

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL TECNOLOGÍA MÉDICA**



TESIS

**“FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS
CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXI - 2023.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TECNOLOGÍA
MÉDICA – ESPECIALIDAD DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

Autor:

Bach. Gutiérrez Alcalde Ximena Allinson

Asesor:

Doctora: Lazo Pérez María Aurelia

CÓDIGO ORCID 0000-0002-8291-6949

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Integral Humana

Pimentel, Perú, 2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Dr. Maria Lazo Pérez, asesor (a) del Programa/Escuela de ENFERMERIA; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRES LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS - 2023" presentado por el (la) estudiante

XIMENA ALLINSON GUTIÉRREZ ALCALDE

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 13 de setiembre del 2024



.....
María Aurelia Lazo Pérez
Doctora en Ciencias
Master en Educación Avanzada
CE: 002675854

FIRMA DEL ASESOR



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA TITULO PROFESIONAL

En Chiclayo, a los cinco días del mes de febrero del año dos mil veinticinco, ante el Jurado constituido por:

PRESIDENTE : **DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ**
SECRETARIA : **MG. ZOILA CABRERA RIVADENEYRA**
VOCAL : **MG. MAYDER VERA GONZALEZ**

La Graduada : **GUTIERREZ ALCALDE XIMENA ALLINSON**

El título de la Tesis a sustentar es: **FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRES LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXI - 2023;**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en **TECNOLOGIA MEDICA – ESPECIALIDAD DE TERAPIA FISICA Y REHABILITACION**, obteniendo el siguiente calificativo: aprobado por UNANIMIDAD

DR. JOSÉ GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ
Presidente

MG. ZOILA CABRERA RIVADENEYRA
Secretaria

MG. MAYDER VERA GONZALEZ
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre que está en el cielo, porque, aunque no esté presente me dejó muchas enseñanzas y una de ellas es nunca rendirme.

A mi padre que a pesar de todo siempre a estado presente apoyándome.

También quiero dedicar este trabajo a mi esposo porque sin su ayuda no hubiera podido salir adelante, y a mi hija para que sepa que su mamá es una guerrera y nunca se rindió antes las dificultades que se presentaron en el camino.

Por último, agradezco a mis docentes, asesores y revisores porque gracias a sus enseñanzas podre ser una gran profesional y seguir el gran ejemplo de ellos.

Gutiérrez Alcalde Ximena Allinson

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios porque ha sido mi guía todos estos años para salir adelante.

Agradecimiento a mi papa por haber brindándome su apoyo y así poder lograr mis metas.

Le agradezco a mis docentes y revisores por su paciencia y dedicación, porque gracias a ellos que me sirvieron de guía y tener mucho éxito en el futuro.

Gutiérrez Alcalde Ximena Allinson

Índice de contenidos

Carátula	¡Error! Marcador no definido.
Índice de contenidos	1
Índice de tablas	2
Índice de abreviatura.....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	3
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. DESARROLLO	9
III. Metodología.....	20
3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Diseño de investigación	20
3.3. Variables y operacionalización.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Población, muestra y muestreo	24
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.6. Procedimiento de recolección de datos e información	28
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1. datos sociodemográficos de los que participaron en el estudio factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis.

Tabla n 2. nivel de estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis

Tabla n 3. factores que afectan la salud del conductor de una empresa de taxi

Tabla 4. factores sociodemográficos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa privada de taxis.

Tabla 5. factores físicos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa privada de taxis

Tabla 6. factores ergonómicos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa privada de taxis

Tabla 7. factores químicos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa privada de taxis

Tabla 8. factores biológicos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa privada de taxis

Resumen

El objetivo General fue “Determinar los factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”, donde el método de estudio es tipo básico y cuantitativo, diseño no experimental, prospectivo y transversal; el mismo que tuvo una muestra de 42 conductores de taxis y utilizó el programa estadístico SPSS v24. Los resultados arrojan que el 61.9% de los conductores es de 30 a 59 años, el 26,2% son solteros, el 47,6% son convivientes, el 69% tiene educación superior; el 83,3% percibió menos de 750 soles al mes y la unidad de trabajo fue alquilada en un 57,1%. El turno de trabajo mayormente fue de día en un 78,6%, en años de servicios el 45,2% de 6 a 10 años, donde el 28.6% presentaron estrés laboral bajo, el 31% estrés laboral medio y el 40,5% estrés laboral alto.

Se concluye que estadísticamente existe relación significativa entre los factores físicos, los factores ergonómicos, años de servicio y el estrés en los conductores de una empresa de taxis.

Palabras clave: Factores, estrés laboral, conductores de taxis.

Abstract

The general objective was to “determine the factors that affect the work stress of drivers of a taxi company”, where the study method is basic and quantitative, non-experimental, prospective and cross-sectional design; the same that had a sample of 42 taxi drivers and used the statistical program SPSS v24. The results show that 61.9% of drivers are 30 to 59 years old, 26.2% are single, 47.6% are cohabitants, 69% have higher education; 83.3% received less than 750 soles per month and the work unit was rented in 57.1%. The work shift was mostly daytime in 78.6%, in years of service 45.2% from 6 to 10 years, where 28.6% presented low work stress, 31% medium work stress and 40.5% high work stress.

It is concluded that there is a statistically significant relationship between physical factors, ergonomic factors, years of service and stress in drivers of a taxi company.

Keywords: Factors, work stress, taxi drivers.

I. INTRODUCCIÓN

Un entorno de trabajo ideal es crucial para las circunstancias de vida de los conductores, y el análisis continuo identifica los diversos factores de riesgo que perjudican su salud. (1) La conducción prolongada repercute negativamente en la salud. Sin embargo, si además mencionas que trabajas como conductor profesional, tus horas, cansancio y trastornos aumentan junto con tus posibilidades de sufrir un accidente mientras conduces. (2) Además, la velocidad de reacción voluntaria puede disminuir como consecuencia de un descenso de la concentración, lo que hace más difícil realizar varias tareas a la vez. (3)

Además, un cuerpo que no hace ejercicio se debilita y es más propenso al cansancio, el dolor y la rigidez muscular, (4) pudiendo contraer diversas

enfermedades laborales, desde trastornos físicos hasta mentales. Los periodos prolongados de trabajo aislado combinados con un exceso de vigilancia y concentración provocan estrés, enfermedades psicosomáticas, (5) reportándose que 1 de cada 9 sufren ansiedad al volante). (6) Se afirma que el error humano es responsable del 95% de los accidentes de tráfico. La mayoría de los accidentes de tráfico son causados por conductores descuidados. (7)

El número de casos de hipertensión arterial (24%) y otras enfermedades cardiovasculares, desviaciones graves de la columna vertebral, problemas cervicales y hernias discales a una edad temprana es significativamente mayor. Además, 6 de cada 10 personas duermen mal debido a sus largas jornadas laborales, el 55% experimenta somnolencia mientras conduce y los riñones y las vías urinarias sufren graves consecuencias por trabajar sentado en vehículos mal amortiguados. Por último, 8 de cada 10 personas tienen sobrepeso. (8) y con un predominio de molestias en rodillas/muslos, espalda, hombros y cuello que oscila entre el 35% y el 60%. (9)

La OMS afirma que, solo el 15 % de la población recibe atención sanitaria ocupacional; el 85 % restante no está cubierto. (10) La Federación Europea de Trabajadores del Transporte calcula que entre el 60% y el 66% de los conductores se sienten cansados regularmente cuando conducen un vehículo. (11) Se ha descubierto que los conductores con insomnio son más propensos a experimentar somnolencia diurna en Asia, Europa y América. Esto perjudica a su rendimiento, seguridad y bienestar general. (12) Investigadores ecuatorianos descubrieron que, mientras que el 31% de los conductores mostraban altos niveles de estrés, el 69% mostraban niveles medios. (13)

Se calcula que entre el 20% y el 33% de los trabajadores en Colombia tienen altos niveles de estrés; (14) están sometidos a ruidos, vibraciones, tráfico intenso y pausas frecuentes, todo lo cual aumenta la hostilidad y conduce a la impaciencia, a una conducción peligrosa, a la falta de concentración y, en ocasiones, al consumo de alcohol, drogas u otras sustancias psicoactivas como mecanismo de afrontamiento. (15) Más del 30% de los conductores de transporte público en Perú sufren problemas de salud mental como resultado de altos niveles

de estrés, y el 50% de los conductores cree que sus niveles de estrés son medios. (16)

Una proporción considerable de los conductores de los servicios públicos son muy dependientes del alcohol, los estupefacientes o los sedantes, y el 70% de ellos tienen una formación educativa inadecuada. Estas variables pueden exacerbar los trastornos emocionales. (17) Según el MINSA, el número de casos de trastornos de salud mental registrados pasó de 1.368.950 en 2021 a 1.631.940 en 2022, lo que supone un aumento del 19,21%. El estrés agudo fue identificado como uno de los factores más significativos que contribuyeron a este aumento. (18) Sin embargo, dado que las políticas internas y los requisitos laborales de las distintas empresas pueden influir en la presencia de estrés en los conductores, es fundamental establecer comparaciones entre los factores que influyen en el desencadenamiento del estrés laboral en los conductores, como la edad, el estado civil, el nivel educativo, el horario laboral y la empresa que presta el servicio. (19)

Ante dicha realidad es que nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis? Los resultados de este estudio serán muy importantes y una evidencia para las generaciones futuras, que les ayudará a adquirir conocimientos sobre la fisioterapia en el tratamiento del estrés laboral, brindando así a los pacientes nuevas opciones de rehabilitación. El presente estudio tiene como objetivo general “Determinar los factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”, y como objetivos específicos “Describir los factores sociodemográficos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”; “Identificar el nivel de estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis” y por último “Analizar los datos sociodemográficos de los conductores de una empresa de taxis”. Como hipótesis general “Los factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis son: Factores sociodemograficos”.

Como hipótesis específicas tenemos: “Los factores sociodemográficos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis son: edad

y tiempo de años de servicio”; “El nivel de estrés de los conductores de una empresa de taxis es: alto”

II. DESARROLLO

Chuñir y Manzano, 2023 en Ecuador, en su estudio Factores asociados a la fatiga laboral de conductores, el objetivo principal era examinar los elementos vinculados al cansancio laboral en conductores de hormigoneras. Con una muestra de cuarenta conductores, el diseño de la investigación es exploratorio, descriptivo y no experimental. Los resultados muestran que el estado civil, el nivel de estudios, el lugar de residencia y el tiempo de desplazamiento de casa al trabajo son los principales determinantes en la vinculación sociodemográfica y laboral con el cansancio. Los resultados muestran que los conductores experimentan tasas significativas de cansancio, por lo que se deben programar las actividades laborales y adoptar medidas correctoras. El estudio sugiere que, para prevenir trastornos preexistentes que puedan manifestarse como cansancio laboral, debería evaluarse la salud de los conductores. (20)

Jongsun, O; et al (2022) en Korea del Sur, en su estudio Factores que afectan el deterioro del estado de salud física de los taxistas por grupo de edad, su principal objetivo era estudiar a los conductores de mediana y avanzada edad para averiguar qué factores contribuyen al deterioro de su salud. Se realizó un análisis descriptivo de los datos secundarios de 936 pacientes. Según los resultados, los taxistas de entre 55 y 64 años presentaban las tasas más elevadas de enfermedades crónicas y deterioro cognitivo, que eran los que más influían en el deterioro de su salud física. Entre los conductores de 55 a 64 años, la obesidad tenía más probabilidades de estar asociada al deterioro de la salud. En cuanto a los factores económicos, se descubrió que los conductores de 55 años o más que presentaban un deterioro de la salud física tenían mayores ingresos como conductores y menos personas a su cargo. Por lo tanto, el mal estado de salud física estaba relacionado con la obesidad, las enfermedades crónicas y el deterioro cognitivo. (21)

Arias, C; et al; (2022) en Chile, en su estudio Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público, su principal objetivo era realizar un análisis exhaustivo de la bibliografía sobre las condiciones de trabajo y la salud de

los conductores de transporte público. Métodos: Búsqueda de información y revisión sistemática de la literatura desde 2015 hasta 2020. Hallazgos: El estado de salud se ve directamente afectado por el entorno de trabajo; los cambios pueden incluir obesidad, trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares, signos de ansiedad y depresión, y propensión al consumo de nicotina y alcohol. La revisión indica que los estudios examinados demuestran que los conductores de transporte público se enfrentan a peligros tanto físicos como psicológicos, además de a malas circunstancias laborales. (22)

Hurtado, J; (2019) en Ecuador, en su estudio Síntomas músculo esqueléticos en conductores de bus urbano, su principal objetivo era averiguar si existe una conexión entre los factores de riesgo psicosocial asociados a su línea de empleo y la prevalencia de problemas musculoesqueléticos. 82 conductores de autobús urbano participaron en un estudio descriptivo transversal que se llevó a cabo por este motivo. En los 12 meses anteriores, 50 conductores de autobús (61%) declararon tener dolencias musculoesqueléticas, mientras que 73 conductores (89%) declararon estrés en al menos un área. Concluye que los factores de estrés y la falta de acceso a un cuarto de baño se asocian de forma estadísticamente significativa con problemas musculoesqueléticos en la región del cuello. (23)

González, C; et al; (2017) en su estudio Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses Medellín, 2017, Averiguar los aspectos laborales y el estrés sentido por los conductores de autobús fue el principal objetivo de este estudio. Estudio observacional descriptivo transversal. Muestras de 278 conductores. Resultados: Se encontró que la edad y el porcentaje de no control del estrés tenían una relación positiva y significativa (0,232 y p -valor=0,000), y que el porcentaje de control del estrés estaba asociado a la ruta de autobús del conductor (p -valor=0,019). Se llega a la conclusión de que una serie de circunstancias adversas con las que se encuentran los conductores de autobús pueden poner en peligro su salud y causarles algún tipo de estrés. (24)

Quispe, J; (2022) en Arequipa, en su estudio Factores asociados a la mala calidad de sueño y a la somnolencia diurna en conductores de transporte interprovincial, Nuestro objetivo principal era conocer la calidad del sueño de los conductores de transporte interprovincial, la frecuencia de sintomatología somnolienta y los

factores relacionados con su existencia. Resultados: Participaron 203 conductores, todos ellos hombres, con una edad media de 49 años. De ellos, el 50,25% declararon tener un grado medio de estrés laboral, todos experimentaban disfunción familiar, el 63,05% tenían sobrepeso y el 24,63% eran obesos. El 55,67% declaró tener un sueño de mala calidad, mientras que el 57,14% declaró tener sueño durante el día. Las variables que se relacionaron con un sueño de baja calidad fueron la edad, el nivel de estrés laboral y la posición socioeconómica de la familia. Se llega a la conclusión de que la mala calidad del sueño afecta a más de la mitad de la población estudiada (55,67%). (25)

Durán, M; (2022) en Huacho, en su estudio Estilo de Vida y Estrés en Choferes de la Agencia de Transporte Público, en un esfuerzo por determinar cómo se relacionan el estrés y el estilo de vida con los conductores de transporte público. Diseño transversal, no experimental, descriptivo, estudio cuantitativo. De los setenta conductores de la población, cincuenta dieron su consentimiento para participar en la investigación. Resultados: 36 encuestados, es decir, el 72% de la muestra, validaron la variable estrés y le dieron la denominación de Baja reacción de estrés en conductores de transporte público. Se llega a la conclusión de que existe una fuerte correlación entre la vida de los conductores de agencias de transporte público y el estrés. (26)

Peña, K; et al (2020) en Lima, en su estudio Factores asociados a somnolencia diurna en conductores de transporte público, El objetivo principal de este estudio era averiguar con qué frecuencia se produce somnolencia en los conductores de transporte público y qué factores están relacionados con ella. Se realizó un estudio transversal analítico que incluyó a conductores de 18 a 65 años. Para medir la somnolencia se utilizó una versión validada en Perú de la Escala de Somnolencia de Epworth. Resultados: Se incluyeron 440 conductores, la mayoría de los cuales (99,3%) eran hombres y cuya mediana de edad era de 38,0 años. 78 del total de conductores mostraron signos de somnolencia diurna (17,7%). Se descubrió una correlación notable entre la somnolencia y menos de siete horas de sueño. Los resultados indican que aproximadamente uno de cada cinco conductores presentaba somnolencia diurna, lo que se relacionó con dormir seis horas o menos al día. (27)

Huamán; y Mujica; (2020) en Lima en su estudio Factores asociados a calidad de sueño en conductores informales de buses, El objetivo principal era identificar variables relacionadas con la calidad del sueño de los conductores informales. Técnicas. Investigación transversal. Se obtuvieron datos sobre la profesión y la sociodemografía. Conclusiones. Participaron 162 conductores en total. La edad media era de $42 \pm 10,2$ años, el 42% estaban casados, el 55,6% tenían estudios técnicos y el 32,1% eran obesos. La media de tiempo de trabajo era de $17 \pm 6,8$ años. El estudio llega a la conclusión de que los conductores informales presentan una prevalencia significativa de mala calidad del sueño. La principal variable relacionada con la calidad del sueño fue la edad. (12)

Nava, L; en Lima 2019, en su estudio Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público, El objetivo principal era determinar la relación entre la ansiedad de los conductores y el estrés laboral. El estudio fue transversal, no experimental y utilizó una metodología correlacional. La muestra estaba formada por 400 conductores varones de entre 28 y 50 años. Las puntuaciones totales de ansiedad y estrés laboral mostraron una correlación significativa entre sí. También se descubrió que el rango entre los niveles medio (21%) y alto (34%) es donde se produce el mayor porcentaje de estrés laboral. Por último, existe una fuerte correlación directa entre los aspectos de ansiedad y estrés laboral. (28)

Todos los atributos relacionados con la edad, el sexo, la educación, los ingresos, el estado civil, el empleo, la religión, las tasas de natalidad y mortalidad y el tamaño de la familia se denominan factores sociodemográficos. Se realiza para cada persona de la población. (29)

Los elementos físicos son los que nos resultan visibles y suelen estar relacionados con los efectos de la contaminación y el cambio climático. (30)

Factores ergonómicos. - La probabilidad de sufrir problemas musculoesqueléticos puede aumentar en función del tipo de trabajo que realice el individuo. (31)

Factores químicos. - Se refiere a cualquier material utilizado o eliminado como residuo en un lugar de trabajo. Entre los más frecuentes se encuentran los

metales, el ácido sulfúrico, los gases, los combustibles, los aerosoles y diversos preparados o mezclas de éstos. (32)

Factores biológicos. - Se trata de criaturas que tienen un ciclo vital determinado y son capaces de reproducirse. Cuando estos organismos penetran en las personas, tienen efectos negativos para la salud que varían en función del agente causal. (33)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como la respuesta de una persona a demandas y presiones en el trabajo que están fuera del alcance de sus conocimientos y habilidades y que ponen a prueba su capacidad para manejar la situación. (34) El estrés laboral puede tener un impacto perjudicial en nuestra salud si no somos capaces de gestionarlo, lo que puede afectarnos tanto en el trabajo como en nuestra vida personal. Pero, ¿cuál es su origen? Numerosos factores pueden contribuir al estrés laboral, como la naturaleza del trabajo, el grado de responsabilidad asumida en el trabajo, el volumen de tareas y proyectos, la naturaleza y complejidad de las tareas, la claridad de objetivos y prioridades, los estilos de gestión y liderazgo propios y de nuestros superiores, y el entorno laboral. (35)

Existen cuatro categorías de estrés laboral: estrés laboral crónico, eustrés, estrés laboral episódico y distrés. Una de las formas más frecuentes de estrés laboral es el estrés laboral episódico. En realidad, la mayoría de las personas lo han padecido en algún momento de su carrera. Se trata de episodios breves de estrés provocados por circunstancias o factores desencadenantes a los que hay que hacer frente rápidamente. En este caso, el estrés desaparece en cuanto se completa la tarea. Por sus efectos inmediatos, intermedios y a largo plazo, el estrés laboral crónico se considera una de las formas más preocupantes de estrés laboral que pueden darse. Se produce cuando una persona experimenta uno o varios factores de estrés duraderos relacionados con su trabajo, que repercuten en muchas facetas de su vida. Este tipo de estrés laboral puede deberse a diversos factores, pero los más frecuentes son los siguientes: una carga de trabajo excesiva, un empleo inestable, un entorno laboral hostil, la falta de incentivos y un salario bajo. (35)

Uno de los mejores tipos de estrés laboral que podemos encontrar es el eustrés. Cuando nos encontramos y nos adaptamos a nuevos estímulos, como un nuevo trabajo o carrera, se manifiesta el estrés. El estrés laboral negativo que afecta a las personas emocional, psicológica y físicamente se denomina distrés. En este caso, el estrés en el trabajo llega a ser tan grave que la persona lo encuentra agobiante en lugar de ser capaz de responder a él de forma adaptativa. El estrés puede afectar a todos los aspectos de la vida de una persona si no se controla adecuadamente. Puede provocar diversas enfermedades, como el trastorno de ansiedad generalizada y el síndrome de burnout. (35)

Las fases del estrés laboral identifican los distintos pasos que conducen a los efectos perjudiciales que el estrés tiene sobre el trabajador. Es crucial identificarlas para poder aplicar diversas estrategias que intenten evitar que la evolución afecte negativamente al trabajador. Es importante recordar que cada fase no tiene una duración determinada porque depende de la capacidad del individuo para soportar el estrés. El estrés en el trabajo pasa por tres fases: (36)

La fase de alarma es la etapa inicial. Es la respuesta normal del organismo ante una situación estresante. La persona se prepara para enfrentarse a una entidad externa que percibe como hostil. Una frecuencia cardíaca elevada, respiración rápida y cierta ansiedad son los resultados de la liberación de cortisol o adrenalina. Esta fase suele durar poco tiempo. (36)

Resistencia es el nombre de la segunda etapa. Nuestro cuerpo crea cierta resistencia activa al estrés cuando una situación peligrosa se prolonga durante mucho tiempo para evitar los síntomas de fatiga. Es la sensación de regular o normalizar la circunstancia, aunque el trabajo requiera más recursos que al principio. La duración de esta etapa viene determinada por la capacidad para soportar el estrés. Se pasa a la etapa siguiente si las circunstancias que provocan estrés en el trabajador persisten en el tiempo. (36)

El agotamiento es la tercera y última etapa. Aquí es donde se manifiesta el concepto de "burnout". El trabajador experimenta un cansancio corporal. Como el organismo es incapaz de reaccionar ante las amenazas del mundo exterior o las agresiones de su entorno, repercute tanto en la mente como en el cuerpo. Si

persiste durante un periodo prolongado, pueden surgir problemas de salud. Es entonces cuando la debilidad física y emocional empieza a afectar al rendimiento. (36)

Los siguientes son algunos de los signos clínicos más comunes del tipo psicosomático: dolor de cabeza, insomnio, pérdida de peso, dolores musculares, gastritis y agotamiento persistente. Como ejemplos de manifestaciones conductuales se pueden citar: aumento de la violencia, relaciones interpersonales poco profundas, conductas de alto riesgo, adicción a sustancias (café, alcohol, tabaco y medicamentos psiquiátricos) y absentismo laboral. Entre los cambios emocionales se encuentran sentimientos de omnipotencia, impaciencia e irritación, desapego afectivo, tristeza y/o ansiedad, disputas dentro del grupo familiar, y aburrimiento y cinismo. (36)

Modelos teóricos del estrés laboral

Modelo de interacción entre demandas y control

Unas exigencias psicológicas elevadas combinadas con una libertad de decisión limitada, o falta de control, conducen al estrés. El nivel de producción de la empresa suele determinar la cantidad de exigencias laborales, pero la estructura de autoridad del organigrama, el sistema de responsabilidades y otros elementos determinan el grado de control. La alta exigencia puede deberse a diversos factores, como el volumen de trabajo, el ritmo y la velocidad de la tarea, las exigencias conflictivas, las órdenes contradictorias, la necesidad de concentración, la frecuencia de las interrupciones y la dependencia del ritmo de trabajo de los demás. Además, el control describe las herramientas de que dispone el empleado para satisfacer las demandas; en ellas influyen su grado de autonomía, su grado de formación y experiencia, y su participación en las decisiones relativas a su ámbito de trabajo. (37)

El modelo establece que cuando coexisten un bajo control en la toma de decisiones y una fuerte demanda psicológica, se producen altos niveles de estrés. Bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control) serían los restantes tipos de empleo. En

consecuencia, el exceso de exigencias laborales y la incapacidad para gestionarlas simultáneamente (por falta de recursos) provocan estrés laboral. Se ha relacionado con este patrón un mayor riesgo de enfermedades musculoesqueléticas, sobre todo en las extremidades superiores, trastornos psiquiátricos y enfermedades coronarias. Por otra parte, cuando aumentan las exigencias y al mismo tiempo el control sobre el trabajo, también lo hace la motivación laboral. (37)

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

El modelo de interacción demandas-control es ampliado por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) al incluir el componente de apoyo social como modulador. Esto significa que un alto grado de apoyo social en el trabajo reduce el efecto del estrés, mientras que un nivel bajo lo aumenta. El nivel y el tipo de apoyo social que pueden ofrecer los compañeros de trabajo y los superiores es el tercer factor moderador. Puede mitigar parcialmente el potencial estresante causado por la combinación de altas exigencias o demandas y bajo control cuando está presente y es suficiente. Según este enfoque, reducir las expectativas laborales, dar a los empleados más control sobre su entorno de trabajo y fomentar un mayor sentimiento de apoyo social por parte de directivos, empleados y compañeros de trabajo son las mejores formas de prevenir el estrés laboral. El apoyo social puede verse como una red social, como conexiones sociales significativas, como la capacidad de confiar en alguien y expresar pensamientos personales, y como amistad humana, entre otras cosas. Además, tiene una función de reducción del estrés y de promoción de la salud en general. (37)

Algunos autores han distinguido entre apoyo emocional, tangible e informativo en el contexto del apoyo social. Otros, como House (1981), han distinguido entre apoyo instrumental -comportamientos o acciones tangibles destinados a resolver el problema concreto del receptor-, apoyo evaluativo -información para la autoevaluación o las comparaciones sociales y apoyo emocional signos de empatía, amor y confianza. (37)

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

Según el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y limitaciones de Payne y Fletcher (1983), el estrés laboral surge de una combinación desequilibrada de tres factores del trabajo: las demandas del trabajo, que se refieren a las tareas y al entorno laboral que contienen estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos; los apoyos del trabajo, que vienen determinados por el grado en que el entorno laboral dispone de recursos relevantes para satisfacer las demandas del trabajo; y los apoyos del trabajo, que vienen determinados por el grado en que el entorno laboral dispone de recursos relevantes para satisfacer las demandas del trabajo. (37)

Los apoyos pueden adoptar la forma de límites laborales (es decir, limitaciones que impiden al trabajador satisfacer las demandas y perjudican la actividad laboral por falta de recursos) o de apoyos técnicos, intelectuales, sociales o económicos. Este concepto afirma que el estrés es el resultado de un desequilibrio entre los diversos componentes del trabajo. Por lo tanto, si hay pocos límites y altos niveles de apoyo en el trabajo, las demandas no serán demasiado estresantes. En realidad, en las condiciones adecuadas, unas expectativas elevadas pueden ser beneficiosas porque no sólo proporcionan estímulos, sino que también permiten aplicar las capacidades. (37)

Entre los factores estresantes más potentes se encuentran la escasa utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento, que suelen surgir en contextos laborales con pocos apoyos y muchos límites. Como aplicación práctica, el modelo sugiere que un empleo muy exigente puede hacerse menos estresante sin reducir las exigencias, añadiendo más apoyos o eliminando más límites. (37)

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

Un desajuste entre los recursos de que dispone un trabajador para cumplir las normas y exigencias del trabajo y los recursos necesarios para realizar el propio trabajo provoca estrés laboral (Harrison, 1978). Según este paradigma, el estrés es el resultado de un desequilibrio entre la capacidad de un trabajador para satisfacer las demandas del entorno y sus recursos disponibles. El inicio del proceso de estrés es la percepción de un desequilibrio por parte del trabajador

entre las exigencias de su trabajo y sus propios recursos y capacidad para satisfacerlas. Cuando se trata de la creación de estrés relacionado con el trabajo, pueden distinguirse tres elementos clave: la percepción que tiene el trabajador de esas expectativas, las propias exigencias y los recursos del trabajador para gestionar las demandas y exigencias del entorno laboral. (37)

Modelo orientado a la dirección

Los seis componentes de este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) son los siguientes: estresores, que incluyen factores extraorganizativos (relaciones familiares, problemas económicos y legales, etc.) además de factores organizativos (factores intrínsecos del puesto de trabajo, la estructura y el control organizativos, el sistema de recompensas, el sistema de recursos humanos y el liderazgo). Estos factores estresantes afectan a la apreciación-percepción cognitiva de la situación por parte del trabajador, que a su vez afecta a los resultados fisiológicos, psicológicos y conductuales de esta apreciación-percepción. Se cree que las variaciones individuales actúan como variables modificadoras en las interacciones que existen entre los resultados y las consecuencias, entre la valoración-percepción cognitiva y los resultados, y entre las tensiones y los resultados. (37)

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Según el paradigma esfuerzo-recompensa, un alto esfuerzo y una baja recompensa conducen al estrés laboral (Siegrist, 1996). Además, se ha operacionalizado haciendo hincapié en los elementos extrínsecos, intrínsecos y de recompensa que le dan soporte. un fuerte esfuerzo laboral puede ser intrínseco (fuerte motivación con afrontamiento) o extrínseco (exigencias y obligaciones). Además, tres categorías básicas de recompensas -dinero, respeto y control de estatus- influyen en la recompensa baja. Los graves peligros que entraña perder o ser degradado de puesto se reflejan en este tercer tipo de incentivo. (37)

Por tanto, es la satisfacción con respecto a las posibilidades de ascenso, la estabilidad en el empleo y la falta de miedo a ser degradado o a perder el puesto.

Según el paradigma, el estrés laboral surge de un desequilibrio (equilibrio) entre la cantidad de esfuerzo realizado y los beneficios recibidos. Según Siegrist (1996), el esfuerzo elevado, la escasa remuneración y la poca influencia sobre la posición profesional contribuyen al estrés laboral. Además, se prevé que la autoeficacia y la autoestima del trabajador también se vean significativamente dañadas en estas circunstancias. El riesgo de cardiopatías y los problemas de salud mental se han relacionado con el modelo Siegrist (Smith et al., 2005). (37)

III. Metodología

3.1. Tipo de investigación

Básica y cuantitativo. Básica porque pretende suplir la falta de comprensión de las variables de la investigación; cuantitativa porque deben utilizarse procedimientos estadísticos para examinar los datos, que son producto de mediciones y se representan mediante números (cantidades).

3.2. Diseño de investigación

No experimental, prospectivo y transversal. Por ser no experimental, no se considerará como base fundamental la manipulación de las variables, sino que todos los datos serán recolectados de acuerdo al criterio del investigador y para los objetivos particulares del estudio, luego de planificar la investigación y considerar las limitaciones de utilizar el instrumento de recolección de datos en una sola oportunidad por ser transversal.

3.3. Variables y operacionalización.

- Variable independiente: Factores
- Variable dependiente: estrés laboral
- Variable interviniente: edad, sexo y grado de instrucción.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Factores:						
F. Sociodemográficos	La edad, el sexo, la educación, los ingresos, el estado civil, el empleo, la religión, las tasas de natalidad y mortalidad y el tamaño de la familia se asocian a estos rasgos. Esto se lleva a cabo para cada persona de la población.	Información proporcionada por los conductores de taxis al momento de efectuar la entrevista.	Edad, Estado civil, Grado de instrucción, situación en la que trabaja la unidad, turno de trabajo más frecuente y años de servicio.	Anexo 2: del 1 al 7	Nominal	Cuestionario
F. Físicos	Combinan todos los elementos que nos resultan visibles y suelen debatir sobre las consecuencias de la contaminación y el cambio climático.	Información proporcionada por los conductores de taxis al momento de efectuar la entrevista.	Ruido, temperatura, vibración, iluminación y radiaciones.	Anexo 2: 8	Nominal	Cuestionario
F. Ergonómicos	La probabilidad de sufrir problemas musculoesqueléticos puede aumentar en función del tipo de trabajo que realice el individuo.	Información proporcionada por los conductores de taxis al momento de efectuar la entrevista.	Posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y sobreesfuerzos.	Anexo 2: 9	Nominal	Cuestionario
F. Químicos	Se refiere a cualquier material utilizado o eliminado como residuo en un lugar de trabajo. Los más frecuentes son los metales, el ácido sulfúrico, los aerosoles, los gases, los	Información proporcionada por los conductores de taxis al momento de efectuar la entrevista.	Vapor, humo, neblina, gases y polvos.	Anexo 2: 10	Nominal	Cuestionario

	combustibles y determinadas mezclas o preparados.					
F. Biológicos	Se trata de seres vivos con un ciclo vital específico y capacidad de procreación que, cuando penetran en el ser humano, tienen efectos negativos para la salud que varían en función del agente causal.	Información proporcionada por los conductores de taxis al momento de efectuar la entrevista.	Hongos, bacterias y virus.	Anexo 2: 11	Nominal	Cuestionario
VARIABLES DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como «la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación».	Respuesta física o psicológica que proporcionará el conductor en el momento de la entrevista.	a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.	Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo	Ordinal	Cuestionario
VARIABLES INTERVINIENTES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Edad	Periodo de tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento hasta el presente.	Años de vida que tiene el paciente cuando se realiza la encuesta.	Número de años vividos por el paciente	Años	Razón	Cuestionario

Sexo	compuesto por los atributos físicos, tanto internos como externos, que distinguen y definen a un hombre o una mujer.	Situación al que corresponde el paciente.	Peculiaridad física que desemeja a un hombre de una mujer	Masculino Femenino	Nominal	Cuestionario
Grado de instrucción	Referente al nivel de estudios realizados o en la cual se encuentra el taxista (completos o incompletos).	Grado de instrucción que tiene el taxista al momento de la encuesta	Nivel de estudios alcanzado por el taxista	Ninguno Primaria Secundaria Superior	Nominal	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población, muestra y muestreo

Población

En total, 42 taxistas trabajaban para la empresa de taxis «AVENTURA».

Muestra

Con 42 conductores en la muestra, se eligió una muestra no probabilística.

Muestreo

Con 42 conductores en la muestra, se eligió una muestra no probabilística.

Criterios de Inclusión

- Conductores que pertenezcan a la empresa de taxis AVENTURA
- Que tengan trabajando como mínimo 3 meses.
- Conductores mayores de 18 años hasta 70 años.
- Conductores que se dedican exclusivamente a esa actividad.

Criterios de Exclusión

- Conductores que pertenezcan a otra empresa de taxis.
- Conductores menores de 18 años

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y la entrevista y como instrumentos la Ficha de recolección de datos (para medir los factores) y el Cuestionario para la Evaluación del estrés tercera versión (para evaluar el estrés)

Instrumentos

El estrés laboral se evaluó mediante el «Cuestionario para la evaluación del estrés - tercera versión». En 1996, Villalobos G. creó la versión inicial con ayuda de la Pontificia

Universidad Javeriana de Colombia y el Ministerio de Trabajo. La Pontificia Universidad Javeriana y el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales revalidaron la tercera edición en 2010, mientras que Villalobos G. adaptó y validó la segunda versión en 2005.

El cuestionario de evaluación del estrés es un instrumento para evaluar los síntomas que revelan la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) de comportamiento social, c) intelectuales y ocupacionales, y d) psicoemocionales.

El instrumento consta de 31 ítems: ocho se refieren a los síntomas fisiológicos provocados por los entornos laborales estresantes; cuatro abordan el nivel social; diez se refieren al nivel intelectual y laboral en la tercera sección del instrumento; y nueve se refieren al nivel psicoemocional.

Mediante una escala de Likert, el cuestionario pide al encuestado que valore la frecuencia con la que se produce cada una de las siguientes afirmaciones en sus actividades cotidianas. Las alternativas de respuesta son siempre, casi siempre, ocasionalmente y nunca. Dependiendo de la pregunta y del área de ajuste que se evalúe, cada una de estas alternativas de respuesta adquiere un valor distinto.

ITEMS	CALIFICACIÓN DE LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1,2,3,9,13,14,15,23 y 24	9	6	3	0
4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27 y 28	6	4	2	0
7,8,12,20,21,22,29,30 y 31	3	2	1	0

- a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

La puntuación bruta de un cuestionario no debe determinarse si no se ha respondido a todas las preguntas. El resultado no sería válido si se hiciera esto. El siguiente paso es realizar una transformación lineal de la puntuación bruta total a una escala de puntuaciones que vaya de 0 a 100. Para mejorar las comparaciones de las puntuaciones recibidas en el cuestionario se usa la fórmula siguiente:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Cabe mencionar que la tercera versión del cuestionario para medir el estrés introdujo una innovación en la forma de transformación de la puntuación bruta. La aproximación por redondeo sólo debe utilizarse para tratar las puntuaciones transformadas con un decimal; de lo contrario, no habrá validez en la comparación con la tabla de escalas y la interpretación será incorrecta. Los únicos valores posibles para las puntuaciones transformadas son cero (0) y 100. Si la transformación de una puntuación da como resultado un valor superior a 100 o inferior a cero, es necesario corregir el cálculo porque estos valores indican un error. Los niveles de estrés pueden dividirse en cinco grupos utilizando las escalas de puntuación de este cuestionario: estrés extremadamente alto, estrés alto, estrés medio, estrés bajo y estrés muy bajo.

El nivel de estrés que representa la puntuación transformada puede determinarse comparándola con las escalas relacionadas. A continuación, se indican las interpretaciones específicas de cada uno de los posibles niveles de estrés:

Muy bajo: Ausencia de síntomas de estrés o un hecho extremadamente infrecuente que, al margen de iniciativas o programas de promoción de la salud, no requiere la creación de actividades de intervención particulares.

Bajo: Sugiere una baja frecuencia de síntomas de estrés y, por tanto, un impacto modesto en la salud general. Para mantener baja la frecuencia de los síntomas, es importante crear programas o tareas.

Medio: La forma en que se presentan los síntomas sugiere una respuesta de estrés leve. Para evitar repercusiones perjudiciales para la salud, los síntomas más comunes y graves deben controlarse y tratarse sistemáticamente. Además, se recomienda determinar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales que puedan estar relacionados con los efectos observados.

Alto: De la cantidad y la frecuencia de los síntomas puede deducirse una fuerte reacción al estrés. Es necesario intervenir dentro de los parámetros de un sistema de vigilancia epidemiológica de los síntomas más graves y comunes. También es crucial encontrar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales que puedan estar relacionados con los impactos observados.

Muy alto: La cantidad y frecuencia de los síntomas indican una reacción de estrés significativa y perjudicial. Dentro de los parámetros de un sistema de vigilancia epidemiológica, los síntomas más graves y frecuentes requieren una atención rápida.

También es crucial encontrar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales que puedan estar relacionados con los impactos observados.

Validez y confiabilidad

En la tercera iteración del cuestionario de estrés, se evaluó la validez concurrente comparando las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., et al., 2007) con la segunda versión del cuestionario (Villalobos G., 2005). Cabe mencionar que la población colombiana sirvió como muestra de validación original para las medidas de salud del SF-36v2. Las tres puntuaciones del SF-36v2 (salud general percibida, vitalidad y salud mental) y los resultados del cuestionario de estrés mostraron una correlación inversa y significativa. Esto coincidía con lo previsto, ya que la salud general, la salud mental y la energía disminuyen con el aumento de los niveles de estrés.

Estos resultados respaldan la validez concurrente del cuestionario. Se utilizó el alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de la segunda versión del cuestionario; el coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$). El grado de consistencia interna observado en la segunda iteración del cuestionario no se alteró en la tercera versión. Mediante el método test-retest, se determinó la fiabilidad global de la segunda versión del cuestionario, y los resultados mostraron una diferencia significativa ($r = 0,851$; $p = 0,005$). Los resultados relativos a la validez y la fiabilidad son indicios positivos de la calidad de la segunda versión del cuestionario.

En su tesis «Factores asociados al nivel de estrés laboral en taxistas de la empresa privada Taxi Turismo Arequipa 2015», Calle, C. Arequipa 2015 utilizó una encuesta para evaluar los factores sociodemográficos y laborales (38). Se agregaron cuatro preguntas adicionales a la encuesta para recolectar datos adicionales. La edad, el estado civil, el nivel de estudios, el entorno laboral, el salario medio mensual, el turno de trabajo más frecuente, los años de servicio y los aspectos físicos, ergonómicos, químicos y biológicos se evaluaron como variables independientes en la encuesta.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e información

En primer lugar, se obtuvo el visto bueno de los revisores de la Universidad de Chiclayo, luego se solicitó el permiso correspondiente al gerente de la Empresa de taxis “AVENTURA”, Posteriormente y previa coordinación con los conductores, se les explicó

el motivo y objetivos del estudio, se les leyó el consentimiento informado y se les aplicó las respectivas encuestas.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se elaboraron tablas y gráficos y se obtuvieron frecuencias absolutas (variables cualitativas) y media y desviación estándar (variables cuantitativas).

Para el procesamiento de los datos se utilizó el Programa SPSS V24.

4.8. Aspectos éticos

Se respetaron la Declaración de Helsinki, que defiende los principios de beneficencia y no maleficencia -es decir, no causar daño a los participantes en el estudio- y el respeto a las personas, así como la confidencialidad de los datos suministrados.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

TABLA 1. DATOS SOCIEDOMAGRAFICOS DE LOS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDIO FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS

Datos sociodemográficos		n	%
Edad años	18-29	9	21,4%
	30-59	26	61,9%
	60 a mas	7	16,7%

	Total	42	100,0%
Estado civil	Soltero	11	26,2%
	Casado	8	19,0%
	Conviviente	20	47,6%
	Viudo	3	7,1%
	Total	42	100,0%
Grado instrucción	Primaria	1	2,4%
	Secundaria	12	28,6%
	Superior	29	69,0%
	Total	42	100,0%
Ingreso económico mensual soles	Menor a 750	35	83,3%
	751-1500	7	16,7%
	Total	42	100,0%
Unidad de trabajo	Propia	18	42,9%
	Alquilada	24	57,1%
	Total	42	100,0%
Turno de trabajo	Día	33	78,6%
	Noche	9	21,4%
	Total	42	100,0%
Años de servicio	1-3	5	11,9%
	4-5	18	42,9%
	6-10	19	45,2%
	Total	42	100,0%

Fuente elaboración propia

De los resultados que se muestran en la tabla 1, se observa que de los conductores que participaron en el presente estudio, las edades comprendidas fueron un 21.4% de 18 a 29 años (jóvenes), el 61.9% de 30 a

59 años (adultos) y el 16.7% de 60 años a más (adultos mayores). Por otra parte, solteros fueron el 26,2%, casados el 19%, convivientes el 47,6% y viudos 7,1%. Así mismo el 2,4% tuvo primaria, el 28,6% secundaria y 69% superior. Respecto al ingreso económico el 83,3% percibió menos de 750 soles y el 16,7% de 751 a 1500 soles. La unidad de trabajo fue propia en un 42,9% y alquilada el 57,1%.

El turno de trabajo fue de día en un 78,6% y noche un 21,4% y sobre los años de servicios el 11,9% fue de 1 a 3 años, el 42,9% de 4 a 5 años y el 45,2% de 6 a 10 años. Información que se puede verificar en el grafico 1.

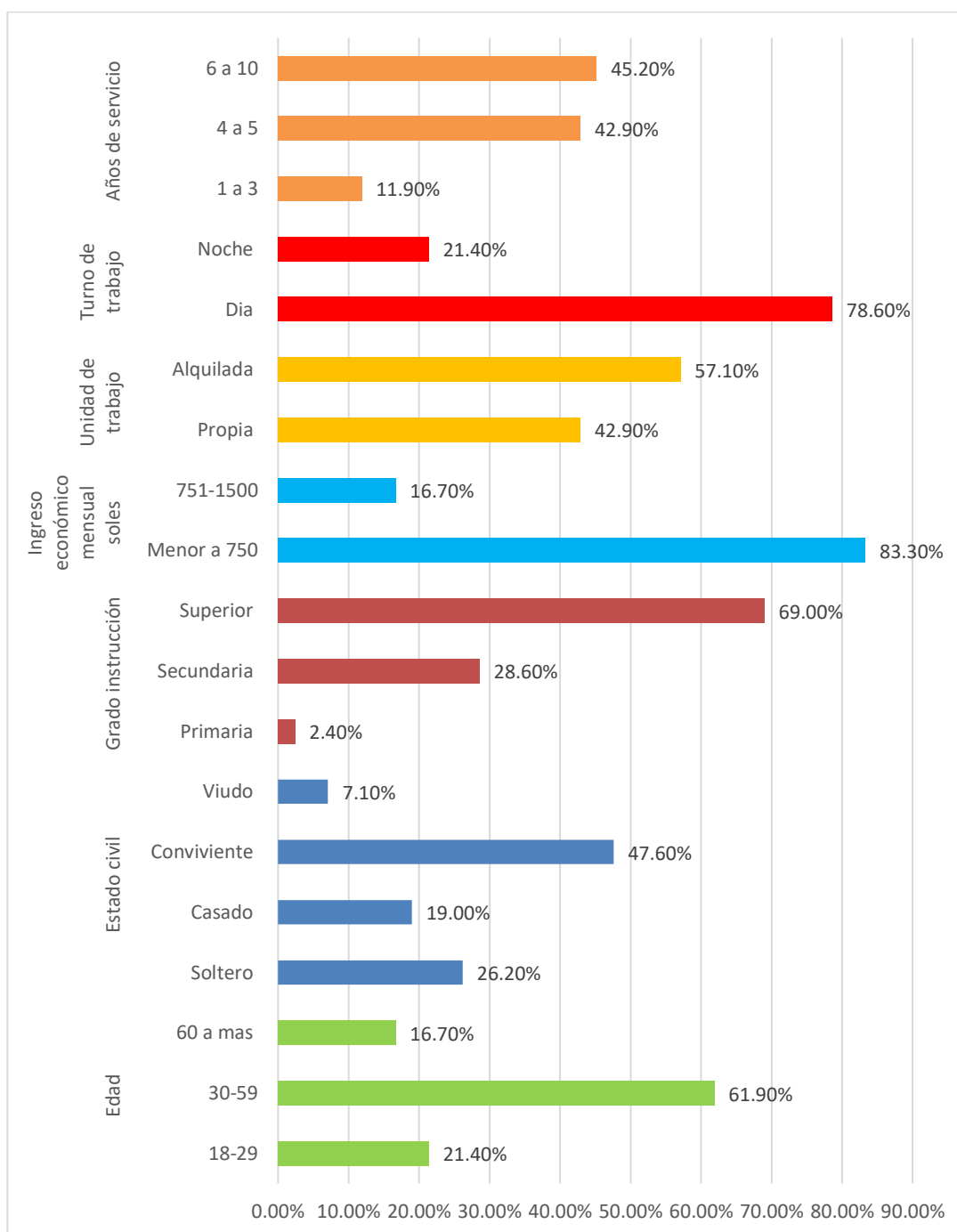


GRAFICO 1. DATOS SOCIEDOMAGRAFICOS DE LOS QUE PARTICIPARON EN EL ESTUDIO
FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE
TAXIS

TABLA N 2. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS"

Estrés laboral		n	%
Nivel	Bajo	12	28,6%
	Medio	13	31,0%
	Alto	17	40,5%
	Total	42	100,0%

Fuente elaboración propia

De los resultados que se muestran en la tabla 2, se observa que del total de conductores el 28.6% presentaron estrés laboral bajo, el 31% estrés laboral medio y el 40,5% estrés laboral alto. Información que se puede verificar en el grafico 2.

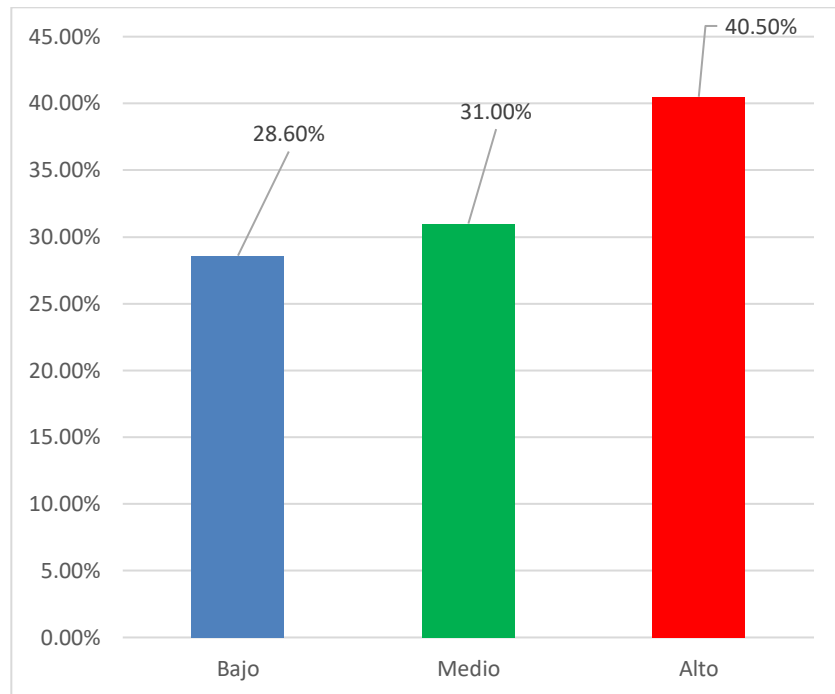


GRAFICO 2. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS”

TABLA N 3. FACTORES QUE AFECTAN LA SALUD DEL CONDUCTOR DE UNA EMPRESA DE TAXI

Factores		n	%
Físico	Ninguno	4	9,5%
	Ruido	24	57,1%
	Temperatura	14	33,3%
	Total	42	100,0%
Ninguno		13	31,0%

Ergonómicos	Posturas inadecuadas	13	31,0%
	Movimientos repetitivos	16	38,1%
	Total	42	100,0%
Químicos	Ninguno	3	7,1%
	Humo	4	9,5%
	Gases	11	26,2%
	Polvos	24	57,1%
	Total	42	100,0%
Biológicos	Ninguno	5	11,9%
	Bacterias	2	4,8%
	Hongos	35	83,3%
	Total	42	100,0%

Fuente elaboración propia

De los resultados que se muestran en la tabla 3, se observa que del total de conductores de taxi creen que afectan su salud de la siguiente manera respecto a los factores físicos el 57,1% manifiesta que es por el ruido, mientras que el 33,3% manifiesta que es por la temperatura. De los factores ergonómicos el 38,1% cree que afecta su salud los movimientos repetitivos y el 31% las posturas inadecuadas. De los factores químicos el 57,1% cree que afecta su salud los polvos, el 26,2% los gases y el 9,5% el humo. De los factores biológicos cree que afecta su salud el 83,3% los hongos y el 4,8% las bacterias. Información que se puede verificar en el grafico 3

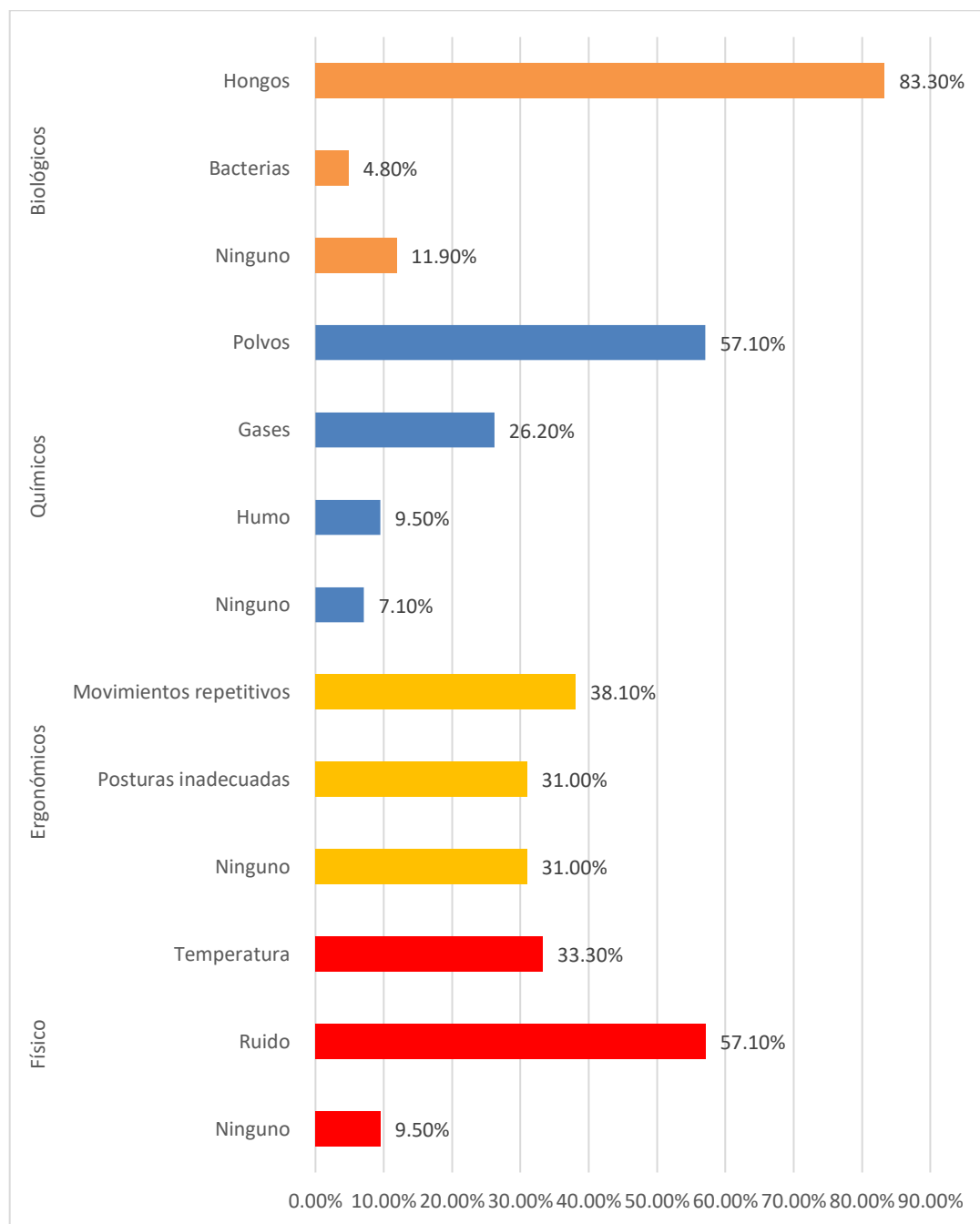


GRÁFICO 3. FACTORES QUE AFECTAN LA SALUD DEL CONDUCTOR DE UNA EMPRESA DE TAXI

ANALISIS INFERENCIAL

TABLA 4. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS

Factores sociodemográficos		Estrés					
		Bajo		Medio		Alto	
		N	%	n	%	n	%
Edad años	18-29	3	25,0%	3	23,1 %	3	17,6%
	30-59	9	75,0%	5	38,5 %	12	70,6%
	60 a mas	0	0,0%	5	38,5 %	2	11,8%
Estado civil	Soltero	5	41,7%	2	15,4 %	4	23,5%
	Casado	2	16,7%	3	23,1 %	3	17,6%
	Conviviente	0	0,0%	2	15,4 %	1	5,9%
	Viudo	5	41,7%	6	46,2 %	9	52,9%
Grado instrucción	Primaria	0	0,0%	1	7,7%	0	0,0%
	Secundaria	5	41,7%	4	30,8 %	3	17,6%
	Superior	7	58,3%	8	61,5	14	82,4%

					%		
Unidad de trabajo	Propia	4	33,3%	8	61,5 %	6	35,3%
	Alquilada	8	66,7%	5	38,5 %	11	64,7%
Ingresos económicos mensuales	Menor a 750	12	100,0 %	10	76,9 %	13	76,5%
	751-1500	0	0,0%	3	23,1 %	4	23,5%
Turno de trabajo	Dia	9	75,0%	10	76,9 %	14	82,4%
	Noche	3	25,0%	3	23,1 %	3	17,6%
Años de servicio	1-3	5	41,7%	0	0,0%	0	0,0%
	4-5	5	41,7%	7	53,8 %	6	35,3%
	6-10	2	16,7%	6	46,2 %	11	64,7%

	Pruebas de chi-cuadrado		
Estrés	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Edad	7,845	4	0,97
Estado civil	4,214	6	0,648
Grado instrucción	4,425	4	0,352
Unidad trabajo	2,694	2	0,260
Ingresos económicos	3,361	2	0,186
Turno de trabajo	0,256	2	0,880

Años de servicio	16,689	4	0,002*
N casos validos 42			

De los resultados que se muestran en la tabla 4, y al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica menor a 0.05 (error establecido en el estudio) para el factor años de servicio con sig. asintótica =0,002. Lo que significa que existe correlación estadísticamente significativa entre los años de servicio y el estrés en los conductores en una empresa de taxi. Se concluye que en el presente estudio a mayores años de servicio mayor es el nivel de estrés.

TABLA 5. FACTORES FISICOS QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS

Factores Físicos	Estrés					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Ninguno	3	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ruido	7	58,3%	7	53,8%	7	41,2%
Temperatura	2	16,7%	6	46,2%	10	58,8%
Total	12	100,0%	13	100,0%	17	100,0%

Fuente elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado			
Estrés	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Factores físicos	10,935	4	0,027

De los resultados que se muestran en la tabla 5, y al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica = 0,027 menor a 0.05 (error establecido en el estudio). Lo que significa que existe correlación estadísticamente significativa entre los factores físicos y el estrés en los conductores en una empresa de taxi. Se observa relación en primer lugar con la temperatura y en segundo lugar con el ruido. Se concluye que en el presente estudio a mayor ruido y mayor temperatura mayor es el nivel de estrés.

TABLA 6. FACTORES ERGONOMICOS QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS

Factores ergonómicos	Estrés					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Ninguno	5	41,7%	0	0,0%	0	0,0%
Posturas inadecuadas	5	41,7%	7	53,8%	7	41,2%
Movimientos repetitivos	2	16,7%	6	46,2%	10	58,8%
Total	12	100,0%	13	100,0%	17	100,0%

Fuente elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado			
Estrés	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Factores ergonómicos	15,774	4	0,003

De los resultados que se muestran en la tabla 6, y al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica = 0,003 menor a 0.05 (error establecido en el estudio). Lo que significa que existe correlación estadísticamente significativa entre los

factores ergonómicos y el estrés en los conductores en una empresa de taxi. Se observa relación en primer lugar con las posturas inadecuadas y en segundo lugar con los movimientos repetitivos. Se concluye que en el presente estudio a mayores posturas inadecuadas y mayores movimientos repetitivos mayor es el nivel de estrés.

TABLA 7. FACTORES QUIMICOS QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS

Factores químicos	Estrés					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Ninguno	2	16,7%	0	0,0%	1	5,9%
Humo	0	0,0%	2	15,4%	2	11,8%
Gases	3	25,0%	4	30,8%	4	23,5%
Polvos	7	58,3%	7	53,8%	10	58,8%

Total	12	100,0%	13	100,0%	17	100,0%
-------	----	--------	----	--------	----	--------

Fuente elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado			
Estrés	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Factores químicos	4,384	6	0,625

De los resultados que se muestran en la tabla 7, y al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica = 0625, mayor a 0.05 (error establecido en el estudio). Lo que significa que no existe correlación estadísticamente significativa entre los factores químicos y el estrés

TABLA 8. FACTORES BIOLOGICOS QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS

Factores biológicos	Estrés					
	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Ninguno	1	8,3%	2	15,4%	2	11,8%
Bacterias	1	8,3%	0	0,0%	1	5,9%
Hongos	10	83,3%	11	84,6%	14	82,4%
Total	12	100,0%	13	100,0%	17	100,0%

Fuente elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado			
Estrés	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Factores biológicos	1,251	4	0,870

De los resultados que se muestran en la tabla 8, y al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica = 0,870 mayor a 0.05 (error establecido en el estudio). Lo que significa que no existe correlación estadísticamente significativa entre los factores biológicos y el estrés

DISCUSIÓN

En Cuanto al objetivo general de la investigación, los resultados en la tabla 5, demuestran que existe correlación estadísticamente significativa entre los factores físicos y el estrés en los conductores en una empresa de taxi, donde al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica = 0,027 menor a 0.05 (error establecido en el estudio); y en la tabla 6, demuestran que existe correlación entre los factores ergonómicos y el estrés en los conductores en una empresa de taxi. Se observa una relación en primer lugar con las posturas inadecuadas y en segundo lugar con los movimientos repetitivos, donde la prueba estadística chi-cuadrado muestra una sig. asintótica = 0,003 inferior a 0,05 (error establecido en el estudio). Datos similares fueron encontrados por Hurtado, J, (23) al relacionar los síntomas musculoesqueléticos con el estrés. Los factores de estrés influyen, junto con los riesgos ergonómicos, en la aparición de SME en conductores de autobuses urbanos.

Del mismo modo, Arias, C. et al. (22) concluyeron que los conductores presentan condiciones de trabajo adversas, con la existencia de peligros físicos y psicológicos. Jongsun, O. (21) relacionó enfermedades crónicas como la obesidad y el deterioro cognitivo con la salud física. Chuñir y Manzano (20) observaron datos comparables de los parámetros físicos, lo que sugiere un alto índice de fatiga del conductor.

Gonzáles, C. et al. (24) hallaron una correlación significativa y positiva entre ambos factores. Durán, M. (26) reveló que el único factor relacionado con la salud de los taxistas era el estrés; Nava, L. (28) descubrió una relación entre el estrés y la ansiedad en los conductores.

Según Guillén, el estrés laboral es el resultado de los sentimientos y acciones de quienes se dedican al desarrollo de su actividad profesional. Afecta a la forma en que las personas perciben el control y la libertad y puede estar causado por diversos factores, como el movimiento excesivo, las relaciones laborales insatisfactorias, la competencia y la identidad. Todos estos factores pueden repercutir directamente en la productividad y la satisfacción del colaborador.

Respondiendo al primer objetivo específico, los resultados en la tabla 4, demuestran que existe correlación estadísticamente significativa entre los años de servicio y el estrés en los conductores en una empresa de taxi, donde al realizar la prueba estadística chi cuadrado se observa sig. asintótica menor a 0.05 (error establecido en el estudio). La edad, los ingresos y el número de personas a cargo demostraron estar relacionados con el deterioro de la salud física, según los datos recogidos por Jongsun, O. (21). De forma similar, Quispe, J. (25) relacionó el IMC, la edad y la estructura socioeconómica familiar. Peña, K., et al. (27) descubrieron una correlación con la cantidad de sueño que una persona duerme cada día, mientras que Huamán y Mujica (12) relacionaron este factor con la edad.

Los conductores de vehículos trabajan en entornos que incluyen ruido, vibraciones, tráfico denso y paradas frecuentes. Chaparro y Guerrero (2001) afirman que estos factores contribuyen a aumentar los niveles de hostilidad y comportamiento competitivo, impaciencia, toma de decisiones arriesgadas, conducción temeraria, disminución de la concentración y, en ciertos casos, el consumo de drogas como el alcohol u otras sustancias psicoactivas como calmante del estrés. Los datos del estudio de Miranda, S. «Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte

Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016» son sumamente similares.

Con respecto al segundo objetivo particular, los resultados de la Tabla 2 indican que el 28,6% de los encuestados reportó niveles bajos, el 31% niveles medios y el 40,5% niveles altos de estrés laboral. Los datos presentados por S. Miranda en su estudio «Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta accidentabilidad, 2016» son sumamente similares. De los conductores, el 42,3% reportó niveles moderados de estrés laboral y el 39,7% reportó niveles altos, lo que indica que los conductores tienen conductas siniestras al volante. Nava, L. (28) descubrieron niveles medios (21%) y altos (34%), respectivamente, basándose en datos similares. A diferencia de otros estudios, Becerra, T. et al. reportaron niveles mínimos de estrés laboral en su estudio «Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.»

Como señalan Katz y Kahn, la salud y la enfermedad individuales no suelen considerarse resultados de la organización. La salud física y mental de los individuos, así como su bienestar general, se ven afectados por numerosos factores organizativos. El entorno en el que opera una organización, la naturaleza del trabajo que se realiza, la dinámica interpersonal dentro del grupo, las responsabilidades individuales y otros elementos son factores significativos que influyen en la felicidad, la salud y la calidad de vida de sus miembros.

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados en la tabla 1, demuestran que las edades comprendidas fueron un 21.4% de 18 a 29 años (jóvenes), el 61.9% de 30 a 59 años (adultos) y el 16.7% de 60 años a más (adultos mayores). Por otra parte, solteros fueron el 26,2%, casados el 19%, convivientes el 47,6% y viudos 7,1%. Así mismo el 2,4% tuvo primaria, el 28,6% secundaria y 69% superior. Respecto al ingreso económico el 83,3% percibió menos de 750 soles y el 16,7% de 751 a 1500 soles. La unidad de trabajo fue propia en un 42,9% y alquilada el 57,1%. El turno de

trabajo fue de día en un 78,6% y noche un 21,4% y sobre los años de servicios el 11,9% fue de 1 a 3 años, el 42,9% de 4 a 5 años y el 45,2% de 6 a 10 años.

Jongsun, O. (21) observó un aumento significativo de la frecuencia del deterioro de la salud en las personas de entre 55 y 64 años. Esto significa que las políticas sanitarias deberían centrarse en las personas de mediana edad que empiezan a entrar en la vejez, concretamente las que tienen entre 50 y 64 años. También recomienda que se preste atención a las políticas destinadas a las personas mayores de 65 años. Quispe, J. (25) descubrió que el 57,64% de los conductores proviene de una familia de bajos ingresos, y que la edad mediana de los conductores es de 49 años, lo cual es comparable con los resultados de este estudio. Huamán y Mujica (2012) descubrieron datos comparables en cuanto a la edad, con un promedio de $42 \pm 10,2$ años; sin embargo, los datos en cuanto al grado de educación técnica fueron significativamente diferentes, siendo 55 y el 42% fueron casados. La media del tiempo de experiencia laboral fue $17 \pm 6,8$ años. El ICSP promedio fue $8,1 \pm 3$. El 89,6 % presentaba alta frecuencia de CS alterada con grados variables.

Según Karasek et al., el grado de estrés en un momento dado viene determinado por el equilibrio entre el nivel de control y la demanda. El estrés crónico puede ser el resultado de la naturaleza acumulativa del estrés y de la falta de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés constante.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general “determinar los factores que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”, se concluye que estadísticamente existe relación significativa entre los factores físicos y los factores ergonómicos la fragilidad en los conductores de taxis.
2. De acuerdo al objetivo específico 1: “Describir los factores sociodemográficos que inciden en el estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”, se concluye que existe correlación estadísticamente significativa entre los años de servicio y el estrés en los conductores de una empresa de taxis.

3. De acuerdo al objetivo específico 2: “Identificar el nivel de estrés laboral de los conductores de una empresa de taxis”, se concluye que el 28.6% presentaron estrés laboral bajo, el 31% estrés laboral medio y el 40,5% estrés laboral alto.
4. De acuerdo al objetivo específico 3: “Analizar los datos sociodemográficos de los conductores de una empresa de taxis”, se concluye que el 61.9% es de 30 a 59 años. Por otra parte, solteros fueron el 26,2%, que el 47,6% son convivientes. Así mismo el 69% tiene educación superior; el 83,3% percibió menos de 750 soles. La unidad de trabajo fue alquilada en un 57,1%. El turno de trabajo fue de día en un 78,6% y sobre los años de servicios el 45,2% de 6 a 10 años.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios adicionales sobre las variables que influyen en el estrés laboral de los taxistas, ya que la bibliografía local sobre intervención temprana y tratamiento para mejorar la calidad de vida de las personas es escasa o inexistente.
2. Para evitar problemas de salud entre sus empleados, las empresas de taxis están obligadas a proporcionar todas las comodidades a su personal.

3. Animar a los conductores a participar en sesiones de formación semestrales o trimestrales sobre leyes de tráfico y seguridad vial, así como en seminarios interactivos mensuales destinados a reducir el estrés y fomentar mecanismos de afrontamiento.
4. Los reconocimientos médicos de los conductores deberían hacerse con regularidad. Dado que la mayoría de los participantes en el estudio se negaron a someterse a reconocimientos médicos por limitaciones económicas o de horario, largas jornadas laborales con poco tiempo para la relajación y un trabajo cognitivo que aumenta el riesgo de enfermedad cardiovascular, los empresarios deberían ponérselo más fácil a sus empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Callupe Cárdenas EC, Valle Ponce KN. Factores de riesgo y su relación con los daños en la salud de los conductores de taxis del distrito de Manantay, 2019. Universidad Nacional de Ucayali [Internet]. 2021 [citado 27 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4834>

2. ¿Cuáles son los principales factores o riesgos que afectan a la salud de un conductor profesional? | www.toptruck.es [Internet]. [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.toptruck.es/noticia/cuales-son-los-principales-factores-o-riesgos-que-afectan-a-la-salud-de-un-conductor-profesional>
3. Kassraie A. AARP. [citado 26 de diciembre de 2023]. Problemas de salud que afectan a los conductores mayores. Disponible en: <https://www.aarp.org/espanol/hogar-familia/transporte-comunidades/info-2019/obstaculos-conducir-problemas-salud-conductores-mayores.html>
4. Colectibondi. Los problemas de salud más frecuentes de los choferes de colectivos » Revista Colectibondi [Internet]. Revista Colectibondi. 2019 [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.revistacolectibondi.com.ar/2019/02/07/los-problemas-de-salud-mas-frecuentes-de-los-choferes-de-colectivos/>
5. Assistant M. Gases tóxicos, el peor enemigo de los choferes [Internet]. Medical Assistant. 2017 [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://ma.com.pe/gases-toxicos-el-peor-enemigo-de-los-choferes>
6. Redaccion_nm. NeoMotor. 2021 [citado 26 de diciembre de 2023]. DGT | Las 7 enfermedades que más afectan a la conducción. Disponible en: <https://neomotor.epe.es/conduccion/dgt-las-7-enfermedades-que-mas-afectan-a-la-conduccion-CYNM2675>
7. Monasterios Aguirre JW. Desempeño laboral y síndrome de Burnout “Conductores de la Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de la ciudad de La Paz” [Internet] [Thesis]. 2022 [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29985>
8. Montañez Contreras OI, Vásquez Meneses| NA. El estrés como riesgo psicosocial en conductores de transporte público especial de la empresa Transportes Dimax SAS. 2018 [citado 26 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2710>

9. Rubio Valencia NI, Peñaranda Suarez LK. Prevalencia de los síntomas musculoesqueléticos en conductores de una empresa de transporte en Bogotá, 2018. 21 de noviembre de 2019 [citado 27 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20634>
10. Bulla González JD, Mortigo Guerrero T, Rincón JY. Análisis de riesgos cardiovasculares, biomecánicos y psicosociales que afectan la salud de los conductores de COOTRANSCOTA LTDA. [Internet] [Thesis]. Corporación Universitaria Minuto de Dios; 2021 [citado 27 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/13502>
11. Sarceda N. Qué es la salud mental y cómo afecta a los conductores [Internet]. UECA. 2022 [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://ueca.es/blog/conduccion/que-es-la-salud-mental-y-como-afecta-a-los-conductores/>
12. Huamán Olarte Ramón Julio, Mujica Alban Elydia C. Factores asociados a calidad de sueño en conductores informales de buses interprovinciales a gran altitud geográfica en Perú. An. Fac. med. [Internet]. 2020 abr [citado 2023 Dic 27]; 81(2): 174-179. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832020000200174&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i2.18105>.
13. Chaves ADN, Pantoja YMB, Guerrero CAZ, Narváez E de LH, Ibarra MES. Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. Psicología y Salud. 11 de mayo de 2022;32(2):351-62.
14. Bohórquez Cifuentes MP. Agresión y estrés laboral en conductores de transporte urbano en Tunja. instname: Universidad Antonio Nariño [Internet]. 8 de marzo de 2021 [citado 26 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2775>
15. Amaya LD, Palma Corredor OC. Análisis de factores de riesgo psicosocial en la población de conductores de transporte público terrestre en Colombia, durante el

- periodo 2015-2022 [Internet] [bachelorThesis]. 2023 [citado 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6942>
16. Perú21 N. Peru21. Noticias Perú 21; 2015 [citado 27 de diciembre de 2023]. Más del 30% de choferes de transporte público tiene problemas de salud mental por estrés | LIMA. Disponible en: <https://peru21.pe/lima/30-choferes-transporte-publico-problemas-salud-mental-estres-207510-noticia/>
 17. Redacción EC. El conductor limeño presenta rasgos de ansiedad y hostilidad | #NoTePases. El Comercio [Internet]. 25 de septiembre de 2018 [citado 27 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/transporte/conductor-limeno-presenta-rasgos-ansiedad-hostilidad-notepases-noticia-561228-noticia/>
 18. Salud mental: casos atendidos por Minsa se incrementaron en casi 20 % durante el 2022 [Internet]. [citado 2 de enero de 2024]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/210845-salud-mental-casos-atendidos-por-minsa-se-incrementaron-en-casi-20-durante-el-2022>
 19. Miranda Sauñe SA. Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016. Universidad Andina del Cusco [Internet]. 5 de diciembre de 2018 [citado 26 de diciembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2331>
 20. Chuñir García HM, Manzano Merchán FO. Factores asociados a la fatiga laboral de conductores de mixer de una planta de hormigón. | Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades | ebscohost [Internet]. Vol. 8. 2023 [citado 2 de enero de 2024]. p. 1. Disponible en: <https://openurl.ebsco.com/contentitem/doi:10.46652%2Frgn.v8i37.1091?sid=ebsco:plink:crawler&id=ebsco:doi:10.46652%2Frgn.v8i37.1091>
 21. Ok J, Kang K, Kim H. Factors Affecting the Deterioration of the Physical Health Status of Taxi Drivers by Age Group. International Journal of Environmental Research and Public Health. enero de 2022;19(6):3429.

22. Arias-Meléndez Camila, Comte-González Paulina, Donoso-Núñez Adriana, Gómez-Castro Geraldine, Luengo-Martínez Carolina, Morales-Ojeda Ismael. Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2021 dic [citado 2024 Ene 02]; 67(265): 278-297. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2021000400278&lng=es. Epub 11-Abr-2022. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400004>.
23. Hurtado Matute JI. Síntomas músculo esqueléticos en conductores de bus urbano del cantón Cuenca: factor de riesgo psicosocial. 2019.
24. Penagos CG, López DVG, Gómez MC, Pérez DIR. Factores Laborales Y Estrés Percibido En Los Conductores De Buses Medellín, 2017. *Investigaciones Andina*. 2019;21(38):23-37.
25. Quispe Dulanto JM. Factores asociados a la mala calidad de sueño y a la somnolencia diurna en conductores de transporte interprovincial Arequipa 2022. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Internet]. 2022 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3155669>
26. Duran Vega MS. Estilo de vida y estrés en choferes de la agencia de transporte público porta, irrigación Santa Rosa-Sayán, 2022. 3 de agosto de 2022 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7271>
27. Peña-Prado K, Rey de Castro J, Talaverano-Ojeda A. Factores asociados a somnolencia diurna en conductores de transporte público de Lima Metropolitana. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 17 de enero de 2020; 36:629-35.
28. Nava Debernardi L. Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público. IWork stress and anxiety in drivers of public transportation company [Internet]. diciembre de 2019 [citado 2 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/991>

29. Martínez Fierro CJ, Yalli Clemente A, Parco Fernández EN. Factores sociodemográficos que condicionan la sobrecarga en el cuidador primario del paciente pediátrico con leucemia en un instituto especializado - 2018. 2018 [citado 3 de enero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3969>
30. Factores que influyen en la salud: Conócelos todos [Internet]. Vital Seguro. 2019 [citado 3 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.vitalseguro.com/blog/salud/factores-que-influyen-en-la-salud/>
31. Continua CE. ¿Cuáles son los factores de riesgos ergonómicos? [Internet]. CETYS Educación Continua. 2021 [citado 3 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.cetys.mx/educon/cuales-son-los-factores-de-riesgos-ergonomicos/>
32. Serrano C. Los contaminantes en el trabajo, un riesgo al acecho - Nalanda [Internet]. Nalanda Global. 2022 [citado 3 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.nalandaglobal.com/blog/los-contaminantes-en-el-trabajo-un-riesgo-al-acecho/>
33. Riesgo biológico | ISTAS [Internet]. [citado 3 de enero de 2024]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgo-biologico>
34. El estrés laboral - Función Pública [Internet]. [citado 4 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
35. El estrés laboral - Función Pública [Internet]. [citado 4 de enero de 2024]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
36. Gacto PM. Nascia.com. 2019 [citado 8 de febrero de 2024]. Estrés laboral: qué es, causas, síntomas, fases y consejos | Nascia. Disponible en: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

37. Psicología-online.com [Internet]. [citado 8 de febrero de 2024]. El estrés laboral: concepto y modelos teóricos. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html>
38. Calle Cruz CF. Factores asociados al nivel de estrés laboral en los conductores de taxi de la Empresa Privada “Taxi Turismo Arequipa”. 2015. Repositorio Institucional - UNSA [Internet]. 2015 [citado 9 de enero de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3136711>

ANEXOS

Anexo I: Declaratoria de autenticidad (autores)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declarando bajo juramento que toda la documentación adjunta es veraz y auténtica, yo, Gutiérrez Alcalde, Ximena Allinson, identificada con DNI No. 74307860, me dirijo a usted a fin de dar cumplimiento a las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Tecnología Humana, Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación.

Del mismo modo, certifico bajo juramento que todos los hechos y datos que presenta esta tesis son reales y exactos.

En tal sentido, asumo plena responsabilidad por cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de la información y documentos suministrados, y me someto a los términos del reglamento académico de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 5 de junio del 2024

Anexo II: Declaratoria de autenticidad (asesor)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lazo Pérez María Aurelia, identificada con CE. 002675854, me dirijo a Ud. para efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Tecnología Humana, Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación declaro bajo juramento que he concluido en el proceso de asesoramiento de la Bachiller , Gutiérrez Alcalde Ximena Allinson en el desarrollo de la tesis titulada "FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS - 2023"

Cabe señalar las siguientes bondades de la tesis en mención:

1. Existe coherencia lógica entre el Problema, los Objetivos y las hipótesis.
2. El Marco Teórico desarrollado cumple con los requisitos de claridad y suficiencia.
3. La Metodología utilizada es la adecuada, y coherente con la investigación.

Chiclayo, 18 de octubre del 2024



María Aurelia Lazo Pérez
Doctora en Ciencias
Master en Educación Avanzada
CE: 002675854

Dra. Lazo Pérez, María Aurelia

Anexo III: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente, yo....., identificado con DNI N°, declaro que he sido instruido y admito con gusto de forma voluntaria ser parte del estudio “FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXI - 2023.”, por ende, confío en que los datos obtenidos serán únicamente para asuntos académicos y garantizándome una absoluta reserva.

Para que conste de mi disponibilidad firmo este documento de consentimiento informado en común con el investigador que me brindo las explicaciones.

Fecha.....

Firma del paciente

Firma del Investigado

Anexo IV: Instrumento de recolección de datos

Ficha de recolección de datos

Ficha de recolección de datos socio-demográficos y laborales de los conductores de taxis de la empresa "AVENTURA"

1. Edad:

2. Estado civil:

a) Casado b) Conviviente c) Soltero d) Viudo e) Divorciado

3. Grado de instrucción:

a) Ninguno b) Primaria c) Secundaria d) Superior

4. Situación en la que trabaja en la unidad:

a) Unidad propia b) Unidad alquilada

5. Ingreso promedio mensual:

a) Menos de 750 soles b) De 751 a 1500 soles
c) De 1501 a 2250 soles d) Más de 2250 soles

6. Turno de trabajo más frecuente:

a) Día b) Noche

7. Años de servicio

a) Menos de 1 año b) De 1 a 3 años c) De 3 a 5 años
d) De 5 a 10 años e) De 10 años a más.

8. En cuanto a los factores físicos ¿Cuál cree Ud. Qué afecta su salud?

a) Ruido b) temperatura c) vibración d) iluminación e) radiaciones.

9. En cuanto a los factores ergonómicos ¿Cuál cree Ud. Qué afecta su salud?

a) Posturas inadecuadas b) movimientos repetitivos c) sobreesfuerzos

10. En cuanto a los factores químicos ¿Cuál cree Ud. Qué afecta su salud?

a) Vapor b) humo c) neblina d) gases e) polvos.

11. En cuanto a los factores biológicos ¿Cuál cree Ud. Qué afecta su salud?

a) Hongos b) bacterias c) virus.

ANEXO V: Instrumento para medir el nivel de estrés laboral

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una “X” la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

MALESTARES	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos del colon				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				

17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo V: Aprobación de título de proyecto



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE INVESTIGACION
TECNOLOGIA MÉDICA



MEMORANDO N° 309-2023-CI-TM-FCS-UDCH

A : **BACH. GUTIERREZ ALCALDE XIMENA ALLINSON**
Escuela de Profesional de TEC. MÉDICA
ESPECIALIDAD: TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN

ASUNTO : **APROBACION DE TITULO DE INVESTIGACIÓN**

SOLICITUD : Solicitud de cambio de título

FECHA : Chiclayo, 19 de diciembre del 2023

Por intermedio del presente saludo a Ud. y en atención a la solicitud de la referencia, hago de su conocimiento que, el Título de Investigación denominado: "**FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRES LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXI - 2023**"; ha sido **APROBADO**, por tal motivo está autorizada para continuar con el trámite correspondiente.

Lo que informo a ustedes, para los fines que estime pertinente.

Atentamente,

MG. JOSE GERARDO CHANCAFE RODRIGUEZ
COORDINADOR DE INVESTIGACION
ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA

JGCR/gzlb

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Constancia

El Gerente de la EMPRESA DE TAXIS AVENTURA VIP E.I.R.L., por el presente documento:

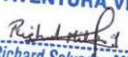
AUTORIZA a:

XIMENA ALLINSON GUTIÉRREZ ALCALDE

Bachiller de la Universidad Particular de Chiclayo de la Escuela Profesional de Tecnología Médica - Terapia Física y Rehabilitación, a recolectar datos para realizar su Proyecto de Investigación titulado: “FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TAXIS”.

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Peruano.

Chiclayo, 04 de Marzo del 2024

EMPRESA DE TAXIS
AVENTURA VIP E.I.R.L.

Richard Salvador Milán González
GERENTE