 Entre 1.201 y 1.500 soles
- 8 Entre 1.501 y 1.800 soles
- 9 Entre 1.801 y 2.100 soles
- 10 Entre 2.101 y 2.400 soles
- 11 Entre 2.401 y 2.700 soles
- 12 Entre 2.701 y 3.000 soles
- 13 Más de 3.000 soles

21. Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión,...)

22. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con que frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

- i) Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?  1  2  3  4  5
- 
- j) Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?  1  2  3  4  5
- 
- k) Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?  1  2  3  4  5
- 
- l) Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?  1  2  3  4  5
- 
- m) Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?  1  2  3  4  5
- 
- n) Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?  1  2  3  4  5
- 
- o) Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estas en la empresa?  1  2  3  4  5
- 

- p) Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?  1  2  3  4  5
- 
- q) En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?  1  2  3  4  5
- 

23. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

- | ¿En qué medida...                                  | SIEMPRE                    | MUCHAS VECES               | ALGUNAS VECES              | SÓLO ALGUN A VEZ           | NUNCA                      |
|----------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| b) Tus tareas tienen sentido?                      | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| c) Las tareas que haces te parecen importantes?    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| d) Tu trabajo te afecta emocionalmente?            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| e) Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |



g)	Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h)	Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i)	Tu trabajo en general es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j)	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k)	Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l)	Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m)	El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

	importantes, cambios y proyectos de futuro?					
b)	Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c)	Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d)	Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e)	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f)	Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g)	Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h)	Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i)	Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j)	Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

24. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Tus compañeros hablan contigo sobre como haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Tu jefe inmediato esta dispuesto a escuchar tus problemas de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

i) Tu jefe inmediato habla contigo sobre como haces tu trabajo?  1  2  3  4  5

26. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

f)	Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

27. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...		EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a)	Tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b)	La dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c)	Recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d)	Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e)	Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f)	Se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g)	Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h)	La dirección considera con la misma seriedad las	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

propuestas procedentes de todos los trabajadores?

i)	Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j)	Se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k)	Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l)	Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m)	Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n)	Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción.

28. En general ¿dirías que tu trabajo es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena

- 4 Regular
- 5 Mala

29. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS 4 SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

30. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Te has sentido bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

31. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? ELIGE UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

## CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL OIT/OMS

- Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1.- El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	( )
2.- El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	( )
3.- El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	( )
4.- El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	( )
5.- El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	( )
6.- El que mi supervisor no me respete me estresa?	( )
7.- El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	( )
8.- El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	( )
9.- El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	( )
10.- El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	( )
11.- El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	( )
12.- El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	( )
13.- El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	( )
14.- El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	( )
15.- El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	( )
16.- El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	( )
17.- El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	( )
18.- El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	( )
19.- El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	( )
20.- El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	( )
21.- El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	( )
22.- El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	( )
23.- El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	( )
24.- ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés?	( )
25.- El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	( )

#### Anexo 4. Formulario virtual de recolección de datos



## Estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021.

Estimado colaborador (a), con el debido respeto me presento ante usted, mi nombre es Eileen Rosa Mamani Chambi, de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y riesgo psicosocial en mototaxistas, cuya finalidad de estudio es obtener el grado académico de Licenciada en Psicología, para tales fines se le invita a formar parte de una encuesta y responder el presente formulario, el cual consiste en la aplicación de dos cuestionarios. Los datos proporcionados serán de uso confidencial y si usted tiene alguna duda o consulta no dude en ponerse en contacto con el supervisor de este estudio por medio del siguiente correo electrónico: [aoshi\\_7\\_7@hotmail.com](mailto:aoshi_7_7@hotmail.com)

Gracias por su apoyo y colaboración.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRomUscsqUZhPHHINEa32UihUMVox39njY47hITWj3XB2k5A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRomUscsqUZhPHHINEa32UihUMVox39njY47hITWj3XB2k5A/viewform?usp=sf_link)

## Anexo 5. Ficha sociodemográfica

### **Ficha de datos sociodemográficos**

Esta es una ficha en la que usted participa de forma voluntaria, como anónima con el fin de proteger su identidad y respetar sus ideas y decisiones, por lo que agradecemos y pedimos que sea absolutamente sincero(a) en sus respuestas. Antes de desarrollar las escalas le pedimos que nos proporcione los siguientes datos:

Nombres y Apellidos:

---

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. Menos de 31 años
2. Entre 31 y 45 años
3. Más de 45 años

## Anexo 6. Carta de presentación de la escuela



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 17 de marzo de 2021

### CARTA INV.N°1733 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.  
**Martha Montesinos Vega**  
**Gerente General**  
**SERVIA EXPRES VIRGEN DE LA CANDELARIA S.R.L**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **Mamani Chambi Eileen Rosa** con **DNI N° 44108571**, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002636503**, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: “Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Mototaxi de una Empresa Privada de Transporte, Juliaca 2021”. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



Anexo 7. Autorización para aplicar el estudio

Empresa de transportes  
Servicio Express Virgen de la Candelaria  
S.C.R.L.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Juliaca, 18 de marzo del 2021

## CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS EN PROYECTO

Yo, Martha Montesinos Vega identificada con DNI 02419379, Gerente General de la Empresa de Transportes Servia Express "Virgen de la Candelaria S.C.R.L." con RUC 20601818362, autorizo a la Srta. Eileen Rosa Mamani Chambi identificada con DNI 44108571, Bachiller de la Carrera de Psicología, a utilizar los datos del personal de la empresa los cuales son necesarios para desarrollar su investigación que tiene por título "Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Mototaxi de una Empresa Privada de Transporte, Juliaca 2021" de la Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte.

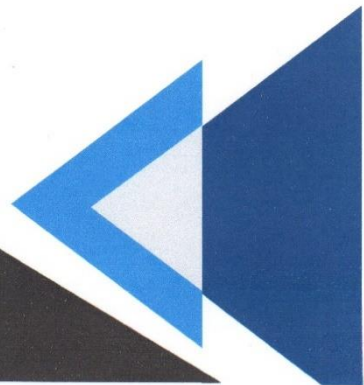
Eileen Rosa Mamani Chambi puede hacer uso de la información brindada como a bien tuviera:



Atentamente,

  
Martha Montesinos Vega  
GERENTE GENERAL

Jr. Desaguadero NRO 122  
URB. Taparachi III Etapa  
Puno – San Román - Juliaca



## Anexo 8. Carta de solicitud de uso de instrumentos de los autores.

### Copsoq istas 21 versión media



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

#### CARTA N°1388 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, 17 de marzo de 2021

**Autor:**

- EQUIPO ISTAS

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. Mamani Chambi Eileen Rosa**, con **DNI 44108571**, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002636503**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Mototaxi de una Empresa Privada de Transporte, Juliaca 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**COPSOQ-ISTAS21**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

# Estrés laboral organizacional



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

**CARTA-N°1671- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos, 17 de marzo de 2021

**Autor:**

- Dr. Samuel Medina Aguilar

Presente. -

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la **Srta. Mamani Chambi Eileen Rosa**, con DNI **44108571**, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002636503**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Mototaxi de una Empresa Privada de Transporte, Juliaca 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento (**Escala de Estrés Laboral OIT- OMS**), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 9. Autorización del uso de instrumentos de los autores

Re: SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DEL INSTRUMENTO VERSION 2

istas21.copsoq@istas.net

Jue 18/03/2021 12:02

Para: Usted



Estimada Eileen,

Puedes descargar toda la documentación de este enlace: <http://copsoq.istas21.net/>

Cualquier problema que tengas en su descarga vuelve a contactar con nosotros.

También nos gustaría informarte que próximamente se actualizará esta versión pasando a ser la versión 3.

Saludos,

Equipo ISTAS

[www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net)

El mié, 17 mar 2021 a las 15:50, eileen (<[aoshi.7.7@hotmail.com](mailto:aoshi.7.7@hotmail.com)>) escribió:

Buenos días,

Es muy grato dirigirme a usted, quien le escribe es Eileen Rosa Mamani Chambi, de la Universidad César Vallejo de la Escuela Profesional de Psicología. El motivo de mi mensaje es porque deseo utilizar el **Cuestionario COPSOQ ISTAS21 versión 2 en su forma MANUAL**, en la que le pediría de favor apoyarme con el envío de la documentación correspondiente para su aplicación ya que actualmente me encuentro realizando mi Tesis sobre "Riesgo psicosocial y estrés laboral en conductores de mototaxi". Esta utilización tiene fines estrictamente académicos.

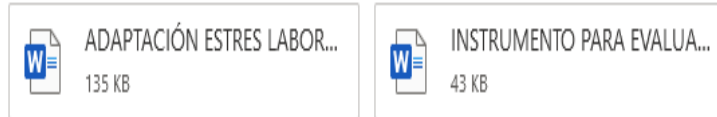
## Re: Solicito Autorización para emplear la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

samuel MEDINA AGUILAR <samaguilar460@hotmail.com>

Mié 10/02/2021 01:56



Para: Usted



2 archivos adjuntos (178 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

Buenas noches. Por este conducto le envié un cordial saludo y al mismo tiempo doy contestación a su petición. Donde autorizo el uso y la correspondiente adaptación del instrumento titulado "Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos" con el fin de utilizarlo en la investigación.

Así mismo, envié información suficiente para el uso y análisis estadístico de dicho instrumento.

Atte. Dr. Samuel Medina Aguilar

Anexo 10. Consentimiento informado

**Consentimiento informado**

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Eileen Rosa Mamani Chambi**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Estrés laboral y riesgos psicosociales en mototaxistas de una empresa privada de transporte, Juliaca, 2021”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del Cuestionario COPSOQ/ ISTAS21 versión media y la escala de estrés laboral OIT-OMS. Sus datos serán confidenciales, con la finalidad de resguardar su integridad, además solo será usado por la investigadora. De aceptar participar en la investigación, afirma haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a ciertas preguntas estas podrán ser consultadas con tu evaluadora al número de celular: **990959581**, o al correo electrónico: **aoshi 7 7@hotmail.com**

Gracias por su colaboración.

Atte. Eileen Rosa Mamani Chambi  
EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Juliaca, 18 de marzo del 2021

---

Yo.....  
con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación “Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de mototaxi de una empresa privada de transporte, Juliaca 2021” de la señorita Eileen Rosa Mamani Chambi.

Día: ...../...../.....

---

Firma

Anexo 11. Confiabilidad de estrés laboral y riesgos psicosociales con sus dimensiones.

**Tabla 8**

*Análisis de confiabilidad de ambas variables y sus dimensiones.*

Variables y dimensiones	N° de elementos	Confiabilidad	
		$\alpha$	$\Omega$
Estrés laboral	25	0,848	0,854
Clima organizacional	4	0,823	0,830
Estructura organizacional	4	0,800	0,810
Territorio organizacional	3	0,818	0,826
Tecnología	3	0,811	0,819
Influencia del líder	4	0,824	0,828
Falta de cohesión	4	0,795	0,804
Respaldo de grupo	3	0,807	0,813
Riesgos psicosociales	69	0,835	0,842
Exigencias psicológicas del trabajo	15	0,496	0,545
Conflicto trabajo-familia	4	0,656	0,714
Control sobre el trabajo	11	0,858	0,862
Apoyo social y calidad de liderazgo	23	0,792	0,794
Compensaciones del trabajo	9	0,810	0,815
Capital social	7	0,671	0,686

Nota:  $\alpha$ = Cronbach;  $\Omega$ = Omega de McDonald's