

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**Factores estresantes y su relación con la autopercepción de la
salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco,
2019**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada en Enfermería**

**Autora: Bach. Alexandra Pilar ALARCON FLORES
Bach. Diana Susy PICOY ROJAS**

Asesor: Dr. Javier Solís Cóndor

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**Factores estresantes y su relación con la autopercepción de la
salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco,
2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado.

Dr. Ricardo Arturo GUARDIÁN CHÁVEZ
PRESIDENTE

Dr. Johnny Walter CARBAJAL JIMENEZ
MIEMBRO

Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS
MIEMBRO

DEDICATORIA

Al Divino creador y Supremo Dios.

A mis padres

A mi familia

Alexandra Pilar

Al Dios eterno.

A mis padres, a toda mi familia

A mis docentes y colegas

Diana Susy

AGRADECIMIENTO

El eterno reconocimiento al Dios y Supremo creador, por su protección y su provisión, por la vida y la salud.

A nuestro docente asesor por el constante apoyo y motivación.

También, sinceros agradecimientos a mi institución formadora la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en esta noble profesión, Enfermería

A todos quienes fueron parte del desarrollo de la presente investigación.

Alexandra Pilar AF

Diana Susy PR

Autoras

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: “Determinar la existencia de relación entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019”. Dentro de su metodología, se aplicó la investigación de enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra lo conformó 110 conductores de vehículos de servicio público, seleccionados bajo técnica probabilística. Se empleó la encuesta como técnica; un cuestionario estructurado y, una escala de valoración tipo Likert para la recolección de datos. El procesamiento de datos, el tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis, se realizó con el software estadístico SPSS v.25; de la misma manera, se empleó el Microsoft Excel v.2016 para la presentación de cuadros y gráficos estadísticos. Resultados: Los conductores de vehículos de servicio público, perciben en un 44,5% nivel leve de factores estresantes, un 42,73% nivel moderado, y un 12,7% nivel elevado; de la misma manera, el 43,6% percibe su salud como aparentemente sano; el 40,0% percibe su salud en riesgo; y el 16,4% percibe que su salud se encuentra deficiente. La presencia mayoritaria de factores estresantes de nivel moderado son: el factor estresante económico-familiar (42,7%) y el factor estresante físico-ambiental (47,3%). La presencia mayoritaria de factores estresantes de nivel leve son: el factor estresante técnico-mecánico (52,7%); el factor estresante ergonómico (56,4%); y, el factor estresante psico-social (59,1%). Conclusiones: Con un p-valor $,000 < a ,05$ y $T_b = ,654$ afirmamos correlación significativa, directa y de intensidad moderada, entre factores estresantes y autopercepción de la salud en conductores de servicio público; reflejando que, mientras los factores estresantes sean mayores, estas se relacionan significativamente con la autopercepción de deterioro de la salud.

Palabras clave: factores estresantes, autopercepción de la salud, conductores de vehículos.

ABSTRACT

The general objective of this research was: "To determine the existence of a relationship between stressors and self-perception of health in public service drivers, Cerro de Pasco, 2019". Within its methodology, a quantitative approach research, relational level and non-experimental cross-sectional design was applied. The sample consisted of 110 drivers of public service vehicles, selected under a probabilistic technique. The survey was used as a technique; a structured questionnaire and a Likert-type rating scale were used for data collection. Data processing, statistical treatment and hypothesis testing were carried out with SPSS v.25 statistical software; likewise, Microsoft Excel v.2016 was used for the presentation of statistical tables and graphs. Results: 44.5% of public service vehicle drivers perceive a mild level of stressors, 42.73% a moderate level, and 12.7% a high level; likewise, 43.6% perceive their health as apparently healthy; 40.0% perceive their health to be at risk; and 16.4% perceive their health to be deficient. The majority of moderate stressors are: the economic-family stressor (42.7%) and the physical-environmental stressor (47.3%). The majority of mild stressors are: the technical-mechanical stressor (52.7%); the ergonomic stressor (56.4%); and the psycho-social stressor (59.1%). Conclusions: With a p-value $,000 < \alpha ,05$ and $T_b = ,654$ we affirm significant correlation, direct and of moderate intensity, between stressors and self-perception of health in public service drivers; reflecting that, while stressors are higher, these are significantly related to self-perception of health deterioration.

Key words: stressors, self-perceived health, vehicle drivers.

INTRODUCCION

La salud integral para cada ser humano, es imprescindible en su vida cotidiana, para realizar sus actividades cotidianas con toda normalidad y libre de circunstancias Es así que, la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece y define la salud como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades”(1).

Los conductores de vehículos, son considerados, como aquellas personas cuya profesión, le genera mayores riesgos y problemas a su salud. El hecho de conducir muchas horas al día, permanecer muy atento y vigilante en todo momento, mantener posturas que mayormente, no son las más adecuadas, excesivo sedentarismo, hábitos alimenticios no favorables en horario, cantidad, calidad, higiene, entre otros, ponen en evidente riesgo para la salud de estas personas.

Las actitudes laborales adoptadas por los conductores de vehículos, pueden perjudicar su salud en el corto, mediano o largo plazo, entre ellos podemos citar a problemas en el metabolismo que por el contenido de los alimentos que ingiere, sumado al sedentarismo, puede convertirse en metabolismo lento, que conlleva al exceso de peso. Estreñimiento y demás problemas digestivos. De la misma manera, puede arribar en diabetes o enfermedades cardiovasculares, masa muscular flácida; trastornos de la alimentación, trastornos del sueño. Podemos seguir mencionando a muchos otros, como problemas urinarios, así como los problemas visuales, auditivos. Sin mencionar los problemas psicológicos como el estrés, ansiedad, etc.

Por otro lado, la autopercepción es un proceso cognitivo que nos permite recibir información y conformar una representación más o menos real del medio a través de los sentidos(2). Asimismo, la percepción que tiene la población sobre su salud es uno

de los indicadores más empleados para valorar la salud de las personas, lo cual aporta una aproximación sobre la salud o enfermedad del encuestado. Sin embargo, estudios indican que la percepción de la salud, puede cambiarsegún sexo, edad, nivel educativo, ingresos mensuales, consumo de alcohol, entre otros(3).

Por ello, que estimar a la salud como valoración subjetiva de cada persona, permite brindar una aproximación de esta. Motivo por el cual, el estudio pretende asociar factores estresantes y la autopercepcion de la salud en la población de conductores de vehículos de transporte público en Cerro de Pasco.

El informe de tesis detalla las particularidades el estudio y se reporta tomando en cuenta lo notmado en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional Daniel A Icides Carrión; los apartados son, “Capítulo I: El origen y definición del problema, objetivos, justificación, limitaciones. En el Capítulo II, revisión de la literatura, marco teórico y definición operacional de términos. En el Capítulo III: El método de investigación, tipo método diseño, población y muestra de estudio, instrumentos y técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, validación confiabilidad. Capítulo IV: Resultados y discusión. Culminado con el reporte de conclusiones y recomendaciones; adjuntado de la misma manera documentos e instrumentos que se emplearon en el presente estudio de investigación” (4).

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	5
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. Problema General	6
1.3.2. Problemas Específicos.....	6
1.4. Formulación de objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Justificación de la investigación	8
1.6. Limitaciones de la investigación.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	11
2.2. Bases teóricas – científicas.....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	27
2.4. Formulación de hipótesis	28
2.4.1. Hipótesis General.....	28

2.4.2. Hipótesis Específicos	28
2.5. Identificación de variables	28
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Nivel de Investigación,	32
3.3. Método de investigación	32
3.4. Diseño de investigación	32
3.5. Población y muestra.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	38
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
3.9. Tratamiento estadístico	40
3.10. Orientación ética	40

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	42
4.2. Presentación, análisis e interpretación de los resultados	42
4.3. Prueba de hipótesis	58
4.4. Discusión de resultados	70

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	4
-------------------------------	---

ANEXOS.....	8
-------------	---

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

A través del tiempo, el problema del transporte se ha convertido en un gran riesgo para la salud en el mundo entero, como lo indica la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Perú, esto afecta, sobre todo, a las grandes ciudades del mundo. El transporte, no solamente viene a ser fuente primigenia de emisión de gases, con el cual contamina el aire, y provoca así, enfermedades respiratorias; se suma a ello, la generación de ruido y estrés en la población. Es más, los accidentes de tránsito, son considerados como, una de las causantes de más muertes en el mundo.

Los conductores de transporte de servicio público, así como todo trabajador de empresas, son susceptibles de padecimientos de lesiones, enfermedades profesionales, accidentes laborales; ello, producto de factores de riesgo que se manifiestan en el diario transcurrir de sus actividades propias de la labor asignada.

Por ello, el sector transporte, no es ajena a la intervención del sector salud; por lo que, la salud ocupacional cobra mayor importancia en su intervención dentro de

todo sector y las empresas, ya que, en su gran mayoría, no cuentan aún, con un área especializada y dedicada a prevenir y promocionar la salud en el trabajo. Dentro del ámbito del sector transporte, estos aspectos no están aún, muy bien encaminados, razón por la cual, se nota una alta incidencia entre los conductores, enfermedades profesionales. De la misma manera, no se ha profundizado estudios de investigación sobre el particular, dejando postergado, la seguridad y salud en vida laboral.

Según la OPS(5) La fuerza de trabajo en la región de las Américas “está integrada por 484,7 millones de trabajadores, que representan el 49,9% de la población total (974 millones) de la Región” (p. 4); en América Latina y el Caribe constituyen un 62,3% de esta fuerza de trabajo, presentes dentro de los sectores económicos. Por su parte, la OIT(6) revela que, las proporciones en el Perú de empleo informal, alcanzaban un 69,9% en 2012; de la misma forma que, la proporción de personas en el sector informal alcanzaban un 49%. De la misma forma revela que, “en Centroamérica el tipo de empleo más frecuente era el autoempleo (37%); el 8% carecía de contratos de trabajo; y, el 74% no estaba cubierto por la seguridad social” (p. 5), haciendo evidente las condiciones laborales en el cual se desenvuelven los trabajadores.

La OPS (5), concientiza que, para lograr un rendimiento y productividad a plenitud en el trabajo, se requieren “condiciones de trabajo seguras, saludables y satisfactorias; así como, condiciones de empleo equitativas y justas”, Solo de esa manera, se alcanzarán condiciones de trabajo decente, con el cual se pueda contribuir con el desarrollo y la producción individual, sectorial y regional. Caso contrario, actividades laborales bajo condiciones inseguras, insatisfactorias y/o de riesgo, pueden conllevar a enfermedades, accidentes y/o muertes en el ámbito

laboral. De esta forma, el trabajo, el empleo, son reconocidas dentro de los determinantes sociales claves para la salud.

Las enfermedades ocupacionales, según lo manifiesta la OPS(5) solo entre el 1% y 5% de éstas, son notificadas; ello, debido a razones de una escasa cobertura de los sistemas de salud, limitada cobertura de los sistemas de protección y aseguramiento de riesgos en el trabajo; a la insuficiente implementación de servicios de salud y seguridad ocupacional; y a la falta de presencia visible del sector informal (p. 6); con todo ello, se crean los ambientes y las condiciones para favorecer la génesis de enfermedades profesionales, que pueden afectar la salud, incluso, a personas en la mitad del ciclo de vida.

Para la OIT (7), los costos que genera los riesgos del trabajo, entre ellos, accidentes, enfermedades profesionales, muertes, imponen costos altísimos, que años atrás en 2007, estos ascendían a 4,4% del PBI de la región americana. Para 2012, éstas, estuvieron entre el 1,8% y 6% del PBI de países a escala mundial.

Por otra parte, expone el Banco Mundial (2017) acorde al panorama general percibido y, resalta al transporte en las ciudades, como factor indispensable para el crecimiento económico y social; considerándolo, como motor fundamental para este desarrollo, por ser generador de oportunidades para los que menos tienen, y la posibilidad de oportunidades y mejora de competitividad.

Por otro lado, los factores estresantes laborales según la OIT(7) revela que, hasta un 60% de los días de trabajo perdidos, se deben a estrés laboral u otras manifestaciones en la salud en el trabajador, ocasionando absentismo laboral, aumento de rotación en recursos humanos, disminución en la producción, incremento de quejas en los usuarios o clientes, entre otros.

En el mundo entero, son los sistemas de salud, quienes asumen los costos y la carga de las prestaciones de salud, producto de estas ineficiencias en el sector laboral, que pone a luz, la falta de medidas preventivas, correctivas y de promoción que deben ser implementados por este sector, al cual se le asigna menores presupuestos a la promoción y prevención; en contraposición de los altos presupuestos para la atención en recuperación y rehabilitación por daños a la salud.

Los diversos factores estresantes dentro del ámbito laboral, pueden desencadenar cuadros como evidente respuesta física y emocional a diversas condiciones en el cual se encuentran inmersos en su diario trajín laboral; estos pueden provocar y causar daños a razón del desequilibrio entre las exigencias de trabajo el cual son excesivas, los recursos disponibles, los cuales no están acorde; y, las capacidades propias del individuo para poder enfrentar estas exigencias. Siendo éstas los generadores dentro del sector transporte, de altos índices de accidentes viales, que exponen a riesgo, la vida y la salud de los ciudadanos, inexcusablemente, por el nivel de agotamiento físico y psico-emocional al que puede estar sometido los conductores de vehículos, debido a lo manifestado párrafos anteriores, a condiciones desfavorables, las cuales, exigen mayores compromisos, esfuerzos y grados de dificultad en sus labores.

En nuestro país y en la región Pasco, no son ajenas a esta realidad en el cual están sometidos, los conductores de vehículos de servicio público, factores estresantes como, el clima extremo en nuestra ciudad, condiciones de niebla, lluvia, granizo, nevada, los horarios de madrugada y las noches, los cuales incrementan estas condiciones extremas laborales, los ruidos, el tráfico, las inadecuadas vías para el transporte, los cierres de vías; fallas mecánicas, los riesgos de accidentes, falla complejidad de los sistemas dentro del sector transporte, poniendo mayor énfasis en la generación de estrés laboral, donde conducir vehículos, se convierte en una

de las actividades laborales más peligrosas, dado que, pone en sus manos la salud y la vida de personas, lo que conlleva a riesgos de padecimientos por estos factores de estresantes que se asocian a su ocupación.

De la misma manera, podemos mencionar futuros profesionales de la salud que, las enfermedades generadas por el trabajo, tiene un inicio imperceptible, donde su evolución y desarrollo es muy lento; de no detectarse a tiempo; muchas de ellas, que se inician como pequeñas manifestaciones o lesiones, tendrán desenlaces con consecuencias negativas en la salud. Algunas con deterioro de modo irreversible. Todo ello, hace de necesidad de identificar en primera instancia los factores estresantes a los que están expuestos los conductores de vehículos de transporte de servicio público en nuestra ciudad de Pasco y valorar la intervención en promoción de la salud y prevención de enfermedades en los sectores más vulnerables. Sobre todo, ponemos énfasis que, el conducir vehículos, es una de las acciones laborales, en el cual, las tareas asignadas, tienen un importante impacto en la salud pública, ya que implican un mayor desgaste en su desempeño tanto en el tiempo, esfuerzo, nivel de concentración, comunicación, estado psico-emocional, entre otros.

A razón de lo expuesto, se ha tomado la decisión de estudiar los factores estresantes y su relación con la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

1.2. Delimitación de la investigación

a. Delimitación conceptual

En esta investigación se estudian las variables factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

b. Delimitación espacial

De igual manera, dentro del alcance geográfico o espacial, la presente investigación se desarrolla en la Escuela de Conductores Master Driver distrito de Yanacancha; y considera a todo aquel conductor de vehículo público de la provincia de Pasco.

c. Delimitación temporal

En cuanto al alcance temporal, el estudio se realizará en el año 2019 entre los meses de junio a diciembre, aplicándose los instrumentos de manera sistemática durante en último trimestre

d. Delimitación social

La presente investigación tiene alcance social, ya que para alcanzar los objetivos propuestos y responder las hipótesis planteadas, se encuestará a una muestra representativa de 60 conductores de servicio público..

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Existe relación entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la presencia de factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?
- ¿Cuál es la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?
- ¿Existe relación entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?

- ¿Existe relación entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?
- ¿Existe relación entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?
- ¿Existe relación entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?
- ¿Existe relación entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la existencia de relación entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la presencia de factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019
- Evaluar la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019
- Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

- Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019
- Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019
- Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019
- Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

El presente estudio, se sustenta en lo vertido por la OIT el cual menciona como factores de riesgo a las “interacciones entre el medio ambiente, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, tener influencia en la salud, rendimiento y satisfacción laboral” (6). Del mismo modo, dentro del marco legal, se sustenta en la Ley N° 29783 el cual establece enfáticamente “la obligación del empleador de identificar los riesgos a los que está expuesto el trabajador, eliminar los que sean evitables, y evaluar aquellos riesgos no evitables, a fin de planificar la actividad preventiva”(8).

El presente trabajo se sustentada además en los procesos de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, como parte de la atención

primaria de la salud como tarea fundamental y directa del profesional de la salud.

1.5.2. Justificación práctica

La presente investigación, aportará consideraciones a la práctica del profesional de enfermería en salud ocupacional, el cual ha calado su importancia en el área de la seguridad y salud laboral, para su evaluación, detección de factores de riesgo y su intervención inmediata, conducentes a la disminución de la incidencia y prevalencia de patologías ocupacionales, no solamente para el beneficio de las instituciones, sino, para el beneficio de la ciudadanía en general, con el cual, se evitará en lo posible las altas incidencias de accidentes de tránsito, los cuales conllevan a muerte y/o condiciones discapacitantes en conductores, ocupantes y/o ciudadanía en general. Además, pretende sensibilizar y fomentar una cultura hacia el cuidado del medio ambiente y de la salud colectiva.

1.5.3. Justificación metodológica

El estudio, toma en consideración para su desarrollo las políticas y normas internacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo, tales como la OIT, OMS, OPS; de igual manera, las normas internas, como la Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR, del mismo modo, las normas aplicables al sector transportes tales como la Ley 27181 - Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y el Reglamento Nacional de tránsito. D.S. N°002-2013-TR, respecto a política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

De la misma manera, la presente investigación toma en consideración a, Madeleine Leininger, quien sustenta su teoría en la universalidad, así como la diversidad de los cuidados culturales, entendiendo que el ámbito del transporte público, engloba conductas humanas de respeto a las normas de tránsito y, la cultura como factor determinante de los estilos de vida.

1.6. Limitaciones de la investigación

Dentro de este aspecto, para la implementación y el desarrollo del trabajo de investigación, se tiene limitantes de aspecto bibliográfico para la búsqueda de marco teórico, así como marco de referencia de antecedentes de estudio; por otra parte, algunas particularidades de los participantes seleccionados para integrar la muestra para el estudio, quienes muestran cierto nivel de abstención a participar del estudio por considerarlo como evaluación a sus labores y su posible reporte al Ministerio de Transportes de los resultados que se puedan encontrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Lara-Satán, A. et al. (2020) en la ciudad de Ambato- Ecuador, presentó su estudio cuyo objetivo fue “fundamentar la necesidad de gestionar los riesgos psicosociales en las operadoras de transporte público de la ciudad de Ambato”; a través de un estudio de tipo correlacional, corte transversal, de diseño no experimental. emplearon dos cuestionarios; cuestionario Fpsico 4.0; y cuestionario de Auto-reporte o Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20); Contando para ese estudio, una población muestral de 341 conductores pertenecientes a cuatro cooperativas de transporte. Entre los resultados del estudio se establece la relación entre riesgos psicosociales laborales, ansiedad, siniestralidad y socio demografía. La dimensión participación/supervisión alcanzó la valoración de “riesgo muy elevado”. Se obtuvieron asociaciones estadísticamente significativas entre dimensiones del Fpsico, el SRQ-20 y participación en siniestralidad (9).

Por su parte, Orozco-Solis et al. (2017) en México, ciudad de Guadalajara, en su estudio, cuyo objetivo fue “analizar las representaciones sociales del autocuidado de la salud en el trabajo en conductores de autobús urbano”, para ello, tomó como metodología, la investigación cualitativa, de diseño multimétodo, fundado en la teoría de las representaciones sociales. En una primera fase, implementaron sesiones de observación participante, registrando en las respectivas notas de campo; seguidamente, en la segunda fase, emplearon en 20 conductores, la técnica de la carta asociativa y los tris jerarquizados sucesivos, sometiendo dichos datos a análisis clásico de asociaciones libres; seguidamente, en la tercera fase, implementaron entrevistas semi-estructuradas a 4 conductores, sometidas éstas al respectivo análisis de contenido. Evidencia en sus resultados, que, estructuralmente, la representación gira en torno a la alimentación, acompañando a los lados, el descanso y los cuidados correctivos de la salud. Por otra parte, “desde el punto de vista procesal, los factores psicosociales son el centro de la representación, los cuales se despliegan de las condiciones laborales; siendo las demás características, consideradas como poco riesgosas para la salud. Las gestiones de autocuidado en mención, son enfocados y percibidos como riesgosas, las condiciones de trabajo. La representación social del autocuidado dentro del medio laboral, son construcciones mentales del colectivo, el cual se desarrolla y se modifica por medio de interacciones sociales, los cuales pueden influir en aquellas acciones de autocuidado de la salud implementadas frente a los riesgos del contexto laboral existentes” (10).

De la misma manera, Zamora, A. (2017) en su investigación “El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A.” en Cuenca-Ecuador;

con el objetivo de determinar la prevalencia del estrés laboral y los factores asociados; empleó entre su metodología, enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo-analítico de corte transversal; seleccionando para ello, una muestra de 50 conductores ligados al transporte escolar e institucional, a través de muestreo aleatorio simple. “Entre los instrumentos empleados, utilizó el cuestionario de síntomas psicosomáticos de estrés implementado por Cooper; y, el modelo de demanda-control-apoyo social propuesto por Karasek y Theorell. Concluyendo, luego de su estudio que, el nivel de estrés en estos conductores, no es alarmante, dado que solo en el 10% de se reporta estrés; cuyos efectos se perciben en el plano fisiológico y psicológico, siendo ellas, fatiga y poca concentración en el trabajo” (11)

2.1.2. Nacionales

En nuestro país, Abanto et al. (2020) en su investigación desarrollado en la ciudad de Trujillo sobre “Inteligencia emocional y estrés laboral en conductores de servicio de taxi especial”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre sus variables de estudio, inteligencia emocional y estrés laboral; para ello, empleó como metodología, la investigación de nivel relacional simple, con diseño no experimental, de una sola observación y evaluación. En una muestra conformada por 45 conductores de la ciudad de Trujillo, quienes prestaban servicio de taxi especial; aplicó por cada variable, un cuestionario de 20 ítems, validado por 3 especialistas, juicio de expertos. “El procesamiento de datos fue procesado a través del software Microsoft Excel y el gestor estadístico SPSS v.26. El estudio concluye que, con una significancia de 0,025 y, coeficiente de 0,335, se afirma que existe relación significativa positiva entre las variables, inteligencia emocional y estrés laboral” (12).

De igual forma, Caballero, S y Vásquez, L. (2021) en la ciudad de Moyobamba, a través de su investigación La investigación tiene por título “estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020”. Siendo el objetivo, “determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral entre los sometidos a estudio”. Entre la metodología empleada está la investigación básica, de diseño no experimental. El estudio se realizó en una población de 174 conductores; siendo su muestra de estudio, 120 conductores de dicha Empresa. Empleó como técnica la encuesta y, como instrumento un cuestionario. Entre sus resultados afirma que, “no están relacionados el Estrés y desempeño laboral luego de haber obtenido Rho Spearman -0,061. De la misma manera, luego de valorar los coeficientes de correlación de Spearman, respecto a cansancio emocional -0,117; despersonalización -0,133, y realización personal 0,173. Concluye el estudio, con la afirmación de que el estrés laboral y desempeño laboral son independientes, de la misma forma en cada una de sus dimensiones. Evidenciando que, si existiera aumento del estrés laboral, esto se reflejaría en la disminución del desempeño laboral en conductores de Transportes en esta empresa, pero, a una medida muy baja” (13).

Por su parte, Mejía, C. et al. (2019) a través del estudio “factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica” cuyo objetivo de estudio fue determinar los factores socio-laborales asociados al estrés. Para ello empleó como metodología, la investigación observacional multicéntrica, empleó para ello, una escala de medición del estrés, instrumento cuya validez refleja un Alpha Cronbach = 0,73; el cual considera “estresado” a aquellos evaluados dentro del tercil superior del total de respuestas. Empleó la estadística bivariada y multivariada para identificar

asociación con otras variables sociales y laborales. Entre sus resultados, se reporta que; “Venezuela (63%) representa el país con mayor nivel de estrés, asociado a mayor frecuencia en personas del sexo femenino (RPa: 1,21; IC95%: 1,10-1,33; valor $p < 0,001$); los demás países, la frecuencia de estrés, fue menor: entre ellos, Perú ($p < 0,001$), Colombia ($p < 0,001$), Ecuador ($p = 0,016$), Honduras ($p < 0,001$) y Panamá ($p = 0,001$); ellas, asociadas a edad, tiempo de trabajo y tipo de trabajador. El estudio concluye que, el estrés laboral se asocia al sexo y al país en el cual se ejecutó la encuesta; probablemente, debido a la coyuntura política que vive Venezuela en la actualidad. Poniendo énfasis en la importancia de la salud mental en el ámbito laboral, en la prevención de enfermedades de naturaleza profesional o laboral” (14)

2.2. Bases teóricas – científicas

Hoy en día, el estrés laboral se considera como uno de los trascendentales problemas en la salud de trabajadores y, para el adecuado desempeño y marcha de las instituciones en las que laboran, para ello, los fundamentos teóricos y conceptuales que se enmarcan alrededor de esta problemática, se describen a continuación:

I. Estrés Laboral

Selye, respecto al estrés laboral, en Patlan (2019), señala que, es el “síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”(15). Por otro lado, Cooper, Sloan y Williams en Patlan (2019), establecen que, el estrés laboral es “fuerza que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo” (15).

A. Diagnóstico del estrés laboral

Tomando a Lazarus y Folkman (1984) sustentan que, el “estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud” (15). Por su parte, para Siegrist (1996), el estrés laboral, emerge a partir del desequilibrio del esfuerzo del trabajador, en relación con la recompensa por su trabajo. El esfuerzo que se desempeña en el trabajo, es parte de aquel proceso que se complementa con el intercambio que se instaura socialmente, a través de recompensas sociales de transmisión, los cuales se intercambian a través de tres sistemas: “dinero, estima y oportunidades de carrera”. En este sentido, “si existiera inconsistencia de equivalencia entre costo y beneficio, un excesivo control, y/o una deficiente recompensa, puede ser causante de estrés o un estado de angustia, con riesgo de reacciones psicoemocionales y fisiológicos” (15).

De igual manera Pender (1996) hace referencia al estrés como “una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda hecha sobre este que, resulta en síntomas como aumento de presión arterial, liberación de hormonas, rapidez respiratoria, tensión muscular, transpiración e incremento de actividad cardíaca” (15).

Asimismo, podemos mencionar a Liam (1997) quien refiere que, una larga exposición al estrés en las labores, se relaciona con alta incidencia de trastornos músculo-esqueléticos, depresión y, agotamiento laboral; pudiendo generar toda una variedad de patologías debilitantes, entre ellas, enfermedades cardiovasculares, cáncer, entre otros

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo (2000) define al estrés laboral como un “estado psicológico que es parte y reflejo de un

proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral”. Cuyas manifestaciones se reflejan en “la presencia de reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y del comportamiento; cuyas características se reflejan en manifestaciones de altos niveles de excitación o angustia” (15).

B. Abordaje del estrés laboral

Dentro de la bibliografía, se muestran diversas acepciones que se consigna al estrés laboral, en ella, se tiene al estrés laboral, al estrés ocupacional y el estrés organizacional, por lo que describimos a continuación:

- **Estrés laboral.** El estrés laboral, de acuerdo con la OIT, son “las exigencias del trabajador y las presiones del trabajo, las cuales, no se ajustan a sus capacidades, a sus conocimientos; ellas ponen a prueba su capacidad de afrontamiento a estas circunstancias laborales. Esta situación se ve agravada cuando aquel trabajador, percibe la falta de apoyo de sus compañeros y/o directivos, limitaciones en el control de sus labores, o las limitantes para enfrentar a las presiones y exigencias laborales” (16).
- **Estrés ocupacional.** En este contexto, “el estrés es producido por las características del puesto de trabajo, los cuales se encuentran presentes en cada contexto de trabajo, estas características, generan una mayor o menor tensión en el trabajo” (6).
- **Estrés organizacional.** Son el “conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones en el trabajo, los cuales provocan un menoscabo en la salud dentro de las esferas fisiológico, psicológico, emocional y conductual, con efectos también en la organización” (16). Todo ello, provoca en el trabajador, una “sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos disfuncionales, ello como resultado

consecuente de valoraciones reales o imaginarias percibidas por el trabajador respecto a exigencias del contexto que exceden sus capacidades, sus habilidades, sus recursos y su tiempo” (16).

Resumiendo, podemos expresar que, el estrés laboral es un estado psicológico, que se caracteriza por cuadros cognitivos, emocionales, fisiológicos y de comportamiento. Es considerado también, como respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica, producto de situaciones laborales que se demandan al trabajador, estos exceden los recursos personales, laborales, sobre los cuales, el trabajador no posee control para enfrentarlas, generando consecuencias en su salud.

C. Enfoques del estrés laboral

- **Personalizado**

Este enfoque está referido a la valoración o medición del estrés laboral, en el cual se emplea escalas de medición (para ocupaciones específicas) y/o el uso de escalas diseñadas bajo perspectivas, para explicar el estrés en actividades específicas que desea medir. Es decir, se trata de una elección y/o construcción de instrumentos de medición que adecuen mejor al contexto, a la población en estudio, a los objetivos, y a los recursos que se disponen. “Entre las limitantes de este enfoque, principalmente, es necesario tener una fase previa de significativa preparación; para ello, se requiere de tiempo. Un claro ejemplo podemos mencionar que, para la aplicación de una entrevista, se requiere de mayor tiempo en relación a una escala psicométrica” (15).

- **Compuesto**

De la misma manera, en este enfoque, se pretende medir el estrés laboral en al menos, tres dimensiones respecto a los: a) factores estresantes

(estresores laborales); b) efectos psicológicos - fisiológicos individuales y, efectos organizacionales; y, c) factores mediadores o moderadores; los cuales, valoran las características individuales que intervienen en la relación: estresores y efectos del estrés. Este enfoque, posee la ventaja de tomar en cuenta, los principales elementos del estrés laboral para su medición. Estos pueden constituir un instrumento de evaluación. Este enfoque, favorece retroalimentación completa y uniforme. Con el uso de instrumentos estandarizados, se consiente la realización de comparaciones entre diversas muestras de una organización o institución de contexto nacional y/o internacional. De la misma manera, con este enfoque, se realiza también, seguimiento longitudinal a un trabajador o servidor y/o grupos de ellos en una organización; con ello, se puedan aportar resultados de estrategias o intervenciones que se pueden implementar en una institución u organización. Aunque, se basa de un enfoque señalado "auditoría de estrés", se trata de un enfoque considerablemente cabal y completo, el cual, favorece determinar recomendaciones e intervenir en la problemática, al profesional de salud. Una posibilidad de considerar como limitante en este enfoque, sería, disponer de instrumentos estandarizados, con la respectiva validez y confiabilidad de cada instrumento para medir los componentes del estrés laboral. Se suma a ello, "la limitante de requerimiento de mayor tiempo para su aplicación, ya que, en los instrumentos se incluyen la aplicación de escalas de medición; debido a ello, se corre riesgos de incurrir en errores por factores de cansancio o aburrimiento en aquellos encuestados" (15)

- **Global o integrador**

Este enfoque, pretende superar muchas de las limitantes de los enfoques anteriores estudiados. En este enfoque, el proceso es interdisciplinario donde participan profesionales de la medicina, de la psicología y las ciencias de la organización. “La finalidad de este enfoque, radica en medir el estrés laboral bajo el empleo de varias metodologías; entre ellas, se incluyen las entrevistas, la observación y la aplicación de escalas de medición. Este enfoque se diferencia con el enfoque compuesto, por la implementación de entrevistas y la observación, cuyo fin es contar con una perspectiva y visión integral del problema del estrés laboral. Entre sus limitantes es la complejidad y los recursos disponibles de para su implementación. Existe la posibilidad que, en mayor medida, las instituciones de investigación puedan utilizar este tipo de enfoques” (15)

II. Factores asociados al estrés laboral

La evaluación del estrés laboral se desarrolla para efectuar un diagnóstico a un trabajador o a quienes conforman una muestra de ellos. Para el presente estudio, remitirnos al establecimiento de un diagnóstico, el cual consiste en, “identificar y describir la presencia de estrés en el trabajo, siguiendo un modelo teórico de abordaje del estrés laboral, tomando para ello, algunas consideraciones de sus características principales, no basta; sino, identificar, los factores que lo generan y relacionarlos con la percepción de la salud de cada uno de tales trabajadores” (15).

Se podrían mencionar algunas causas del estrés laboral:

- Expectativas económicas, salario no suficiente
- Presión del directivo, acoso laboral o mobbing
- Actividades de mucha responsabilidad
- Funciones contrapuestas al trabajador
- Motivaciones defectuosas

- Ausencia de reconocimiento e incentivos
- Conflictos laborales trabajador-empresario
- Sobrecarga laboral
- Frecuente exposición a riesgos físicos
- Jornadas excesivas de trabajo
- Ritmo acelerado de trabajo
- Preocupaciones por despido laboral
- Nula posibilidad de conciliar la vida personal con la vida laboral
- El factor tiempo: requerimiento de tareas a ser ejecutadas en tiempo récord. A razones de urgencia de ejecución o deficiencias de organización, tiempo corto. Importante, es la ayuda de los compañeros de trabajo y mejorar la organización del trabajo asignado para aligerar la carga mental.
- La autoexigencia: en la planificación y organización de la carga laboral, sin esperar la exigencia institucional.
- Las interrelaciones laborales y la comunicación: evitar tensiones o fricciones, eliminar sensaciones de desamparo, agobio y desaliento.

El estrés laboral es de naturaleza interdisciplinaria, esta, se identifica bajo cuatro perspectivas, según Beehr (1987)

Por otra parte, Salanova (2009) en en Patlan (2019) (15), señala, que son tres las perspectivas e las que se desenvuelve el estrés, siendo ellos:

- **Estrés como estímulo**, el estrés proviene del ambiente, como producto del estímulo o una variable independiente (externos). Desde una perspectiva de la psicología, el estímulo de riesgo estresante, ejerce presión de tipo física o emocional sobre la persona y, alcanza a afectar de manera temporal o permanente. Por ende, es muy importante, identificar los factores o condiciones estresantes del contexto laboral y extralaboral, a los cuales, podemos señalarlo como "estresores". Bajo esta perspectiva, el exceso

como la escasa estimulación ambiental, puede generar estrés en el trabajador.” Esta perspectiva, no considera las diferencias individuales; por esta razón, un rol pasivo, es la que asume la persona; por ello, esta situación de pasividad, se puede describir como estresante para una y, no para otra persona. De similar manera, dentro de esta perspectiva, para medir el estrés laboral, consideran escalas de medición” (17).

- **Estrés como respuesta**, el estrés, frente un estímulo amenazante o estresor, responde a través de una respuesta fisiológica, psicológica o conductual. El Síndrome de Adaptación General de Selye, “es la teoría que fundamenta esta perspectiva, según el cual, todo organismo, responde a los estresores, para el cual, sigue un estándar de respuestas, y provoca un proceso adaptativo a través de tres fases: a) alarma, b) resistencia o adaptación, y c) agotamiento” (17). Bajo esta perspectiva, producto del estrés, “se generan respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales; de igual manera, cuadros somáticos (cardiovasculares, musculares, digestivos, trastornos del sueño, etc.); cuadros emocionales (ansiedad, depresión, cambios del estado de ánimo, etc.), cuadros de comportamiento (irritabilidad, alcoholismo, tabaquismo, etc.), y otros efectos negativos en las instituciones (rotación laboral, ausentismo, etc.)” (17). “El síndrome de burnout, podemos ubicarlo dentro de esta perspectiva, a razón de tratarse de respuestas al estrés laboral crónico. La incapacidad para diferenciar la influencia de las diferencias individuales ante una situación potencialmente estresante, es considerado como limitante dentro de esta perspectiva” (17).

Estrés como transacción, en esta perspectiva, el estrés es interpretado como, la condición que resulta de cómo las transacciones (procesos cognitivos y emocionales) entre la persona y su ambiente, son percibidas, y lo que conduce a generar tensión o estrés, se debe a “las existencias de discrepancias o

desequilibrios entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que posee la persona para enfrentar demandas de manera adecuada. La medición del estrés laboral, dentro de esta perspectiva, considera tres dimensiones” (17): la demanda percibida, la respuesta inducida resultado de la evaluación cognitiva y, los recursos disponibles para afrontar y manejar la situación (estrategias de afrontamiento).

III. Estresores laborales

a. Ergonómicos

Los daños para la salud más usuales que se relacionan con la carga postural, son los relacionados principalmente con: la carga, el peso, el espacio o entorno, esfuerzos físicos, posturas anatómicas y tiempo de permanencia. Los problemas de salud más comunes son:

- Molestias y lesiones musculares.
- Trastornos circulatorios.

b. Físico-Ambientales

Entre estos factores, se tiene a problemas de iluminación en las actividades, entre ellos, deslumbramientos o zonas mal iluminadas, reflejos, excesos del clima como niebla, lluvia, granizo, temperatura (exceso de frío o calor); fuentes de ruido excesivo, los cuales provocan molestias y problemas en la salud de los trabajadores del servicio de transporte:

- Alteraciones y fatiga visual.
- Trastornos digestivos y respiratorios.
- Dificultades de concentración, irritabilidad y nerviosismo.

c. Psicosociales

El sector transporte presenta evidentes limitaciones en su organización y estructura, entre ellas, las vías, el tráfico, sobrecarga laboral, conflictos en

las relaciones entre otros; estos, a menudo generan problemas de origen psíquico o psicosomático, entre ellos se manifiestan:

- Nerviosismo
- Depresión y ansiedad
- Fatiga crónica
- Problemas físicos de carácter psicosomático: problemas digestivos, taquicardias, cefaleas, etc.

IV. Autopercepción de la salud

Resulta muy importante y necesario, la medición y evaluación de estrés laboral, debido a la imperiosa necesidad poner de conocimiento sobre la características de cada ocupación, del trabajo y de sus instituciones, las condiciones y características de sus ambientes laborales, y su repercusión con los riesgos de estrés; “estos requieren tanto de diagnósticos de necesidades y/o problemas, como de diseños que sean oportunos para sus intervenciones” (15).

Un trabajador que se encuentra con cierto nivel de estrés, presenta con mayor o menor frecuencia enfermedades, debido a que, este trabajador está poco motivado, en el desempeño laboral, es menos productivo y, tiene menos seguridad laboral. “La salud y el bienestar de los trabajadores, no solo son afectados por el estrés laboral; sino también, las economías de los países. Ante las exigencias y las presiones en el trabajo, los cuales, no se ajustan a las capacidades y a los recursos disponibles por el trabajador; se presentan reacciones negativas en éste, que ponen a prueba su capacidad para enfrentar estas situaciones; a ellos, se denomina estrés laboral. Estas situaciones, se ven agravadas cuando el trabajador no cuenta con suficiente apoyo, tampoco con adecuado sobre el trabajo asignado y la forma en que puede hacer frente a tales exigencias y presiones laborales” (18)

El estrés laboral “se presenta a ritmo creciente, según lo reportan diversos estudios en casi todos los países del mundo. Según estadísticas reportadas, el estrés laboral se ubica como segunda causa de los problemas de salud entre la población trabajadora” (15).

La acción de conducir vehículos de servicio público, es una actividad altamente compleja, debido a marcadas exigencias, mucho más de lo que aparenta; debido a que, en esta labor, solo involucra al conductor de manera física, sino también psicológicamente. La conducción de vehículos, requiere de niveles muy altos de atención, concentración constante, así como, un total estado de alerta. Lograr correctos desempeños en conductores de vehículos, no solamente depende de sus habilidades como conductor producto del tiempo de servicio; sino, también, depende del adecuado estado mental y físico, para responder de manera coherente y adecuada a las diversas situaciones que se presentan en el trayecto. Se suma a ello, la experiencia y la concientización de los riesgos que implica esta labor, son factores determinantes. Por otra parte, el adecuado equilibrio emocional favorecerá el desarrollo de actitudes y conductas seguras.

El conductor como trabajador dentro del sector transporte, quien se encuentre bajo estrés, no estará en condiciones adecuadas para efectuar sus actividades bajo condiciones de seguridad, ya que, las exigencias a las que son sometidos, sobrepasarán rápidamente a las posibilidades de ejecutarlos. Las dificultades que se presentan de manera permanente son, los problemas en la infraestructura de las vías, congestionamiento vehicular, condiciones del vehículo, condiciones medioambientales, sobrecarga laboral, movimientos bruscos, posturas anatómicas prolongadas, etc., causarán exceso de ansiedad y tensión emocional, percibidos en comportamientos de riesgo agresivo e inseguro (conducción a excesiva velocidad, cambiar de carril, sobrepasar, realización de maniobras temerarias y bruscas, distracciones, etc.) (19)

Desde la perspectiva médica, según lo asevera Beehr, TA; Franz TM (1987) en Patlan (2019), “el estrés laboral se enfoca en la cuestión contributiva del estrés en la salud y las patologías en los trabajadores” (15). Asimismo, se trata de contexto interdisciplinario, el cual se identifica en torno a cuatro perspectivas:

- Desde la perspectiva médica, el estrés laboral se enfoca en el impacto que tiene el estrés sobre la salud y/o enfermedad de cada trabajador.
- Desde una perspectiva clínica, el estrés laboral se enfoca en el impacto que tiene cada una de las condiciones laborales estresantes sobre la salud mental de los trabajadores.
- En cuanto a la perspectiva de la psicología organizacional, el estrés laboral se a la percepción que tiene el trabajador sobre el ambiente laboral y evalúa su grado estresante a través de sus procesos cognitivos y perceptivos de valoración (ello producto de la interacción con diversos factores como el social y otros)
- Por último, respecto a la perspectiva de la psicología en la ingeniería, esta enfoca en el origen de naturaleza del ambiente físico para las labores y su relación con el estrés laboral .

Manifestaciones clínicas más frecuentes

El estrés laboral tiene entre sus manifestaciones clínicas muy frecuentes **de naturaleza psicosomática, se tiene:** la fatiga crónica, los dolores de cabeza, alteraciones del sueño, disminución en el peso, gastritis y dolor muscular.

Dentro de las **manifestaciones conductuales**, se presentan el ausentismo laboral, acentuación de conductas violentas, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), relaciones humanas triviales y comportamientos de alto riesgo.

Entre las alteraciones emocionales se presentan: impaciencia e irritabilidad, aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, sentimientos de

superioridad, problema de concentración, depresión y/o ansiedad, así como conflictos con el grupo familiar.

2.3. Definición de términos básicos

Factores estresantes

Son aquellas “fuentes que generan estrés, es decir, la génesis de determinados estímulos del entorno del individuo que son capaces de exponer a éste a un proceso adaptativo” (16).

Estrés laboral

El estrés laboral “producto de las exigencias del trabajador y las presiones del trabajo, las cuales, no se ajustan a sus capacidades, y sus conocimientos; ellas ponen a prueba su capacidad de afrontamiento a estas circunstancias laborales” (16).

Estrés ocupacional

El estrés es “producido por las características del puesto de trabajo, los cuales se encuentran presentes en cada contexto de trabajo, estas características, generan una mayor o menor tensión en el trabajo” (15).

Estrés organizacional

“Conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo, los cuales provocan un detrimento de su salud en las esferas fisiológico, psicológico, emocional y conductual, con efectos también en la organización” (16).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

2.4.2. Hipótesis Específicos

- Existe relación significativa entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.
- Existe relación significativa entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.
- Existe relación significativa entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.
- Existe relación significativa entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.
- Existe relación significativa entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

2.5. Identificación de variables

2.5.1 Variable 1: Factores estresantes

2.5.2 Variable 2. Autopercepción de la salud

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

2.6.1. Variable 1: Factores estresantes

Definición conceptual

Son aquellas fuentes que generan estrés, es decir, “la génesis de determinados estímulos del entorno del individuo que son capaces de exponer a éste a un proceso adaptativo” (16).

Definición operacional

Identificación de factores que provocan estrés laboral, valorados en sus dimensiones socio-económico, técnico-mecánico, físico-ambientales, ergonómicos, psicosociales bajo escalas de medición ordinal en elevado, moderado y leve.

Cuadro 1. Operacionalización de la variable Factores estresantes

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala/ Medición
Factores estresantes	A. ECONÓMICO-FAMILIAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del vehículo 2. Letras de pago, papeletas 3. Carga familiar 4. Deudas familiares 5. Apoyo familiar 	ORDINAL: Elevado 71 – 90 Moderado 51 – 70 Leve 30 – 50
	B. TÉCNICO-MECÁNICO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición a químicos 2. Exposición a intoxicación 3. Riesgos de quemaduras 4. Desperfectos técnicos y mecánicas 5. Accidentes de tránsito 	
	C. FÍSICO-AMBIENTALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruido 2. Clima 3. Condición laboral (tráfico) 4. Carga laboral 5. Ambiente de trabajo (relaciones) 	
	D. ERGONÓMICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento-Capacitación 2. Posturas anatómicas 	

		3. Pausas activas 4. Equipamiento	
	E. PSICOSOCIALES	1. Riesgo de Lesión - agresión 2. Riesgo de agresión verbal 3. Preocupación de enfermar 4. Preocupación de accidentes 5. Autoexigencia laboral	

2.6.2. Variable 2: Autopercepción de la salud

Definición conceptual

Evaluación y valoración del estado de salud producto de las exigencias y el tiempo de labores por parte del mismo trabajador.

Definición operacional

Valoración autopercebido del estado de salud del conductor de vehículo de servicio público, en sus dimensiones fisiológico, psicológico y emocional, a través de escala de medición ordinal estable, resgo y deficiente.

Cuadro 2. Operacionalización de la variable Autopercepción de la salud

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala/ Medición
Autopercepción de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Física • Mental • Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud visual, auditiva • Salud músculo-esquelética • Salud Digestiva, urinaria • Salud respiratoria • Salud nutricional • Reposo y sueño • Salud Psicológica • Salud emocional 	<p>ORDINAL</p> <p>Aparentemente sano 12 – 20</p> <p>Riesgo 21 – 28</p> <p>Deficiente 29 – 36</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Enfoque de la investigación

La investigación se llevará a cabo según el enfoque cuantitativo, dado que, el sustento nos lleva a considerar a Sánchez et al. (2018) (20) quien refiere que: “son estudios que se basan en la medición numérica” (p. 59); por esa razón, en el presente estudio, se utilizó procesamientos estadísticos que permiten obtener patrones del comportamiento humano. Por su parte, Sánchez et al. (2018) nos dice al respecto que, “comprende el análisis de datos numéricos; para ello se consideran los niveles de medición: nominal, ordinal, intervalo o razón y proporciones” (p. 16). (20)

Tipo de Investigación

De la misma forma, el estudio, planteó como metodología de investigación, tomando a Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)(21) el tipo de investigación:

- **Descriptiva**, ya que los registros de datos, se recaba tal y como se presenta en la realidad.

- **Observacional**, ya que, en el estudio, no existe manipulación de variable alguna durante su proceso de desarrollo.
- **Prospectiva**, ya que la investigación, se realiza a partir de, en tiempo hacia adelante.

3.2. Nivel de Investigación,

- **Relacional** porque permite determinar la relación existente entre las variables de estudio Supo (2020).

3.3. Método de investigación

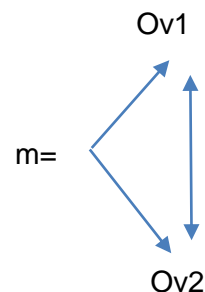
Los métodos de investigación a utilizar son el deductivo e inductivo contenidos en la teoría científica y el método sintético que permitirá arribar a las conclusiones de la investigación planteada.

3.4. Diseño de investigación

El estudio se desarrolla bajo un diseño de investigación no experimental; este diseño según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refieren que, podría definirse como la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (21). Por ello, en este diseño lo que se busca realizar la medición de cada variable en su entorno natural, para posteriormente analizarlas.

Para ello, se presenta el siguiente diseño:

: Esquema del diseño:



Donde:

m muestra representativa del estudio

O : Observación

V1: Variable factores estresantes

V2: Autopercepción de la salud.

r: Relación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

De acuerdo con Jany (1994), como se citó en Bernal (2010), la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (22). Por su lado, Tamayo y Tamayo (2003) define a población como: “La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población” (23). Por ello, se le denomina población “debido a que, constituye la totalidad del fenómeno que se adscribe a un determinado estudio a investigar” (23).

En este sentido, la población para el presente estudio lo conforman 1224 conductores de vehículos registrados en el Centro Médico Especializado Armas - Yanacancha Pasco durante el 2019, quienes solicitan su evaluación clínica para obtener una licencia.

3.5.2. Muestra

Hernández-Sampieri et al. (2014) indican que, para el estudio cuantitativo, la muestra es el “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”(24).

Finalmente, para la determinación de la muestra de estudio, se aplicó la fórmula de muestreo para población finita; señalando que, esta fórmula, únicamente se aplica si, el estudio cumple con los requisitos siguientes: el

muestreo es probabilístico, si cuenta con disponibilidad de datos, nivel de confianza, margen de error, tipo de población entre otros, según lo asevera Fidias (2016) (25).

La Fórmula para población finita es el siguiente, tomando a conductores inscritos entre los meses de octubre a diciembre de 2019

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

Z= Nivel de confianza deseada e = Nivel de error dispuesto a cometer

$$n = \frac{(1.96^2 \times 306 \times 0.5 \times 0.5)}{0.5^2(306 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 171$$

Reajuste de muestra hallada

$$n_1 = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

n₁: Tamaño de la muestra calculada

n': Tamaño provisional de la muestra dada por el investigador

$$n_1 = \frac{171}{1 + \frac{171}{306}}$$

$$n_1 = 110$$

En conclusión, en el estudio de investigación, se trabajó con un 95% de nivel de confianza y, un margen de error del 5%. La muestra está constituida por 110 conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan su evaluación clínica para revalidar y/o recategorizar su licencia de conducir, quienes están registrados en el Centro Médico Especializado Armas - Yanacancha Pasco durante el 2019, los mismos que fueron seleccionados de acuerdo a criterios de selección y exclusión.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Conductores de vehículos de servicio público con labores dentro de la provincia de Pasco
- Conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan revalidación y/o recategorización de licencia de conducir
- Conductores de vehículos de servicio público quienes dieron consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Conductores de vehículos de servicio público con labores fuera de la provincia de Pasco
- Conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan licencia de conducir nueva y/o de uso particular.
- Conductores de vehículos de servicio público quienes no dieron consentimiento informado.

3.5.3 Muestreo

Para el presente estudio se empleó el muestreo probabilístico, en ese contexto, Hernández-Sampieri et al. (2014) indica que “las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transversales, tanto descriptivos como correlacionales-causales ..., donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra” (24); en ese sentido, cada integrante de la muestra de estudio, la conforma cada elemento de la población con la misma característica y con similares probabilidades para ser seleccionados.

En nuestra investigación, se emplea la técnica del muestreo aleatorio simple (MAS), según Bernal (2010) “se utiliza cuando en el conjunto de una población, cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (22).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Para la recolección de información, se empleó la encuesta, de acuerdo con Sánchez et al. (2018) consiste en un procedimiento “en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (20).

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

3.6.2.1. Instrumento para medir la variable Factores estresantes

Luego de determinar las técnicas de estudio que han de ser empleados en nuestra investigación, se tomó como instrumento al cuestionario. El cuestionario, según Chasteauneuf (2009), citado por

Hernández-Sampieri et al. (2014) “cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (24). De la misma manera, Fidias (2016) refiere sobre cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento ... se le llama cuestionario autoadministrado, debido a que, debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (25).

Es así que, el instrumento elaborado con una escala tipo Likert, el cual establece Hernández-Sampieri & Mendoza (2019) como “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa” (21). Por ello, para la valoración de la variable factores estresantes (ver anexo 01) se consideró 36 ítems, divididos en 4 dimensiones; 6 ítems para la dimensión socio-económico, técnico-mecánico, físico-ambiental y ergonómico; en tanto que para la dimensión psicosocial consta de 12 ítems. para la medición de la variable autopercepción de la salud, se considera 12 ítems, las alternativas para ambas variables oscilan entre 1 y 3; siendo 1 para rara vez o nunca, 2 para a veces y, 3 para siempre. Este instrumento tiene el siguiente baremo:

Cuadro 3. Baremo para la variable Factores estresantes

Nivel	Escala de Valoración
Elevado	71 – 90
Moderado	51 – 70
Leve	30 – 50

3.6.2.2. Cuestionario sobre autopercepción de la salud

Este instrumento tiene estructura de escala tipo Likert (21), en tal sentido, la valoración de la variable autopercepción de la salud (ver anexo 02) se consideró 12 ítems, que valora la ubicación de los síntomas, así como la frecuencia de su presencia. Con ello, se valora el nivel de intensidad y/o molestia que resulta en el desarrollo de sus actividades laborales. Las alternativas para esta variable oscila entre 1 y 3; siendo 1 para rara vez o nunca, 2 para a veces y, 3 para siempre. Este instrumento tiene el siguiente baremo:

Cuadro 4. Baremo de la variable autopercepción de la salud

Nivel	Escala de Valoración
Deficiente	29 – 36
Riesgo	21 – 28
Aparentemente sano	12 – 20

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Validez de instrumento

La validez de instrumento, se validó por juicio de expertos, teniendo un informe favorable de aprobación, con un promedio mayor al 80%.

3.7.2. Confiabilidad

En la misma forma, las pruebas para calcular la confiabilidad, serán sometidas a procedimientos empleando para ello el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que permite determinar la consistencia interna; sin embargo, existen procesos diversos para su determinación, en ellos, “fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta)”(21). Por lo tanto, aplicando este principio, en el presente estudio,

la consistencia interna de nuestro instrumento es de 0,79 y 0,84 para el instrumento factores estresantes y, autopercepción de la salud, respetivamente, como se observa en seguida:

Estadística de fiabilidad para la escala de factores estresantes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	30

Estadística de fiabilidad para la escala de autopercepción de la salud

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	12

En definitiva, según lo referido por Sánchez et al. (2018), el Alfa de Cronbach, es “indicador estadístico empleado para evaluar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento. ... Generalmente se aplica a reactivos que son de respuestas politómicas, el cual admite más de dos alternativas de respuesta” (20). En ese sentido, es evidente una buena fiabilidad de los instrumentos para ser aplicación en el presente estudio.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez concluida con la recopilación de datos, se desarrolló los siguientes procesos:

- Revisión pormenorizada de cada instrumento aplicado
- Implementación de una base de datos en paquete estadístico SSPS v26
- Introducción de cada dato a la base tabulada en el SPSS v.26
- Confección de tablas y gráficos estadísticos
- Aplicación de pruebas estadísticas de acuerdo al tipo de varibale
- Análisis e interpretación de resultados hallados
- Presentación de la información y discusión de resultados

- Presentación de gráficos estadísticos.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico, por ser un estudio de nivel relacional; asimismo, por tratarse de variables categóricas de naturaleza ordinal, se eligió al coeficiente de correlación de Rho de Spearman como estadístico para probar hipótesis y valorar la fuerza de correlación entre las variables en estudio, empleando para ello, un valor $\alpha = .05$ de significancia y 95% de confiabilidad.

El procedimiento a seguir será:

- Cruce de variable y dimensiones para la construcción de las tablas estadísticas que dieron respuesta a cada uno de los problemas planteados, logro de objetivos y contrastación de hipótesis de la investigación.
- Presentación de las tablas estadísticas, se aplicó la prueba de contraste de hipótesis y establecer su grado de relación contrastando las hipótesis estadísticas; nula y alterna) con un nivel de significancia del 5%.
- Se realizó el análisis uni y bivariado de los resultados de investigación contenido en las tablas estadísticas.
- Se procedió a formular las conclusiones, resultados y recomendaciones del estudio.

3.10. Orientación ética

Para la realización de la presente investigación, se tendrá en cuenta el respeto irrestricto al principio ético de beneficencia, confidencialidad y anonimato.

Beneficencia, donde los sujetos de la investigación no serán expuestos a situaciones y experiencias.

Confidencialidad, en el cual, los datos obtenidos serán utilizados únicamente para efectos de la presente investigación. Luego de haber cumplido el cometido y objetivos, éstos serán eliminados

Anonimato, para efectos de esta investigación, se respetará al no incluir ningún dato de identificación de los participantes en la presentación del informe final

De la misma forma, antes de la aplicación de los instrumentos, se solicitará del consentimiento informado a todos y cada uno de los participantes, haciendo previamente de su entero conocimiento, los objetivos y el propósito del estudio de investigación; luego, cada participante con el conocimiento debido, este de acuerdo y acepte su participación voluntaria, el cual no está sujeto a subvención alguna por dicha participación; dejando libremente a su decisión, la posibilidad de retirarse del estudio en cuanto él lo estime por conveniente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El estudio, luego de su formulación, procedió a su implementación; para ello, en primera instancia, se tuvo que gestionar el permiso y su respectiva autorización por parte la Escuela de Conductores Master Driver, luego de ello, implementar su ejecución. Teniendo su aceptación, procedimos a la ejecución de la investigación. Seguidamente, se realizaron las coordinaciones del caso, para evaluar las estrategias para la determinación de la población y la selección de la muestra. Asimismo, las estrategias para la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada. Posteriormente, teniendo la información y los datos necesarios para el estudio, se procedió a procesarla en primera instancia manualmente y luego con la ayuda del Ms. Excel v2016 y el paquete estadístico SPSS para la elaboración de una base de datos y para el análisis de datos; teniendo en todo momento el apoyo del docente asesor.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de los resultados

El informe en este apartado, presenta a través de tablas de frecuencia, los resultados hallados de cada variable y sus respectivas dimensiones.

Seguidamente, se presentan tablas de contingencia, donde se asocian cada una de las dimensiones de la variable factores estresantes con la variable autopercepción de la salud de conductores de vehículos de servicio público.

Es así que, en primera instancia se emplea la estadística descriptiva para responder a cada uno de los objetivos planteados en nuestra investigación.

A continuación, en el apartado que corresponde a la prueba de hipótesis, se hace uso de la estadística inferencial, para ello, se toma como estadístico de prueba la Tau b de Kendall, siendo este un coeficiente, también es un estadístico que prueba hipótesis no paramétrica.

En el estudio, para el análisis de hipótesis, se emplea el estadístico Tau b de Kendall, el cual “es una estadística utilizada para medir la asociación ordinal entre dos cantidades medidas, en un estudio de tipo transversal, cuyo objetivo de estudio es correlacionar cuyas variables de estudio es ordinal – ordinal” (Supo, 2018).

Con ello, se procede al análisis respectivo y se prueba las hipótesis específicas y la hipótesis general formulada durante la formulación de la investigación en su momento.

Para valorar la correlación entre nuestras variables de estudio, así como la intensidad o fuerza de asociación y el sentido o dirección de dicha asociación, se empleó el siguiente cuadro de interpretación.

Cuadro 5. Interpretación de la correlación

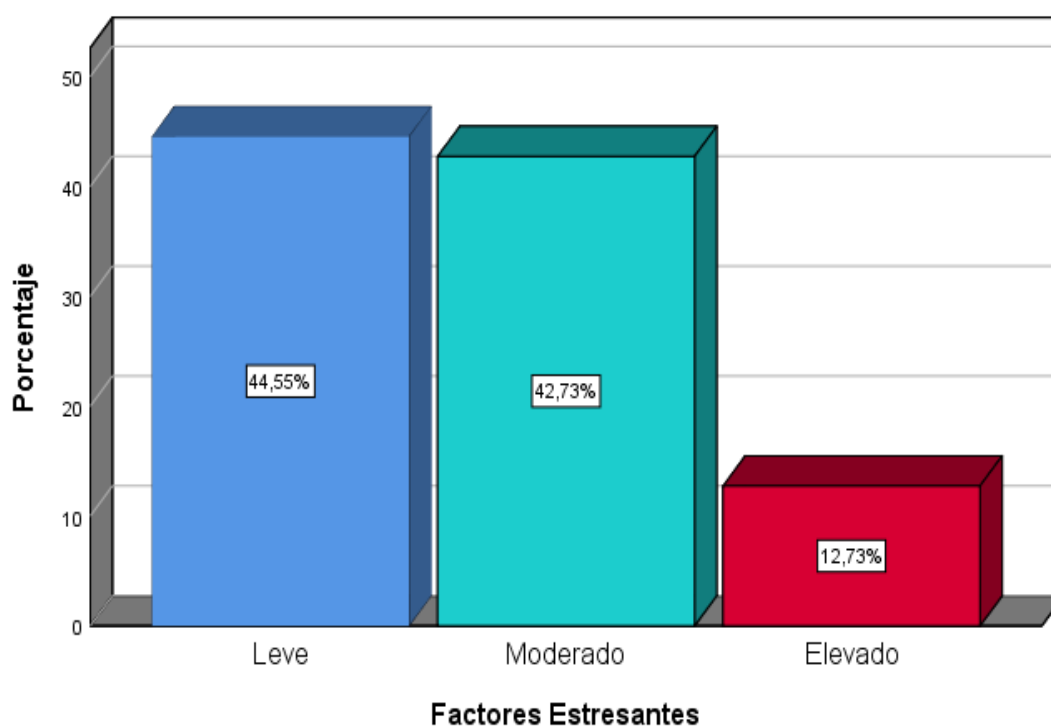
Intervalo	Categoría
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlacional
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

Tabla 1. Factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

Factores estresantes	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	49	44,55
Moderado	47	42,73
Elevado	14	12,73
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de factores estresantes

Gráfico 1. Factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.



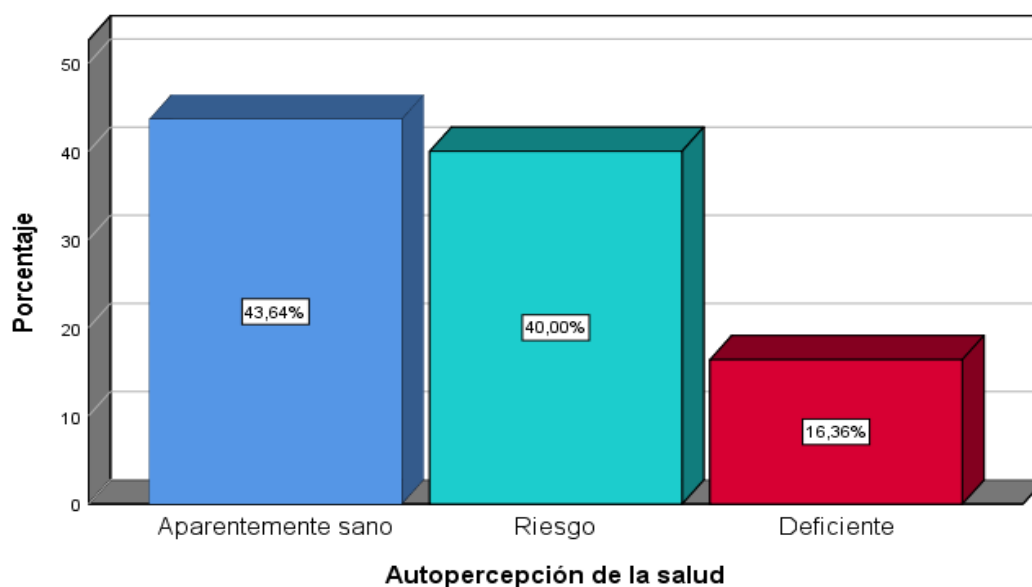
La tabla y gráfico 1, refleja los resultados obtenidos de la presencia de factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, la mayoría en un 44,55% percibe en nivel leve los factores estresantes; sin embargo, un 42,73% perciben en nivel moderado los factores estresantes; y, un 12,73% percibe estos factores estresantes, en nivel elevado.

Tabla 2. Autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

Autopercepción de la salud	Frecuencias	
	Nº	%
Aparentemente Sano	48	43,64
Riesgo	44	40,00
Deficiente	18	16,36
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de autopercepción de la salud

Gráfico 2. Autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.



La tabla y gráfico 2, refleja los resultados obtenidos de la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en ella, la mayoría en un 43,64% manifiesta que su salud cursa como aparentemente sano; sin embargo, un 40,00% percibe su salud como de riesgo; y, un 16,36% percibe su salud como deficiente.

Tabla 3. Relación entre factores estresantes económico-familiar y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante - Económico-Familiar	Auto percepción de la salud						TOTAL	
	Aparentemente Sano		Riesgo		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Leve	23	76,7	7	23,3	0	0,0	30	27,3
Moderado	22	46,8	21	44,7	4	8,5	47	42,7
Elevado	3	9,1	16	48,5	14	42,4	33	30,0
Total	48	43,6	44	40,0	18	16,4	110	100,0

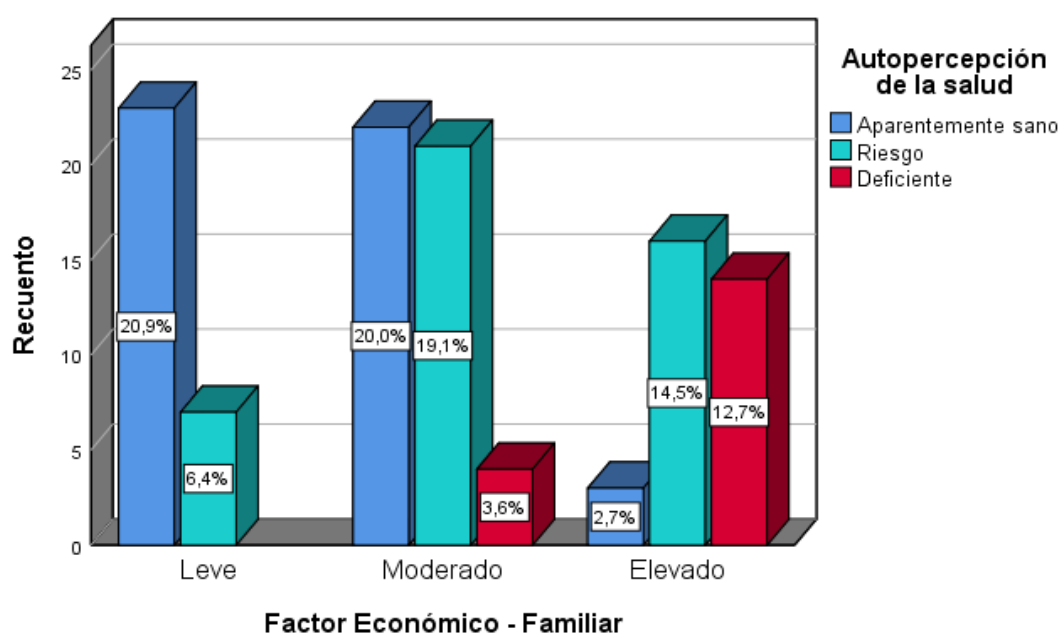
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y auto percepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Económico - Familiar *	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Auto percepción de la salud						

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,91

Gráfico 3. Relación entre el factor estresante socio-económico y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 3, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 42,7% de los conductores encuestados manifiestan presencia del factor estresante económico - familiar en nivel moderado; sin embargo, el 30,0% manifiesta que la presencia de este factor es elevado; y, el 27,3% manifiesta que dicha presencia es de nivel leve.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante económico-familiar en nivel leve, el 76,7% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 23,3% perciben su salud en riesgo.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante económico-familiar en nivel moderado, el 46,8% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 44,7% percibe su salud en riesgo; y, el 8,5% percibe su salud como deficiente.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante económico-familiar en nivel elevado, el 48,5% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 42,4% es consciente que su salud está deficiente; y, el 9,1% se muestra aparentemente sano.

De esta manera, podemos notar que, este factor estresante económico-familiar se percibe mayoritariamente entre los conductores de servicio público, en un nivel moderado; pero, que su salud por el momento viene cursando, según su perspectiva, sin dificultades en su salud. Notamos que, un grupo considerable, de ellos, es consciente que su salud está en riesgo.

Tabla 4. Relación entre el factor estresante técnico-mecánico y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante - Técnico-Mecánico	Auto percepción de la salud						TOTAL	
	Aparentemente Sano		Riesgo		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Leve	35	60.3	22	37.9	1	1.7	58	52.7
Moderado	12	34.3	16	45.7	7	20.0	35	31.8
Elevado	1	5.9	6	35.3	10	58.8	17	15.5
Total	48	43.6	44	40.0	18	16.4	110	100.00

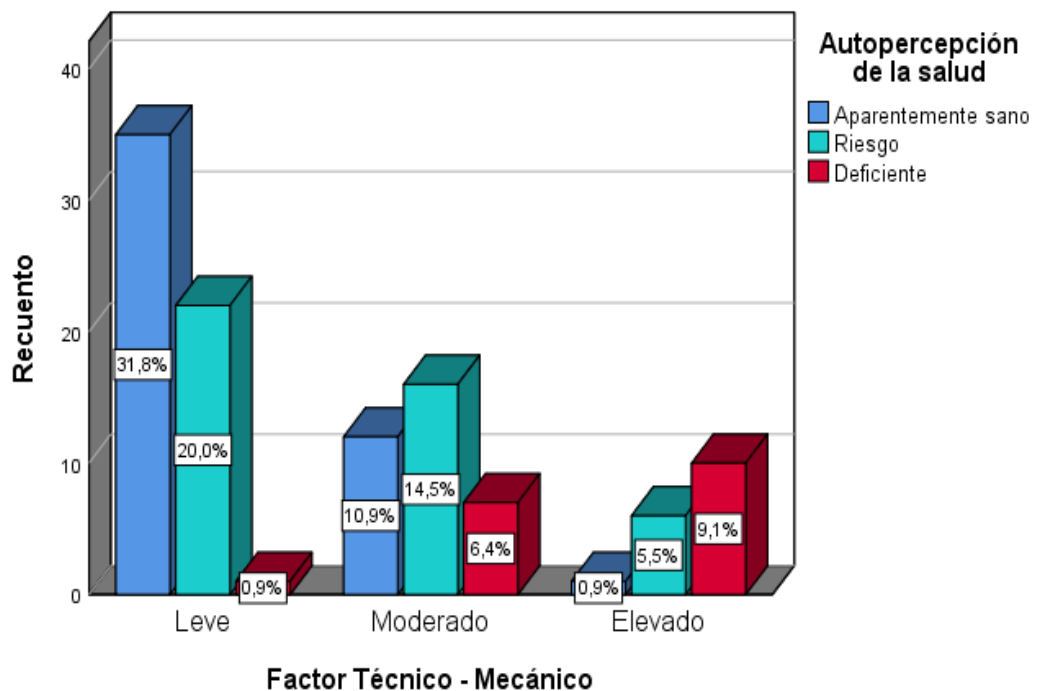
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y auto percepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Técnico- Mecánico *	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Auto percepción de la salud						

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,78

Gráfico 4. Relación entre el factor estresante técnico-mecánico y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 4, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 52,7% de los conductores encuestados, manifiestan la presencia del factor estresante técnico-mecánico en nivel leve; sin embargo, el 31,8% manifiesta que la presencia de este factor es moderado; y, el 15,5% manifiesta que dicha presencia, es de nivel elevado.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante técnico-mecánico en nivel leve, el 60,2% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 37,9% perciben su salud en riesgo; y, el 1,7% percibe su salud como deficiente.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante técnico-mecánico en nivel moderado, el 45,7% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 34,3% se muestra aparentemente sano; y, el 20,0% percibe su salud como deficiente.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante técnico-mecánico en nivel elevado, el 58,8% percibe su salud deficiente; en tanto que, el 35,3% es consciente que su salud está en riesgo; y, el 5,9% se muestra aparentemente sano.

De esta manera, podemos notar que, este factor estresante técnico-mecánico se percibe mayoritariamente entre los conductores de servicio público, en un nivel leve y, que su salud por el momento cursa, según su perspectiva, sin dificultades, aparentemente sanos. Esto podemos inferir que, los vehículos con que cuentan, son de fabricación reciente y no presentan dificultades y/o fallas mecánicas.

Tabla 5. Relación entre el factor estresante físico-ambiental y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante - Físico-Ambiental	Autopercepción de la salud						TOTAL	
	Aparentemente Sano		Riesgo		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Leve	28	73.7	9	23.7	1	2.6	38	34.5
Moderado	20	38.5	24	46.2	8	15.4	52	47.3
Elevado	0	0.0	11	55.0	9	45.0	20	18.2
Total	48	43.6	44	40.0	18	16.4	110	100.00

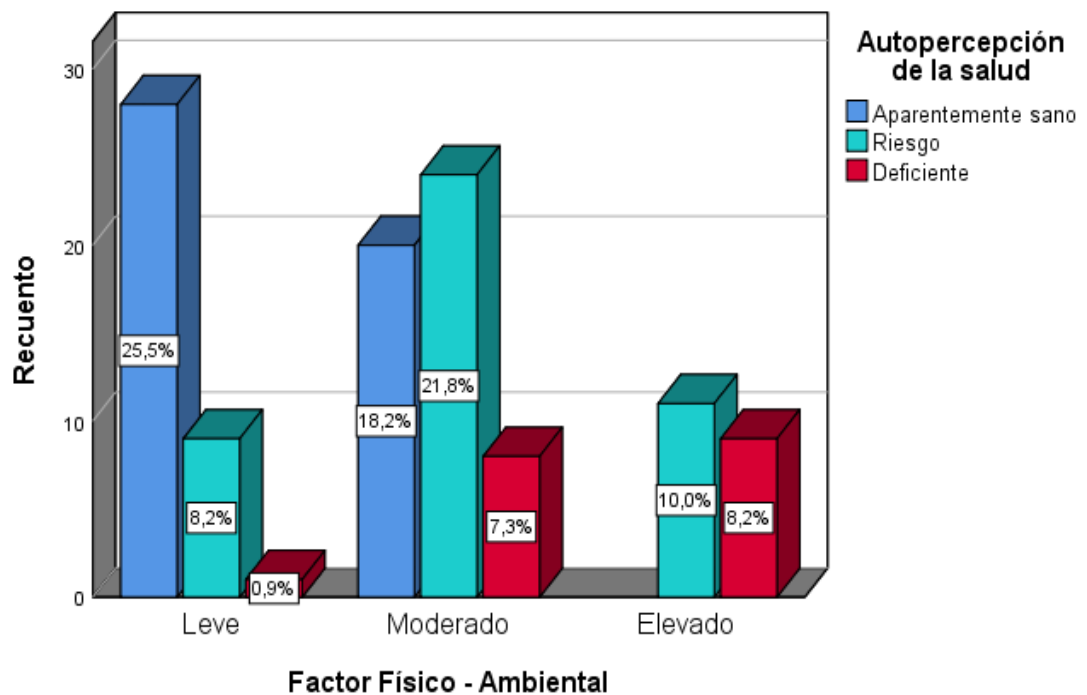
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y auto percepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Físico - Ambiental *	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Autopercepción de la salud						

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,27

Gráfico 5. Relación entre el factor estresante físico-ambiental y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 5, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 47,3% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor físico- ambiental en nivel moderado; sin embargo, el 34,5% manifiesta que la presencia de este factor es leve; y, el 18,2% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante físico-ambiental en nivel leve, el 73,7% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 23,7% perciben su salud en riesgo; y, el 2,6 percibe su salud como deficiente.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante físico-ambiental en nivel moderado, el 42,6% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 38,5% se muestra aparentemente sano; y, el 15,4% percibe su salud como deficiente.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante físico-ambiental en nivel elevado, el 55,8% percibe su salud en riesgo; en tanto que, el 45,0% es conciente que su salud está deficiente.

De esta manera, podemos notar que, este factor estresante físico-ambiental se percibe mayoritariamente entre los conductores de servicio público, en un nivel moderado y, que su salud por los estragos del clima (lluvia, neblina, frío, nevada), así como el horario de trabajo, los ruidos, vibraciones, baja iluminación de las pistas durante la noche de el tiempo, están poniendo en riesgo su salud.

Tabla 6. Relación entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante - Ergonómico	Autopercepción de la salud						TOTAL	
	Aparentemente Sano		Riesgo		Deficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	39	62.9	20	32.3	3	4.8	62	56.4
Moderado	8	22.9	22	62.9	5	14.3	35	31.8
Elevado	1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	11.8
Total	48	43.6	44	40.0	18	16.4	110	100.00

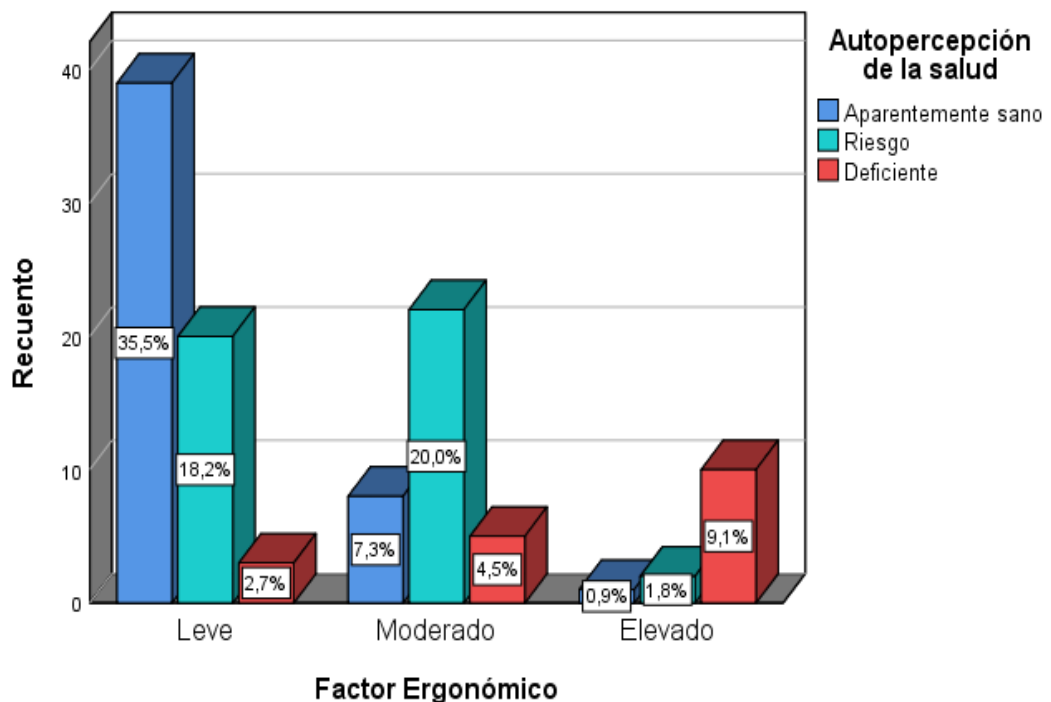
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y autopercepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Ergonómico *						
Autopercepción de la salud	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13

Gráfico 6. Relación entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 6, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 56,4% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor estresante ergonómico en nivel leve; sin embargo, el 31,8% manifiesta que la presencia de este factor es leve; y, el 11,8% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante ergonómico en nivel leve, el 62,9% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 32,3% perciben su salud en riesgo; y, el 4,8 percibe su salud como deficiente.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante ergonómico en nivel moderado, el 62,9% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 22,9% se muestra aparentemente sano; y, el 14,3% percibe su salud como deficiente.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante ergonómico en nivel elevado, el 76,9% percibe su salud como deficiente; en tanto que, el 15,4% es consciente que su salud está en riesgo; y, el 7,7% se muestra aparentemente sano.

De esta manera, notamos que, este factor estresante ergonómico es percibido mayoritariamente en un nivel leve; y, que su salud por el momento cursa, según su perspectiva, como aparentemente sanos. En esto podemos inferir que, los vehículos con que cuentan, son nuevos, acondicionados para mantener posturas anatómicas adecuadas, siempre y cuando, su labor no exceda el número de horas permitidas y se hagan pausas durante la jornada. A ellos, se suma que, una gran mayoría tienen menos de 50 años de edad, y tiempo de servicio menores a 10 años.

Tabla 7. Relación entre el factor estresante psicosocial y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante - Psicosocial	Auto percepción de la salud						TOTAL	
	Aparente-mente Sano		Riesgo		Deficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	40	61,5	23	35,4	2	3,1	65	59.1
Moderado	6	19,4	18	58,1	7	22,6	31	28.2
Elevado	2	14,3	3	21,4	9	64,3	14	12.7
Total	48	43.6	44	40.0	18	16.4	110	100.00

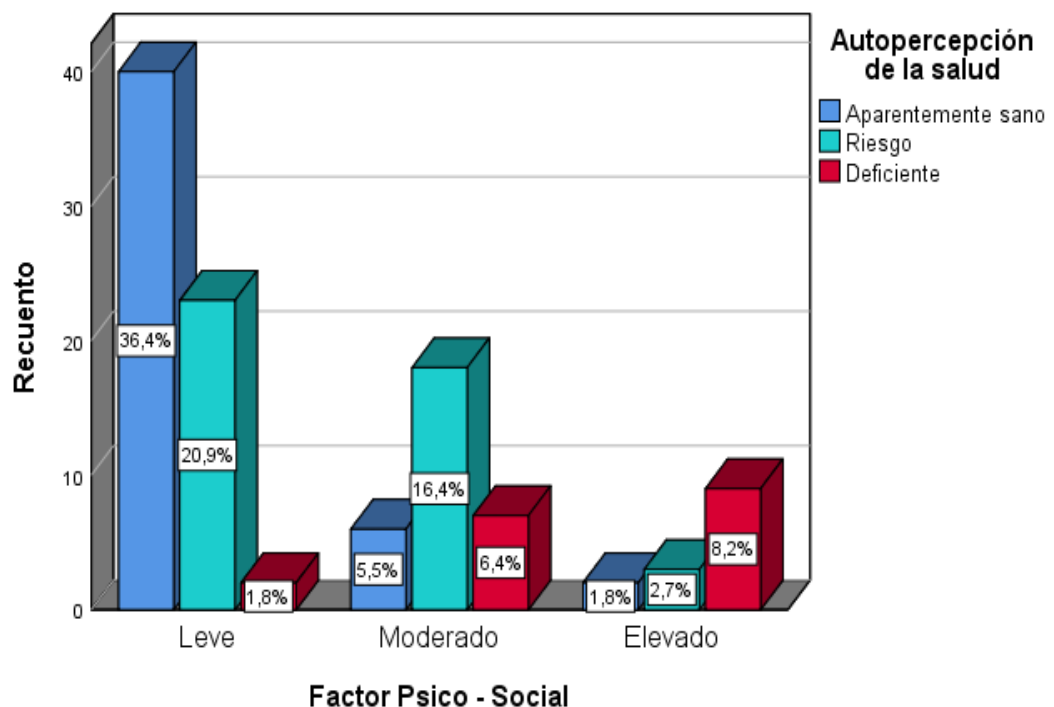
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y auto percepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Psicosocial *	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Auto percepción de la salud						

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,29

Gráfico 7. Relación entre el factor estresante psicosocial y la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 7, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 59,1% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor estresante psicosocial en nivel leve; sin embargo, el 28,2% manifiesta que la presencia de este factor es de nivel leve; y, el 12,7% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante psicosocial en nivel leve, el 61,5% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 35,4% perciben su salud en riesgo; y, el 3,1 percibe su salud como deficiente.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante psicosocial en nivel moderado, el 58,1% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 22,6% percibe su salud como deficiente; y, el 19,4% se muestra aparentemente sano.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia del factor estresante psicosocial en nivel elevado, el 64,3% percibe su salud como deficiente; en tanto que, el 21,4% es consciente que su salud está en riesgo; y, el 14,3% se muestra aparentemente sano.

De esta manera, podemos notar que, este factor estresante psicosocial se percibe mayoritariamente entre los conductores de servicio público, en un nivel leve y, que su salud por el momento cursa, según su perspectiva, sin dificultades, aparentemente sanos. En esto podemos inferir que, entre sus jornadas de trabajo, es muy raro las agresiones física y/o verbales con sus usuarios, compañeros, etc. De la misma forma, las exigencias, la sobrecarga laboral y los peligros de accidentes, pueden estar influyendo en alguna medida en su estado de salud psicosocial en cierta parte de estos conductores.

Tabla 8. Relación entre factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factores estresantes	Autopercepción de la salud						TOTAL	
	Aparentemente Sano		Riesgo		Deficiente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Leve	38	77,6	11	22,4	0	0,0	49	44,5
Moderado	10	21,3	29	61,7	8	17,0	47	42,7
Elevado	0	0,0	4	28,6	10	71,4	14	12,7
Total	48	43,6	44	40,0	18	16,4	110	100,00

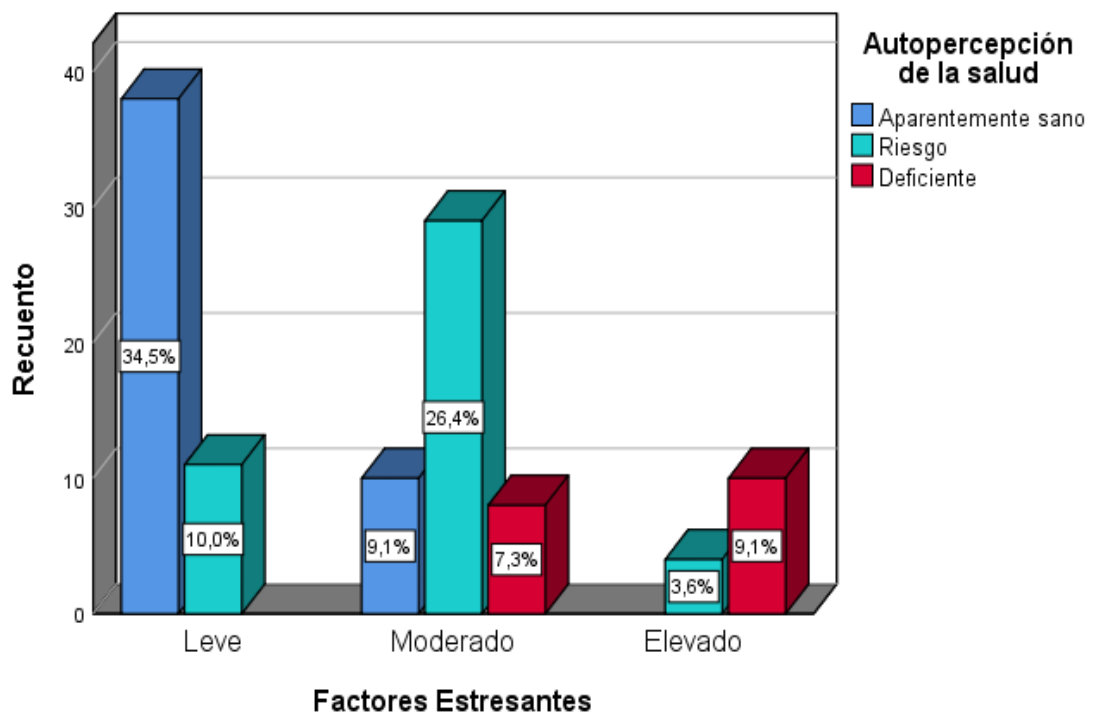
Fuente: Cuestionario de factores estresantes y autopercepción de salud

Procesamiento de casos

	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factor Psicosocial *						
Autopercepción de la salud	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,29

Gráfico 8. Relación entre factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 8, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en ellas, se observa que, una ligera mayoría de un 44,55% de los conductores encuestados manifiestan la presencia de factores estresantes en nivel leve; sin embargo, el 42,7% manifiesta que la presencia de estos factores es moderado; y, el 12,7% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

Por otro lado, la mayoría en un 43,64% manifiesta que su salud cursa como aparentemente sano; sin embargo, un 40,00% percibe su salud como de riesgo; y, un 16,36% percibe su salud como deficiente.

También podemos notar que, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia de factores estresantes en nivel leve, el 77,6% se muestra aparentemente sano; por su parte, el 22,4% perciben su salud en riesgo.

De la misma forma, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia de factores estresantes en nivel moderado, el 61,7% percibe su salud en riesgo; por su parte, el 21,3% se muestra aparentemente sano; y, el 17,0% percibe su salud como deficiente.

Finalmente, entre aquellos conductores quienes manifiestan presencia de factores estresantes en nivel elevado, el 71,4% percibe su salud deficiente; en tanto que, el 28,6% es conciente que su salud se encuentra en riesgo.

De esta manera, podemos notar que, la presencia de factores estresantes se percibe ligeramente mayor entre los conductores de servicio público, en un nivel leve y, que su salud por el momento cursa, según su perspectiva, sin dificultades, aparentemente sanos. Pero una importante proporción de ellos, percibe estos factores estresante entre nivel moderado y severo; por lo tanto, se debe tener mucho cuidado y controlarlos, porque pueden repercutir más adelante en su salud.

4.3. Prueba de hipótesis

Contrastación de hipótesis Específica 1

a. Planteamiento de la Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Ha: Existe relación significativa entre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%)

c. Estadístico de prueba

Chi-cuadrada

Tau-b de Kendall

Cuadro 6. Asociación entre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,945a	4	,000
Razón de verosimilitud	44,303	4	,000
Asociación lineal por lineal	36,324	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,91

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,526	,060	8,231	,000
N de casos válidos		110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,526

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

f. Conclusión

El factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,526$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercebidas en la salud de los conductores de servicio público.

Contrastación de hipótesis Específica 2

a. Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Ha: Existe relación significativa entre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%)

c. Estadístico de prueba

Chi-cuadrada

Tau-b de Kendall.

Cuadro 7. Asociación entre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,015a	4	,000
Razón de verosimilitud	37,230	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,960	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,78.

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,462	,070	6,018	,000
N de casos válidos	110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,462

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a)

f. Conclusión

El factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,462$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercibidas en la salud de los conductores de servicio público.

Contrastación de hipótesis Específica 3

a. Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Ha: Existe relación significativa entre el factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%)

c. Estadístico de prueba

Chi cuadrada

Tau-b de Kendall.

Cuadro 8. Asociación entre el factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,487a	4	,000
Razón de verosimilitud	42,297	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,101	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,27.

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,504	,061	7,666	,000
N de casos válidos	110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,504

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

f. Conclusión

El factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,504$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercebidas en la salud de los conductores de servicio público.

Contrastación de hipótesis Específica 4

a. Hipótesis Específica

Ho: No existe relación significativa entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Ha: Existe relación significativa entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%)

c. Estadístico de prueba

Chi cuadrada

Tau-b de Kendall

Cuadro 9. Correlación entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,317a	4	,000
Razón de verosimilitud	44,455	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,485	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,506	,076	6,115	,000
N de casos válidos		110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,506

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

f. Conclusión

El factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,506$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercibidas en la salud de los conductores de servicio público.

Contrastación de hipótesis Específica 5

a. Hipótesis Específica

Ho: No existe relación significativa entre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Ha: Existe relación significativa entre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%)

c. Estadístico de prueba

Chi cuadrada

Tau-b de Kendall.

Cuadro 10. Correlación entre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,201a	4	,000
Razón de verosimilitud	39,764	4	,000
Asociación lineal por lineal	32,921	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,29.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,497	,074	6,164	,000
N de casos válidos		110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,497

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

f. Conclusión

El factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,497$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercebidas en la salud de los conductores de servicio público.

Contrastación de hipótesis General

a. Planteamiento de la Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre factores estresantes y autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre factores estresantes y autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

b. Nivel de significancia

$\alpha = ,05$ (5%).

c. Estadístico de prueba

Chi cuadrada

Tau-b de Kendall

Cuadro 11. Correlación entre factores estresantes y autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	%	N	%	N	%
Factores Estresantes * Autopercepción de la salud	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,147a	4	,000
Razón de verosimilitud	69,181	4	,000
Asociación lineal por lineal	53,752	1	,000
N de casos válidos	110		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,29.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,654	,054	10,547	,000
N de casos válidos		110			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

d. Valor del estadístico de prueba

p-valor = ,000

Tau-b de Kendall = ,654

e. Decisión estadística

Teniendo una X^2 de Pearson cuyo p-valor = ,000 es $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

f. Conclusión

Los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05.

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,654$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercebidas en la salud de los conductores de servicio público.

4.4. Discusión de resultados

La presente investigación titulada “Factores estresantes y su relación con la auto percepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019” se implementó y fue desarrollado, previo al contexto caótico que sufrimos en el mundo entero, producto de la pandemia de la Covid-19. La evaluación del presente estudio se centró específicamente a la valoración por parte de los conductores de vehículos de servicio público de Cerro de Pasco, respecto a su percepción de la presencia de factores estresantes durante su jornada laboral dentro de las vías de la ciudad más alta del mundo; de la misma manera, se evaluó desde el contexto del mismo conductor respecto a su estado de salud, como punto de partida una valoración subjetiva que parte de la sintomatología psico-somática que percibe, siente o valora en su estructura corporal; al que se le denominó auto percepción de la salud.

La salud integral es imprescindible para todo ser humano, con ello, uno puede realizar sus actividades con total normalidad y libre de riesgos y circunstancia Al respecto, la OMS, define la salud como “un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades”(1).

Los conductores de vehículos, principales actores del transporte de carga, pasajeros y mercancías, de una profesión, que puede generar grandes riesgos y problemas en la salud. Si no se dan las condiciones adecuadas dentro del desarrollo de sus actividades, pueden poner en evidente riesgo a la salud de estas personas.

Es así que, a través de la tabla y grafico 1, se muestran los resultados obtenidos de la presencia de factores estresantes en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, la mayoría en un 44,55% percibe en nivel leve los factores estresantes; sin embargo, un 42,73% perciben en nivel moderado los factores estresantes; y, un 12,73% percibe estos factores estresantes, en nivel elevado. Los

resultados fue el reflejo de las respuestas vertidas por los conductores de vehículos de servicio público, a través de cinco dimensiones, cuan intenso o leve es la presencia de estos factores estresantes percibidos durante su desarrollo laboral; entre ellas, factores estresantes socio- económicos, técnico-mecánico, físico-ambientales, ergonómicos y psicosociales; y cada una de ellas a través de sus indicadores, los cuales se concretaron en valoración cualitativa de naturaleza ordinal respecto la presencia en nivel en leve, moderado y elevado.

Por su parte, en la tabla y gráfico 2, se presentan los resultados obtenidos de la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en ella, la mayoría en un 43,64% manifiesta que su salud cursa como aparentemente sano; sin embargo, un 40,00% percibe su salud como de riesgo; y, un 16,36% percibe su salud como deficiente. Los resultados fue el reflejo de las respuestas vertidas por los conductores de vehículos de servicio público, a través del cuestionario sobre autopercepción de la salud en conductores de vehículos de servicio público de Cerro de Pasco, como punto de partida una valoración subjetiva que parte de la sintomatología psico-somática que percibe, siente o valora en su estructura corporal; al que se le denominó autopercepción de la salud; los cuales e el estudio se evaluaron en una valoración cualitativa de naturaleza ordinal respecto a su percepción, en aparentemente sano, salud en riesgo o salud deficiente; asimismo, refirió a través de un gráfico, las ubicaciones si el caso fuera, del o los lugares de la sintomatología percibida.

Nos referimos en la presente investigación, como autopercepción a “un proceso cognitivo que nos permite recibir información y conformar una representación más o menos real del medio a través de los sentidos” (2). Asimismo, la percepción que tiene la población sobre su salud es uno de los indicadores más empleados para valorar la salud de las personas, lo cual aporta una aproximación sobre la salud o enfermedad del encuestado. Sin embargo, estudios indican que “la percepción de

la salud, puede cambiar según sexo, edad, nivel educativo, ingresos mensuales, consumo de alcohol, entre otros” (3).

La tabla y gráfico 3, luego de la valoración del factor de riesgo económico-familiar, en sus dimensiones, condición de pertenencia del vehículo, condiciones de deudas por letras de pago, deudas por infracciones al tránsito o papeletas, gastos por carga familiar, otras deudas familiares, limitaciones en el apoyo familiar; se refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa predominantemente a un 42,7% de los conductores quienes manifiestan presencia de este factor estresante económico -familiar en nivel moderado; sin embargo, el 30,0% manifiesta que la presencia de este factor es elevado; y, el 27,3% manifiesta que dicha presencia es de nivel leve. Por su parte, la tabla y gráfico 4, luego de la valoración del factor de riesgo técnico-mecánico, en sus dimensiones, riesgos de exposición a químicos utilizados por los vehículos, exposición a intoxicación, riesgos de quemaduras por las condiciones del vehículo o fallas, desperfectos técnicos y mecánicos y/o accidentes de tránsito; refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 52,7% de los conductores, manifiestan la presencia del factor estresante técnico- mecánico en nivel leve; sin embargo, el 31,8% manifiesta que la presencia de este factor es moderado; y, el 15,5% manifiesta que dicha presencia, es de nivel elevado.

La valoración del factor de riesgo físico- ambiental, en sus dimensiones: excesivo o permanente ruido, condiciones propias del clima, condición laboral (recarga del tráfico), exceso de horas de trabajo (carga laboral), ambiente de trabajo (relaciones sociales entre colegas, directivos, usuarios, supervisores de tránsito); la tabla y gráfico 5, luego de refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante

físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 47,3% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor físico-ambiental en nivel moderado; sin embargo, el 34,5% manifiesta que la presencia de este factor es leve; y, el 18,2% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

La valoración del factor de riesgo ergonómico, en sus dimensiones, conocimiento-capacitación respecto a la ergonomía y su repercusión en las estructuras óseas y musculares, posturas anatómicas inadecuadas, duraderas, desarrollo o implementación de pausas activas, equipamiento para adopción de posturas adecuadas para el trabajo; la tabla y gráfico 6, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 56,4% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor estresante ergonómico en nivel leve; sin embargo, el 31,8% manifiesta que la presencia de este factor es leve; y, el 11,8% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

A analizar el estudio implementado por Zamora, A. (2017) en su investigación “El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A.” en Cuenca-Ecuador; Concluye, en su estudio que, el nivel de estrés en estos conductores, no es alarmante, dado que solo en el 10% de se reporta estrés; cuyos efectos se perciben en el plano fisiológico y psicológico, siendo ellas, fatiga y poca concentración en el trabajo” (11); podemos concordar con lo vertido y hallado, que el nivel de factores estresantes en nuestra investigación, si bien, son en general de nivel leve en un 44,55%, muy cerca se encuentra los que perciben su presencia en un nivel moderado en un 42,7%. Estos resultados se presentan de manera específica, Luego de la valoración del factor de riesgo psicosociales, en sus dimensiones,

temor o miedo por la ocurrencia de Lesión – agresión, riesgo de agresión verbal entre conductores, entre conductor y usuario, entre conductor y peatón; preocupación de enfermar, preocupación de ocurrencia de accidentes, autoexigencia laboral; la tabla y gráfico 7, refleja los resultados que se obtuvieron sobre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019; en ellas, se observa que, el 59,1% de los conductores encuestados manifiestan la presencia del factor estresante psicosocial en nivel leve; sin embargo, el 28,2% manifiesta que la presencia de este factor es de nivel leve; y, el 12,7% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado

Las actitudes laborales adoptadas por los conductores de vehículos, pueden perjudicar su salud en el corto, mediano o largo plazo, entre ellos podemos citar a problemas en el metabolismo que por el contenido de los alimentos que ingiere, sumado al sedentarismo, puede convertirse en metabolismo lento, que conlleva al exceso de peso. Estreñimiento y demás problemas digestivos. De la misma manera, con el transcurrir del tiempo, si continua los hábitos alimenticios no adecuados, puede arribar en diabetes o enfermedades cardiovasculares, masa muscular flácida; trastornos de la alimentación, trastornos del sueño. Podemos seguir mencionando a muchos otros, como problemas urinarios, así como los problemas visuales, auditivos. Sin mencionar los problemas psicológicos como el estrés, ansiedad, etc.

Los resultados generales se muestran en la tabla y gráfico 8, el cual nos refleja la relación entre factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en ellas, se observa que, una ligera mayoría de un 44,55% de los conductores encuestados manifiestan la presencia de factores estresantes en nivel leve; sin embargo, el 42,7% manifiesta que la

presencia de estos factores es moderado; y, el 12,7% manifiesta que dicha presencia es de nivel elevado.

Finalmente, los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 se relacionan significativamente. Esto se afirma estadísticamente, con una probabilidad de error menor al ,05. Probada la hipótesis, se reporta un valor X^2 de Pearson con p-valor = ,000 siendo este valor $< \alpha = ,05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

De la misma forma, esta asociación es directa y de intensidad moderada, toda vez que el coeficiente Tau b de Kendall nos arroja un valor de $T_b = ,654$.

Ello, refleja que, mientras los factores estresantes tengan mayor manifestación, mayor deficiencias serán autopercibidas en la salud de los conductores de servicio público.

En ese contexto analizado y de lo vertido en el párrafo precedente, concordamos con el estudio desarrollado por Caballero, S y Vásquez, L. (2021) en la ciudad de Moyobamba, a través de su investigación La investigación tiene por título “estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020”. Quien concluye que, “si existiera aumento del estrés laboral, esto se reflejaría en la disminución del desempeño laboral en conductores de Transportes en esta empresa, pero, a una medida muy baja” (13); a ello, podemos agregar que, si el estrés aumentaría, se vería reflejado en el deterioro de la salud del trabajador.

Por ello, si no se practica adecuados estilos de vida laboral dentro de esta profesión, el hecho de conducir muchas horas al día, permanecer muy atento y vigilante en todo momento, mantener posturas que mayormente, no son las más adecuadas, excesivo sedentarismo, hábitos alimenticios no favorables en horario, cantidad,

calidad, higiene, entre otros, pueden ser, indefectiblemente a ser candidatos al deterioro de la salud y solicitantes de atención de salud e intervención clínica u hospitalaria recuperativa o de rehabilitación. Todo lo vertido, podemos hacer referencia a Orozco-Solis et al. (2017) en México, ciudad de Guadalajara, en su estudio, cuyo objetivo fue “analizar las representaciones sociales del autocuidado de la salud en el trabajo en conductores de autobús urbano”, quien entre sus resultados, refiere que, estructuralmente, la representación gira en torno a la alimentación, acompañando a los lados, el descanso y los cuidados correctivos de la salud. Por otra parte, “desde el punto de vista procesal, los factores psicosociales son el centro de la representación, los cuales se despliegan de las condiciones laborales; siendo las demás características, consideradas como poco riesgosas para la salud. Las gestiones de autocuidado en mención, son enfocados y percibidos como riesgosas, las condiciones de trabajo. La representación social del autocuidado dentro del medio laboral, son construcciones mentales del colectivo, el cual se desarrolla y se modifica por medio de interacciones sociales, los cuales pueden influir en aquellas acciones de autocuidado de la salud implementadas frente a los riesgos del contexto laboral existentes” (10).

Por lo tanto, el sector salud, a partir de la acción del personal de enfermería debe efectivizar su función preventivo-promocional entre esta población, para crear y fortalecer estilos de vida concretos para conservar y mejorar la salud entre conductores de vehículos de servicio público; así como de mercancías y otros

CONCLUSIONES

Primera

La mayoría de los conductores de servicio público, en un 44,55% perciben la presencia de factores estresantes, en nivel leve; sin embargo, un 42,73% percibe su presencia en nivel moderado; y, solo el 12,73% refiere que los factores estresantes están presente en nivel elevado.

Segunda

La mayoría de los conductores de servicio público, en un 43,64% percibe que su salud cursa como aparentemente sano; sin embargo, un 40,00% percibe que su salud se encuentra en riesgo; y, solo un 16,36% percibe que su salud se encuentra deficiente.

Tercera

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre el factor estresante económico-familiar y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,526$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

Cuarta

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre el factor estresante técnico-mecánico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,462$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

Quinta

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre el factor estresante físico-ambiental y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,504$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

Sexta

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre el factor estresante ergonómico y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,506$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

Séptima

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre el factor estresante psicosocial y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,497$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

Octava

Con un p-valor = ,000 < α = ,05 afirmamos la existencia de relación significativa entre factores estresantes y autopercepción de la salud en conductores de servicio público; y, con un coeficiente $T_b = ,654$ afirmamos que esta relación es directa y de intensidad moderada. Por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis del investigador (H_a).

RECOMENDACIONES

Primera:

Al sector salud, tomar en consideración los resultados de la presente investigación e intervenir en la sensibilización de conductas saludables en el trabajo en conductores de todo tipo de vehículos, con la finalidad de promover la salud en el trabajo.

Segunda:

La Dirección Regional de Salud debe trabajar de la mano con las Escuelas de Conductores y las Clínicas de evaluación conducentes a la identificación precoz de sintomatología psicosomática en conductores para su inmediata intervención.

Tercera:

Los establecimientos de salud, deben intervenir a través de sus profesionales sobre todo tipo de estrategias de afrontamiento al estrés y promover actividades para mantener una adecuada salud mental.

Cuarta:

La Dirección Regional de Transporte de manera articulada con la Dirección Regional de Trabajo, deben supervisar el ritmo de trabajo en los conductores y los excesos contraviniendo las normas propias del sector transporte que pueden repercutir en su salud.

Quinta:

Los gobiernos locales y regionales, deben favorecer de las adecuadas condiciones de las vías de tránsito para la adecuada conducción, libre de riesgos y peligros.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización Mundial de la Salud. ¿Cómo define la OMS la salud? [Internet]. 2019 [citado el 12 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
2. Sánchez-Márquez NI. Sensación y percepción: una revisión conceptual. Ediciones Univ Coop Colomb [Internet]. 2019;12:1–31. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019_NC_Sensacion y Percepcion_Sanchez_VF.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019_NC_Sensacion_y_Percepcion_Sanchez_VF.pdf)
3. Arguedas Payma F, Marin Romero VM. Asociación entre la mala autopercepción de la salud oral con la presencia de enfermedades orales en una población adulta de los Estados Unidos de América [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2022. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659133>
4. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales [Internet]. 2022 Perú; 2022 p. 1–72. Disponible en: <https://undac.edu.pe/normativa/>
5. OPS, OMS. Plan de acción sobre la salud de los trabajadores. En: 54º Consejo Directivo 67ª Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas [Internet]. Washington, D.C., EUA; 2015. p. 1–26. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/33983>
6. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. Primera. OIT, editor. Vol. 9, Gestión de las Personas y Tecnología. Ginebra - Suiza; 2016. 68 p. Disponible en: <http://www.fespugtasturias.com/salud-laboral/1089-estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo-guia-de-la-oit-con-motivo-del-28-de-abril>

7. Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral. Epidemiol Work Relat Dis Second Ed. 2016;
8. Ley N°29783. Ley de seguridad y salud en el trabajo. Ley n° 29783. Sistema Normativo de Información Laboral [Internet]. 2012. Disponible en: [https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/Ley N° 29783 Ley de Seguridad y salud en el Trabajo.pdf](https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/Ley_Nº_29783_Ley_de_Seguridad_y_salud_en_el_Trabajo.pdf)
9. Lara Satán AA, Lara Satán N, Velastegui Hernández RS, Pullas Tapia PS. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO. Rev Univ y Soc [Internet]. 2020;12(4):355–62. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400355
10. Orozco-Solis MG, Colunga-Rodríguez C, Preciado-Serrano M de L, Ángel-González M, Vázquez-Colunga JC, Colunga-Rodríguez BA. Representación del autocuidado de la salud en el trabajo de conductores de autobús urbano de Guadalajara, México. Cad Saúde Pública [Internet]. 2017;33(3):1–13. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/qcQhGtB6yMckKD6G5kFMxck/abstract/?lang=es>
11. Zamora Ortega A. El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la compañía de transportes escolar e institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca [Internet]. Universidad del Azuay; 2017. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7001/1/12949.pdf>
12. Abanto Morales EK, Benites Contreras JP, Santisteban Velásquez RA, Torres Fernández MJ. Inteligencia emocional y estrés laboral en los conductores de servicio de taxi especial de Trujillo, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo.

Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52833>

13. Caballero Mozambique SV, Vásquez Medina LL. Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la Empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58895>
14. Mejía CR, Chacon JI, Enamorado-Leyva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinoza YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2019;28(3):204–11. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
15. Patlán Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte [Internet]. 2019;35(1):156–84. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>
16. Luttmann A, Jager M, Griefahn B. Prevención de trastornos musculoesqueléticos en el lugar de trabajo [Internet]. Instituto de Fisiología Laboral - Universidad de Dortmund, editor. Serie protección de la salud de los trabajadores. Alemania: Organización Mundial de la Salud; 2004. 1–30 p. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/es/
17. Steiler D, Rosnet É. La medición del estrés profesional. Diferentes metodologías de recolección. Rev Sci Gest, Direc Gest [Internet]. 2011;5(251):71–9. Disponible en: <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2011-5-page-71.htm?contenu=article>
18. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. Instituto de Trabajo salud y Organizaciones - Universidad de Nottingham, editor.

Reino Unido: Organización Mundial de la Salud; 2004. 1–28 p. Disponible en:
https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

19. Fano Cajchaya NL, Quispe Huayhua W. Propuesta para evaluar y controlar el estrés laboral en conductores de vehículos para transporte de concentrado de cobre en la empresa SERVOSA S.A.C. [Internet]. Universidad Tecnológica del Perú; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3040>
20. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [Internet]. Mycological Research. 2018. 146 p. Disponible en:
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
21. Hernández-Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. Vol. 1, Mc Graw Hill. México; 2018. 753 p.
22. Bernal CA. Metodología de la investigación. 3ra. edici. Pearson Educación, editor. Colombia; 2010. 1–322 p.
23. Tamayo y Tamayo M. El proceso de investigación científica. 4ta. edici. Noriega Editores, editor. México: Limusa; 2003. 1–175 p.
24. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ta. edici. Mc Graw Hill/Interamericana Editores, editor. México; 2014. 1–634 p.
25. Arias FG. Mitos y errores en la elaboración de Tesis y Proyectos de investigación. 3ra. edici. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme; 2006. 1–91 p.

ANEXOS



ANEXO 01
ENCUESTA SOBRE FACTORES ESTRESANTES EN CONDUCTORES DE
VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones dirigidas a conocer sobre particularidades en el desempeño de sus actividades laborales como conductores de vehículos de servicio público de la provincia de Pasco e identificar algunos factores estresantes en dicha actividad laboral. Le agradeceríamos conteste el cuestionario, que es anónimo, pues su opinión es muy importante para nosotros. Escriba una X (según corresponda) en el valor que considere apropiado para cada indicador.

CÓDIGO:

1. Sexo:

- a. Masculino ()
- b. Femenino ()

2. Edad:

- a. 21 – 35 años ()
- b. 36 – 50 años ()
- c. Mayores de 50 años ()

3. Estado civil:

- a. Soltero ()
- b. Conviviente ()
- c. Casado ()

4. Instrucción:

- a. Secundaria ()
- b. Superior técnica ()
- c. Superior universitaria ()

5. Carga familiar:

- a. 1 – 3 personas ()
- b. 4 – 6 personas ()
- c. Mayor a 6 personas ()

6. Tiempo de servicio:

- a. 1 – 5 años ()
- b. 6 - 10 años ()
- c. Mayores de 10 años ()

7. Ingreso económico mensual

- a. Menor a 1500 nuevos soles ()
- b. 1501 – 2500 nuevos soles ()
- c. Mayores de 250 nuevos soles ()

8. ¿Cuántas horas en promedio trabaja al día?

Horario Regular.....

Horas Extras.....

9. ¿Cuánto tiempo tarda su ruta completa (ida y vuelta)?

..... / (minutos/ horas)

10. ¿Cuántos minutos toma de descanso entre viaje y viaje?

a. 30 minutos o menos ()

b. Más de 30 minutos ()

c. 1 hora o más ()

11. ¿Cuánto tiempo se toma para almorzar?

a. Menos de 45 minutos ()

b. Más de 45 minutos ()

Factor económico-familiar

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
1	¿Usted tiene deudas económicas por conceptos de alquiler, pago de letras del vehículo de trabajo y/o pago de papeletas?			
2	¿Usted aporta de manera integral económicamente en la familia?			
3	¿Usted se reúne en familia para tomar los alimentos desayuno, almuerzo, cena en horario familiar?			
4	¿Usted tiene el apoyo de sus familiares, sobre la recargada labor es su trabajo?			
5	¿Usted tiene el apoyo de sus familiares, sobre los horarios de trabajo?			
6	¿Usted tiene el apoyo de sus familiares, sobre las condiciones de riesgo de su trabajo?			

Factor Técnico-mecánico (Riesgo químico)

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
7	¿En sus actividades laborales, Usted está expuesto a sustancias que contienen ácidos u otros químicos?			
8	¿Usted ha recibido capacitación sobre los riesgos de mecánicos y contaminantes químicos?			
9	¿En su labor diaria, Usted está expuesto a intoxicación por gases u otros?			

10	¿En el desempeño de sus actividades, Usted corre riesgos de exposición a quemaduras por sustancias químicas?			
11	¿En su labor diaria, en el sector transporte Usted corre riesgos de exposición a incendios y/o explosión por fallas técnicas, mecánicas u otros?			
12	¿Usted ha padecido Accidentes de tránsito en baja o alta magnitud?			

Factor físico – ambiental

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
13	¿En el desempeño de sus actividades está expuesto a altos niveles de ruido que generan molestia?			
14	¿Considera que las condiciones de circulación del aire son perjudiciales?			
15	¿En el diario de su actividad, está expuesto a temperaturas extremas?			
16	¿La iluminación en sus actividades es adecuada?			
17	¿En el diario de su actividad, está expuesto a altos niveles de vibraciones?			
18	¿Al finalizar su labor diaria, siente Usted cansancio físico agotador?			

Factor psicosocial

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
19	¿En el desarrollo de sus actividades, percibe riesgo de sufrir accidentes usted o peatones?			
20	¿En el desempeño de sus labores, está expuesto a situaciones que impliquen agresión verbal (insultos, amenazas, intimidación, y otros) o agresión física?			
21	¿En el desarrollo de sus actividades, le preocupa mucho ser infraccionado o multado?			
22	¿En su labor como conductor, existe riesgo de sobrecarga de trabajo físico o mental que le ocasiona fatiga u otros síntomas?			
23	¿En su labor como transportista ha notado que aumentó el consumo de alcohol, café, tabaco o bebidas energizantes?			
24	¿Ha sufrido cuadros de ansiedad o depresión por las demandas laborales?			

Factor ergonómico

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
25	¿Ha recibido capacitación o información sobre la forma correcta de manipular las cargas y mercancías, manejo de posturas anatómicas durante el trabajo?			
26	¿En sus labores, tiene que realizar movimientos y adoptar posturas forzadas que pueden provocar lesiones?			
27	¿Dentro de sus labores diarias, existe posibilidad de realizar movimientos bruscos e inesperados, que provoquen dolores en la zona lumbar?			
28	¿En el desarrollo de sus actividades, está expuesto a permanecer sentado por mucho tiempo?			
29	¿En el desarrollo de sus actividades, realiza pausas de estiramientos músculo esqueléticos?			
30	¿Para conducir, usted usa aditamentos para sentarse cómodo, para disminuir perturbaciones de ruidos, nieblas, el clima y otros mientras conduce?			

Gracias por su participación

Elevado 71 – 90
Moderado 51 – 70
Leve 30 – 50



ANEXO 02

CUESTIONARIO SOBRE AUTOPERCEPCIÓN DE LA SALUD EN CONDUCTORES DE VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta un conjunto de afirmaciones dirigidas a conocer las manifestaciones físicas y fisiológicas corporales y evaluar el estado de salud en conductores de vehículos de servicio público de la provincia de Pasco. Le agradeceríamos conteste el cuestionario, que es anónimo, pues su opinión es muy importante para nosotros. Escriba una X (según corresponda) en el valor que considere apropiado para cada indicador.

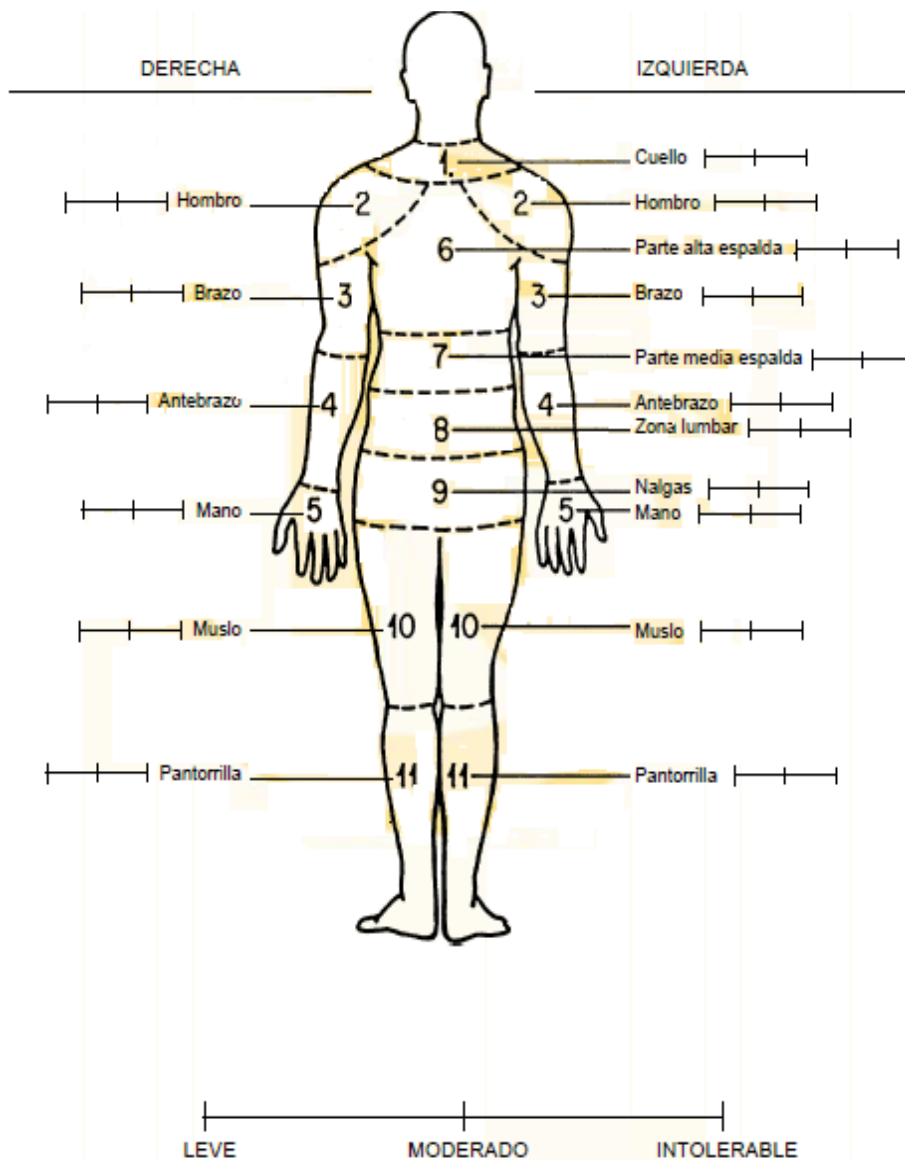
AUTOPERCEPCION DE LA SALUD

Nº	ITEM	Siempre	A veces	Rara vez/ Nunca
1	¿Durante los últimos tres meses, Usted ha presentado enrojecimiento de los ojos o cansancio de la vista?			
2	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha presentado ciertas dificultades en la audición?			
3	¿Durante los últimos tres meses, Usted ha presentado ciertas dificultades de calambres, dolores musculares?			
4	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha presentado ciertas dificultades o dolores a nivel de la cintura?			
5	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha presentado ciertas dificultades o malestares estomacales o digestivos (gastritis)?			
6	¿Durante los últimos tres meses, Usted ha presentado ciertas dificultades o malestares de las vías respiratorias, como gripe, tos, etc.?			
7	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha presentado ciertas dificultades o malestares a nivel urinario?			
8	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha aumentado sus preocupaciones, ansiedad u otros similares?			
9	¿Durante los últimos tres meses, Usted siente que ha presentado ciertas malestares o dolores a nivel del cuello, espalda o cabeza?			
10	¿Usted concilia el sueño de manera adecuada todos los días?			
11	¿Durante el último mes, Usted se siente fatigado por el trabajo que viene realizando?			
12	¿Durante el último mes, Usted ha percibido o ha sentido que ha variado su peso corporal?			

Gracias por su participación

Estable 12 – 20
Riesgo 21 – 28
Deficiente 29 – 36

Señale en la siguiente figura en qué partes de su cuerpo siente dolor durante o al finalizar su jornada de trabajo.



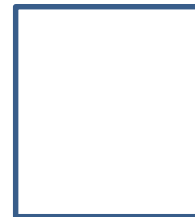


ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:, identificado con DNI:, y domicilio en:, en pleno uso de mis facultades, doy consentimiento para participar en la ejecución del instrumento de investigación con el único fin de apoyar el desarrollo y ejecución del proyecto de investigación titulado: "Factores estresantes y su relación con la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019".

Cerro de Pasco,de de 2019



Firma del encuestado / madre y/o tutor

Firma del Investigador

Firma del Investigador

ANEXO 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Factores estresantes y su relación con la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la existencia de relación entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre los factores estresantes y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019</p>	<p>V1:</p> <p>FACTORES ESTRESANTES</p>	<p>A. SOCIO- ECONÓMICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Condición del vehículo 2. Letras de pago, papeletas 3. Carga familiar 4. Deudas familiares 5. Apoyo familiar <p>B. TÉCNICO-MECÁNICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición a químicos 2. Exposición a intoxicación 3. Riesgos de quemaduras 4. Desperfectos técnicos y mecánicas 5. Accidentes de tránsito <p>C. FÍSICO- AMBIENTALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruido 2. Clima 3. Condición laboral (tráfico) 4. Carga laboral 5. Ambiente de trabajo (relaciones) <p>D. ERGONÓMICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento-Capacitación 2. Posturas anatómicas 3. Pausas activas 4. Equipamiento 	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>MÉTODO: Descriptivo correlacional-prospectivo</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>Población La población para el presente estudio lo conforman 1224 conductores de vehículos registrados en el Centro Médico Especializado Armas - Yanacancha Pasco durante el 2019 quienes solicitan su evaluación clínica para obtener una licencia</p> <p>Muestra: En la investigación que se presenta, la muestra estará constituida por 110 conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan su</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019? • ¿Existe relación entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la salud en 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la 	<p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre los factores estresantes socio-económicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Existe relación significativa entre los factores estresantes técnico-mecánicos y la autopercepción de la salud en conductores de 			

<p>conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019? • ¿Existe relación entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019? • ¿Existe relación entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019? 	<p>salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Establecer la existencia de relación entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 	<p>servicio público, Cerro de Pasco, 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre los factores estresantes físico-ambientales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Existe relación significativa entre los factores estresantes ergonómicos y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 • Existe relación significativa entre los factores estresantes psicosociales y la autopercepción de la salud en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019 	<p>V2:</p> <p>AUTOPERCEPCIÓN DE LA SALUD</p>	<p>E. PSICOSOCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo de Lesión - agresión 2. Riesgo de agresión verbal 3. Preocupación de enfermar 4. Preocupación de accidentes 5. Autoexigencia laboral <ol style="list-style-type: none"> b. Salud visual c. Salud auditiva d. Salud músculo-esquelética e. Salud Digestiva f. Salud urinaria g. Salud respiratoria h. Reposo y sueño i. Salud mental j. Salud nutricional 	<p>evaluación clínica para revalidar y/o recategorizar su licencia de conducir, quienes están registrados en el Centro Médico Especializado Armas - Yanacancha Pasco durante el 2019.</p> <p>CRITERIOS INCLUSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conductores de vehículos de servicio público con labores dentro de la provincia de Pasco • Conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan revalidación y/o recategorización de licencia de conducir • Conductores de vehículos de servicio público quienes dieron consentimiento informado <p>CRITERIOS EXCLUSIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conductores de vehículos de servicio público con labores fuera de la provincia de Pasco • Conductores de vehículos de servicio público quienes solicitan licencia de conducir nueva y/o de uso particular. • Conductores de vehículos de servicio público quienes no dieron consentimiento informado <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta - Registro <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Ficha de Registro <p>Tratamiento y Análisis de datos: Estadística descriptiva y Estadística inferencial para probar la hipótesis de estudio a través de Tau b de Kendall.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

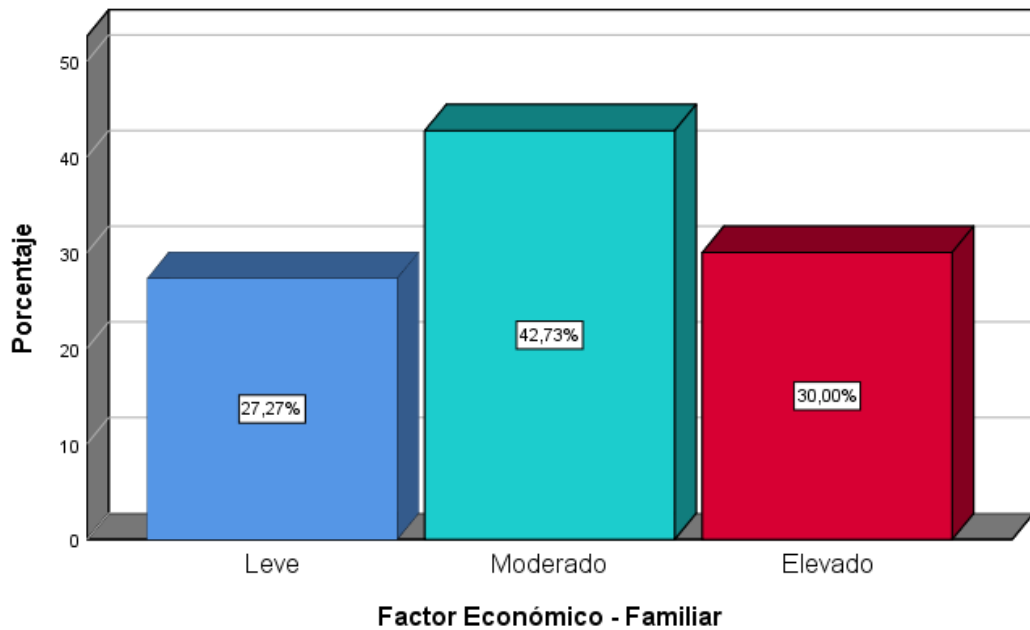
ANEXO 05

Tabla 9. Factores estresantes en la dimensión económico-familiar en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante económico-Familiar	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	30	27,3
Moderado	47	42,7
Elevado	33	30,0
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de de factores estresantes

Gráfico 9. Factores estresantes en la dimensión económico-familiar en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 9, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes en la dimensión económico-familiar en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, observamos que, la mayoría en un 42,73% percibe estos factores estresantes en un nivel moderado; sin embargo, un 30,00% perciben en un nivel elevado; y, el 27,27% percibe este factor estresante económico-familiar, en nivel leve.

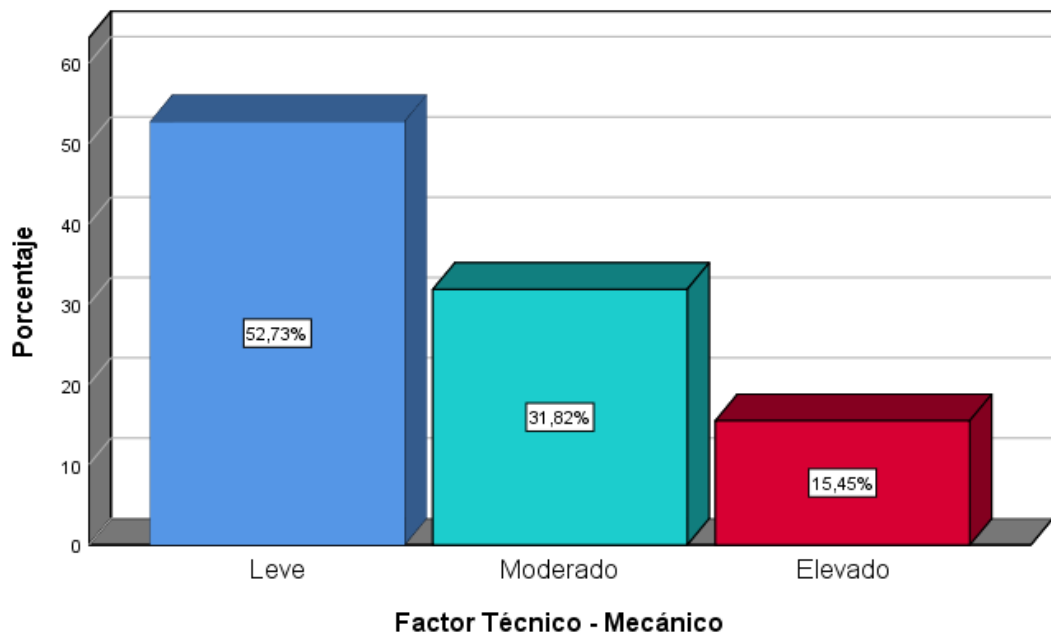
ANEXO 06

Tabla 10. Factores estresantes en la dimensión técnico-mecánico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante técnico-mecánico	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	58	52,73
Moderado	35	31,82
Elevado	17	15,45
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de de factores estresantes

Gráfico 10. Factores estresantes en la dimensión técnico-mecánico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 10, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes en la dimensión técnico-mecánico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, observamos que, la mayoría en un 52,73% percibe estos factores estresantes en un nivel leve; sin embargo, un 31,82% perciben en un nivel moderado; y, el 15,45% percibe este factor estresante técnico-mecánico, en nivel elevado.

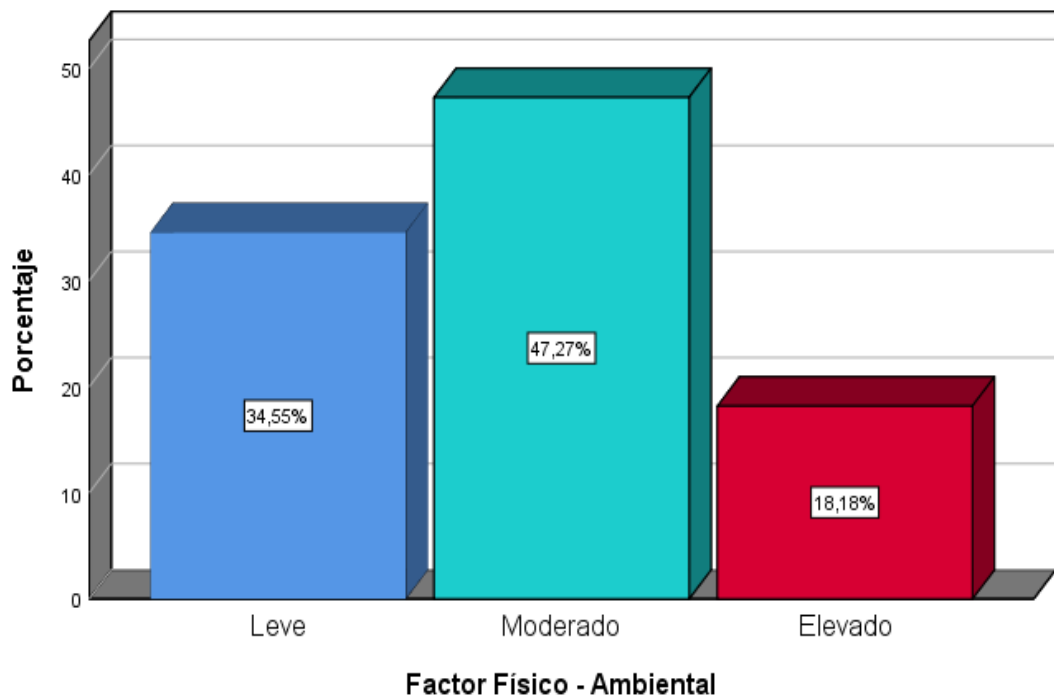
ANEXO 07

Tabla 11. Factores estresantes en la dimensión físico-ambiental en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante físico-ambiental	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	38	34,55
Moderado	52	47,27
Elevado	20	18,18
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de de factores estresantes

Gráfico 11. Factores estresantes en la dimensión físico-ambiental en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 11, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes en la dimensión físico-ambiental en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, observamos que, la mayoría en un 47,27% percibe estos factores estresantes en un nivel moderado; sin embargo, un 34,55% perciben en un nivel leve; y, el 18,18% percibe este factor estresante físico-ambiental, en nivel elevado.

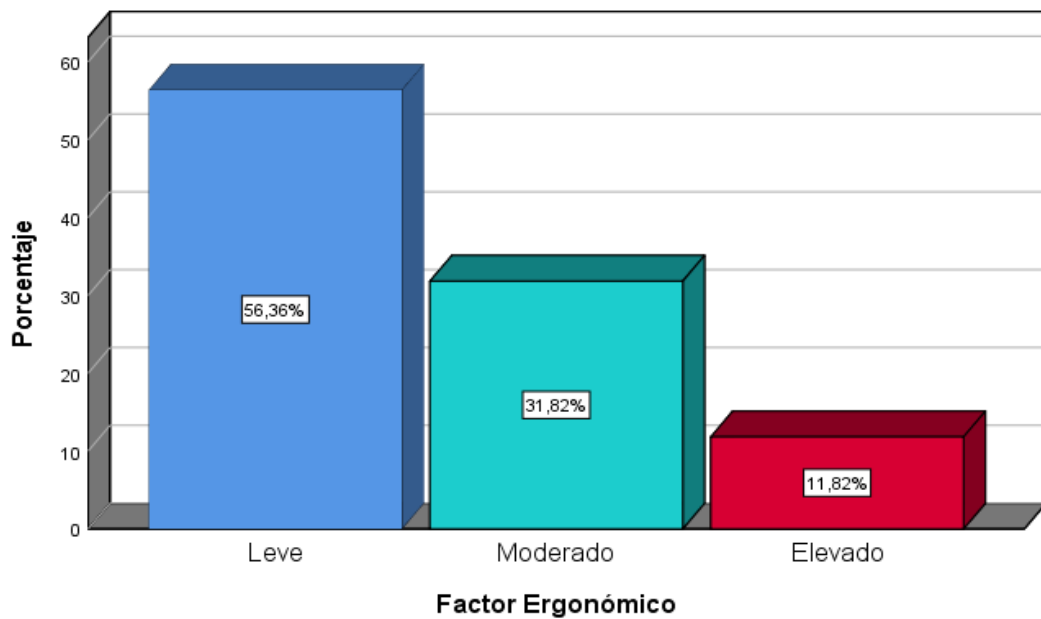
ANEXO 08

Tabla 12. Factores estresantes en la dimensión ergonómico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante ergonómico	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	62	56,36
Moderado	35	31,82
Elevado	13	11,82
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de de factores estresantes

Gráfico 12. Factores estresantes en la dimensión ergonómico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 12, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes en la dimensión ergonómico en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, observamos que, la mayoría en un 56,36% percibe estos factores estresantes en un nivel leve; sin embargo, un 31,82% perciben en un nivel moderado; y, el 11,82% percibe este factor estresante ergonómico, en nivel elevado.

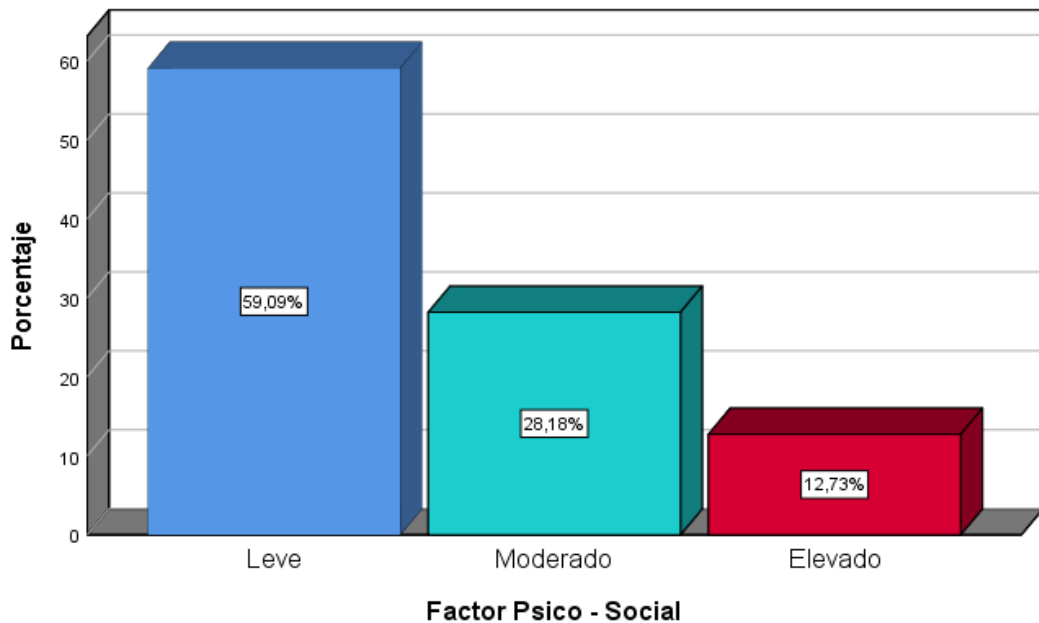
ANEXO 09

Tabla 13. Factores estresantes en la dimensión psicosocial en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019

Factor estresante Psicosocial	Frecuencias	
	Nº	%
Leve	65	59,09
Moderado	31	28,18
Elevado	14	12,73
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario de de factores estresantes

Gráfico 13. Factores estresantes en la dimensión psicosocial en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019



La tabla y gráfico 13, refleja los resultados que se obtuvieron sobre factores estresantes en la dimensión psicosocial en conductores de servicio público, Cerro de Pasco, 2019, en esta, observamos que, la mayoría en un 59,09% percibe estos factores estresantes en un nivel leve; sin embargo, un 28,18% perciben en un nivel moderado; y, el 12,73% percibe este factor estresante psicosocial, en nivel elevado.