



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

“Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica**

PRESENTADO POR:

Ayala Choquemaqui, Yosselyn - Comunicación Estratégica

ASESOR

Puma Flores, Manuel Jesús

LIMA, PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Puma Flores, Manuel Jesús

MIEMBROS DEL JURADO

Condori Millan, Wilmer Ivan

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

Barrantes Delgado, María Gracia

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Yosselyn Ayala Choquemaqui Identificado (a) con DNI N° 76211273 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica siendo mi asesor el Sr(a) Manuel Jesús Puma Flores, identificado (a) con DNI N°: 41774856, y cuyo código ORCID es 0009-0003-5569-1291.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud.
- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 01,07,2025



Firma del autor



Huella



Firma del autor

Firmado digitalmente por:
PUMA FLORES MANUEL JESUS
FIR 41774856 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15/08/2025 09:36:44-0500

DEDICATORIA

Esta labor va para el todopoderoso y a mi madre que me apoyó en este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la oportunidad que me otorgaron en este aprendizaje y desarrollo profesional lo cual sirve para mis futuros proyectos. Asimismo, hacer mención a mis asesores que durante este camino contribuyeron a culminar con éxito mi proyecto de investigación.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE TEMÁTICO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	17
1.1 Título del Proyecto.....	17
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	18
1.4 Localización o alcance de la solución:.....	18
II DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN.....	19
2.1 Justificación.....	19
2.1.1 Problemas.....	19
2.1.2 Necesidad u oportunidad.....	22
2.1.3 Justificación del proyecto.....	22

Justificación teórica	22
Justificación metodológica	22
Justificación práctica.....	22
Justificación económica.....	23
Limitaciones de la investigación.....	23
2.2 Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar	23
2.2.1 Antecedentes nacionales	23
2.2.2 Antecedentes internacionales	25
2.2.3 Marco teórico	27
2.4. Características técnicas o atributos del proyecto.....	36
2.5 Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	36
Diferenciación de modalidades:	37
2.6 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	38
Planteamiento del problema	38
Problema general:	38
Problemas específicos.....	38
Objetivo general	39
Objetivos específicos.....	39

2.10 Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar.....	40
2.10.1 Metodología, variables, diseño, sistemas de medición.....	40
Hipótesis general.....	40
Hipótesis específicas.....	40
Operacionalización de variables.....	40
2.10.2 Resultados.....	46
2.10.3 discusión de resultados.....	71
III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO.....	75
3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	75
IV. SUSTENTO DEL MERCADO.....	75
4.1 Alcance esperado del mercado.....	75
4.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora.....	75
4.3 Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.....	76
4.3.1 Modelo de comunicación interna y su implementación.....	76
4.4 Propuesta de Valor.....	77
4.5 Fuentes de Ingresos.....	78
4.5.1 Canales de distribución.....	78
4.5.2 Estrategia de penetración en el mercado.....	81

4.5.3 Actividades productivas propias y externas.....	82
4.5.4 Alianzas	84
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1. Conclusiones.....	84
5.2. Recomendaciones.....	85
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
VII. ANEXOS	93
7.1 Anexo 01: Informe Turnitin	93
7.2 Anexo 02: Registro de impacto y resultados.....	94
7.3 Matriz de consistencia	96
7.4 Matriz de operacionalización de variables	98
7.5 Instrumentos de recolección de datos	103
7.6 Validación de expertos si aplica	107
7.7 Otros que se consideren pertinentes	108
7.7.1 Carta de la empresa o institución que sustenta acceso a información e investigación practica	113
7.7.2 Indexado en Scopus	113
7.7.3 Anexo de resultados	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores del clima organizacional por Litwin y Stringer (1968)	32
Tabla 2. Análisis comparativo de resultados sujetos en la búsqueda de SUNAT	37
Tabla 3. Cuadro de datos del muestreo y resultado de muestra	45
Tabla 4. Niveles y valores de validez	46
Tabla 5. Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach	47
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad.....	48
Tabla 7. La buena comunicación de conductores que facilita su trabajo	48
Tabla 8. Logros establecidos por la empresa.....	49
Tabla 9. Capacidad de manejo de conflicto en el trabajo	50
Tabla 10. Reconocimiento por los logros en el trabajo.....	51
Tabla 11. Autonomía en el trabajo	52
Tabla 12. Comodidad en el centro de trabajo	53
Tabla 13. El trabajo en equipo	54
Tabla 14. Conflictos laborales en la empresa	55
Tabla 15. Compromiso laboral	56
Tabla 16. Habilidades como conductor ante su puesto de trabajo	57
Tabla 17. Capacitación en el trabajo.....	58
Tabla 18. Ambiente laboral	59
Tabla 19. Estabilidad ante el puesto de conductor.....	60
Tabla 20. Normas de seguridad laboral	61
Tabla 21. Derecho laboral.....	62
Tabla 22. Soporte ante dificultades laborales	63
Tabla 23. Retroalimentación ante el desempeño laboral.....	64
Tabla 24. Apoyo social.....	65
Tabla 25. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: estrés laboral y factores de riesgos psicosociales.....	67

Tabla 26. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: experiencia laboral y estrés laboral.....	68
Tabla 27. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: seguridad en el trabajo y estrés laboral.....	69
Tabla 28. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: vínculos psicosociales y estrés laboral.....	70
Tabla 29. Resumen: Discusión de resultados.....	71
Tabla 30. Variable 1: Estrés laboral.....	116
<i>Tabla 31. Variable 2: Factores de riesgos psicosociales.....</i>	<i>117</i>
Tabla 32. Logros de metas mediante la comunicación y liderazgo.....	118
Tabla 33. Reconocimiento y desempeño autónomo.....	119
Tabla 34. Compromiso mediante la carga laboral.....	120
Tabla 35 Clima laboral.....	121
Tabla 36. Estabilidad dentro de las normas laborales.....	122
Tabla 37. Apoyo social dentro de la dificultad laboral.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La buena comunicación de conductores que facilita su trabajo.....	49
Figura 2. Logros establecidos por la empresa	50
Figura 3. Capacidad de manejo de conflicto en el trabajo.....	51
Figura 4. Reconocimiento por los logros en el trabajo.....	52
Figura 5. Autonomía en el trabajo.....	53
Figura 6. Comodidad en el centro de trabajo	54
Figura 7. El trabajo en equipo	55
Figura 8. Conflictos laborales en la empresa	56
Figura 9. Compromiso laboral.....	57
Figura 10. Habilidades como conductor ante su puesto de trabajo	58
Figura 11. Capacitación en el trabajo.....	59
Figura 12. Ambiente laboral	60
Figura 13. Estabilidad ante el puesto de conductor.....	61
Figura 14. Normas de seguridad laboral	62
Figura 15. Derecho laboral.....	63
Figura 16. Soporte ante dificultades laborales	64
Figura 17. Retroalimentación ante el desempeño laboral	65
Figura 18. Apoyo social	66
Figura 19. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: estrés laboral y factores de riesgos psicosociales.....	67
Figura 20. Fases de implementación de la comunicación interna	81
Figura 21. Variable 1: Estrés laboral	116
Figura 22. Variable 2: Factores de riesgos psicosociales.....	117
Figura 23. Logros de metas mediante la comunicación y liderazgo	118
Figura 24. Reconocimiento y desempeño autónomo	119
Figura 25. Compromiso mediante la carga laboral.....	120

Figura 26. Clima laboral.....	121
Figura 27. Estabilidad dentro de las normas laborales.....	122
Figura 28. Apoyo social dentro de la dificultad laboral	123

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025, tiene como objetivo general proponer un plan de comunicación interna en base a los principales factores psicosociales que afecten al estrés laboral.

Resulta pertinente subrayar que el tipo de esta investigación fue aplicada, caracterizada por un diseño relacional – no experimental de corte transversal. Así mismo, el enfoque de esta investigación es cuantitativo y se encuestaron a 55 conductores. Se utilizó el instrumento interrogativo tipo Likert a través de Google Forms, orientado a los conductores. Así, adicionalmente, se constató la consistencia mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, evidenciando la solidez de las dimensiones estrés laboral y factor de riesgo de índole psicosocial. En el cuadro de confiabilidad, se obtuvo un resultado de 0.701; lo que nos demuestra que es fiable.

Finalmente se concluyó que la implementación de un plan de comunicación interna mostró un gran potencial ante el estrés laboral y una mejor interacción entre trabajadores y supervisores, abriendo espacios de escucha activa y apoyo que fortalecen el clima laboral.

Palabras claves: estrés laboral, factores psicosociales, clima laboral, plan estratégico y comunicación interna.

ABSTRACT

Title: Internal Communication Plan to Reduce Work-Related Stress Associated with Psychosocial Risk Factors in Urban Transport Drivers of ETUL4SA in the District of San Juan de Lurigancho, 2025.

The objective of this research is to propose an internal communication plan based on the main psychosocial factors that contribute to work-related stress.

It is important to highlight that this study falls within the realm of basic research and follows a relational, non-experimental, cross-sectional design. The approach is quantitative in nature, and data were collected from 55 urban transport drivers using a Likert-scale survey administered through Google Forms.

To ensure the consistency of the data, the reliability of the dimensions—work-related stress and psychosocial risk factors—was tested using Cronbach's Alpha, resulting in a coefficient of 0.701, which indicates acceptable reliability.

In conclusion, the implementation of an internal communication plan demonstrated significant potential to reduce work-related stress and improve interactions between drivers and their supervisors. This initiative created spaces for active listening and mutual support, thereby strengthening the overall workplace climate.

Keywords: work-related stress, psychosocial factors, work environment, strategic plan, internal communication.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el transporte urbano en el Perú pasa por diferentes procesos que compromete la estabilidad emocional y laboral. Con frecuencia, son desacreditados por mala conducta vial y carecen de condiciones laborales óptimas, incluso cuando forman parte de empresas formales. Esta situación incide directamente en su salud mental, generando altos niveles de acumulación de fatiga.

El desgaste tanto corporal como anímico, tales como la extenuación; que viene hacer el cansancio, la reducción de falta de concentración y la caída del rendimiento, cuando esto es prologando, puede convertirse en el síndrome de Burnout, el cual minimiza de manera severa la excelencia laboral y la eficacia productiva. Conforme al informe Burnout 2024 divulgado por el portal Búmeran y reseñado por el Diario Gestión (2024), el 82% de los asalariados peruanos ha experimentado dicho desgaste, el 72% declara padecer tensión crónica, el 65% manifiesta hallarse desalentado, y más del 35% argumenta carecer de tiempo propio.

Por otra parte, esta indagación revela la finalidad de explicar y explorar el nexo entre el desgaste laboral y los factores psicosociales de riesgo en los operadores vehiculares de la compañía ETUL4SA, situada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Mediante este estudio, se propone un plan de comunicación interna como recurso estratégico destinado a minorar los niveles de desgaste.

A tal efecto, se utilizó un formulario a 55 conductores con más de medio año de trayectoria en la entidad, todos bajo contratación formal. Los hallazgos constatan que el 58% de los participantes estima que existe de manera constante una comunicación interna óptima, en tanto que el 60% sostiene sentirse incentivado y valorado por su compromiso laboral. De igual modo, el 56% expresó hallarse vinculado con su actividad y el 58% refirió que sus destrezas se hallan congruentemente con su función.

Frente a estos datos, tales porcentajes muestran una apreciación favorable en ciertos componentes del ámbito ocupacional, pero también evidencian la urgencia de optimizar aspectos como la sobrecarga de tareas y el soporte emocional. Por ende, esta investigación plantea implantar un esquema de comunicación interna que potencie las interrelaciones organizacionales y favorezca un clima laboral más propicio, cooperando a acotar los elementos que generan estrés en esta área. Dadas las definiciones de las variables, existen sutiles aspectos en sus definiciones que hacen que estén interrelacionadas entre sí. Por este motivo los aspectos que afectan a las variables pueden afectar no solo a una sino a varias variables simultáneamente. Esto se refleja en que algunas preguntas pueden también ser relacionadas a más de una variable en el instrumento de medición. El investigador ha agrupado estas variables y las preguntas en base a la teoría actual y la realidad del caso de estudio.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El estudio de esta investigación, se basa en la importancia de identificar el estrés laboral que tienen los conductores cobradores de la empresa ETUL4SA, a través de la rutina de trabajo y la apreciación acerca de la modalidad de procesos en el entorno de la empresa. De este modo, lo que se desea es brindar una nueva alternativa para minimizar los índices de nivel de estrés, con el propósito de optimizar la comunicación interna y así la conexión laboral sea más estable.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.

La presente investigación se encuentra dentro de la disciplina de comunicación estratégica, que se llevara a cabo en el núcleo del entorno laboral con el propósito de indagar y precisar el alcance que ostentan los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral mediante un dispositivo de comunicación interna orientado a la mitigación del estrés.

El estrés laboral constituye uno de los motivos principales por los cuales se delimita el rendimiento de los colaboradores, manteniendo un estado de vigilia ante cualquier contingencia ocupacional que pudiera ocurrir. Conforme a un estudio efectuado por Dávila (2023), se explica que el equilibrio psíquico que aqueja a los empleados es suscitado por la tensión y la falta de descanso, los cuales representan un segmento de riesgo frente a la productividad profesional.

El acontecimiento del estrés laboral determina la actuación de cada trabajador. Según un estudio por Ipsos (2023), por ocasión del día Mundial de la Salud Mental, muestra que el clima laboral es un factor esencial que propicia la permanencia del trabajador. Así también reveló que, a nivel mundial, un 62% afirmaron haber padecido de estrés en su vida diaria, y el 39% tuvieron que faltar a su centro de trabajo. De igual manera, se constató que los registros estadísticos vinculados al estrés laboral pueden impactar negativamente al desempeño laboral.

1.4 Localización o alcance de la solución:

La presente investigación muestra como propósito primordial esclarecer el vínculo existente entre el grado de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales que inciden en los conductores de la empresa ETUL4SA; puesto que un grupo considerable de empleados experimenta tales dificultades, alterando su desempeño profesional. Por tal motivo, se pretende comprender los componentes psicosociales preponderantes en

el entorno laboral que posibiliten trazar una intervención enfocada en la comunicación interna, con miras a la prevención y reducción del estrés laboral.

La empresa

La empresa con razón social empresa de Transporte Urbano Línea 4 S. A. con RUC: 20107648829 es una organización cuya actividad económica principal es el rubro de transporte, cuenta con diferentes rutas en diferentes distritos de Lima; asimismo, en la planilla electrónica posee una cantidad de trabajadores siendo de 570 personas, otorgando todos los beneficios de ley dentro del régimen general. Más del 60% son personal operativo cuya modalidad de trabajo es conducir y cobrar cumpliendo una programación y frecuencia.

La investigación es parte del área de recursos humanos que tiene por funciones; brindar información al personal sobre su situación laboral, contrataciones, vacaciones, permisos, renovaciones, solicitudes, entre otros factores que determina el área como tal. Como sabemos es un área sensible, confidencial y tiene la responsabilidad de llevar un trabajo adecuado. Por último, la investigación se sumó al equipo de ETUL4SA mediante una convocatoria.



Fuente: elaboración propia de la empresa

II DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1 Justificación

2.1.1 Problemas

El estrés laboral es una de las elementales desventajas para una empresa, ya que muchos de los trabajadores padecen de esta enfermedad mental que debilita la alineación de una confianza y seguridad ante el trabajo.

En la actualidad, existe el día global de la Salud Mental que se precisa el 10 de octubre de cada año, donde demuestran la situación emocional en la que se encuentra la persona, sensibilizando la gran importancia de los tipos de casos que existe hoy en día, así como la necesidad de incentivar a las organizaciones públicas como privadas para evitar los casos que se revelan anualmente mediante estadísticas.

En el sitio virtual Portafolio, según Giraldo (2024), en base al estudio The Adecco Group, global workforce of the future: Working through change Adapting to an AI-driver world of work, refiere que el 40% a nivel global 2 de cada 5 colaboradores padecen del síntoma de burnout. Del mismo modo en el sitio oficial de Adecco Group, sustenta que los grandes cambios deben ser desarrollados por las organizaciones y preparar el clima laboral para una productividad mejorada. Cabe mencionar que dicha fuente nos da a conocer que las reuniones familiares y sociales conllevan a reducir el descanso de la vida cotidiana perjudicando la salud del trabajador y estado de rendimiento físico.

Por otro lado, según Vera (2024), el estudio realizado por Bumeran nos indica que en Perú el 82% y países vecinos como Ecuador, Chile y Panamá conviven con el burnout del 78%, 89% y 88% respectivamente. Del mismo modo, la tasa más alta la tiene el país de Argentina con el 91% de este tipo de acontecimientos. Esto significa que la falta de actividad física, el descanso o un pasatiempo fuera del trabajo conlleva a debilitar la concentración del trabajador por la carga laboral que se tiene.

Asimismo, el desgaste emocional es uno de los causales para padecer de burnout que impide el desarrollo de su trabajo, como es en el caso de los conductores cobradores que cuentan con varias funciones en un mismo ritmo de trabajo.

Según el estudio realizado por Gallup (2023), titulado *State of the Global Workplace 2023*, una gran parte de los trabajadores en América Latina experimentan algún tipo de estrés laboral, lo que refleja un impacto significativo en el bienestar y compromiso dentro del entorno laboral.

En cuanto a los conductores en Perú, existe un alto índice de cansancio que tienen es por el exceso de horas de trabajo que deben pasar manejando para cumplir una programación. Del mismo modo, el riesgo que tienen en cuanto a la salud, por estar muchas horas sentados; puede provocar una gran variedad de enfermedades como la ansiedad, baja visión, hipertensión arterial, dolores lumbares y hemorroides, siendo los más comunes.

Los índices de estrés que son originados en los trabajadores de la empresa ETUL4SA, son por la misma causa de un trabajo excesivo, estando despiertos desde las 4:00 am hasta terminar su recorrido de vueltas programadas. Muchos de los trabajadores, optan por trabajar días seguidos con el fin de generar más ingresos económicos.

El proceso de mejora ante el clima laboral que deben tener los conductores, es una comprensión y trabajo en equipo para generar un buen trato. Si bien es cierto, puede haber varias deficiencias en cuanto a la comunicación efectiva e interna, así como; una buena organización de metas de cumplimiento con el fin de aminorar el estrés laboral y evitar el retiro de conductores.

Con respecto a lo antes mencionado, para poder implementar una estrategia de procesos en la empresa ETUL4SA, es elemental reconocer los grados de este que tienen los colaboradores y el clima laboral en la que se encuentran. Por lo tanto, la presente investigación nos permitirá identificar si algunos o en su mayoría de los conductores cuentan con un índice de estrés.

2.1.2 Necesidad u oportunidad

A raíz de la elevada incidencia de casos vinculados con la sobrecarga laboral, se percibe una significativa coyuntura que permite fijar estrategias para perfeccionar la calidad del desempeño en los operadores de transporte urbano. Si bien es innegable que la modalidad operativa que emplean resulta extenuante y carece de suficientes recursos comunicativos debido al régimen rotativo, la implementación de un plan de comunicación interna que propicie la relajación muscular y posibilite la realización de pausas activas mediante micro sesiones de fisioterapia, que brinde al colaborador algunos minutos de sosiego orientados a su bienestar psicomotriz dentro de la organización.

2.1.3 Justificación del proyecto

Justificación teórica

El siguiente análisis de trabajo tiene como objetivo reflexionar sobre la modalidad de trabajo que conlleva un conductor de transporte urbano, y también cómo influye en su estilo de vida y salud emocional.

Justificación metodológica

La investigación planteada de este proyecto, sostiene el objetivo de enseñar las diversas medidas de intervenciones innovadoras que puedan ayudar para manejar el estrés laboral ante la gran demanda y presión de trabajo que existe en la empresa ETUL4SA.

Justificación práctica

El actual trabajo, pretende justificar la práctica de buscar un medio de complementos para mejorar la comodidad de la labor de los conductores y reducir el estrés laboral. Del mismo modo, proponer un adecuado desarrollo de factores que mejoren el clima laboral. Para poder conseguir un análisis adecuado, se optará el uso de herramientas como el cuestionario y se utilizará la información, que nos permitirá conseguir mejores resultados.

Justificación económica

Este proyecto cuenta con una inversión otorgado por el área de recursos humanos, quienes serán los responsables de administrar el presupuesto establecido por la empresa, para el implemento de la comunicación interna y las estrategias brindadas como capacitaciones, afiches informativos y medios digitales.

Limitaciones de la investigación

La limitación, se consideró que uno de los obstáculos que podemos encontrar ante la variable escogida es encontrar una alta rotación de personal, que puede afectar a la medición de valores ante el estudio. Asimismo, es importante mencionar que la seguridad pública está siendo parte de las desventajas ante la participación de información de los trabajadores.

Otras de las limitaciones que se consideró son las faltas consecutivas y el poco compromiso que tienen los conductores los conductores que dificulta identificar los indicadores del estrés laboral.

2.2 Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar

Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

En esta indagación se indagaron precedentes nacionales, conformados por trabajos conexos efectuados en Perú.

Acuña (2024), en su tesis titulada *Comportamiento y estrés laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como finalidad delinear una táctica que permitiera visibilizar las conductas manifestadas por los operarios conductores frente al estrés laboral, así como optimizar la percepción institucional respecto a su proyección pública.

Dicha información obtuvo como objetivo principal identificar y promover una propuesta orientada a perfeccionar el despliegue de estrategias innovadoras para el personal, considerando su rendimiento ocupacional, logrando recabar información idónea que sirva de referencia en futuras exploraciones enfocadas en el estrés. Este proyecto ejecutó un protocolo de interrogantes aplicadas a 108 conductores de la empresa, verificando que el comportamiento y la tensión constituyen estados susceptibles de ser aminorados mediante procedimientos adecuados.

Por su parte, Nava (2019), en su tesis *Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*, presentada para optar al grado de licenciatura en Psicología, se basó en la teoría de la escala de estrés laboral elaborada por la OIT–OMS en 2013 por Suárez. La metodología empleada fue de corte no experimental, abarcando una población de 400 conductores varones con edades comprendidas entre 28 y 50 años, considerándose la muestra equivalente al total poblacional. Para su análisis se llevó a cabo un estudio piloto que permitió advertir una conexión significativa entre los índices globales de estrés laboral y la ansiedad.

De esta búsqueda, se corroboró la relevancia sustancial de cómo una gestión cimentada en las evidencias halladas respecto al estrés y la ansiedad en el sector transporte, no refleja notorios desacuerdos entre las variables descriptivas y la significancia de los factores demográficos vinculados al proceso laboral de los transportistas.

Hurtado (2017), en su tesis *Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxi de Lima Metropolitana*, presentada en la Universidad de Lima para la obtención del título profesional en Psicología, se sustentó en los marcos teóricos de Burnout de Maslach (1997), Fernández (2002) y otros referentes. El propósito central fue precisar la salud mental de los trabajadores del transporte y caracterizarla mediante indicadores correspondientes a la dimensión identificada.

En esta indagación, la población estuvo conformada por una muestra de 232 sujetos pertenecientes a una empresa metropolitana de Lima. La técnica utilizada consistió en un cuestionario clasificado, según los rangos etarios de los participantes, constatándose una correlación destacada entre el desgaste laboral y emocional en función de la edad. De este estudio se evidenció la trascendencia del comportamiento de los conductores en relación con su experiencia y modalidad operativa, así como la conexión interna que vincula al trabajador con los usuarios que utilizan el vehículo como instrumento laboral.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Del mismo modo, se han considerado antecedentes internacionales para beneficiar esta investigación de autores con investigaciones similares.

Ramos et al. (2023), en su estudio *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Popayán* en Colombia, desarrollado en la Universidad Cooperativa de Colombia, se cimentó en los análisis del estrés laboral dentro de la empresa Translibertad, ubicada en dicha urbe, así como en el diagnóstico de las vivencias laborales de los transportistas. La técnica metodológica utilizada consistió en entrevistas dirigidas a los operadores de la compañía, recopilando percepciones sobre la organización laboral.

El propósito específico fue delimitar la salud mental de los conductores en Popayán y las vulnerabilidades que incidirían en un segmento considerable de empleados. A través de esta indagación, se constató una pérdida en la concentración ocupacional que repercute tanto en los trabajadores como en los usuarios externos. En consecuencia, se deduce que el estrés en este colectivo genera un impacto que requiere alternativas paliativas en pro del bienestar organizacional.

Oviedo et al. (2016), en su investigación *Percepción de conductores de transporte urbano sobre calidad de vida laboral* realizada en Colombia en la Universidad de Nariño, fundamentaron su proyecto en la dimensión humana respecto al desempeño de los

conductores. A partir de una base informativa, se aplicaron encuestas de índole cuantitativa con la finalidad de asociar el bienestar de los empleados. La población estuvo integrada por 468 conductores cuyos datos estadísticos reflejaron una actitud mental vinculada al bienestar laboral. Los hallazgos evidenciaron la necesidad de fortificar la salud ocupacional y fomentar la psicología organizacional.

Jaramillo (2015), en su tesis *Estudio de la calidad de vida en el transporte urbano mediante una medida de estrés* en Bogotá, Colombia, presentada en la Universidad de Los Andes, Facultad de Ingeniería, para optar al título de Ingeniero Eléctrico, implementó una metodología centrada en la relación entre el estrés y el proceso de agotamiento derivados de la movilidad, desarrollando un artefacto funcional con conectividad Bluetooth que facilite las labores cotidianas.

El proyecto en cuestión identificó que el prototipo diseñado, compuesto por software y hardware, poseerá compatibilidad con dispositivos Android, lo que podría contribuir a mitigar el deterioro en la calidad de vida durante los desplazamientos en transporte urbano. De este estudio se evidenció la trascendencia que ejerce la transmisión de un ambiente adverso de los pasajeros hacia los conductores, incidiendo en el estrés laboral; por ello, se concluye que un dispositivo tecnológico puede optimizar la experiencia compartida entre operarios y usuarios.

Murillo et al. (2014), en su tesis *Una experiencia en el diseño e implementación del modelo de comunicación interna en la empresa Tescotur LTDA* en Colombia, elaborada en la Universidad de La Sabana, enfocaron su investigación en la carencia de comunicación interna en la organización y en los medios idóneos para subsanar dicha problemática.

El proyecto logró identificar circuitos comunicativos y estrategias de implementación que ayudaran a circular correctamente la información a todos los trabajadores desde los estratos jerárquicos superiores hasta el nivel operativo.

2.2.3 Marco teórico

El estrés laboral

El estrés laboral constituye uno de los elementos más trascendentes a escala global, cuya incidencia puede suscitar múltiples disfuncionalidades y decrecimiento en la eficacia de la gestión ocupacional. Se han ejecutado diversas exploraciones de índole psicológica y estudios somáticos para esclarecer el motivo primordial de este fenómeno. De acuerdo con Serrano et al. (2009), su estudio *Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos*, refiere que existe una relación con la tensión laboral y los múltiples componentes que se enlazan.

La relevancia de la estabilidad profesional puede ocasionar que un volumen considerable de individuos se halle aquejado por este malestar. Resulta esencial, asimismo, que los empleados conozcan la conceptualización del estrés, a fin de prevenir manifestaciones psíquicas derivadas de la frustración, el nerviosismo, la aprensión y la perturbación del equilibrio emocional.

En términos breves, el estrés se erige como un agente que menoscaba la salud mental y corporal de quien lo experimenta, absorbiendo los estímulos circundantes y generando un estado adverso de tensión anímica y cognitiva.

Para (García y Heredia 2018), menciona el estrés de la siguiente manera:

“[...] El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona y produce cambios bioquímicos en el cuerpo” (Pág. 3).

El proceso del estrés está sujeto a diferentes factores de emociones, sentimientos y junto a ello, otros medios de vinculación que tienen en común para el desequilibrio de las personas que lo padecen.

Según los autores Olmedo y Cabezas (2021), mencionan que el estrés es un impacto conceptualizado en los miedos y debilidades de las personas, teniendo como objetivo un estudio para la disminución del estrés.

“[...] el estrés hay que estudiarlo y entender como una afección, disminuyendo su capacidad receptora, productiva educativa y propositiva...” (pág. 8).

El estrés laboral puede relacionarse con elementos psicosociales que ayude a medir el estrés, en función al modelo de valoración de Lazarus 1984 ayuda a valorar sus procesos cognitivos primarios obteniendo así un proceso de preguntas que lo llevará a la respuesta y esto dependerá de su mismo estado emocional y mental.

Para el autor Dongil (2009), en su estudio *Modelos y evaluación del estrés laboral* menciona lo siguiente:

“Cualquier circunstancia o contingencia que constriñe al sujeto durante su quehacer ocupacional puede desencadenar una respuesta de tensión psicoemocional” (pág. 2).

Tipos de estrés

Estrés físico

Resulta esencial reconocer que en el Perú se registra un elevado índice de estrés laboral que incide en el ámbito físico, impactando no únicamente la esfera mental del individuo, sino también su corporeidad.

Señalado por el Ministerio de Salud (2021), el 52.2% de los habitantes de Lima experimentó estrés como consecuencia de la pandemia generada por el COVID-19, circunstancia que también afectó la economía de numerosos peruanos con familiares convalecientes. El estrés laboral impactó severamente a múltiples compañías de transporte que paralizaron la circulación de sus flotas, así como a diversos sectores productivos, dejando a un considerable número de personas imposibilitadas de laborar.

Este escenario ocasionó una contracción de los ingresos empresariales y la imposibilidad de renovar contratos con los trabajadores.

El estrés físico puede debilitar el cuerpo físico y de acuerdo al autor Regueiro (2020) indica lo siguiente:

“[...] “Una sobrecarga de tensión psicoemocional puede desencadenar afecciones cardiacas, disfunciones respiratorias, alteraciones inmunitarias, perturbaciones sexuales y desórdenes endocrinológicos...” (pág. 6).

Las enfermedades que puede afectar el cuerpo físico, son los problemas gastrointestinales, enfermedad cardiovascular, obesidad, problemas respiratorios como el asma, diabetes o enfermedades como artritis, reumatoide o lupus. Son algunas enfermedades comunes que muchas personas padecen por causa del estrés, provocando hasta problemas de la piel que son difíciles de detectar y que no hay medicamentos específicos para tratarlo. Asimismo, pueden contar con sintomatología ante los musculoesqueléticos provocado por el sedentarismo dentro de su jornada laboral donde se ven forzados a ciertas posturas prolongadas (Peña, et al. 2021).

El estrés físico es uno de los temas delicados que se desarrolla en el ambiente laboral y que afecta a muchas personas vulnerables al cambio, problemas emocionales o que se encuentren con problemas familiares.

Eustrés y distrés

De acuerdo con Selye (1976), en su libro *The Stress of Life*, refiere que el eustrés determina de manera positiva como la mente de las personas se conecta ante situaciones de peligro, permitiendo generar energía y alta concentración ante las motivaciones.

De igual manera, refiere el término distrés como una reacción negativa de las personas que provocan situaciones incómodas, realizan malas decisiones y debilita la salud física

como mental. Para finalizar, explica sobre el estudio realizado sobre el estrés y la conexión que tiene como factor principal sobre el funcionamiento interno de la mente y cómo puede controlar el cuerpo.

Estrés psicológico

Este tipo de estrés es elemental ya que lo padecen muchas personas, se conoce por la existencia de factores obtenidos en función a la modalidad de trabajo y vivencia. El estrés psicológico afecta primordialmente la estabilidad emocional del individuo y la toma de decisiones ante la vulnerabilidad que se encuentran. Esto provoca que muchas personas no puedan permanecer estables en un entorno de trabajo como también, en una relación sentimental, relación religiosa y personal.

La primera función de todo proceso de estrés, es poder identificar el punto clave que los lleva al desequilibrio o tensión de angustia. Del mismo modo, también esta puede ser positiva para el mejoramiento de la persona siempre en cuando puedan identificar los cambios que tienen. El estrés psicológico puede provocar derrames cerebrales, ataques cardíacos, condiciones neuronales y problemas psicosociales.

Daneri (2012), en su trabajo *Psicología del estrés* en la universidad de Buenos Aires, se basó en estudiar el comportamiento de seres con este mal, que indica lo siguiente:

“La principal vía de acción del estrés sobre nuestras inmunidades es causar inmunosupresión” (pág. 16).

En su investigación transmite las causas graves que provoca el estrés para el cuerpo humano sobre todo para el estado psicológico, alejando de la conciencia y necesidades de uno mismo. Los problemas psicológicos afectan también de una manera considerable las relaciones sexuales, que esto puede provocar desesperación y baja estimulación en hombres y mujeres.

Se puede mencionar que, el sistema nervioso que conecta con los órganos reproductores, el cerebro y libera las hormonas estimulantes, al obtener un estrés moderado provoca que haya una gran disminución de estímulo y esto promueve la baja testosterona.

Es fundamental entender la función principal que tiene la estabilidad psicológica para que el cuerpo humano y el desarrollo de vida se mantenga equilibrado con el propósito de disminuir enfermedades futuras y favorecer la estabilidad en el ámbito laboral y personal.

Estrés organizacional

Conforme a lo expuesto por Peiró y Rodríguez (2008), se alude a que el comportamiento ocupacional y corporativo se concibe primordialmente como el mando jerárquico instituido.

Esta modalidad de tensión psicosocial se circunscribe al ambiente laboral que experimentan los empleados; tales componentes vinculados al entramado organizativo resultan principales para el desenvolvimiento idóneo y la expansión del desempeño, hallándose subordinados ante las disposiciones internas, estatutos laborales y la índole contractual. Esta dinámica de sobrecarga emocional puede incidir de forma perjudicial sobre numerosos miembros de la entidad siempre que persista en condiciones desfavorables. Cabe precisar, Benzoni et al. (2024), refiere que el ambiente donde labora puede influir el estrés y bienestar laboral.

El origen del angustia organizacional que aquejan a los colaboradores derivan de la carencia de interlocución, dado que muchos se limitan a acatar directrices de la jerarquía sin ser escuchados ni considerados. Esta circunstancia menoscaba de manera severa la solidez laboral de los individuos y propicia una elevada fluctuación de personal.

Las personas que padecen estrés organizacional, cuentan con ciertos síntomas causados por el entorno y que desfavorece el procedimiento laboral. Los síntomas causados son fatiga y agotamiento, conflicto con los compañeros de trabajo, disminución de productividad como también problemas de sueño. Las consecuencias que este tipo de estrés trae es el incremento de gastos por salud y seguridad y la baja reputación de la organización.

Dimensiones de clima laboral

Según Garbuglia (2012), en su trabajo de investigación *Clima Laboral en un Organismo Público*, mencionó que existen varias dimensiones referentes al clima laboral que se puede encontrar en una organización. Estas son consideradas como un resultado positivo como también negativo, que muestra la burocracia y el ambiente laboral.

Según Litwin y Stringer (1968), se consideran dentro de la organización nueve factores que busca lograr e identificar las palabras claves del clima organizacional.

Tabla 1. Factores del clima organizacional por Litwin y Stringer (1968)

Factores	Descripción
Estructura	Percepción de cómo ven los trabajadores a la organización.
Responsabilidad	Representa la modalidad de trabajo que conlleva cada función.
Recompensa	Representa cómo los trabajadores reciben el trabajo correcto con recompensas y garantizar un clima positivo.
Desafío	Representa las metas que se propone cada trabajador y como promueve la organización con objetivos.

Relaciones	Representa las relaciones laborales que tienen los trabajadores con los jefes inmediatos y la buena comunicación.
Cooperación	Representa la labor en grupo y la ayuda mutua ante los desafíos.
Estándares	Representa la modalidad de trabajo y productividad que tiene el trabajador.
Conflictos	Representa la comunicación efectiva y resolver problemas de conflictos laborales.
Identidad	Representa la identidad que tiene la empresa y lo que trasmite a los trabajadores para identificarse con la organización.

Definición de términos básicos:

1. **Apoyo social:** Se trata de un grupo de relaciones que hace viable a un ser resolver necesidades específicas.
2. **Carga de trabajo:** Cantidad de tareas asignadas al trabajador lo cual puede afectar su estrés si resulta demasiada alta.
3. **Conflicto trabajo-vida:** Esto sucede cuando las exigencias interfieren con la vida personal, lo que genera estrés y afecta el equilibrio entre ambos ámbitos.
4. **Fatiga laboral:** Es el agotamiento físico y mental provocado por jornadas extensas de trabajo.
5. **Factores estresores:** Esa falta de control sobre las actividades, los conflictos entre compañeros o un entorno laboral negativo.

6. **Reconocimiento y recompensa:** Esto involucra los beneficios de incentivos económicos, reconocimiento por un buen trabajo, fomentar la comunicación efectiva y disminución de rotación en el puesto.
7. **Resiliencia:** Es la habilidad de una persona para afrontar, adaptarse y recuperarse de situaciones de estrés en el trabajo.
8. **Salud mental:** Ser conscientes de sus habilidades, manejar el estrés, mantener su productividad y contribuir a la empresa.
9. **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad y gusto que una persona experimenta hacia su trabajo.
10. **Síndrome de Burnout:** Es una condición de decaimiento emotivo, originado por un estrés laboral permanente, y suele presentarse con alta carga emocional.

Definición del plan de comunicación interna:

El plan de comunicación interna nos permite generar estrategias que ayuda a mejorar el vínculo que tiene la empresa con los trabajadores, del mismo modo, nos ayuda a definir canales adecuados con la finalidad de poder hacer llegar la información a toda la organización. Dentro de un procedimiento importante la comunicación interna facilita integrar a todos los colaboradores y transmitir una información transparente y eficaz. Conforme expone Berceruelo (2014), en su trabajo de *Nueva comunicación interna en la Empresa*, se alude a esta como un artefacto corporativo que combina al personal mediante la adhesión y la implicación frente a las mutaciones que pudieran suscitarse. Los provechos que reporta la interacción interna facultan la indagación del contexto laboral, así como la recopilación de pareceres de los colaboradores y del conjunto institucional.

Resulta capital señalar que, en el marco de un esquema de comunicación interna, corresponde delimitar las finalidades y la proyección táctica, de modo que el caudal informativo destinado a difundirse sea inteligible y posea carácter recíproco.

Ante la estrategia de la comunicación es importante conocer lo siguiente:

Identificar el problema: Saber qué problema existe para definir un plan estratégico de comunicación.

Conocer al público objetivo: entender qué le puede gustar a los colaboradores y donde se sienten cómodos.

Uso de canales efectivos: herramientas fáciles de usar virtual o físico como folletos informativos o actividades de integración.

Capacitación continua: tiene el objetivo de lograr que los colaboradores sepan los objetivos como misión o visión de la organización.

Este estudio, está dirigido al personal operativo especialmente en los conductores que pasan mayor tiempo de tramo a tramo lo que es designado la ruta que va de SJL a Chorrillos. El objetivo fundamental es poder apoyar con la baja de casos de estrés laboral y que los mismos colaboradores puedan gozar de su trabajo y beneficio que tienen al pertenecer en una empresa formal. Asimismo, es fundamental comprobar que el sistema pueda funcionar para la disminución de rotación de personal.

Es importante recalcar que en el país existen pocas empresas formales en el rubro de transporte urbano que brinden los beneficios sociales correspondientes. Análogamente, la implantación de un plan idóneo de interacción de causas internas contribuye a sondear y optimizar los soportes de satisfacción ocupacional en el vacío de la entidad, con la finalidad de acortar el estrés laboral.

2.4. Características técnicas o atributos del proyecto

El tratado investigativo centra su atención en la demarcación de San Juan de Lurigancho vinculada al ámbito del traslado urbano, abordando como núcleo temático el estrés laboral en los choferes-recaudadores de la empresa ETUL4SA. En consecuencia, se indagará la conducta laboral de dichos operarios respecto a su desempeño profesional. Para tal propósito, se diseñará una estrategia de intercomunicación interna que propicie el fortalecimiento del clima organizacional y la interacción con sus jefes.

Enfoque propuesto:

Si bien es cierto, existen test psicológicos que permite implementar lo siguiente:

- Se implementará un plan rápido que ayude a neutralizar el agotamiento laboral como una comunidad de WhatsApp de retroalimentación para que los miembros puedan dejar todas sus inquietudes y serán respondidas por el mismo medio utilizado por todo el personal de la empresa.
- Se mejorará las charlas o capacitaciones al personal con dinámicas apropiadas, campañas o convenios con otras entidades colaboradoras que ayude al manejo del estrés.
- Se aplicarán actividades de integración que neutralicen el estado de ánimo de los laboradores.
- Transmitir una comunicación transparente que permita acercar a los trabajadores ante una comunicación clara y positiva.

2.5 Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

De acuerdo con la investigación se ha evaluado que dentro del área de SJJL existen otras empresas que al realizar una comparativa se evidenció que los trabajadores conductores no cuentan con la modalidad de trabajo formal y que se encuentran con la modalidad de concesionario o palanca de porcentaje.

Esta modalidad de trabajo (palanca y concesionario) no cuentan con ningún beneficio formal y solo están contratados por un acuerdo de palabra. Muchos de estos colaboradores solo tienen la ventaja de generar un ingreso diario en efectivo, dicho servicio no es aplicado para un plan comunicativo de una entidad por la informalidad que se encuentra. Así mismo, Requejo et al. (2025), predomina que los grupos informales forman sus propios criterios ante la particularidad del trabajo y objetivos trazados.

Diferenciación de modalidades:

Modalidad de planilla: Aquellos conductores que se encuentran dentro de la formalidad inscritos en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), así como también, cuentan con un contrato que tienen los beneficios que manda la ley y son respaldados por el Decreto Legislativo N° 728 que promueve un trabajo formal.

Palanca porcentaje: Aquellos conductores que no cuentan con ningún contrato de trabajo ni seguro ni beneficio por parte de la empresa.

Concesionario: Personal que tenga un trato verbal con el propietario de una unidad vehicular en la cual es prestado el nombre de la empresa para transportarse.

Por consiguiente, al promover el trabajo formal ayuda que los conductores se encuentren estables en su trabajo y tengan el apoyo social de la empresa para que la productividad del trabajo sea favorable. Por ello, al realizar la comparación con otras empresas, se ve la diferencia de trabajo a presión que el personal formal debe cumplir para respetar el horario estipulado de 48 horas por 30 días laborados. Por lo tanto, el trabajo que tienen los conductores lleva a que presenten inicios de estrés laboral.

Tabla 2. Análisis comparativo de resultados sujetos en la búsqueda de SUNAT

Nombre de empresa	Información en SUNAT	Rutas designadas
ETUL4SA	Contratos, régimen general, todo el personal en planilla	1054 SJL a Chorrillos
Consortio Roma	Palanca / concesionario No refieren personal en planilla	Ruta I037 SJL a ventanilla
Transportes Negociaciones Anita S. A	Santa Palanca / concesionario No refieren personal en planilla	3802 SJL a Pachacamac
Consortio Catalina SA	Santa Palanca / concesionario No refieren personal en planilla	1509 B SJL a VMT
Transport Group Tigrillo	Palanca / concesionario No refieren personal en planilla	IM43 SJL a Ventanilla

2.6 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

Planteamiento del problema

Problema general:

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la experiencia laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025?
- ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la seguridad en el trabajo en los conductores de la empresa de transporte urbano ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025?
- ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con los vínculos psicosociales en los conductores de la empresa de transporte urbano ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025?

Objetivos de investigación

Objetivo general

Proponer un plan de comunicación interna en base a los principales factores psicosociales que afectan al estrés laboral.

Objetivos específicos

- Determinar el plan de comunicación en base a la experiencia laboral para reducir el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.
- Determinar el plan de comunicación en base a información sobre la seguridad en el trabajo que afecta el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.
- Determinar el plan de comunicación en base a los principales vínculos psicosociales que afectan el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Viabilidad de la investigación

Con respecto al proyecto que se está planteando, pese a que se reconocieron algunas limitaciones, se ha identificado que es viable, ya que se tiene los recursos materiales y recursos humanos para identificar lo que se está planteando en esta investigación. Asimismo, se cuenta con el permiso y aprobación por parte de la entidad escogida ETUL4SA para obtener una base de datos e información necesaria brindada por el área de recursos humanos y bienestar social.

2.10 Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar.

2.10.1 Metodología, variables, diseño, sistemas de medición.

Hipótesis de investigación

Hipótesis general

El plan de comunicación interna contribuiría significativamente a reducir el estrés laboral relacionado con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Hipótesis específicas

H1. El estrés laboral se relaciona significativamente con la experiencia laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

H2. El estrés laboral se relaciona significativamente con la seguridad en el trabajo en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

H3. El estrés laboral se relaciona significativamente con los vínculos psicosociales en los conductores de la empresa de transporte urbano de ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Operacionalización de variables

Variable 1: Estrés laboral

Esquema conceptual: Se delimita como una sobrecarga excesiva en el entorno ocupacional, obteniendo un resultado que inciden adversamente en el bienestar somático y psíquico. Asimismo, puede producir vectores de tensión individual que conllevan un desgaste corporal.

Según Villa (2020), expresó lo subsiguiente:

“El estrés laboral no solo afecta a la persona como tal, sino también a la empresa a las que pertenece, ya que, si el rendimiento del personal es bajo, el de la empresa será proporcional” (Pág. 18).

Definición operacional: se define tomando en cuenta las dimensiones de organización y estructura, motivación y trabajo en equipo.

Dimensiones:

Organización y estructura: Hace referencia a la forma en que se organiza una entidad para alcanzar nuevos objetivos.

Motivación: Se centra en el conjunto de elementos que inducen a los trabajadores a realizar un trabajo más eficiente y compromiso en la designación de tareas.

Trabajo en equipo: Es un enfoque basado en el trabajo en conjunto y colaborativo que habilita experiencias positivas para la cooperación de grandes resultados.

Variable 2: Factores de riesgos psicosociales

Definición conceptual: Es un sector de la psicología que se orienta a la comprobación de manifestaciones conductuales en el entorno ocupacional y la atmósfera organizacional, lo que faculta muestra las dinámicas interpersonales, el contenido laboral y el rendimiento o aporte en la corporación. Su relevancia radica en que es favorable el acrecentamiento de la eficacia productiva y la retención del capital humano. (Arango, 2024).

De manera análoga, se constató en la indagación de Montes et al. (2019), mediante el análisis del trastorno de estrés agudo en operadores de vehículos, que persiste un coeficiente de asociación respecto a los siniestros viales. En consecuencia, los conductores experimentan con recurrencia evocaciones derivadas del suceso

traumático. Por último, conforme al escrito de Lara et al. (2020), consignado *Organización y gestión en la prevención de riesgos psicosociales laborales en el transporte público urbano*, se señala que hay una correlación entre el estado de salud y los elementos psicosociales vinculados a la sobrecarga laboral, constituyendo un peligro relacionado a la restricción profesional.

Definición operacional: se define tomando en cuenta las dimensiones de experiencia laboral, seguridad en el trabajo y vínculos psicosociales.

Dimensiones:

Experiencia laboral: Hace referencia al conjunto de habilidades y destrezas que obtiene las personas a lo largo de su tiempo profesional. Según Beltrán (2014), sostiene que una menor experiencia laboral puede llegar a generar un trabajo inadecuado, generando bajo rendimiento lo que dificulta alcanzar los objetivos propuestos. Es importante mencionar que la experiencia laboral no solo influye en el desempeño de uno mismo, sino que también se relaciona directamente con el clima laboral. Del mismo modo, de acuerdo con Chiavenato (2009), en su trabajo *Gestión del talento humano*, un clima laboral efectivo puedes disminuir el estrés moldear la satisfacción laboral y beneficiar un mejor trabajo.

Seguridad en el trabajo: Según Ewes et al. (2023), refiere que los accidentes laborales afectan negativamente a los funcionamientos de la empresa. Según el autor nos manifiesta que es importante destacar políticas referentes a la seguridad y salud ocupacional. De igual forma, resulta pertinente señalar que en tanto subsistan siniestros ocupacionales o dolencias, el trabajador experimenta una pérdida frente a dichas coyunturas, por lo que los indicadores de desempeño y la perdurabilidad institucional se ven comprometidos, manifestándose en la disminución de jornadas efectivas y en las demoras productivas. Asimismo, en esta tipología laboral se observa la respuesta reactiva de los operadores vehiculares ante el estrés laboral, desencadenando estados

de irritabilidad. A su vez, la investigación de Alejo et al. (2024), alude a la métrica de hostilidad al conducir, configurándose como un vector de riesgo para la integridad vial y la modificación de las pautas conductuales del empleado.

Vínculos psicosociales: Es un conjunto que se centra en las relaciones emocionales y sociales que establece el trabajo en grupo. Este vínculo puede influir en el bienestar corporal. Según Orozco et al. (2024), refiere que el trabajo - familia presentan una interposición entre lo laboral y la vida individual, mismo motivo que enfrentan problemas como demandas por alimentos, que debe ser aplicado en descuentos mensuales, autorizados por una carta notarial. Asimismo, refieren que los problemas familiares es un factor primordial que afecta la responsabilidad laboral, siendo así que la falta de comunicación en el entorno de trabajo promueve la baja productividad.

Del mismo modo, Batista et al. (2021), que es importante reforzar las políticas laborales referente a los vínculos psicosociales dado que es un medio primordial para el rendimiento laboral y excelencia de vida.

Enfoque de investigación

La orientación investigativa es de índole cuantitativa, dado que se pretende dimensionar y computar las variables, tales como el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales. En este sentido, se adoptará el método científico, caracterizado por Hernández et al. (2014), como la secuencia de procedimientos concatenados que se implementan para alcanzar las metas planteadas y discriminar las hipótesis mediante técnicas estadísticas.

Tipo de investigación

El presente estudio corresponde a una investigación aplicada, ya que permite generar soluciones prácticas ante una problemática dentro del entorno laboral, con la finalidad de resolver conflictos y proponer alternativas que se llevan a cabo dentro de la empresa.

Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde a un esquema no experimental de corte transversal, dado que no se persigue la alteración de los elementos examinados y la información es recopilada en una única temporalidad de indagación realizado en la ejecución del cuestionario específicamente a inicios de enero del año 2025.

Niveles de investigación

La presente investigación es de índole descriptivo, por cuanto se unieron datos mediante instrumentos puntuales con el fin de caracterizar variables como el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales. Esta unión permite examinar componentes significativos y detallar sus peculiaridades, atributos, magnitudes y propiedades. Este diseño consiente en la recopilación de datos a través de la respuesta para identificar la existencia del estrés laboral.

Población

La presente indagación se ejecutó conforme a la noción de población delineada por Rodríguez-Sosa y Burneo (2017), entendida como el conglomerado de sujetos que comparten rasgos homogéneos. Considerando esto, la población quedó conformado por una cantidad de 64 conductores-cobradores inscritos en la organización de transporte urbano ETUL4SA, la cual presta servicio en la ruta 1054 del sector de SJL, en el año 2025. Asimismo, estos conductores han sido escogidos bajo el criterio ante la antigüedad laboral de más de seis meses que se encuentren formalmente laborando en planilla. El motivo de elegir esta población es porque los conductores con menos tiempo de experiencia no podrían dar resultados viables para el estudio, ni tienen estabilidad dentro de la empresa. Para finalizar, la elección de esta población, se justifica ante la necesidad de asegurar la estabilidad y confiabilidad de datos, por ello, se opta por trabajar con los conductores que cumplen los criterios mencionados.

Muestreo y muestra

En función al estudio, se emplea un muestreo definido de selección de participantes que corresponde a la necesidad de asegurar la estabilidad y confiabilidad de los datos. Por lo tanto, la muestra está compuesta por 55 conductores de la entidad que cuentan con más de seis meses laborando en ETUL4SA de la ruta 1054 del área de Juan de Lurigancho, 2025. No se consideró a los conductores que no cumplen con el perfil considerados en la población.

Fórmula de muestreo para poblaciones finitas.

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

Tabla 3. Cuadro de datos del muestreo y resultado de muestra

Parámetro	Descripción	Valor
N	Tamaño de la población	64
Z	Valor Z (95% de confianza)	1.96
p	Proporción esperada (p)	0.5
q	q = 1 - p	0.5
e	Margen de error	0.05
n	Tamaño de muestra (n)	55

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Conforme a Arias (2020), las técnicas investigativas constituyen dispositivos y operativas que facultan a los indagadores a recabar la información necesaria para responder los interrogantes de estudio. Dichas técnicas recubren un carácter fundamental en la recopilación de datos, pues suministran un armazón metodológico que posibilita ejecutar este proceso con eficacia. Para el presente proyecto, se empleó

un instrumento tipo cuestionario administrado a través de Google Forms, remitido vía WhatsApp, lo que permitió identificar la problemática que aqueja a los operadores de la entidad de transporte urbano ETUL4SA, correspondiente a la ruta 1054 en la demarcación de San Juan de Lurigancho, durante el año 2025.

Instrumentos de recolección de datos

Este dispositivo contenía ítems de carácter cerrado con una cadena ordinal de 5 niveles bajo el formato Likert nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). De igual modo, se formaron los enunciados mediante la plataforma tecnológica Formularios de Google, y se adecuó la encuesta al perfil de los operadores de la organización de transporte urbano ETUL4SA, que operan en la ruta 1054 del territorio de San Juan de Lurigancho, en el año 2025. Posteriormente, se sistematizaron los reactivos según dimensiones específicas. Así también, se procedió a examinar cada interrogante de manera aislada y su correspondencia con los demás tópicos, con el propósito de explicar con mayor profundidad la información obtenida.

2.10.2 Resultados

Validez y confiabilidad

Validez del instrumento

Se alcanzó la validación mediante dictamen de expertos, es decir, se solicitó el parecer de un conocedor en metodología investigativa, quien valoró el cuestionario con fundamento en parámetros tales como nitidez, imparcialidad, vigencia, estructuración, exhaustividad, propósito, solidez, congruencia, enfoque metodológico y relevancia. Los dictámenes fueron recolectados por medio del criterio de expertos y confrontados con los umbrales y gradaciones de validez consignados en los anexos del estudio.

Tabla 4. Niveles y valores de validez

Niveles y valores de validez

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Fuente: Elaboración propia.

Por ende, el dispositivo destinado a cuantificar el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales presentó un grado de validez sumamente favorable, pues el coeficiente obtenido ascendió al 80%.

Confiabilidad de la investigación

Se recurrió a la estimación de consistencia interna con el propósito de determinar la fiabilidad del instrumento, es decir, su capacidad para generar resultados estables y uniformes. Para tal efecto, se aplicó a una población integrada por 64 operadores, de los cuales se seleccionó una muestra compuesta por 55 conductores, quienes respondieron el instrumento en una única ocasión. La determinación de la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (α), indicador cuyos valores fluctúan entre 0 (nula o mínima fiabilidad) y 1 (máxima consistencia).

Definición de Alfa de Cronbach

Este es una medida estadística que mide a un grupo de preguntas, mediante un instrumento de medición conjugados entre sí, dicho de otra manera, se utiliza para medir la fiabilidad de los resultados.

Tabla 5. Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Intervalo	Interpretación
-----------	----------------

$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Tras la implementación del instrumento, se alcanzó un coeficiente α de 0.701. En consecuencia, se establece que dicho dispositivo posee una confiabilidad considerada aceptable.

Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,701	18

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Pregunta 1: ¿Consideras que la buena comunicación dentro de la entidad facilita tu trabajo?

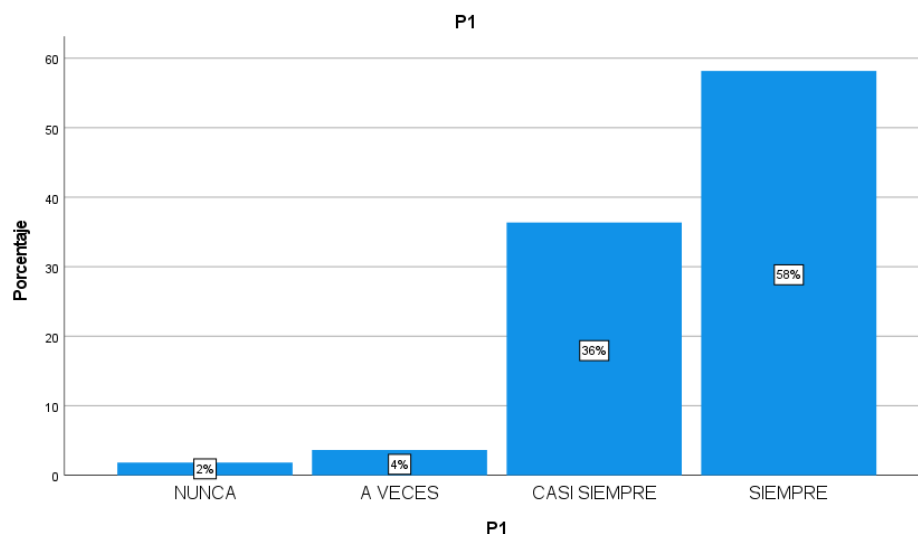
Tabla 7. La buena comunicación de conductores que facilita su trabajo

P1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	2	4%	4%	5%
	CASI SIEMPRE	20	36%	36%	42%
	SIEMPRE	32	58%	58%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. La buena comunicación de conductores que facilita su trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 7 y Figura 1, el 58% de los encuestados consideran que siempre el flujo de comunicación dentro la entidad facilita su trabajo, al igual que el 36% quienes consideran que casi siempre la comunicación facilita su trabajo; a diferencia del 4% y 2% de los conductores, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente los encuestados indican que la comunicación les facilita su trabajo. Por lo tanto, estos resultados constatan opiniones negativas y positivas respecto al flujo de comunicación dentro de la entidad logrando facilitar su trabajo.

Pregunta 2: ¿Te resulta fácil cumplir con las metas establecidas por la empresa?

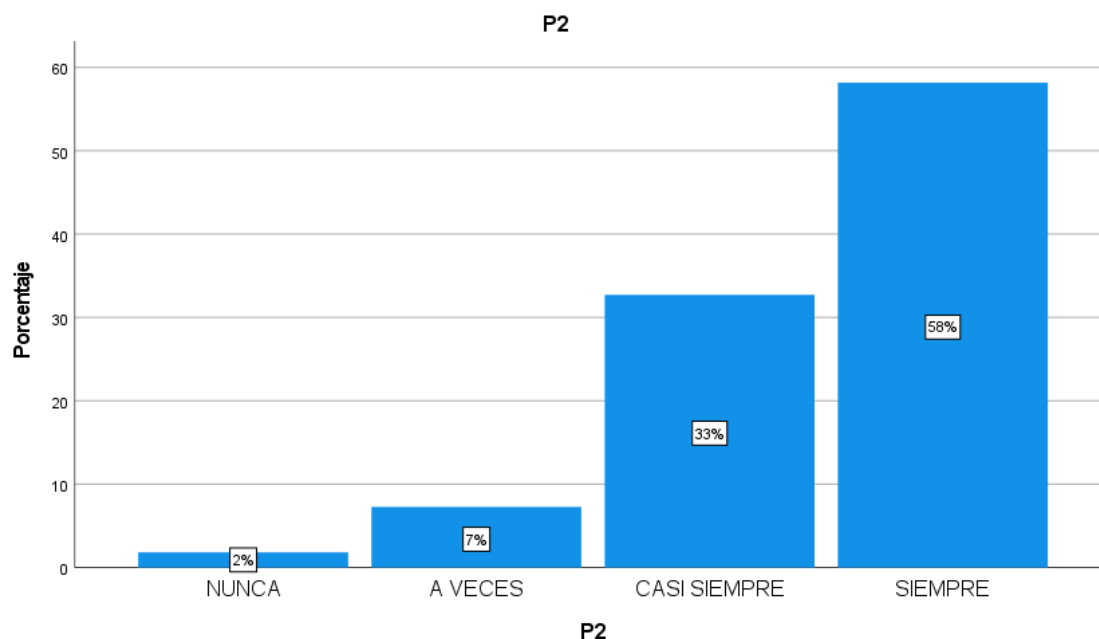
Tabla 8. Logros establecidos por la empresa

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	4	7%	7%	9%
	CASI SIEMPRE	18	33%	33%	42%
	SIEMPRE	32	58%	58%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Logros establecidos por la empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la Tabla 8 y Figura 2, el 58% de los encuestados consideran que siempre les resulta fácil cumplir las metas establecidas, del mismo modo que el 33% quienes consideran que casi siempre pueden desempeñar con las metas; en oposición del 7% y 2% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente, los conductores cumplen las metas. Por consiguiente, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto al cumplimiento de metas por la empresa.

Pregunta 3: ¿Crees que tu líder de transporte tiene la capacidad de manejar los conflictos de trabajo?

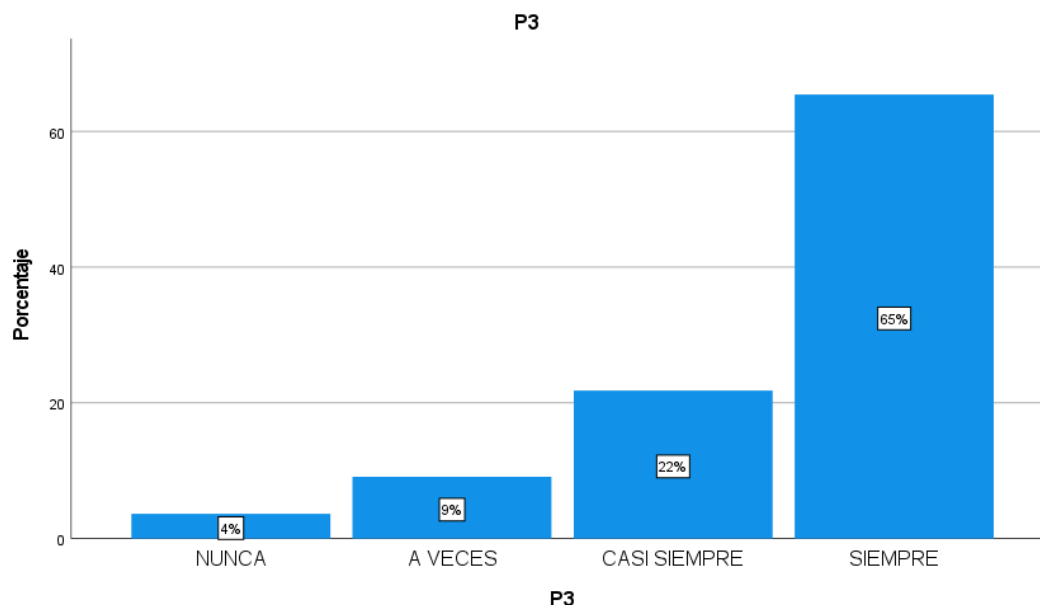
Tabla 9. Capacidad de manejo de conflicto en el trabajo

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4%	4%	4%
	A VECES	5	9%	9%	13%
	CASI SIEMPRE	12	22%	22%	35%
	SIEMPRE	36	65%	65%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Capacidad de manejo de conflicto en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se determina en la Tabla 9 y Figura 3, el 65% de los encuestados consideran que siempre los líderes tienen la capacidad de manejar el conflicto de trabajo, así también, que el 22% quienes consideran que casi siempre los líderes tienen la capacidad los problemas laborales; en oposición del 9% y 4% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente los encuestados no sienten que los líderes tengan la capacidad de solucionar los conflictos de trabajo. Por consiguiente, estos resultados comprueban opiniones positivas y negativas en base a los líderes de trabajo que buscan solucionar los conflictos líderes.

Pregunta 4: ¿Te sientes reconocido por tus logros en el trabajo?

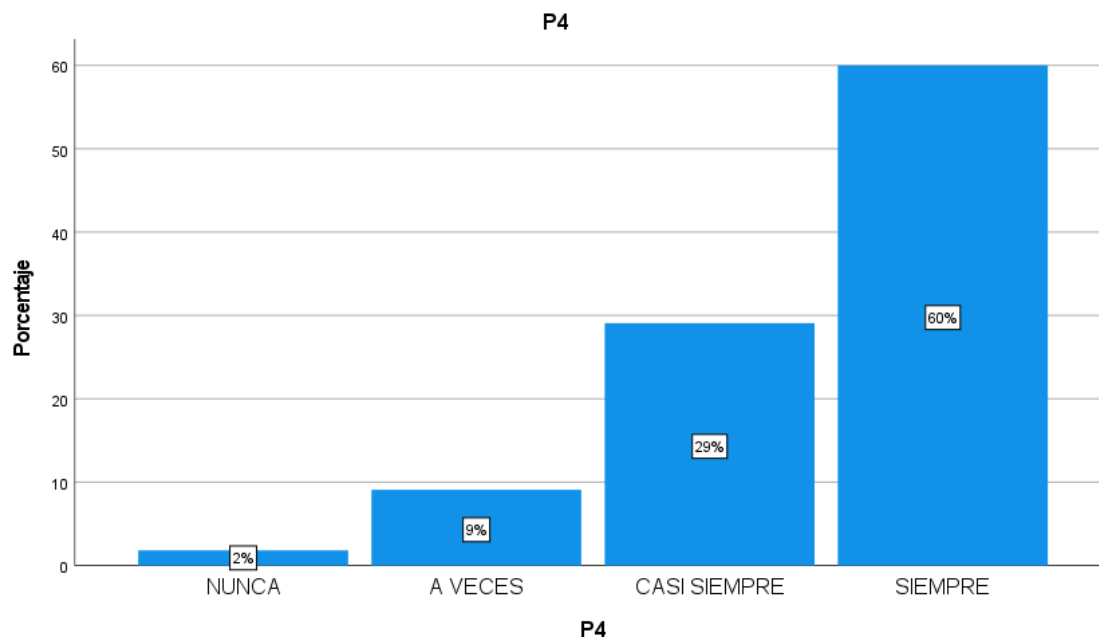
Tabla 10. Reconocimiento por los logros en el trabajo

P4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	5	9%	9%	11%
	CASI SIEMPRE	16	29%	29%	40%
	SIEMPRE	33	60%	60%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Reconocimiento por los logros en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se visualiza en la Tabla 10 y Figura 4, el 60% de los encuestados consideran que siempre se consideran reconocidos por la empresa, del mismo modo que el 29% quienes discurren que casi siempre hay reconocimiento por su trabajo; a diferencia del 9% y 2% de los encuestados, quienes respaldan que a veces y nunca, respectivamente los encuestados no sienten el reconocimiento por la empresa. De tal manera que, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto al reconocimiento y logros por parte de la empresa.

Pregunta 5: ¿Sientes que tienes autonomía en tu trabajo como conductor?

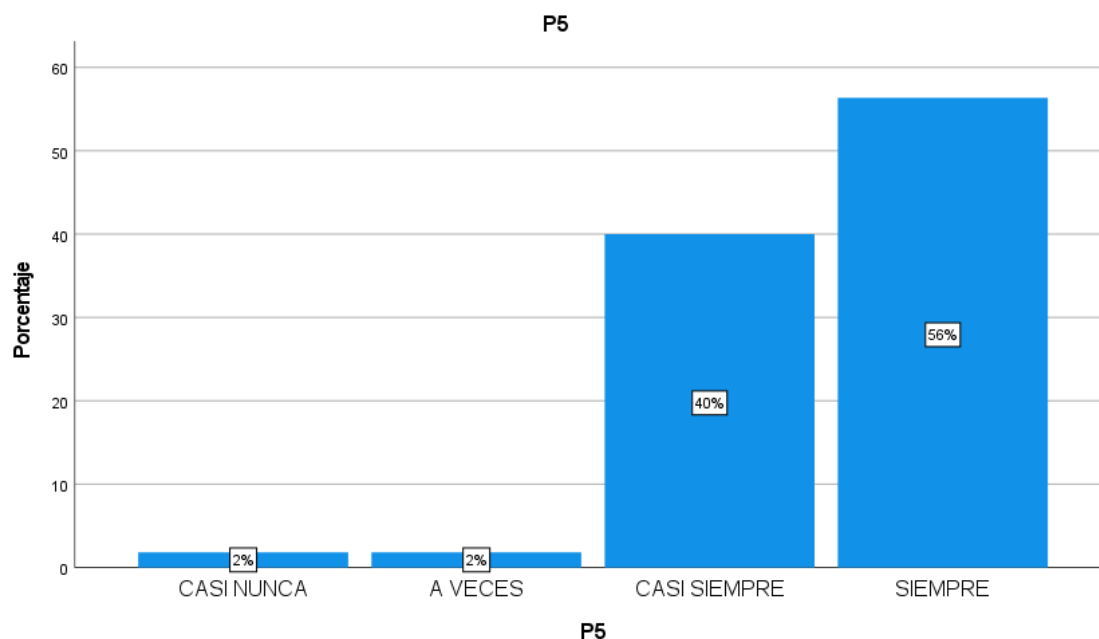
Tabla 11. Autonomía en el trabajo

P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	1	2%	2%	4%
	CASI SIEMPRE	22	40%	40%	44%
	SIEMPRE	31	56%	56%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Autonomía en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la Tabla 11 y Figura 5 el 56% de los encuestados consideran que siempre tienen autonomía como conductores, del mismo modo que el 40% quienes consideran que casi siempre tienen independencia en su entorno de trabajo; ante la contradicción del 2% y 2% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente, tienen autónomas su trabajo como conductor. Por esta razón, estos resultados comprueban opiniones positivas y negativas correspondientes a la Autonomía en el trabajo.

Pregunta 6: ¿Tu centro de trabajo cuenta con las comodidades que necesitas?

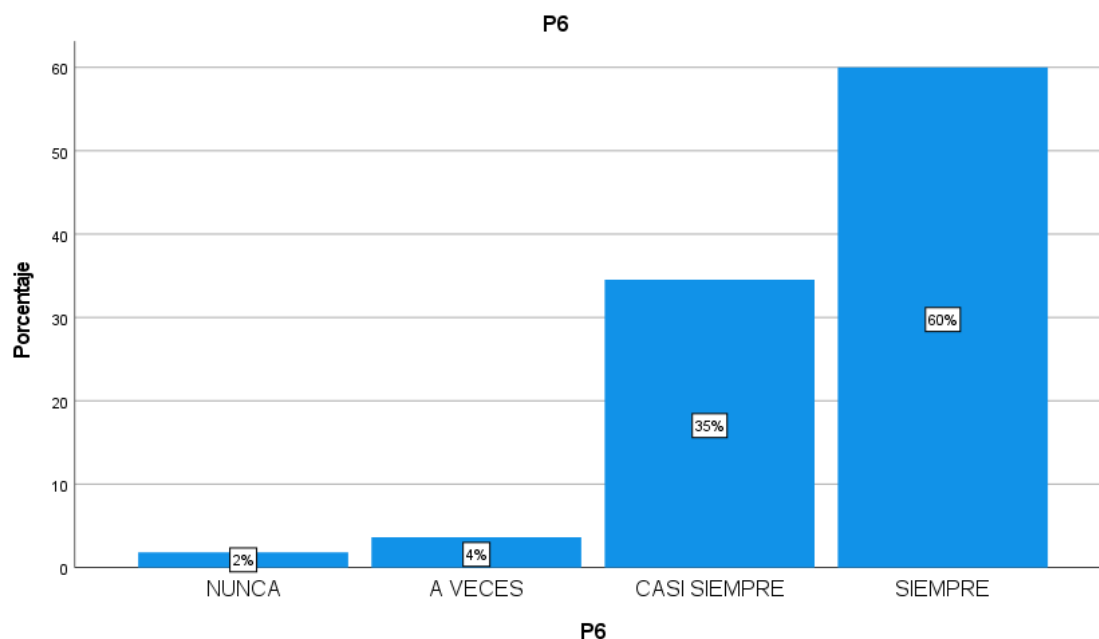
Tabla 12. Comodidad en el centro de trabajo

P6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2%	2%	2%
A VECES	2	4%	4%	5%
CASI SIEMPRE	19	35%	35%	40%
SIEMPRE	33	60%	60%	100%
Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Comodidad en el centro de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se muestra en la Tabla 12 y Figura 6, el 60% de los encuestados consideran que siempre encuentran comodidad en el trabajo, de igual modo que el 35% quienes consideran que casi siempre pueden sentirse bien en su centro laboral; en oposición del 4% y 2% de los encuestados, quienes sustentan que a veces y nunca, respectivamente, no encuentran cómodo los espacios de su centro de trabajo. Por tal modo, estos resultados comprueban criterios negativos y positivos respecto a la comodidad en el centro de trabajo.

Pregunta 7: ¿Consideras que el trabajo en equipo contribuye a reducir la carga laboral?

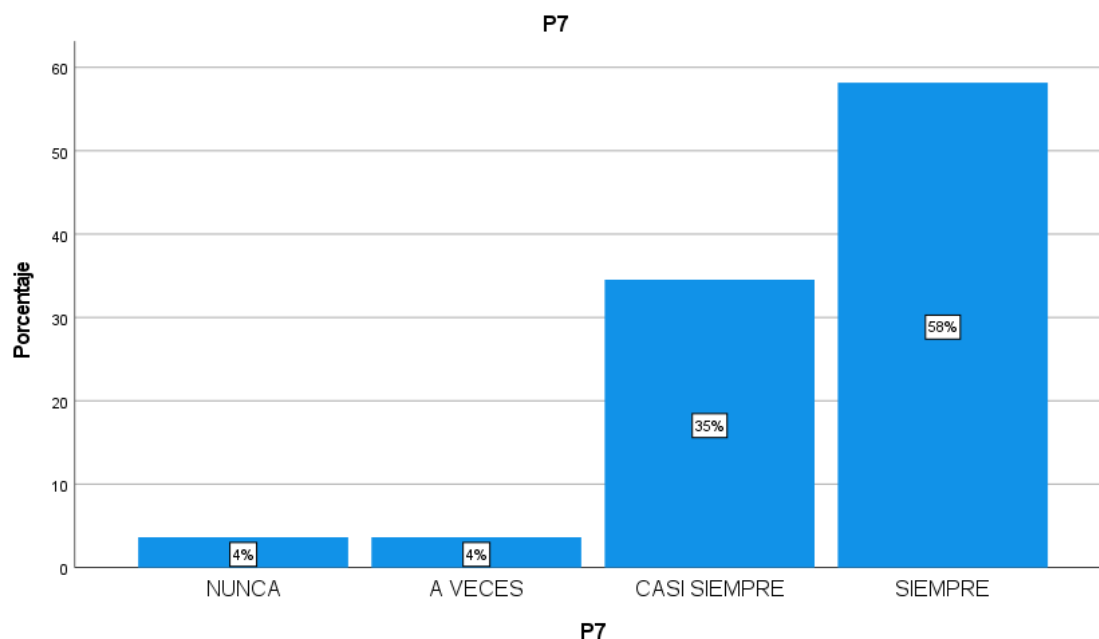
Tabla 13. El trabajo en equipo

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4%	4%	4%
	A VECES	2	4%	4%	7%
	CASI SIEMPRE	19	35%	35%	42%
	SIEMPRE	32	58%	58%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. El trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 13 y Figura 7, el 58% de los encuestados consideran que siempre existe un trabajo en equipo, del mismo modo que el 35% piensan que casi siempre puede disminuir la carga laboral con un trabajo en equipo; en oposición del 4% y 4% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente, los encuestados tienen trabajo en equipo. Por consiguiente, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto al trabajo en equipo contribuye y la reducción de la carga laboral.

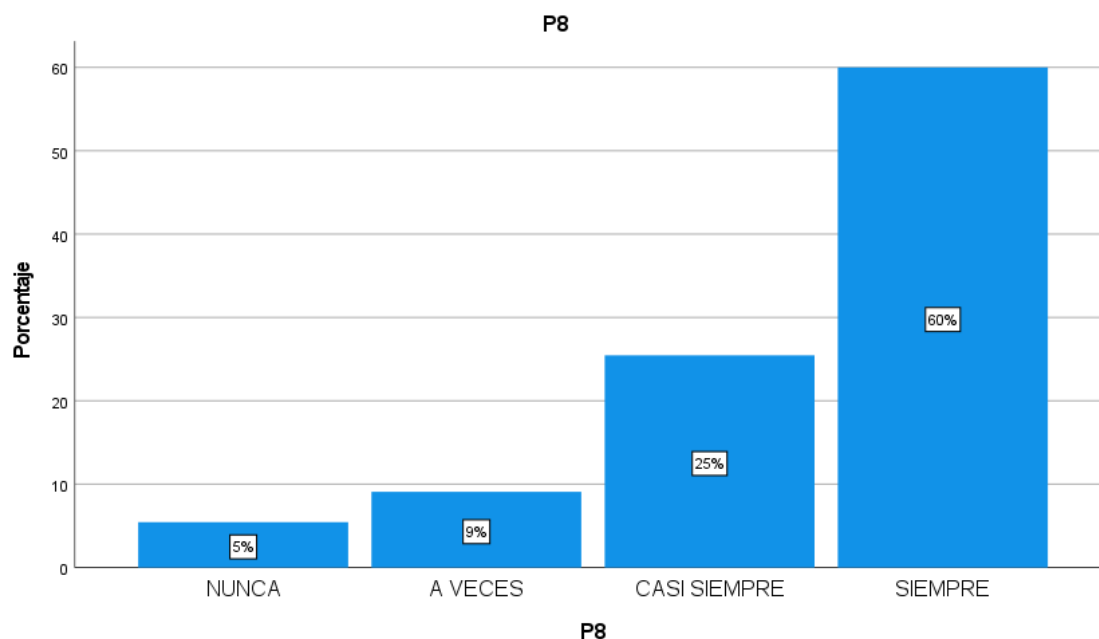
Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia la entidad resuelve conflictos laborales?

Tabla 14. Conflictos laborales en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5%	5%	5%
	A VECES	5	9%	9%	15%
	CASI SIEMPRE	14	25%	25%	40%
	SIEMPRE	33	60%	60%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Conflictos laborales en la empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: los resultados de la Tabla 14 y Figura 8, el 60% de los encuestados consideran que siempre suelen resolver los conflictos laborales, asimismo que el 25% quienes creen que casi siempre pueden resolver los problemas en la empresa; en contraste del 9% y 5% de los encuestados, salvaguardan que a veces y nunca, respectivamente, no encuentran a la entidad muy soluble para resolver conflictos de los trabajadores. Por lo cual, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto a la modalidad de conflictos laborales.

Pregunta 9: ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?

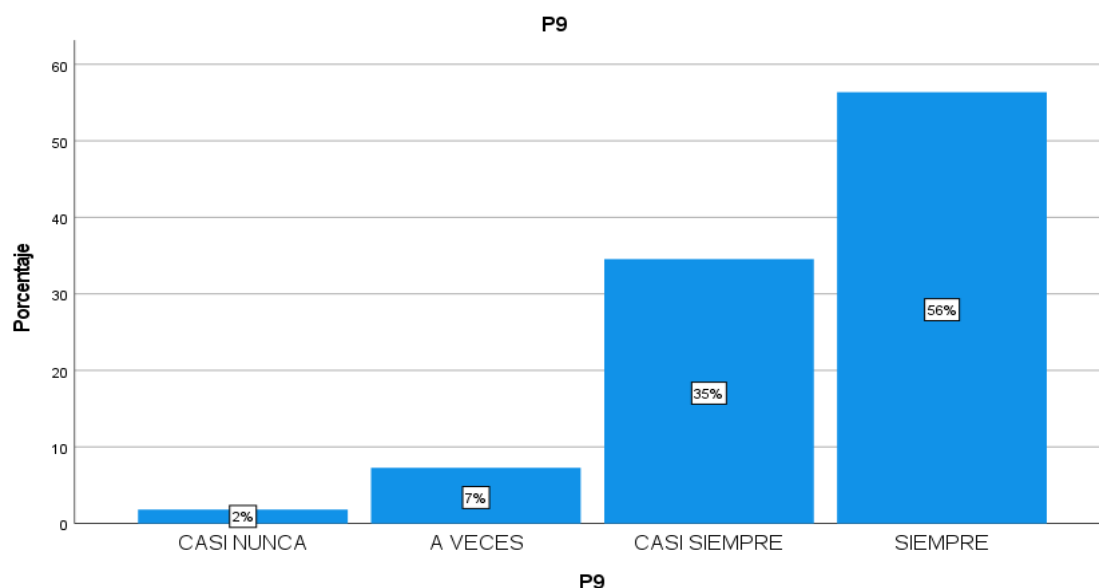
Tabla 15. Compromiso laboral

P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	4	7%	7%	9%
	CASI SIEMPRE	19	35%	35%	44%
	SIEMPRE	31	56%	56%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Compromiso laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se precisa en la tabla 15 y en la figura 9 que el 56% de participantes siempre están comprometidos con su trabajo. Igualmente, un 35% sostiene que está casi siempre en acuerdo; mientras, un 7% de los participantes respaldan que a veces mantiene un compromiso laboral; asimismo, un 2% casi nunca está de acuerdo con un compromiso sincero.

Pregunta 10: ¿Consideras que tus habilidades como conductor están alineadas con tu puesto?

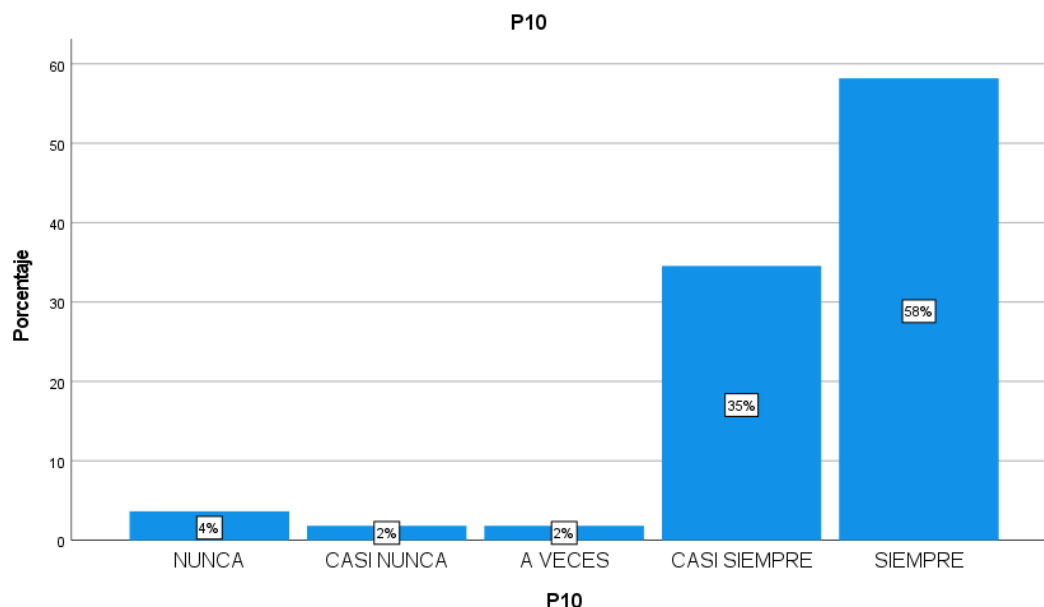
Tabla 16. Habilidades como conductor ante su puesto de trabajo

P10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4%	4%	4%
	CASI NUNCA	1	2%	2%	5%
	A VECES	1	2%	2%	7%
	CASI SIEMPRE	19	35%	35%	42%
	SIEMPRE	32	58%	58%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Habilidades como conductor ante su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se detalla en la Tabla 16 y en la Figura 10 que el 58% de los conductores encuestados siempre consideran que sus habilidades están formadas para su puesto, al igual que el 35% indicó que casi siempre sienten que sus habilidades sean alineadas en su puesto de trabajo. Esto indica que las habilidades son aptas para el puesto actual que tienen como conductor. Por otro lado, un 4% consideran que nunca tienen la capacidad; en oposición del 2% y 2% de los encuestados a veces y casi nunca; deduce que no encuentran las características necesarias para tener las habilidades al puesto actual que tienen.

Pregunta 11: ¿Con qué frecuencia reciben capacitación en tu trabajo?

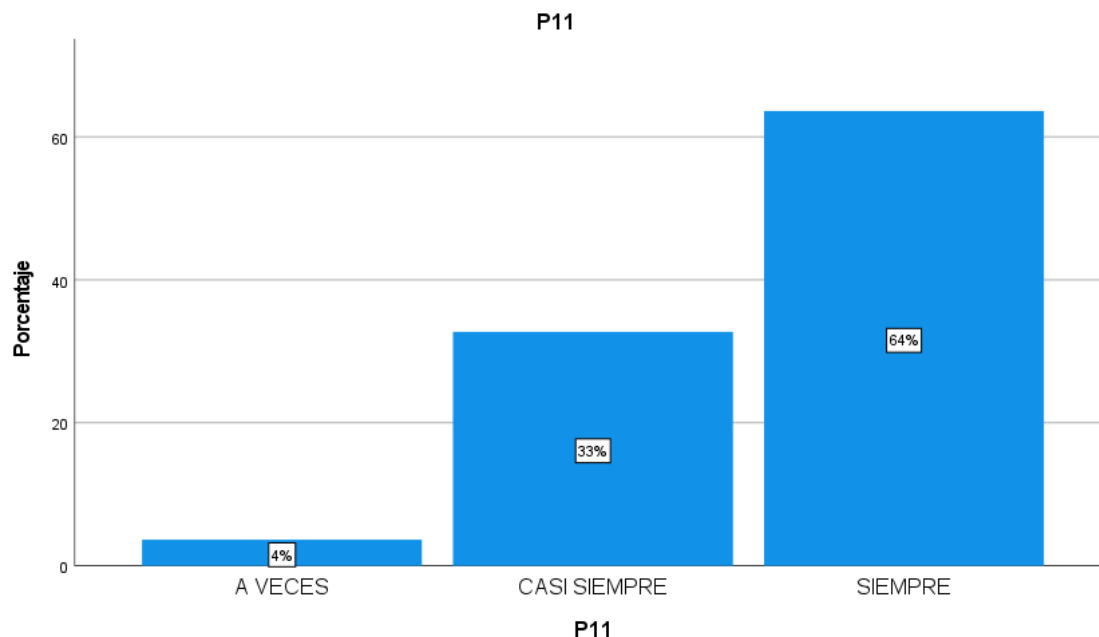
Tabla 17. Capacitación en el trabajo

P11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4%	4%	4%
	CASI SIEMPRE	18	33%	33%	36%
	SIEMPRE	35	64%	64%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Capacitación en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la tabla 17 y en la Figura 11, se aprecia que, según las capacitaciones, el 64% de participantes consideran que siempre reciben capacitaciones, del mismo modo, el 33% quienes consideran que casi siempre hay capacitaciones por el empleador; no obstante, el 4% refiere que a veces cuentan con pocas capacitaciones en su trabajo.

Pregunta 12: ¿Consideras que el ambiente laboral cumple con tus expectativas?

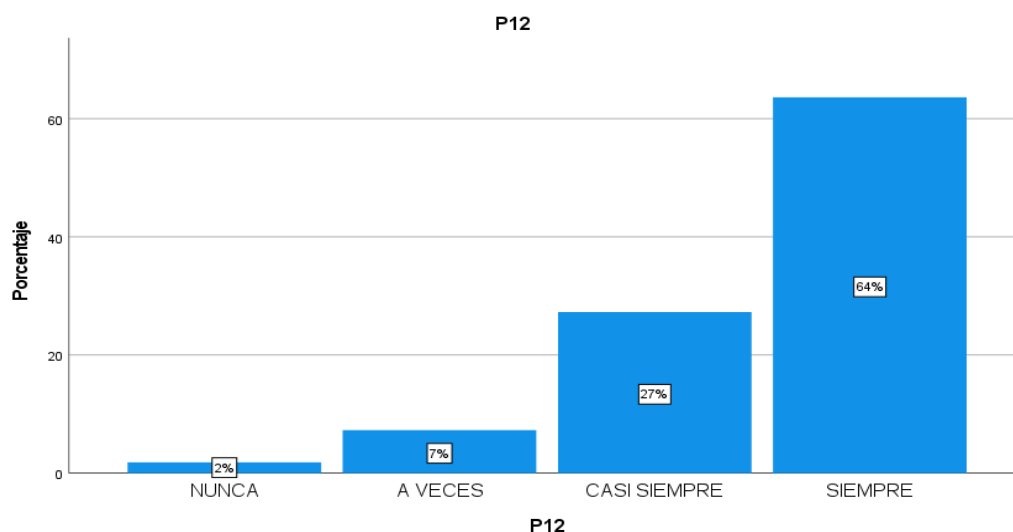
Tabla 18. Ambiente laboral

P12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	2%	2%	2%
A VECES	4	7%	7%	9%
CASI SIEMPRE	15	27%	27%	36%
SIEMPRE	35	64%	64%	100%
Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se determina en la Tabla 18 y Figura 12, el 64% de los encuestados consideran que el ambiente laboral cumple con todas las expectativas que necesitan en su entorno laboral, del mismo modo que el 27% quienes piensan que casi siempre pueden tener un buen clima laboral; en contradicción el 7% y 2% de los encuestados, quienes sustentan que a veces y nunca, respectivamente, no encuentran acogedor el ambiente de trabajo. Por ende, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto a las expectativas que tienen ante el ambiente laboral.

Pregunta 13: ¿Sientes estabilidad en tu puesto como conductor?

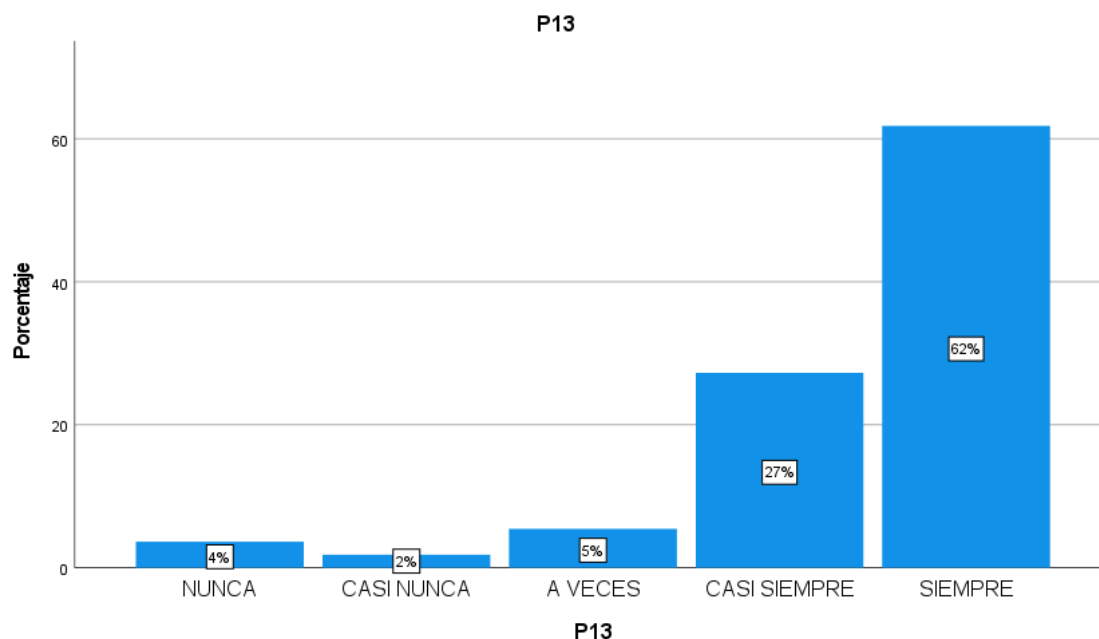
Tabla 19. Estabilidad ante el puesto de conductor

P13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4%	4%	4%
	CASI NUNCA	1	2%	2%	5%
	A VECES	3	5%	5%	11%
	CASI SIEMPRE	15	27%	27%	38%
	SIEMPRE	34	62%	62%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Estabilidad ante el puesto de conductor



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se define en la Tabla 19 y en la Figura 13, que el 62% de los conductores encuestados consideran que siempre sienten estabilidad en su puesto de trabajo, del mismo modo que el 27% indicó que casi siempre opinan que su estabilidad está sujeta con la función que desempeñan. Por otro lado, un 5% consideran que a veces tienen estabilidad laboral; en oposición del 4% y 2% de los encuestados nunca y casi nunca; se sienten estables en su puesto como conductor que permite debilitar las funciones que son encomendadas como conductor.

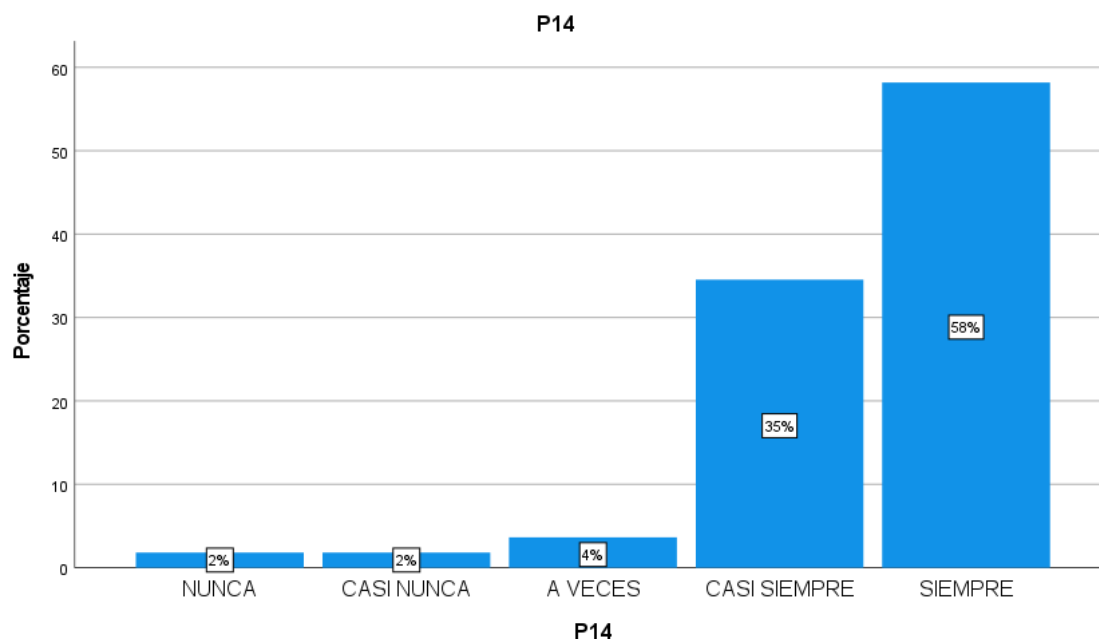
Pregunta 14: ¿Con que frecuencia la entidad cumple con las normas de seguridad laboral?

Tabla 20. Normas de seguridad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2%	2%	2%
	CASI NUNCA	1	2%	2%	4%
	A VECES	2	4%	4%	7%
	CASI SIEMPRE	19	35%	35%	42%
	SIEMPRE	32	58%	58%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Normas de seguridad laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la Tabla 20 y en la Figura 14 que el 58% de los conductores encuestados consideran que siempre la entidad cumple con las normas laborales, del mismo modo que el 35% indicó que casi siempre se aplica las normas laborales en los trabajadores. Por el contrario, un 4% consideran que a veces no son ejecutadas las normas en la empresa; en contrariedad el 2% y 2% de los encuestados casi nunca y nunca, se sienten desprotegidos por la falta de cumplimiento de las normas laborales.

Pregunta 15: ¿Con que frecuencia te sientes escuchado ante tu derecho laboral?

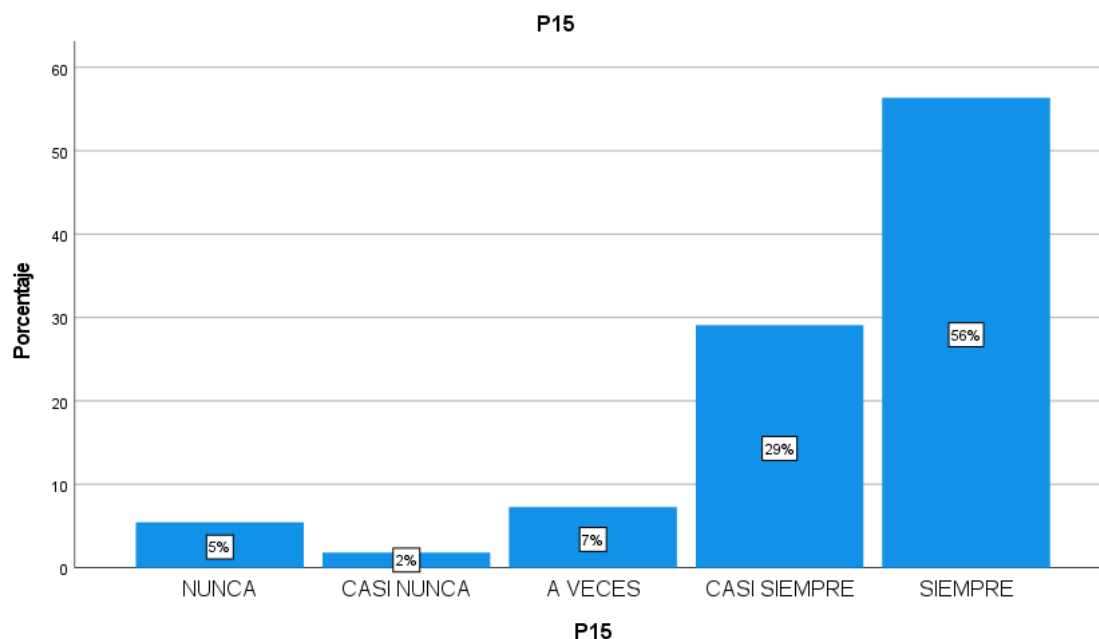
Tabla 21. Derecho laboral

P15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	3	5%	5%	5%
CASI NUNCA	1	2%	2%	7%
A VECES	4	7%	7%	15%
CASI SIEMPRE	16	29%	29%	44%
SIEMPRE	31	56%	56%	100%
Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Derecho laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la Tabla 21 y en la Figura 15 que el 56% de los conductores encuestados determinan que siempre son escuchados y cumplen con su derecho laboral, así también, el 29% refieren que casi siempre la entidad escucha a los trabajadores. Por contraste, un 7% consideran que a veces no encuentran una escucha activa por parte de la empresa; en oposición el 5% y 2% de los encuestados nunca y casi nunca; se sienten escuchados y que no respetan los derechos laborales.

Pregunta 16: ¿Te sientes apoyado por tus superiores cuando enfrentan dificultades?

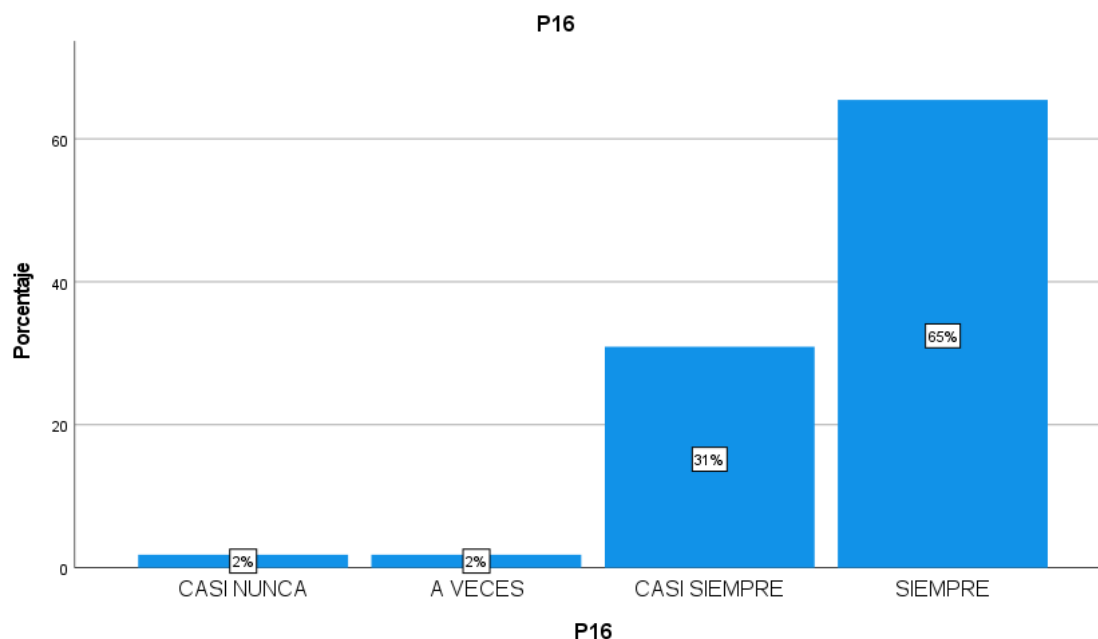
Tabla 22. Soporte ante dificultades laborales

P16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2%	2%	2%
	A VECES	1	2%	2%	4%
	CASI SIEMPRE	17	31%	31%	35%
	SIEMPRE	36	65%	65%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Soporte ante dificultades laborales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 22 y Figura 16, el 65% de los encuestados consideran que siempre sienten el apoyo por sus superiores de la empresa, del mismo modo el 31% de los encuestados consideran que casi siempre pueden buscar soporte en sus supervisores ante las dificultades laborales; a diferencia del 2% y 2% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y casi nunca, respectivamente, no encuentran sostenimiento entre sus líderes. Por consiguiente, estos resultados comprueban opiniones negativas y positivas respecto al apoyo ante las dificultades que puede padecer un trabajador de la empresa.

Pregunta 17: ¿Recibes retroalimentación por tu desempeño laboral?

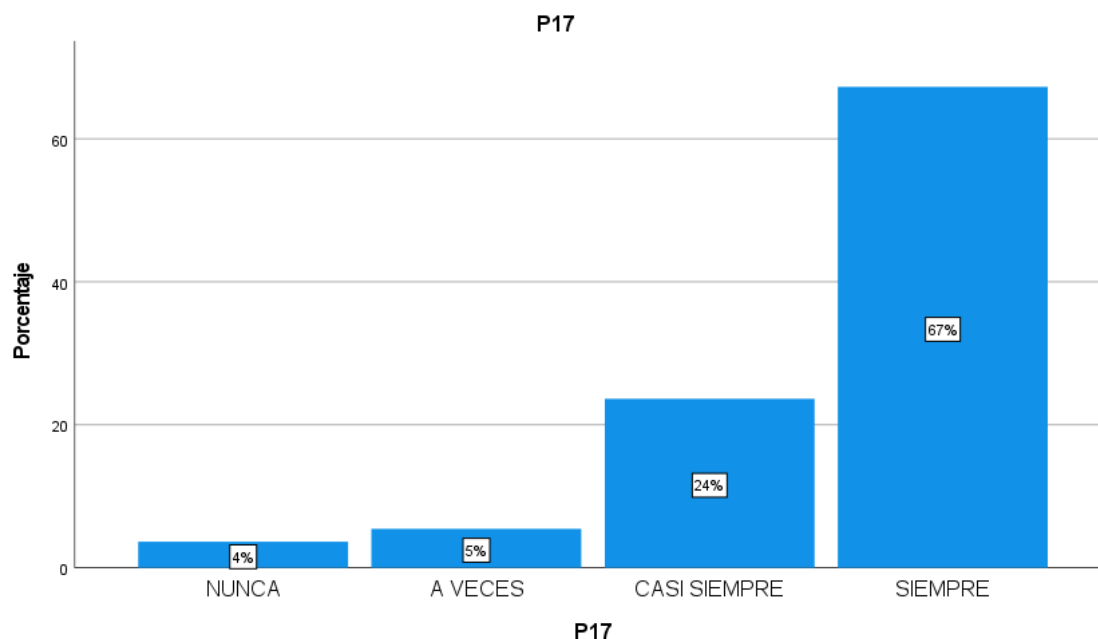
Tabla 23. Retroalimentación ante el desempeño laboral

P17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4%	4%	4%
	A VECES	3	5%	5%	9%
	CASI SIEMPRE	13	24%	24%	33%
	SIEMPRE	37	67%	67%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Retroalimentación ante el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se visualiza en la Tabla 23 y Figura 17, el 67% de los encuestados consideran que siempre encuentran retroalimentación por su desempeño laboral, del mismo modo que el 24% quienes reflexionan que casi siempre han recibido retroalimentación por parte de la empresa; en oposición del 5% y 4% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente, los conductores reciben feedback por parte de sus superiores. De igual manera, estos resultados comprueban opiniones positivas y negativas en función a la retroalimentación de los trabajadores con respecto a su desempeño laboral.

Pregunta 18: ¿Con que frecuencia tienes apoyo social de la empresa?

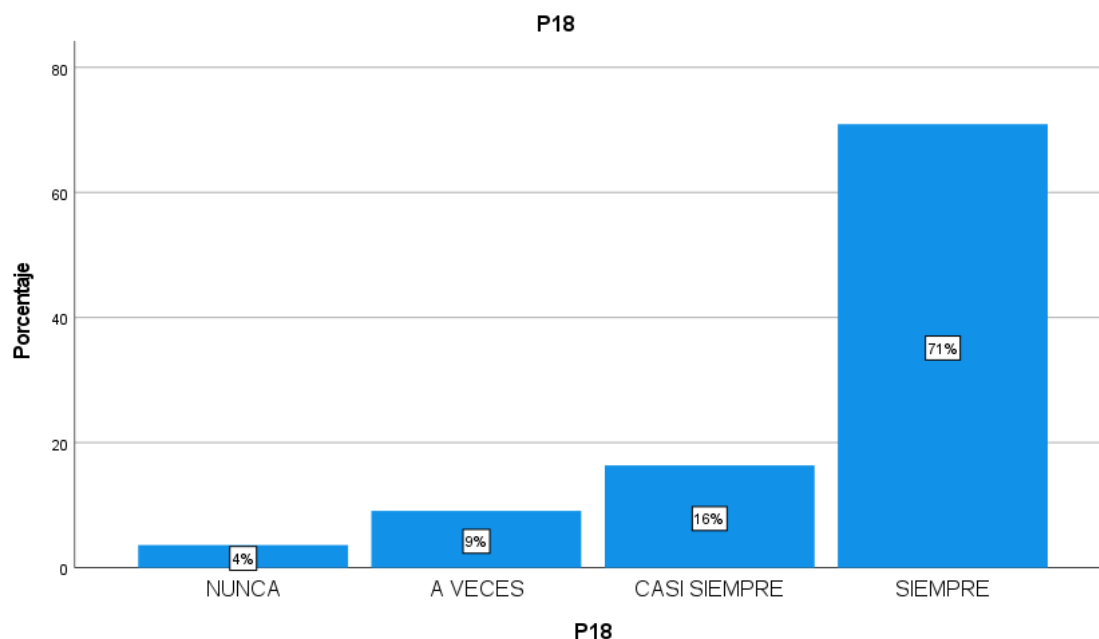
Tabla 24. Apoyo social

P18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	2	4%	4%	4%
A VECES	5	9%	9%	13%
CASI SIEMPRE	9	16%	16%	29%
SIEMPRE	39	71%	71%	100%
Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Apoyo social



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la Tabla 24 y Figura 18, el 71% de los encuestados consideran que siempre han tenido apoyo social por parte de la empresa, del mismo modo que el 16% quienes consideran que casi siempre contar con la entidad ante un problema personal; por otra parte, en contradicción el 9% y 4% de los encuestados, quienes sostienen que a veces y nunca, respectivamente, no han recibido alguna ayuda social. Por este motivo, estos resultados comprueban opiniones positivas y negativas en función a la ayuda social que general la entidad para sus trabajadores.

Análisis de resultados inferenciales

Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Ho (Hipótesis nula): El estrés laboral no se relaciona significativamente con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Ha (Hipótesis alterna): El estrés laboral se relaciona significativamente con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 25. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: estrés laboral y factores de riesgos psicosociales

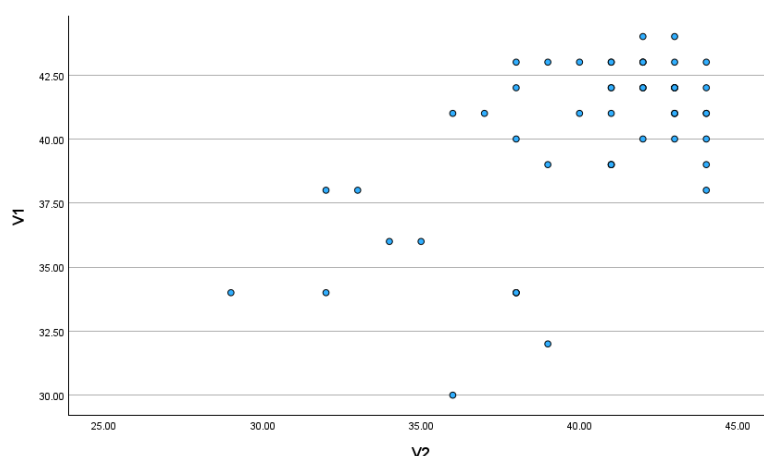
				V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación		1.000	.421**
		Sig. (bilateral)		.	.001
		N		55	55
	V2	Coeficiente de correlación		.421**	1.000
		Sig. (bilateral)		.001	.
		N		55	55

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

Fuente:
Elaboración

propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Figura 19. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: estrés laboral y factores de riesgos psicosociales



Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% el valor de significancia bilateral obtenido fue $p = 0.001$, menor al valor crítico establecido a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que los factores de riesgos psicosociales se relacionan significativamente con el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Hipótesis específica 1

Ho (Hipótesis nula): La experiencia laboral no se relaciona significativamente con los niveles de estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Ha (Hipótesis alterna): La experiencia laboral se relaciona significativamente con los niveles de estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta H_0 y Rechaza la H_a .

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo H_0 y Acepta la H_a .

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 26. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: experiencia laboral y estrés laboral

<i>Correlaciones</i>			V1	D4
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.223
		Sig. (bilateral)	.	.011
		N	55	55
	D4	Coeficiente de correlación	.223	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	.
		N	55	55

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.011, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, la experiencia laboral se vincula significativamente con los niveles de estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del área de San Juan de Lurigancho, 2025.

Hipótesis específica 2

Ho (Hipótesis nula): La seguridad en el trabajo no se relaciona significativamente con el estrés laboral en los conductores de la empresa de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025

Ha (Hipótesis alterna): La seguridad en el trabajo se relaciona significativamente con el estrés laboral en los conductores de la empresa de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta H_0 y Rechaza la H_a .

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo H_0 y Acepta la H_a .

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 27. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: seguridad en el trabajo y estrés laboral

<i>Correlaciones</i>			V1	D5
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.290*
		Sig. (bilateral)	.	.032
		N	55	55
	D5	Coeficiente de correlación	.290*	1.000
		Sig. (bilateral)	.032	.
		N	55	55

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.032, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, la seguridad en el trabajo se vincula significativamente con el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Hipótesis específica 3

Ho (Hipótesis nula): Los vínculos psicosociales no se relacionan significativamente con el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Ha (Hipótesis alterna): Los vínculos psicosociales se relacionan significativamente con el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 28. Coeficiente de correlación de Rho Spearman: vínculos psicosociales y estrés laboral

<i>Correlaciones</i>			V1	D6
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.373**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	55	55
	D6	Coeficiente de correlación	.373**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	55	55

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

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de 0.005, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, los vínculos psicosociales se relacionan significativamente con el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.

2.10.3 discusión de resultados

Tabla 29. Resumen: Discusión de resultados

Hipótesis general	Argumentación en base a resultados
<p>El plan de comunicación interna contribuiría significativamente a reducir el estrés laboral relacionado con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>En base a los resultados obtenidos se demuestra una relación entre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales, esto significa que dentro de la empresa existe un porcentaje significativo de trabajadores que presentan signos de estrés, el cual se influencia con las condiciones psicosociales en la empresa.</p> <p>Ante esto, se considera las siguientes preguntas orientadas al estrés.</p> <p>¿Consideras que la buena comunicación dentro de la entidad facilita tu trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 58% - Casi siempre 36% - A veces / nunca 4% y 2% <p>¿Te resulta fácil cumplir con las metas establecidas por la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 58% - Casi siempre 33% - A veces / nunca 4% y 2% <p>¿Crees que tu líder de transporte tiene la capacidad de manejar los conflictos de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 65% - Casi siempre 22% - A veces / nunca 9% y 4% <p>¿Te sientes reconocido por tus logros en el trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 60% - Casi siempre 29% - A veces / nunca 9% y 2% <p>¿Sientes que tienes autonomía en tu trabajo como conductor?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 56% - Casi siempre 40% - A veces / nunca 2% y 2% <p>¿Tu centro de trabajo cuenta con las comodidades que necesitas?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 60% - Casi siempre 35% - A veces / nunca 4% y 2%

	<p>¿Consideras que el trabajo en equipo contribuye a reducir la carga laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 58% - Casi siempre 35% - A veces / nunca 4% y 4% <p>¿Con qué frecuencia la entidad resuelve conflictos laborales?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 60% - Casi siempre 25% - A veces / nunca 9% y 5% - <p>¿Te sientes comprometido con tu trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 56% - Casi siempre 35% - A veces / nunca 7% y 2% <p>Esto nos indica que, los valores relacionados al estrés están vinculados con los factores de riesgos psicosociales. Aunque la mayoría de respuestas son positiva, los porcentajes bajos son consistentes mostrando así, una existencia de trabajadores que están vulnerables a factores psicosociales dentro del entorno laboral</p>
<p>Hipótesis específicas</p>	<p>Argumentación en base a resultados</p>
<p>El estrés laboral se relaciona significativamente con la experiencia laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>En base a los resultados inferenciales ante la experiencia laboral percibida en los conductores, se obtuvo un valor de significativo. Esto permite demostrar que, la experiencia laboral, tiene relación con el estrés laboral. Según García y Heredia (2018), el estrés se produce cuando se enlaza con la experiencia provocando cambios en la emoción.</p> <p>Las preguntas de la encuesta que respaldan esta hipótesis fueron:</p> <p>¿Consideras que tus habilidades como conductor están alineadas con tu puesto?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 58% - Casi siempre 35% - A veces / nunca 7% <p>Conclusión: Existe el 7% que se sienten desalineados en el trabajo y experimentan frustración.</p> <p>¿Con qué frecuencia recibes capacitación en tu trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 64% - Casi siempre 33% - A veces / nunca 4%

	<p>Conclusión: Esto indica que existe una cantidad de personal que no están presentes en capacitaciones.</p> <p>¿Consideras que el ambiente laboral cumple con tus expectativas?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 64% - Casi siempre 27% - A veces / nunca 9% <p>Conclusión: Existe el 9% de los trabajadores que refieren que su entorno de trabajo no es el adecuado, lo cual refuerza el aumento de estrés.</p> <p>Ante esta información estadística, se confirma que esta hipótesis es correcta, dado que, hay una relación significativa entre el estrés laboral y la experiencia laboral.</p>
<p>El estrés laboral se relaciona significativamente con la seguridad en el trabajo en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>Dado los resultados inferenciales ante la seguridad en el trabajo, Se identificó una relación significativa entre el estrés laboral y la seguridad en el trabajo, evidenciando que existe una decadencia dentro de su entorno laboral.</p> <p>Las preguntas de la encuesta que respaldan esta hipótesis fueron:</p> <p>¿Sientes estabilidad en tu puesto como conductor?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 62% - Casi siempre 27% - A veces / nunca 11% <p>Conclusión: Existe un porcentaje que no se siente seguro en su trabajo lo que puede generar estrés.</p> <p>¿Con qué frecuencia la entidad cumple con las normas de seguridad laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 58% - Casi siempre 35% - A veces / nunca 7% <p>Conclusión: Se evidencia que el 7% refiere que la entidad no cumple con las normativas, lo cual incrementa los problemas laborales.</p> <p>¿Con qué frecuencia te sientes escuchado ante tu derecho laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 56% - Casi siempre 29% - A veces / nunca 15% <p>Conclusión: Se evidencia que existe el 15% de personal que no sienten escuchados referentes al trabajo, lo que conlleva a elevar el estrés.</p>

	<p>Ante esta información estadística, se confirma que la hipótesis es correcta por lo que respalda estos resultados ante la percepción de seguridad, lo que permite afirmar que mejorar la seguridad en el entorno laboral puede ser una estrategia efectiva para reducir el estrés.</p>
<p>El estrés laboral se relaciona significativamente con los vínculos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>Conforme a los valores relacionados con los vínculos psicosociales, se visualiza que tienen una relación significativa, lo cual indica que hay un porcentaje de trabajadores que no sienten interacción social dentro de su entorno.</p> <p>Las preguntas de la encuesta que respaldan esta hipótesis fueron:</p> <p>¿Te sientes apoyado por tus superiores cuando enfrentas dificultades?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 65% - Casi siempre 31% - A veces / nunca 4% <p>Conclusión: Se evidencia el 4% refiere que no percibe apoyo por parte de la empresa.</p> <p>¿Recibes retroalimentación por tu desempeño laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 67% - Casi siempre 24% - A veces / nunca 9% <p>Conclusión: Ante la falta de retroalimentación involucra un menor reconocimiento.</p> <p>¿Con qué frecuencia tienes apoyo social de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre 71% - Casi siempre 16% - A veces / nunca 13% <p>Conclusión: se evidencia que los trabajadores no sienten el apoyo social, y que esta situación permite incrementar el estrés.</p> <p>Por lo tanto, existe una relación con el estrés confirmando que esta hipótesis es correcta, por lo que respalda los datos cercanos entre 10% al 13% promedio. Del mismo modo, esta información es respaldado tanto por la teoría de Orozco, Carrasco y López (2024), lo que permite determinar que los vínculos psicosociales influyen directamente sobre el nivel de estrés laboral.</p>

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.

Para la presente investigación, la inversión será concedida por el área de recursos humanos quienes otorgaran al personal la responsabilidad de administrar un presupuesto determinado, facilitado por la organización, para llevar a cabo las estrategias y metodologías enfocadas en la comunicación interna.

IV. SUSTENTO DEL MERCADO

4.1 Alcance esperado del mercado

Para la presente investigación el alcance esperado de mercado va dirigido especialmente a los conductores cobradores que son un promedio de 64 personas. Igualmente se consideran a entidades responsables de la gestión del transporte urbano como pueden ser las municipalidades, Autoridad de Transporte Urbano, sindicatos, entre otros. Al mismo tiempo, dichos resultados positivos pueden ser de interés para instituciones de salud ocupacional y empresas de transportes externos que busquen incluir políticas para anular los niveles de estrés y optimizar las condiciones laborales en las organizaciones.

Del mismo modo, estos resultados permiten fundamentar el plan de comunicación interna como la estrategia clave para la prevención ante las dos variables como el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales. Asimismo, estas estrategias están dentro de un diseño.

4.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma de comercialización innovadora

A razón de nuestra problemática encontrada en dicha organización, el mercado objetivo son conductores cobradores de un promedio de edad entre 35 a 65 años que cuentan con licencia A IIIa y A IIIc, con un nivel socioeconómico medio bajo.

Del mismo modo, al detectar la problemática lo que se espera implementar para la disminución del estrés laboral es brindar un tiempo de relajación para los transportistas, de esta manera se regula los niveles de hipocampo equilibrando la producción del cortisol, ayudando ante experiencias estresantes y evitando que parezca como un riesgo.

En el sitio web, *Medicina Salud Pública* escrito por Rendón (2022), en su artículo *Cuidado con el estrés: estudio determina que el estrés laboral crónico daña el cerebro*, se enfoca en las causas y efectos que provoca el estrés laboral dentro de un ambiente hostil:

“Los niveles prolongados de cortisol que acompañan el estrés crónico dañan el hipocampo del cerebro, provocando la pérdida de la memoria...” (Rendón, 2022, párr. 5).

4.3 Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado

4.3.1 Modelo de comunicación interna y su implementación

Dentro del modelo propuesto, la comunicación interna ejecuta un rol primordial para garantizar la efectividad de las estrategias dirigidas para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales que enfrentan los conductores cobradores de transporte urbano. De esta manera, se implementa un modelo de comunicación en tres componentes: informativo, participativo y preventivo.

Componente informativo:

Se tiene como objetivo principal garantizar que la información llegue a todos los conductores de manera clara y accesible. De este modo, se enfocará en la difusión de contenidos relacionados con la salud mental, estrés laboral y el bienestar en el entorno laboral. Para ello, se utilizarán medios como boletines impresos ubicados en zonas de

descanso y patio. Dicho esto, la intención es mantener informados a los trabajadores con una comunicación clara, recomendaciones prácticas y fortalecer las relaciones laborales.

Componente participativo:

Se busca generar una conexión entre los conductores, supervisores y las áreas responsables enfocados en la salud y bienestar. Con este objetivo, se organizaron reuniones de retroalimentación y actividades de integración laboral que serán publicadas por el medio de WhatsApp.

Componente preventivo:

A través de la comunicación principal, se buscará identificar señales de estrés o agotamiento emocional. Para esto, se formarán comités internos de apoyo integrados por un personal previamente capacitado, que generará una inclusión entre las áreas de operaciones y recursos humanos. Así también, se podrá impulsar campañas mensuales enfocadas en la gestión laboral y la prevención ante conflictos.

Implementación de comunicación:

La implementación de este modelo permitirá observar el comportamiento del trabajador en el entorno laboral. Este espacio servirá para evaluar la efectividad de los canales de difusión, la receptividad de los mensajes y la interacción entre los distintos métodos de comunicación. Posteriormente, se extenderá al resto de la organización adaptando los contenidos según los resultados obtenidos por los colaboradores. Asimismo, cada acción será acompañada por indicadores de seguimiento para medir la aceptación o rechazo de cambios.

4.4 Propuesta de Valor

La propuesta de valor de este plan de comunicación interna se dirige en mejorar la disposición de vida laboral de los conductores cobradores de ETUL4SA, mediante

estrategias comunicativas que atiendan directamente los integrantes de riesgo psicosocial que afectan su bienestar. Por ello, a través de un sistema de comunicación más cercano, claro y transparente, se busca reducir el estrés laboral, fomentar un clima organizacional más saludable y fortalecer la relación entre los trabajadores y la organización.

Asimismo, lo que hace valioso este modelo de comunicación interna no es solo la implementación de canales, actividades de integración o herramientas visuales como afiches, sino también el enfoque humano y participativo que lo acompaña. Por esta razón, la idea es que cada conductor sienta que su voz es tomada en cuenta y que existe un interés real por su salud mental, lo cual impacta directamente en su rendimiento laboral, su motivación y, por consiguiente, la eficacia del servicio que ofrecen.

4.5 Fuentes de Ingresos

Este proyecto de investigación evalúa la conducta y la actitud de los conductores de forma interna, el nivel de estrés y sus efectos secundarios. Lo que se busca es el avance y desarrollo a nivel anímico de los conductores de la empresa de ETUL4SA. Es por ello, que nuestra fuente de ingreso es la misma organización ante la investigación, la entidad genera ingresos por la labor de su funcionamiento y de estos ingresos establece un presupuesto al área de recursos humanos que cuenta con 4 integrantes siendo el personal a cargo y los cuales implementaría una comunicación interna.

4.5.1 Canales de distribución

Integración de Charlas Inductivas y Capacitación asertiva

Ante la integración, se incorporarán capacitaciones interactivas, enfocadas en la precaución del estrés laboral y la identificación de los factores psicosociales en el entorno laboral. Asimismo, las sesiones serán diseñadas con un enfoque didáctico y adaptadas a las necesidades específicas de los conductores.

Estrategias Propuestas:

- **Desarrollo de material visual atractivo:** Se crearán avisos visuales que resuman los puntos clave de las charlas, facilitando su comprensión y recordación de los temas.
- **Implementación de canales de comunicación directa:** Se establecerá un canal de comunicación, en una comunidad de mensajería WhatsApp, donde los conductores puedan recibir recordatorios relacionados con el entorno laboral.
- **Programación flexible de sesiones:** Se organizará inducciones o activaciones en horarios que no interfieran con la programación de los conductores, garantizando su participación sin afectar la operación.
- **Actividades de integración gratuitas:** Se organizará visitas de otras entidades que brinden una atención con el fin de mejorar los temas de salud física y mental.

Mejoramiento ante la coordinación:

La modalidad de trabajo ante programaciones mensuales, se escogió un rango de fechas una vez por mes para que puedan participar los transportistas sin perjudicar su trabajo. Así también, es importante dar a conocer los sistemas que se manejan como el sistema IVU (Sistema de Solución Integral), que cuenta con herramientas completas para el transporte y la planificación. De este modo, también permite que los encargados tengan la facilidad de organizar a los trabajadores para que puedan asistir en charlas informativas, actividades internas, campañas de salud o eventos corporativos que estimulen la comunicación interna.

Estrategias Propuestas:

- **Utilización de herramientas de planificación visual:** Utilizar recordatorios por los grupos internos de WhatsApp, para mantener a los conductores informados

sobre eventos y actividades programadas. Asimismo, utilizar las pantallas led del auditorio para que la información sea interactiva.

- **Impulso de la participación activa:** Incentivar la participación de los conductores mediante reconocimientos o recompensas, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo.
- **Valorización continua por competencia:** Implementar encuestas de satisfacción y retroalimentación para ajustar y mejorar las estrategias de comunicación y participación.

Fases de implementación ante el plan de comunicación interna:

Fase I: Planificación

- Aplicación de encuestas y entrevista personal a los conductores.
- Revisión de los indicadores ante los factores psicosociales por el apoyo del área de bienestar social.

Fase II: Diseño de canales y contenidos

- Uso de los canales de comunicación interna en la entidad (WhatsApp, pantalla LED para capacitación, afiches visuales y redes sociales corporativo).
- Desarrollo de mensajes clave y cronograma interno de actividades.
- Actividades, sorteos y campañas de salud.

Fase III: Desarrollo y fortalecimiento

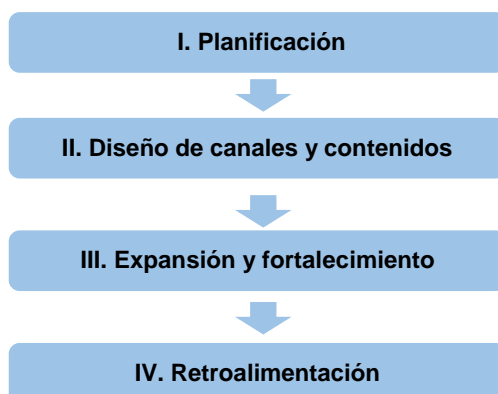
- Implementación de estrategias de reconocimiento y participación activa.
- Valorización por competencia y mejora del clima laboral.

Fase 4: Retroalimentación

- Uso de encuestas de satisfacción o mejoras.
- Revisión de indicadores de participación y efectividad.

- Ajuste de planeamiento según los resultados obtenidos.

Figura 20. Fases de implementación de la comunicación interna



Fuente: elaboración propia.

4.5.2 Estrategia de penetración en el mercado

Esta estrategia se implementará mediante los medios más accesibles de los trabajadores que tiene como facilidad de comunicación y contacto. La red de WhatsApp es primordial para facilitar la inspección respectiva ante las charlas futuras que se darán en plazo determinado. Así también, el canal de comunicación interna de la entidad es mediante el área de despacho que cuenta con un ambiente para publicar todo tipo de cambios y capacitaciones que puedan ser brindadas.

Estrategia de implementación:

Planificación de actividades internas:

- Elaborar un calendario mensual de actividades, incluyendo capacitaciones, campañas de salud y eventos corporativos, asimismo, compartir el calendario con los conductores a través de los canales establecidos dentro de la empresa.

Participación del personal:

- Implementar un sistema de reconocimiento para los conductores que participan activamente en las actividades y ofrecer incentivos al cumplir con las programaciones de la ruta.

- Asegurar que las actividades programadas no interfieran con las rutas asignadas de los conductores.

Cronograma y personal a cargo:

- **Encargado de ruta:** Contar con el apoyo del encargado en la creación de las estrategias y uso de los canales de comunicación.
- **Equipo de Capacitación:** Contar con personas altamente calificadas para la transmisión de información ante los trabajadores.
- **Departamento de Recursos Humanos:** Contar con la cobertura del área ante las aprobaciones de convenios y uso de materiales visuales.
- **Departamento de bienestar social:** Contar con la persona calificada que vele y asesore a los trabajadores ante la salud.

Cronograma propuesto:

- **Semana 1:** Procedimiento de la planificación y difusión del calendario mensual anticipado de actividades.
- **Semana 2 y 3:** Proceso de ejecución de las actividades programadas.
- **Semana 4:** Evaluación del nivel de participación y responsabilidad de los trabajadores.

Dicho sea de paso, la entidad cuenta con una planta abierta que permite promover la comunicación a todos los trabajadores:

4.5.3 Actividades productivas propias y externas

Las capacitaciones que son brindadas ante el personal de trabajo como conductores cobradores serán implementadas en una modalidad atractiva visual la cual pueda ser atractivo y asimismo pueda reducir el estrés laboral que dicho personal padece. Esta estrategia de comunicación interna se basará en dos puntos principales que son claves para una buena atracción del público objetivo.

Comunicación verbal

- Capacitación e inducciones que permite dar información al trabajador a través de personas calificadas como ingenieros de transporte, que eduquen la función correcta de cómo afrontar adecuadamente situaciones difíciles ante eventos que susciten con la unidad vehicular, potenciando la seguridad y optimizando la eficacia en el desempeño de trabajo.
- Las campañas interactivas que serán aplicadas para los trabajadoras es durante el día dentro de la jornada laboral, en un horario donde no afecta la baja frecuencia de salida de buses promediando las 12: 00 horas del día, estas campañas serán de temas específicos como la salud que incentiva el cuidado del conductor como: el aseo personal, modalidad de postura, análisis de básicos de laboratorio (descartes VIH), que contribuye a mejorar la salud del colaborador como también el rendimiento laboral ante un cuidado adecuado.

Comunicación visual

- Se establecerá un medio de comunicación ante afiches visuales que incentiven con imágenes a una cultura donde exista el respeto entre trabajadores, unión familiar, cuidados y conocimiento de salud personal.
- De la misma forma, estos afiches promocionarán convenios de descuento ante otras entidades que beneficien al trabajador como: gimnasios, clubes recreativos y clínicas privadas.



Fuente: Elaboración de la empresa.

4.5.4 Alianzas

En función con el análisis de esta investigación, se ha detectado que la entidad no se encuentra reforzada ante charlas inductivas con expertos o profesionales calificados para ayudar a mitigar el estrés laboral relacionado con los factores de riesgos psicosociales.

Ante las áreas involucradas como recursos humanos, bienestar social y la parte legal, se ha llegado a un acuerdo de generar programas internos para los trabajadores ante los temas más resaltantes como accidente de tránsito, salud y bienestar, derechos laborales, entre otros.

Estas sugerencias de temas se cree que es viable para la reducción del estrés laboral y riesgos psicosociales.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Tras realizar el análisis en esta investigación, se puede determinar que se logró identificar claramente cómo el estrés laboral afecta a los conductores cobradores de la empresa de Transporte Urbano Línea 4 SA Mediante el cuestionario realizado a los 55 trabajadores, se evidenció que existen factores de riesgo psicosocial que inciden directamente en su bienestar emocional y desempeño de trabajo diario.
2. De acuerdo con los objetivos específicos, entre los principales hallazgos, se comprobó que la experiencia laboral, la falta de seguridad en el trabajo y los vínculos psicosociales son elementos que influyen significativamente en los niveles de estrés. Esta situación no solo perjudica la salud mental de los trabajadores, sino también el funcionamiento general de la empresa, lo que podría contribuir a dificultades operativos, ausentismo y una constante pérdida de talento humano.

3. Asimismo, la implementación del plan de comunicación interna propuesto, mostró gran potencial como herramientas efectivas para mitigar estas situaciones. Ante ello, se logró fomentar una mejor interacción entre los trabajadores y sus supervisores, abriendo espacios de escucha, orientación y apoyo que fortalecen el clima laboral.

5.2. Recomendaciones

1. Es importante mejorar de manera continua ante el plan de comunicación interna con enfoque informativo, participativo y preventivo, asegurando que los conductores tengan acceso constante de la información sobre la salud mental y manejo del estrés.
2. Realizar actividades de integración y retroalimentación periódicas, que permitan generar un ambiente de confianza entre los equipos de trabajo, reforzando el compañerismo y trabajo adecuado.
3. Importante, fomentar la capacitación a los encargados y supervisores en estrategias de gestión emocional y liderazgo saludable, para que puedan detectar a tiempo signos de estrés en sus equipos y brindar el soporte adecuado.
4. Incorporar más campañas preventivas y convenios con profesionales de salud, como fisioterapeutas o psicólogos laborales, que puedan atender las necesidades específicas de los trabajadores en horarios accesibles.
5. Adaptar la modalidad de trabajo y evaluar periódicamente los indicadores de estrés laboral y satisfacción organizacional, utilizando encuestas y entrevistas que permitan ajustar las estrategias de comunicación cuando se necesite.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, R. (2024). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Comportamiento y Estres Laboral en los conductores de la empresa ETUCHISA, Lima.: <https://es.scribd.com/document/728830997/Acuna-br>
- Alejo, Y., Oviedo, R., Camargo, R., Turpo, J., & Mamani, O. (12 de 2024). *Scopus*. Obtenido de Adaptación y validación de la escala de ira al conducir: Un Estudio realizado en conductores del Sur del Perú: <https://www.scopus.com/pages/publications/85218933188>
- Arango, D. (2024). *Repositorio Academico Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de Onboarding, clima organizacional y satisfacción: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15434/arango_idd.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA
- Batista, A., Ribeiro, R., Barbosa, K., & Fagundes, A. (febr de 2021). *Scopus*. Obtenido de Percepción de la salud y su relación con las actividades laborales en conductores de camiones: <https://www.scopus.com/pages/publications/85111743530>
- Beltrán, P. (2014). La carga de trabajo La fatiga y la insatisfacción laboral. *Manual básico de seguridad y salud en el trabajo*, 26. Obtenido de La carga de trabajo: <https://invassat.gva.es/documents/161660384/169577893/MB23-140302+La+carga+de+trabajo%2C%20la+fatiga+y+la+insatisfacci%C3%B3n+laboral/0651cd51-26cc-47c9-a628-9d7803994625>

Benzoni, P., Rodriguez, J., & Melo, S. (14 de 06 de 2024). *La percepción del estrés, bienestar y ambiente laboral en las regiones Sureste y Norte de Brasil*. Obtenido de <https://www.scopus.com/pages/publications/85202663973>

Berceruelo, B. (07 de 1014). *Nueva comunicación interna en la Empresa*. Obtenido de Octava edición: <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Obtenido de https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf?utm_source=chatgpt.com

Daneri, F. (2012). *Universidad de Buenos aires*. Obtenido de Psicobiología del Estrés: https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf

Davila, E. (22 de 11 de 2023). *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de Estudio de Salud Mental 2023: hacemos seguimiento al bienestar de nuestros estudiantes: <https://puntoedu.pucp.edu.pe/institucional/estudio-de-salud-mental-2023-seguimiento-bienestar/>

Decreto Legislativo N.º 728. (2020). Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/703476-728?utm_source=chatgpt.com

Diario Gestión. (13 de 11 de 2024). Obtenido de Aumenta el estrés laboral: ahora 8 de cada 10 trabajadores peruanos sufre de burnout: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aumenta-el-estres-laboral-ahora-8-de-cada-10-trabajadores-peruanos-sufre-de-burnout-noticia/>

Dongil, E. (2009). Modelos y evaluación del estrés laboral. *Universidad de Valencia*, 10.

Obtenido de https://psiquiatria.com/trabajos/usr_764690005810.pdf

Ewes, L., Llallihuaman, B., & Bojorquez, G. (2023). *Seguridad y salud en el trabajo: prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales en el Perú 2022*.

Obtenido de <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalli/article/view/1046/1121>

Gallup. (09 de 2023). *Workplace State of the Global Workplace*. Obtenido de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Garbuglia, S. (2012). *Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de Clima laboral en un organismo público: <https://bdigital.uncuyo.edu.ar/5806>

Garcia, C., & Heredia, C. (05 de 10 de 2018). Estres Cronico: ejemplo de interacción entre sistemas nervioso, inmuno y endocrino. *Revista con ciencia*, 12. Obtenido de https://www.academia.edu/126937473/Estr%C3%A9s_cr%C3%B3nico_ejemplo_de_interacci%C3%B3n_entre_sistemas_nervioso_inmuno_y_endocrino

Giraldo, C. (24 de 12 de 2024). *Portafolio*. Obtenido de El 40% de los trabajadores del mundo ha experimentado 'burnout' el último año: https://www.portafolio.co/negocios/empresas/el-40-de-los-trabajadores-del-mundo-ha-experimentado-burnout-el-ultimo-ano-620322?utm_source=chatgpt.com

Hernández, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023-03-01_18:46:18.pdf

Hurtado, D. (febrero de 2017). *Universidad de Lima*. Obtenido de síndrome de burnout en conductores de una empresa de Taxi de Lima Metropolitana:

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ipsos. (09 de 10 de 2023). Obtenido de Día Mundial de la Salud Mental: el 39% afirma haber tenido que ausentarse del trabajo debido al estrés en el último año: https://www.ipsos.com/en/world-mental-health-day-39-say-they-have-had-take-time-work-due-stress-past-year?utm_source=chatgpt.com

Jaramillo, D. (04 de junio de 2015). *La universidad de los Andes*. Obtenido de Estudio de la calidad de vida en el transporte: <https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3025378-cc6a-4866-928f-0ea76b981c5c/content>

Lara, A., Satanás, N., Velástegui, R., & Pullas, P. (julio de 2020). *Scopus*. Obtenido de Organización y gestión en la prevención de riesgos psicosociales laborales en el transporte público urbano: <https://www.scopus.com/pages/publications/85100908612>

Litwin, G., & Stringer, R. (01 de 1968). *Motivation and Organizational climate*. Obtenido de https://archive.org/details/motivationorgani0000litw_t7g6?utm_source=chatgpt.com

Ministerio de Salud. (10 de 06 de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limeno-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>;

Montes, A., Ledesma, D., Cuesta, j., Ferratti, c., & Bertello, J. (12 de 2019). *Scopus*. Obtenido de Trastorno de estrés agudo en conductores participantes en accidentes de tráfico: <https://www.scopus.com/pages/publications/85081544870>

- Murillo, E., Ortiz, X., & Vueltas, A. (01 de 2014). *Intellectum*. Obtenido de Una experiencia en el diseño e implementación del modelo de comunicación interna en la empresa Tescotur S.A.: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10550/Erika%20Tatiana%20Murillo%20Valero%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nava, L. (2019). *Estrés laboral y ansiedad en los conductores*. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/991/Nava%20Debernardi%2C%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olmedo, R., & Cabezas, E. (04 de 12 de 2021). Los niveles de estrés; diagnóstico teórico – práctico en los alumnos de la Carrera. *Dominio de las Ciencias*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8384040.pdf>
- Orozco, Z., Carrasco, S., & López, J. (16 de 09 de 2024). *Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados*. Obtenido de <https://zenodo.org/records/13876644>
- Oviedo, N., Sacanambuy, J., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (19 de octubre de 2016). *Universidad y Salud selección de artículos originales*. Obtenido de Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/2598/pdf>
- Peiro, J., & Rogriguez, I. (11 de 2008). Obtenido de Papeles del Psicólogo en la salud ocupacional: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Peña, M., Alvarez, J., Pedraza, G., & Rubio, G. (12 de 2021). *Scopus*. Obtenido de Análisis correlacional de la carga cardiovascular y aspectos ergonómicos en conductores de transporte urbano: <https://www.scopus.com/pages/publications/85104267313>

Ramos, P., Bolaños, K., & Becoche, N. (2023). *Universidad Cooperativa de Colombia*.

Obtenido de Estrés en conductores de transporte público de la:
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e566637-b0bd-497b-bd72-ccc68b3bb95d/content>

Regueiro, A. (2015). *¿Qué es el estrés y como nos afecta?* Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Rendón, L. (16 de 09 de 2022). *Noticias Neurologías*. Obtenido de Cuidado con el estrés: estudio determina que el estrés laboral crónico daña el cerebro:
https://medicinaysaludpublica.com/noticias/neurologia/cuidado-con-el-estres-estudio-determina-que-el-estres-laboral-cronico-dana-el-cerebro/15738?utm_source=chatgpt.com

Requejo, G., Ucañan, R., Pérez, E., & Hidalgo, A. (04 de 2025). *Scopus*. Obtenido de Gestión administrativa y estrés laboral en trabajadores de empresas peruanas:
<https://www.scopus.com/pages/publications/105005729292#>

Rodriguez-Sosa, J., & Burneo, K. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_76029

Selye, H. (1936). *The Stress Of Life*. Obtenido de <https://archive.org/details/stressoflife00sely/page/n1/mode/1up>

Serrano, M., Moya, L., & Salvador, A. (01 de 06 de 2009). *Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>

Vera, V. (05 de 11 de 2024). *La Nacion*. Obtenido de Burnout: el 91 % de los trabajadores argentinos sienten estrés laboral crónico, según una encuesta:
<https://www.lanacion.com.ar/salud/mente/burnout-el-91-de-los-trabajadores->

argentinos-sienten-estres-laboral-cronico-segun-una-encuesta-
nid05112024/?utm_source=chatgpt.com

Villa, M. (01 de 08 de 2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento.* Obtenido de <https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/adb8fdea-5697-49a4-8af8-7b914ba4ffea/content>

VII. ANEXOS

7.1 Anexo 01: Informe Turnitin

GRADOS TITULOS

3. YOSSELYN FINAL INVESTIGACION APLICADA 10-07-25.docx.pdf

- My Files
- My Files
- Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:473761085

Fecha de entrega
14 jul 2025, 9:29 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 jul 2025, 10:02 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
3. YOSSELYN FINAL INVESTIGACION APLICADA 10-07-25.docx.pdf

Tamaño de archivo
5.1 MB

126 Páginas

23.276 Palabras

128.798 Caracteres

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Yosselyn Ayala Choquemaqui
(Autor)



Firmado digitalmente por:
PUMA FLORES MANUEL JESUS
FIR 41774858 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 15/08/2025 09:36:44-0500

Manuel Jesús Flores Medina
(Asesor)

7.2 Anexo 02: Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de Investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis: “Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025”.

Integrantes:

1. Ayala Choquemaqui, Yosselyn

Asesor: Puma Flores, Manuel Jesús

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Mediante la presente investigación lo que se busca es obtener resultados favorables y objetivos. Uno de los aspectos a mejorar es el económico, donde un trabajador descansado y relajado genera mayor producción y se mantiene al margen de posibles cambios o errores que se presentan, siendo consciente de ello y evitando que este problema lo afecte, así como también se evita la rotación de personal.

Por otro lado, en el aspecto normativo se fomenta el cumplimiento de las normas y prácticas laborales. Es preciso decir que al cumplir con las normas institucionales por la entidad se obtiene que el trabajador tenga y una mejor condición laboral.

Asimismo, el plan de comunicación interna adiciona métodos informativos y de retroalimentación continua que refuerza el respeto de las políticas institucionales.

Adicionalmente, en el aspecto de desarrollo organizacional podemos fomentar el reconocimiento a los buenos trabajadores y líderes que promueven el bienestar de la empresa. Dentro del desarrollo organizacional el plan de comunicación interna

implementará mecanismos que permitan minimizar la experiencia laboral debido a que es repetitivo la rutina laboral.

Por otro lado, en el aspecto ambiental, aquellos trabajadores menos estresados comenten menos errores lo cual ayuda a contrarrestar los gastos operativos como combustible, choques, pérdida de dinero, etc.

Y, por último, en el aspecto social, una adecuada comunicación interna ayuda positivamente para la reducción del estrés laboral, lo que reduce la tasa de abandono laboral.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Se concluyó que mediante este proceso de investigación se identificó reducir el estrés significativamente obteniendo resultados beneficiosos para la empresa. Es importante mencionar que los trabajadores que fueron un total de 55 que respondieron las preguntas del cuestionario virtual mediante (Google forms) se ajustan a las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación. Dentro del marco de la comunicación interna, se pretende mejorar la calidad laboral de los conductores. Con estos resultados estadísticos podemos determinar el nivel de estrés que padecen algunos de nuestros trabajadores y comprender sus posibles consecuencias.

7.3 Matriz de consistencia

Plan de comunicación interna para la reducción del estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de SJL, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Estrés laboral	Enfoque: Cuantitativo	Población: 64 conductores de la empresa de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de SJL, 2025 Muestra: Se enfocó en 55 conductores cobradores que cuentan con más de 6 meses laborando en la empresa. Por otro lado, los restantes que no están en
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan Lurigancho, 2025?	Proponer un plan de comunicación interna en base a los principales factores psicosociales que afectan al estrés laboral .	El plan de comunicación interna contribuiría significativamente a reducir el estrés laboral relacionado con los factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.	Dimensiones: Organización y estructura Motivación Trabajo en equipo	Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal Niveles de investigación: Descriptivo Relacional	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: dependiente: Factores de riesgos psicosociales		
¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la experiencia laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan Lurigancho, 2025?	Determinar el plan de comunicación en base a la experiencia laboral para reducir el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.	El estrés laboral se relaciona significativamente con la experiencia laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.			

<p>¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con la seguridad en el trabajo en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan Lurigancho, 2025</p>	<p>Determinar el plan de comunicación en base a información sobre la seguridad en el trabajo que afecta el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>El estrés laboral se relaciona significativamente con la seguridad en el trabajo en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>Dimensiones: Experiencia laboral Seguridad en el trabajo Vínculos psicosociales</p>		<p>este muestreo tienen menos de 6 meses trabajando.</p>
<p>¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con los vínculos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan Lurigancho, 2025?</p>	<p>Determinar el plan de comunicación en base a los principales vínculos psicosociales que afectan el estrés laboral en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>	<p>El estrés laboral se relaciona significativamente con los vínculos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA de la ruta 1054 del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025.</p>			

7.4 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
								1	2	3	4	5
Estrés Laboral	La variable del estudio del Estrés laboral para su respectiva medición se divide de las siguientes dimensiones: Organización y estructura (ÍTEM 1-3), Motivación (ÍTEM 4-6) e Trabajo en equipo (ÍTEM 7-9).	Organización y estructura	Comunicación	1	¿Consideras que la buena comunicación dentro de la entidad facilita tu trabajo?	LIKERT	C u e s t i o n a r i o	N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
			Metas	2	¿Te resulta fácil cumplir con las metas establecidas por la empresa?							
			Liderazgo	3	¿Crees que tu líder de transporte tiene la capacidad de manejar los conflictos de trabajo?							
		Motivación	4	¿Te sientes reconocido por								

					tus logros en el trabajo?								
			Autonomía	5	¿Sientes que tienes autonomía en tu trabajo como conductor?								
			Comodidad	6	¿Tu centro de trabajo cuenta con las comodidades que necesitas?								
		Trabajo en equipo	Carga laboral	7	¿Consideras que el trabajo en equipo contribuye a reducir la carga laboral?								
			Resolución de conflictos	8	¿Con qué frecuencia la entidad resuelve conflictos laborales?								

			Compromiso	9	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?							
Factores de riesgos psicosociales	La variable en estudio de los factores de riesgos psicosociales para su respectiva medición se divide de las siguientes dimensiones: Experiencia laboral (ÍTEM 10-12), Seguridad en el trabajo (ÍTEM 13-15) y Vínculos psicosociales (ÍTEM 16-18).	Experiencia laboral	Habilidad	10	¿Consideras que tus habilidades como conductor están alineadas con tu puesto?							
			Capacitación	11	¿Con qué frecuencia recibes capacitación en tu trabajo?							
			Ambiente laboral	12	¿Consideras que el ambiente laboral cumple con tus expectativas?							
		Seguridad en el trabajo	Estabilidad	13	¿Sientes estabilidad en tu puesto como conductor?							

			Normas	14	¿Con qué frecuencia la entidad cumple con las normas de seguridad laboral?							
			Derecho laboral	15	¿Con qué frecuencia te sientes escuchado ante tu derecho laboral?							
		Vínculos psicosociales	Dificultad laboral	16	¿Te sientes apoyado por tus superiores cuando enfrentas dificultades?							
			Retroalimentación	17	¿Recibes retroalimentación por tu desempeño laboral?							
			Apoyo social	18	¿Con qué frecuencia							

					¿tienes apoyo social de la empresa?								
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

7.5 Instrumentos de recolección de datos

Plan de comunicación interna para la reducción del Estrés laboral relacionado a Factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025

¡Hola! Soy yosselyn Ayala Choquemaqui, estudiante de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: "

Plan de comunicación interna para la reducción del Estrés laboral relacionado a Factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025". Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a 10 minutos. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

¡Muchas gracias por su tiempo!

¿Consideras que la buena comunicación dentro de la empresa facilita tu trabajo? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Te resulta fácil cumplir con las metas establecidas por la empresa? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Crees que tu líder de transporte tiene la capacidad de manejar los conflictos de trabajo? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Activar
Ve a Con

Activar
Ve a Con

¿Te sientes reconocido por tus logros en el trabajo? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Sientes que tienes autonomía en tu trabajo como conductor? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Tu centro de trabajo cuenta con las comodidades que necesitas? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que el trabajo en equipo contribuye a reducir la carga laboral? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Con que frecuencia la empresa resuelve conflictos laborales? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Te sientes comprometido con tu trabajo? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Activar
Ve a Conf

Ac
Ve

¿Consideras que tus habilidades como conductor están alineadas con tu puesto?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Con que frecuencia recibes capacitación en tu trabajo? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que el ambiente laboral cumple con tus expectativas? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Sientes estabilidad en tu puesto como conductor? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Con que frecuencia la empresa cumple con las normas de seguridad laboral? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Con que frecuencia te sientes escuchado ante tu derecho laboral? *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Te sientes apoyado por tus superiores cuando enfrentas dificultades? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Recibes retroalimentación por tu desempeño laboral? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Con que frecuencia tienes apoyo social de la empresa? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

7.6 Validación de expertos si aplica



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario "Descubrimiento matemático"	Yosselyn Ayala Choquemaqui

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINION DE APLICACIÓN

- Aplicable
- Aplicable después de corregir
- No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

55% MUY BUENO

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

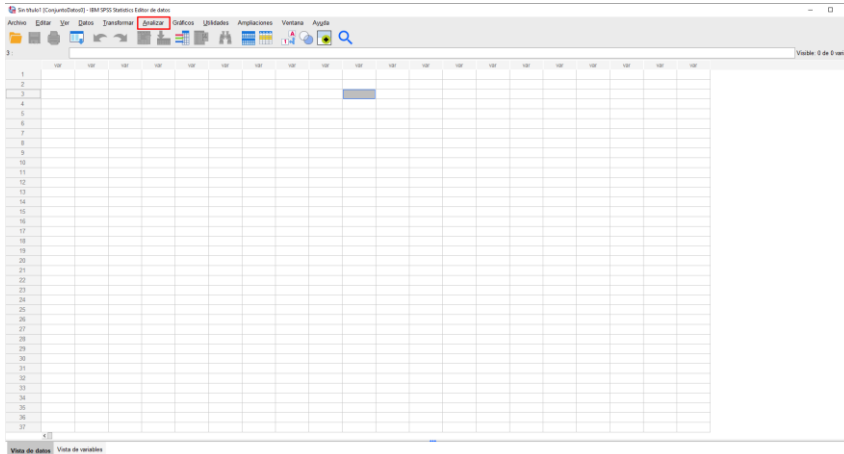
Lugar y fecha: Lima, 14 de febrero de 2025.

QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
DNI: 45144294

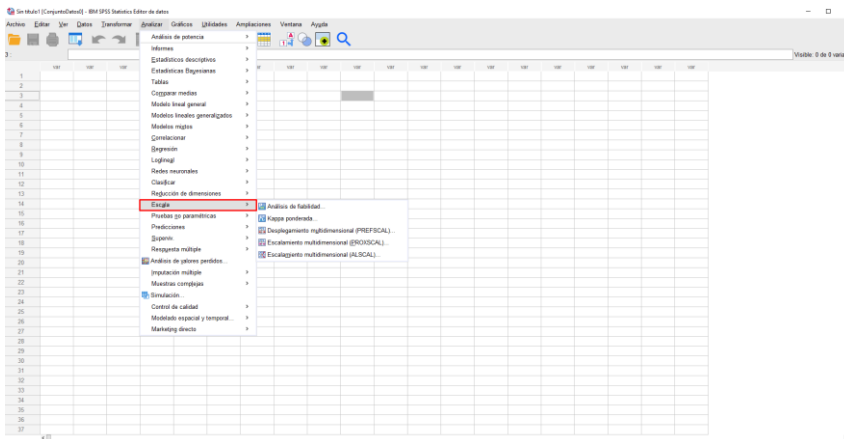
7.7 Otros que se consideren pertinentes

Medición del Alfa de Cronbach por SPSS

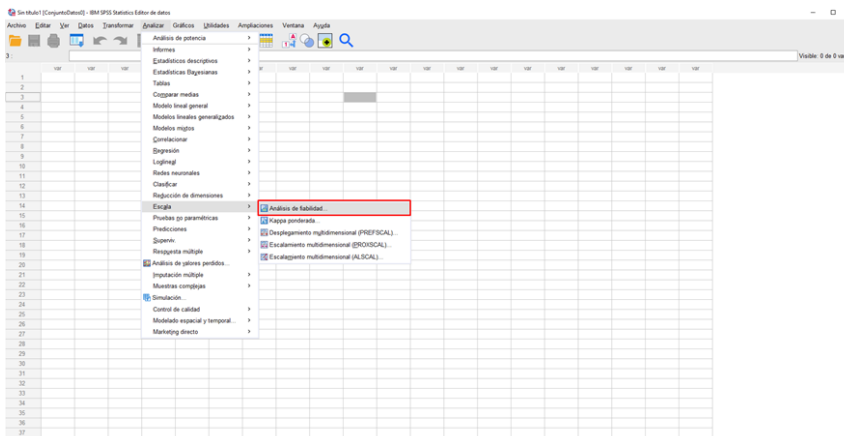
- Abrimos el SPSS y nos dirigimos al comando Analizar.



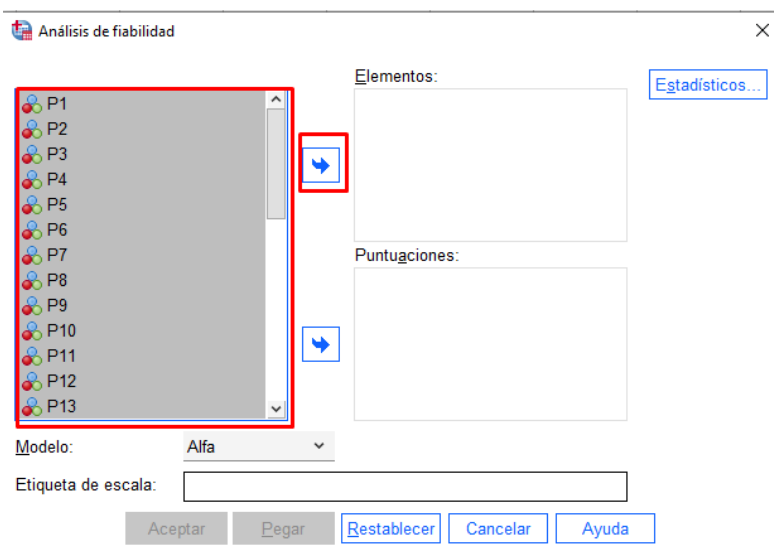
- Damos clic y nos ubicamos en Escala y a continuación se nos aparece varias opciones



- Damos clic donde dice Análisis de Fiabilidad.



- Seleccionamos las preguntas para medir la fiabilidad y damos clic en la flecha para pasar los elementos a medir.



- Una vez pasemos los datos, damos clic en aceptar y listo.



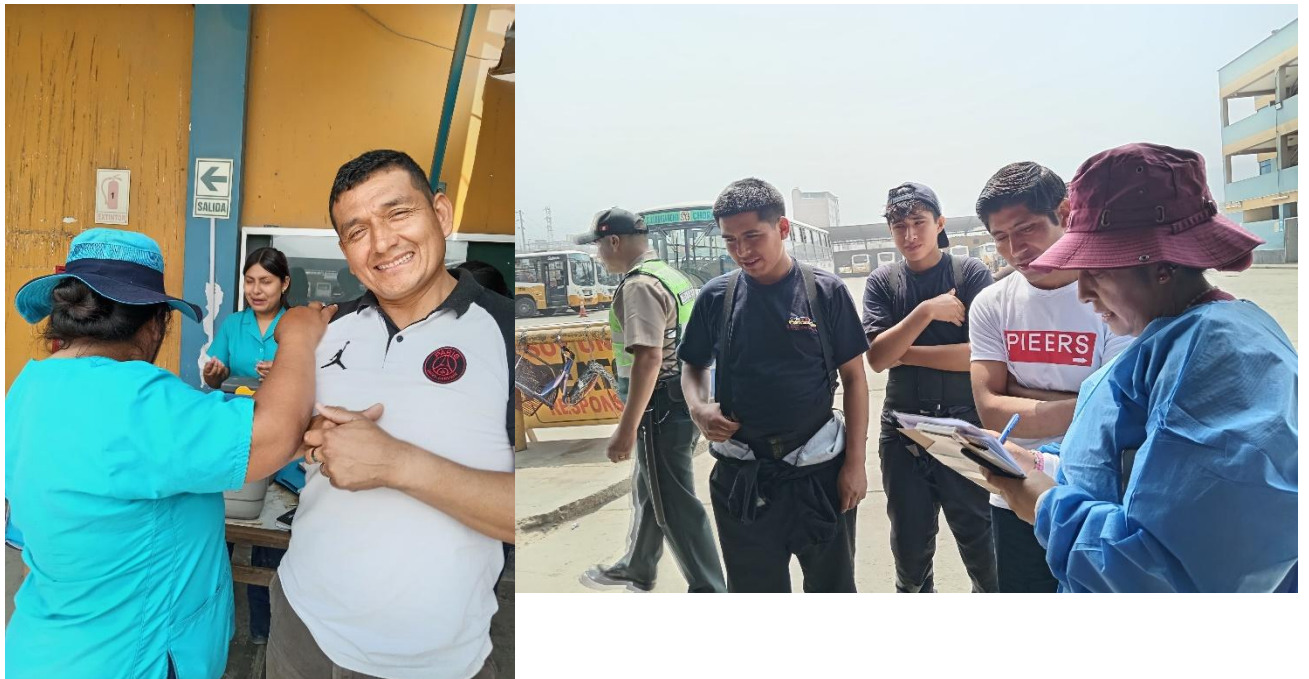
- El sistema nos mostrara la siguiente venta de estadística de fiabilidad.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	18

Actividades de integración:



- Premiación a los mejores conductores por el día del trabajador – Planta principal de Jicamarca.



- Campaña gratuita contra la influenza y HIV – Planta principal de Jicamarca



- Pausas activas en horario de baja frecuencia – Planta principal de Jicamarca.



- Capacitación con el Ministerio de Trabajo ante el cuidado de Seguridad y Salud en el Trabajo – Planta principal de Jicamarca



Fotos de actividad de integración.

- **Concurso de carros decorados**



- **Incentivos.**



- **Concurso de futbol entre conductores.**

7.7.1 Carta de la empresa o institución que sustenta acceso a información e investigación practica



Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A.
Fundada el 8 de Agosto de 1992

Lima, 01 de mayo del 2025

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores:

Instituto Superior San Ignacio De Loyola S.A. - Isil S.A.

De mi especial Consideración:

Por intermedio del presente nos dirigimos con la finalidad de comunicar que la Empresa De Transportes Urbano Línea 4 S.A. con R.U.C. Nro. 20107648829, con domicilio en Mza. F, Lote 3, Anexo 22, Sector Cercado, Comunidad Campesina de Jicamarca, distrito de San Antonio, provincia de Huarochirí, departamento de Lima, debidamente representado por el **Gerente General señor Wilfredo Cruz Panez, identificado con D.N.I. Nro. 10581764**, ha aceptado el permiso a la señorita Yosselyn Ayala Choquemaqui con DNI 76211273, respectivamente para que pueda desarrollar el trabajo de investigación titulada "Plan de comunicación interna para la reducción del Estrés laboral relacionado a factores de riesgos psicosociales en los conductores de transporte urbano de la empresa ETUL4SA del distrito de San Juan de Lurigancho, 2025".

Sin otro particular se expide la presente carta de autorización para los fines que estime conveniente.

Atentamente. _


.....
WILFREDO CRUZ PANEZ
ETUL4SA
DIRECTOR GERENTE GENERAL

7.7.2 Indexado en Scopus

Fórmula aplicada en Excel:

=SI(CONTAR.SI(D5:D43, "si") >=REDONDEAR.MAS(CONTARA(D5:D43)*0.15, 0), "Cumple el 15%", "no cumple")

Nº	Bibliografía	Indexado en Scopus
1	https://es.scribd.com/document/728830997/Acuna-br	No
2	https://www.scopus.com/pages/publications/85218933188	si
3	https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15434/arango_ldd.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com	No
4	https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA	No
5	https://www.scopus.com/pages/publications/85111743530	si
6	https://invassat.gva.es/documents/161660384/169577893/MB23-140302+La+carga+de+trabajo%2C%20la+fatiga+y+la+insatisfacci%C3%B3n+laboral/0651cd51-26cc-47c9-a628-9d7803994625	No
7	https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf	No
8	https://gestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf?utm_source=chatgpt.com	No
9	https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf	No
10	https://puntoedu.pucp.edu.pe/institucional/estudio-de-salud-mental-2023-seguimiento-bienestar/	No
11	https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/703476-728?utm_source=chatgpt.com	No
12	https://gestion.pe/economia/management-empleo/aumenta-el-estres-laboral-ahora-8-de-cada-10-trabajadores-peruanos-sufre-de-burnout-noticia/	No
13	https://psiquiatria.com/trabajos/usr_764690005810.pdf	No
14	https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/1046/1121	No
15	https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx	No
16	https://bdigital.uncuyo.edu.ar/5806	No
17	https://www.academia.edu/126937473/Estr%C3%A9s_cr%C3%B3nico_ejemplo_de_interacci%C3%B3n_entre_sistemas_nervioso_inmuno_y_endocrino	No
18	https://www.portafolio.co/negocios/empresas/el-40-de-los-trabajadores-del-mundo-ha-experimentado-burnout-el-ultimo-ano-620322?utm_source=chatgpt.com	No
19	https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023-03-01_18:46:18.pdf	No
20	https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3568/Hurtado_Ramirez_David.pdf?sequence=3&isAllowed=y	No
21	https://www.ivu.com.es/empresa/sobre-ivu	No

22	https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3025378-cc6a-4866-928f-0ea76b981c5c/content	No
23	https://www.scopus.com/pages/publications/85100908612	si
24	https://archive.org/details/motivationorgani0000litw_t7q6?utm_source=chatgpt.com	No
25	https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19	No
26	https://www.scopus.com/pages/publications/85081544870	si
27	https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/10550/Erika%20Tatiana%20Murillo%20Valero%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y	No
28	https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/991/Nava%20Debernardi%2C%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y	No
29	file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LosNivelesDeEstresDiagnosticoTeoricoPracticoEnLosA-8384040.pdf	No
30	https://zenodo.org/records/13876644	No
31	https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/2598/pdf	No
32	https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf	No
33	https://www.scopus.com/pages/publications/85104267313	si
34	https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e566637-b0bd-497b-bd72-ccc68b3bb95d/content	No
35	https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf	No
36	https://medicinaysaludpublica.com/noticias/neurologia/cuidado-con-el-estres-estudio-determina-que-el-estres-laboral-cronico-dana-el-cerebro/15738?utm_source=chatgpt.com	No
37	https://www.scopus.com/pages/publications/105005729292#	si
38	https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_76029	No
39	https://archive.org/details/stressoflife00sely/page/n1/mode/1up	No
40	file:///C:/Users/PC/Downloads/Estres laboral y salud Indicadores cardiovasculare.pdf	No
41	https://orientacion.sunat.gob.pe/t-registro	No
42	https://www.lanacion.com.ar/salud/mente/burnout-el-91-de-los-trabajadores-argentinos-sienten-estres-laboral-cronico-segun-una-encuesta-nid05112024/?utm_source=chatgpt.com	No
43	https://www.scopus.com/pages/publications/85202663973	si
44	https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/adb8fdea-5697-49a4-8af8-7b914ba4ffea/content	no
45	https://www.ipsos.com/en/world-mental-health-day-39-say-they-have-had-take-time-work-due-stress-past-year?utm_source=chatgpt.com	No
		Cumple el 15%

7.7.3 Anexo de resultados

Variable 1: Estrés laboral

En la Tabla 30 y figura 21 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio de las 3 dimensiones, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “a veces” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

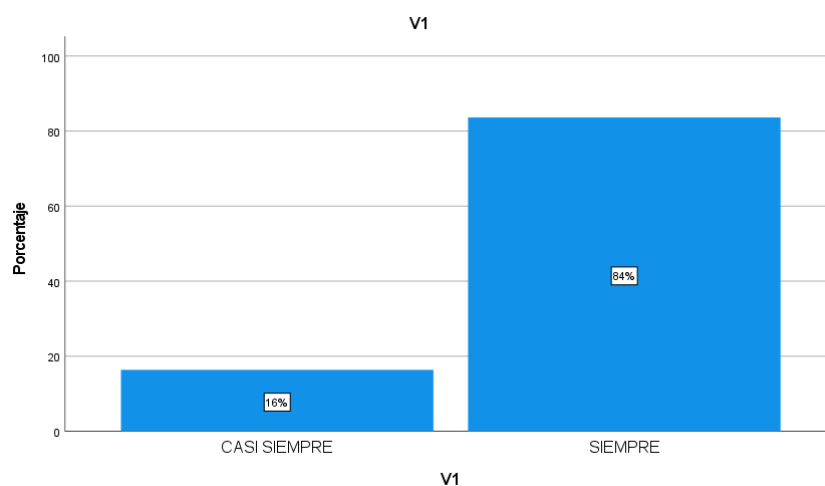
Tabla 30. Variable 1: Estrés laboral

V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	9	16%	16%	16%
	SIEMPRE	46	84%	84%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Variable 1: Estrés laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se manifiesta en la Tabla 30 y Figura 21, el 84% de los conductores encuestados relatan que siempre experimentan estrés laboral lo que puede generar fatiga y retraso en la programación de su trabajo. Agregando a lo anterior; el 16% aseguran que casi siempre están estresados en su entorno de trabajo y que la falta de cansancio fortalece el estrés laboral, en algunos casos puede conllevar a enfermedades como migraña, dolores musculares, entre otros. En conclusión, existe una gran cantidad de encuestados que aceptan convivir con el estrés tanto en su entorno laboral como personal.

Variable 2: Factores de riesgos psicosociales

En la Tabla 31 y figura 22 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio de las respuestas 3 dimensiones, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “a veces” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

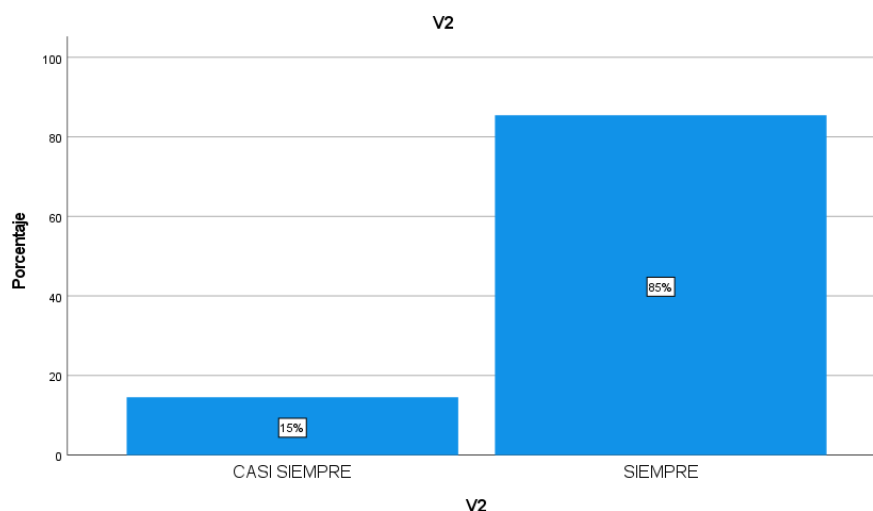
Tabla 31. Variable 2: Factores de riesgos psicosociales

V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	15%	15%	15%
	SIEMPRE	47	85%	85%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Variable 2: Factores de riesgos psicosociales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se muestra en la Tabla 8 y Figura 3, el 85% de los conductores encuestados describen que, debido a la experiencia laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad en el trabajo y algunas dificultades laborales y apoyo social siempre coexisten factores de riesgos psicosociales dentro de la empresa; en oposición, el 15% sostiene que casi siempre son capacitados, acogen un grato ambiente en su entorno de trabajo, sienten estabilidad y apoyo social de la organización.

Dimensión 1: Organización y estructura

En la Tabla 32 y figura 23 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

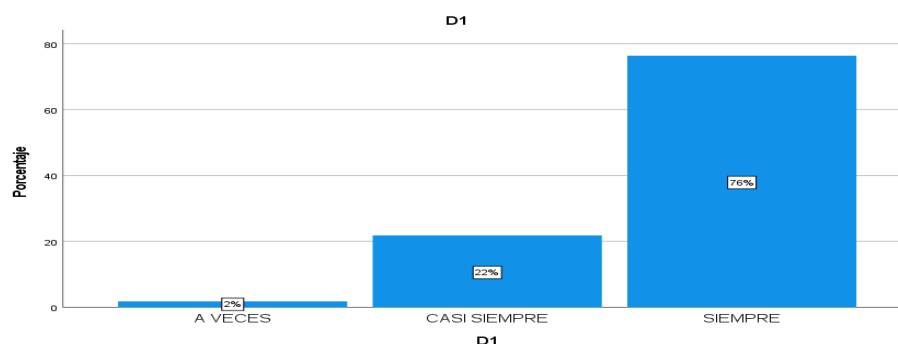
Tabla 32. Logros de metas mediante la comunicación y liderazgo

D1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	2%	2%	2%
	CASI SIEMPRE	12	22%	22%	24%
	SIEMPRE	42	76%	76%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Logros de metas mediante la comunicación y liderazgo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la Tabla 32 y Figura 23 el 76% de los conductores encuestados refieren que siempre existe buena comunicación dentro de la organización, así como la facilidad de cumplir las metas asignadas, resolviendo los conflictos de trabajo. Del mismo modo el 22% consideran que casi siempre pueden contar con los líderes para mantener una buena estructura de trabajo y, por ende, se mantiene una buena comunicación; mientras el 2% de los encuestados, quienes sostienen que a veces no siempre cuentan con el apoyo de sus líderes y que tienen una mala comunicación ante el cumplimiento de sus logros.

Dimensión 2: Motivación

En la Tabla 33 y figura 24 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

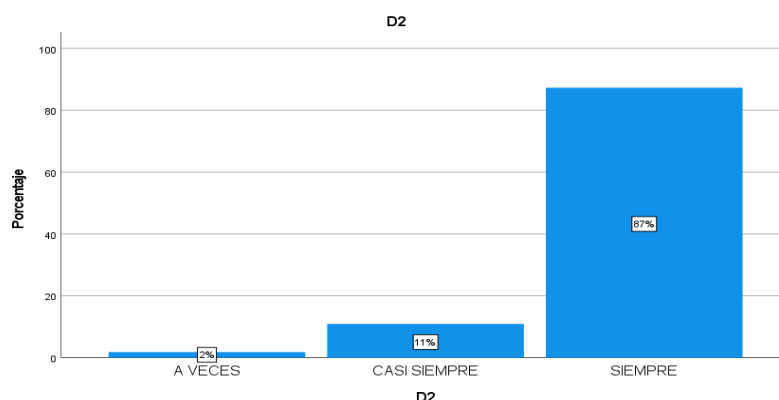
Tabla 33. Reconocimiento y desempeño autónomo

D2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	2%	2%	2%
	CASI SIEMPRE	6	11%	11%	13%
	SIEMPRE	48	87%	87%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 24. Reconocimiento y desempeño autónomo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se considera en la Tabla 33 y Figura 24, el 87% de los conductores encuestados aseguran que siempre están reconocidos por la entidad y que cuentan con las comodidades necesarias. Por otro lado, el 11% sostiene que casi siempre tienen autonomía en el cargo que tienen y la comodidad para desempeñar su función de trabajo; a diferencia del 2% de los encuestados, revelan que a veces no se sienten reconocidos por sus logros y que la infraestructura no es la adecuada para laborar.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

En la Tabla 34 y figura 25 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

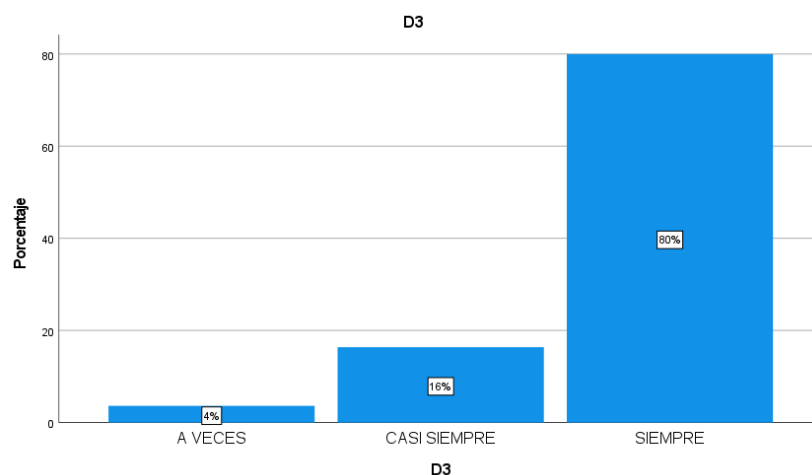
Tabla 34. Compromiso mediante la carga laboral

D3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	4%	4%	4%
	CASI SIEMPRE	9	16%	16%	20%
	SIEMPRE	44	80%	80%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 25. Compromiso mediante la carga laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la tabla 34 y en la Figura 25, se aprecia que el 80% de encuestados consideran que siempre existe un trabajo en equipo que ayuda a minimizar los conflictos laborales en la cual se sienten comprometidos, el 16 % quienes consideran que casi siempre la entidad resuelve los problemas internos y contribuyen a un trabajo con menos carga laboral; caso contrario el 4% refiere que a veces se sienten comprometidos con su trabajo por la falta de apoyo de la entidad ante dificultades laborales.

Dimensión 4: Experiencia laboral

En la Tabla 35 y figura 26 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

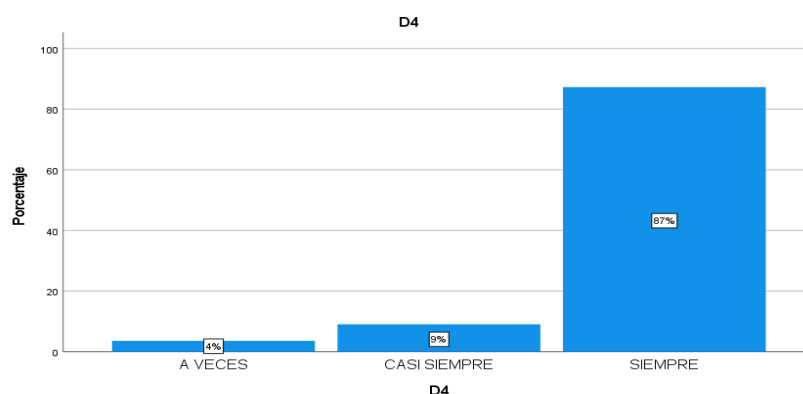
Tabla 35 Clima laboral

D4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	A VECES	2	4%	4%	4%
	CASI SIEMPRE	5	9%	9%	13%
	SIEMPRE	48	87%	87%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 26. Clima laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se detalla en la Tabla 35 y Figura 26, el 87% de los conductores encuestados aseguran que siempre cuentan con capacitaciones dentro de la entidad que ayuda a fortalecer un ambiente laboral equilibrado, así como, aumentar las habilidades personales. Por otro lado, el 9% afirman que casi siempre reciben capacitación que ayuda a mejorar sus habilidades blandas; en contraste el 4% de los encuestados, indican que a veces no cuentan con un ambiente adecuado para mejorar su crecimiento como conductor y que existe debilidad en las capacitaciones.

Dimensión 5: Seguridad en el trabajo

En la Tabla 36 y figura 27 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

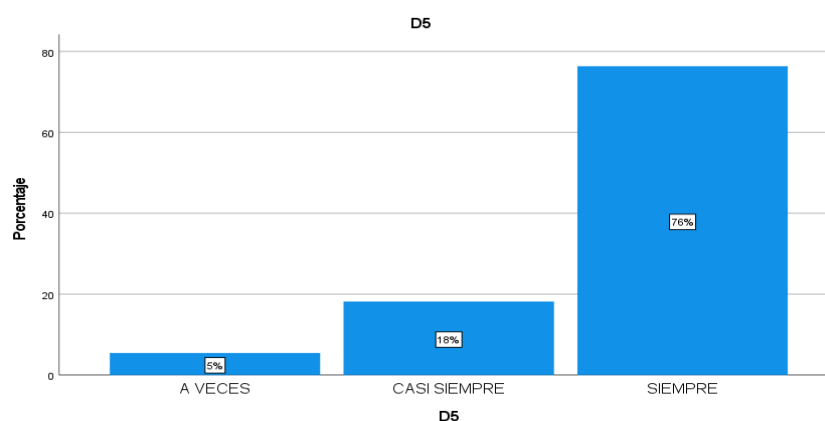
Tabla 36. Estabilidad dentro de las normas laborales

D5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	5%	5%	5%
	CASI SIEMPRE	10	18%	18%	24%
	SIEMPRE	42	76%	76%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Estabilidad dentro de las normas laborales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la Tabla 36 y Figura 27, el 76% de los conductores encuestados refieren que siempre se sienten estables en su entorno de trabajo, como también son escuchados ante su derecho laboral. Así también, el 18% consideran que casi siempre la entidad cumple con su trabajador restante sus normas laborales en seguridad de trabajo; No obstante, el 5% de los encuestados, a veces no se sienten seguros por la estabilidad laboral y el bajo cumplimiento de las normas de seguridad en la organización.

Dimensión 6: Vínculos psicosociales

En la Tabla 37 y figura 28 se presentan los resultados agrupados, cabe aclarar que para la elaboración de esta tabla se realizó un promedio ponderado, asignando la categoría predominante por participante (es decir, se identificó la respuesta más frecuente o representativa de cada conductor en ese bloque de preguntas).

Es importante precisar que en esta tabla solo se reflejan las categorías “a veces” “casi siempre” y “siempre” porque fueron las opciones más recurrentes en el conjunto de respuestas. Las categorías “nunca” y “casi nunca” no se evidenciaron de forma significativa en las respuestas acumuladas, motivo por el cual no aparecen en este resumen estadístico.

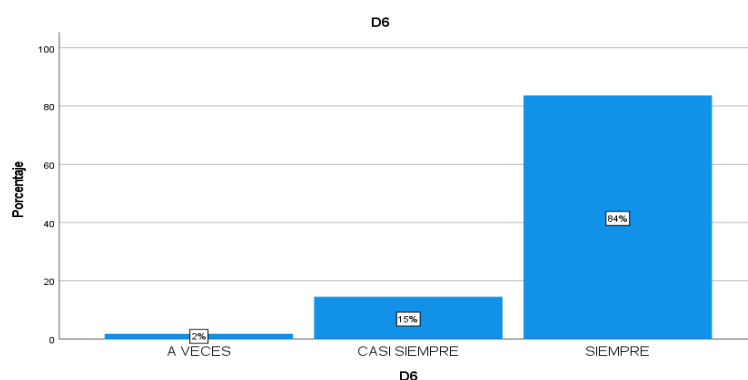
Tabla 37. Apoyo social dentro de la dificultad laboral

D6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	2%	2%	2%
	CASI SIEMPRE	8	15%	15%	16%
	SIEMPRE	46	84%	84%	100%
	Total	55	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Apoyo social dentro de la dificultad laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se estima en la Tabla 37 y Figura 28, el 84% refieren que los trabajadores siempre tienen apoyo social dentro de la empresa. De igual forma el 15% consideran que casi siempre cuentan con una buena retroalimentación en su desempeño laboral; mientras el 2% de los encuestados, quienes determinan que a veces son apoyados por los líderes y que encuentran una falta de apoyo por la empresa.