



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025.

Línea de investigación

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Ocharan Zapata, Mercedes del Rocio
Camacho Quispe, Joseph Joel

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA**

Asesora:

Megally Fiorella Cuello García
<https://orcid.org/0009-0006-3704-042X>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 07 de Enero del 2026

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. OCHARAN ZAPATA, MERCEDES DEL ROCIO** y **Bach. CAMACHO QUISPE, JOSEPH JOEL** de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGIA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN CHOFERES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA - 2025.”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

MG.Megally Fiorella Cuello Garcia
CODIGO ORCID: 0009-0006-3704-042X
DNI: 73039674

NOTARIA MEJIA HARO
LOS AMAUTAS N° 169 - URB. ZÁRATE
SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA
TELF.: 4582475

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Joseph Joel Camacho Quispe, identificado(a) con DNI N° 41821852, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de psicología, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

14 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de enero. de 2026



Camacho Quispe Joseph Joel
DNI N.º 41821852



CERTIFICACION AL REVERSO

NOTARIA MEJIA HARO
Boleta N° 92290
Factura N°

MARÍA WALY MEJÍA HARO, ABOGADA - NOTARIA DE LIMA
CERTIFICO: QUE LA(S) FIRMA(S) DEL ANVERSO
CORRESPONDIENTE(S) A: JOSEPH JOEL CAMACHO
QUISPE, IDENTIFICADO(A) CON DNI N° 41821852, ES(SON)
AUTÉNTICA(S). =====

DEJO CONSTANCIA EXPRESA QUE SE HA EFECTUADO
A COMPARACIÓN BIOMÉTRICA DE LA(S) HUELLA(S)
LA(S) PERSONA(S) CUYA(S) FIRMA(S) CERTIFICO
TRAVÉS DEL SERVICIO EN LÍNEA QUE BRINDA EL
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO
CIVIL - RENIEC. =====

LA NOTARIA NO ASUME RESPONSABILIDAD POR EL
CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO (ART. 108 DEL
DECRETO N° 1049). =====

LIMA, 09 DE ENERO DE 2026



Yaira Mejia Haro

Maria Mejia Haro
ABOGADA NOTARIA DE LIMA



MARIA MEJIA HARO
NOTARIA



0122283794



**NOTARIA
MEJIA HARO MARIA WALY
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 41821852
Primer Apellido CAMACHO
Segundo Apellido QUISPE
Nombres JOSEPH JOEL

CORRESPONDE

Al menos una impresión dactilar
capturada (segunda impresión dactilar)
corresponde al DNI consultado.



**CAMACHO QUISPE, JOSEPH JOEL
DNI 41821852**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 09667181 - Nancy Julia
Maturrano Gonzales De Rios

Fecha de Transacción: 09-01-2026
11:42:18

Entidad: 10200153559 - MEJIA
HARO MARIA WALY

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>

Número de Consulta: 0122283794



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mercedes del Rocio Ocharan Zapata, identificado(a) con DNI N° 25781315, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de psicología, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

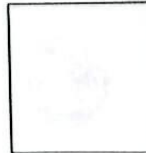
14 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de enero. de 2026



Ocharan Zapata Mercedes del Rocio
DNI N.º 25781315



CERTIFICACION A LA VUELTA →

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA

NOTARIA
Isabel Herrera Portuondo
PROLONGACION PASEO DE LA REPUBLICA 1781
CHORRILLOS
TELF.S: 251-1112 CEL: 994-233637, 979-355002
notaria@notariaherreraportuondo.com.pe
legalizacion@notariaherreraportuondo.com.pe
CERTIFICACION DE FIRMA(S)



CERTIFICACION DE FIRMA(S)
CONFORME AL ARTICULO 108° DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049 EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO.
YO, LA NOTARIA CERTIFICO QUE LA FIRMA QUE APARECE EN EL ANVERSO ES AUTENTICA Y CORRESPONDE A :
- **MERCEDES DEL ROCIO OCHARAN ZAPATA, IDENTIFICADO(A) CON D.N.I. N° 25781315.**
SE VERIFICO SUS HUELLAS DACTILARES CON CONSULTA BIOMETRICA DE RENIEC N° 0122268947 EN LA FECHA, DOY FE.
LIMA, 09 DE ENERO DEL 2026.

// LKM //



Isabel Herrera Portuondo
ISABEL HERRERA PORTUONDO
NOTARIA DE LIMA





0122268947



**NOTARIA
HERRERA PORTUONDO ISABEL BARBARA MONICA
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL
DNI 25781315
Primer Apellido OCHARAN
Segundo Apellido ZAPATA
Nombres MERCEDES DEL ROCIO

CORRESPONDE
La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.


OCHARAN ZAPATA, MERCEDES DEL ROCIO
DNI 25781315

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR
Operador: 72038981 - Luisa Kanna Del Rosario Martínez Quispe
Fecha de Transacción: 09-01-2026 09:11:23
Entidad: 10075525023 - HERRERA PORTUONDO ISABEL BARBARA MONICA

VERIFICACIÓN DE CONSULTA
Puede verificar la información en línea en: <https://serviciobiotometricos.reniec.gob.pe/identifica/verificacion.do>
Numero de Consulta: 0122268947



AUTORIZO QUE LA IMPRESIÓN DE ESTA CONSULTA BIOMÉTRICA, SE ADHIERA AL DOCUMENTO EN EL QUE CONSTA LA CERTIFICACIÓN NOTARIAL DE MI FIRMA.



DEDICATORIA

A mi amada familia
por ser mi refugio y mi guía en cada paso
de este camino. Su amor incondicional,
su paciencia y su constante apoyo han sido
el pilar sobre el que he construido mis sueños.
Esta tesis es tan suya como mía, un reflejo de
la fe, la perseverancia y el cariño que siempre
me han brindado.

A mi querida familia, mi madre que siempre estuvo
conmigo a pesar de mis errores, a mis hermanos por
su ayuda incondicional, y mi padre por haberme
echo lo que soy desde niño, ellos son el pilar de mi
vida, por su amor incondicional, su paciencia y su
apoyo constante.

Cada logro es también fruto de su fe,
comprensión y ejemplo de perseverancia. A mi
adorada hija Yojana Camacho, quien ilumina mis
días con su alegría y su ternura. Que este logro
sirva como inspiración para que siempre persigas
tus sueños con pasión y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza, la paciencia y la sabiduría necesarias para alcanzar esta meta.

A mi docente Megally Fiorella Cuello García, por su dedicación, guía y enseñanza, que han sido fundamentales para transformar este proyecto en un aprendizaje significativo y enriquecedor.

A mi compañero Joseph Joel Camacho Quispe, por su colaboración, entusiasmo y apoyo constante, haciendo de este proceso una experiencia compartida, motivadora y memorable.

A mi familia, por su constante apoyo, aliento y comprensión. Gracias por acompañarme en cada desafío, por enseñarme con su ejemplo la importancia del esfuerzo y la resiliencia, y por hacerme sentir siempre respaldado en este camino.

A mi docente, por su guía experta, su paciencia y su disposición para orientarme en cada etapa de este proyecto. Su acompañamiento ha sido fundamental para el desarrollo, aprendizaje y culminación exitosa de esta tesis.

Los autores

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en conductores de transporte público de una empresa privada de Lima. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 92 conductores, predominantemente de género masculino (96.74%), de los cuales el 89.13% laboraba bajo condición contractual. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 52.17% de los conductores presenta un nivel medio de estrés laboral, el 26.09% un nivel bajo y el 21.74% un nivel alto. En cuanto a la satisfacción laboral, el 47.83% se ubicó en un nivel medio, el 28.26% en un nivel alto y el 23.91% en un nivel bajo. La media del estrés laboral fue de 27.70 puntos (DE = 5.38), mientras que la satisfacción laboral alcanzó una media de 89.51 puntos (DE = 9.08). El análisis inferencial mostró la existencia de una correlación negativa fuerte y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ($\rho = -0.612$), indicando que a mayores niveles de satisfacción corresponden menores niveles de estrés. Asimismo, la dimensión de beneficios laborales y remunerativos presentó la relación negativa más intensa con el estrés laboral ($\rho = -0.658$). No se encontró asociación estadísticamente significativa entre la condición laboral y los niveles de estrés ni de satisfacción laboral ($p > 0.05$). Se concluye que la satisfacción laboral cumple un rol relevante como factor protector frente al estrés laboral en conductores de transporte público, destacándose la importancia de fortalecer estrategias organizacionales orientadas al bienestar laboral.

Palabras clave: Estrés laboral; satisfacción laboral; conductores de transporte público; bienestar laboral; salud ocupacional.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the relationship between job stress and job satisfaction among public transportation drivers working for a private company in Lima. The research followed a quantitative approach, using a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 92 drivers, predominantly male (96.74%), of whom 89.13% were employed under a contractual work condition. Descriptive results showed that 52.17% of the drivers reported a moderate level of job stress, 26.09% a low level, and 21.74% a high level. Regarding job satisfaction, 47.83% of the participants were classified at a moderate level, 28.26% at a high level, and 23.91% at a low level. The mean score for job stress was 27.70 (SD = 5.38), while job satisfaction reached a mean of 89.51 (SD = 9.08). Inferential analysis revealed a strong and statistically significant negative correlation between job stress and job satisfaction ($\rho = -0.612$), indicating that higher levels of job satisfaction are associated with lower levels of stress. Additionally, the dimension related to salary and employment benefits showed the strongest negative association with job stress ($\rho = -0.658$). No statistically significant association was found between work condition and levels of job stress or job satisfaction ($p > 0.05$). It is concluded that job satisfaction plays a relevant protective role against job stress among public transportation drivers, highlighting the importance of strengthening organizational strategies aimed at promoting occupational well-being.

Keywords: Job stress; job satisfaction; public transport drivers; workplace well-being; occupational health.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	
Constancia	
Declaración de autenticidad de investigación	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Indice general	v
Índice de tablas	vi
Palabras claves	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 Descripción del problema	11
2.2 Pregunta de investigación general	13
2.3 Preguntas de investigación específicas	13
2.4 Objetivo general y específicos	14
2.5 Justificación e importancia	15
2.6. Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	18
3.1 Antecedentes	18
3.2 Bases Teóricas	25
3.3 Marco conceptual	31
IV. METODOLÓGICA	32
4.1 Tipo y nivel de investigación	32
4.2 Diseño de investigación	32

4.3	Hipótesis general y específicas	33
4.4	Identificación de las variables	33
4.5	Matriz de operacionalización de variables	35
4.6	Población – muestra	37
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de información	38
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	45
V.	RESULTADOS	47
5.1.	Presentación de resultados	47
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
6.1.	Análisis inferencial	58
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
7.1.	Comparación de resultados.	59
	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	60
VIII.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	62
IX.	PRESUPUESTO	63
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
	ANEXOS	70
	Anexo 1: Matriz de consistencia	71
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	73
	Anexo 3: Consentimiento informado	77
	Anexo 4: Ficha de validación por juicio de expertos@	78
	Anexo 5: Base de datos	85
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	95
	Anexo 7: Evidencia fotográfica	96
	Anexo 8: Carta de comprobación	97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	47
Tabla 2	48
Tabla 3	49
Tabla 4	49
Tabla 5	50
Tabla 6	51
Tabla 7	52
Tabla 8	53
Tabla 9	54
Tabla 10	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	47
Figura 2	48
Figura 3	49
Figura 4	50
Figura 5	51
Figura 6	52
Figura 7	53
Figura 8	54

I. INTRODUCCIÓN

La investigación actual examinará los factores estresantes y su relación con la satisfacción laboral de los choferes de una compañía de transporte que opera vehículos pesados, teniendo en cuenta elementos que se producen en el entorno y las condiciones laborales.

Observando cómo las circunstancias, el entorno y otros elementos influyen en el bienestar mental y físico de los empleados, muchas compañías no lo consideran de manera adecuada. En el asunto analizado en este estudio, se tienen en cuenta las condiciones ambientales y otros aspectos que deben ser abordados debido al grado de atención mental y esfuerzo físico requerido para ser un conductor de vehículos de carga pesada, incluso durante el periodo en que el conductor está al volante, lo que a menudo sobrepasa su capacidad tanto mental como física. Como se menciona en un estudio realizado por Telmo B. y colaboradores en 2020, así como por el investigador Murko en 2019, que centró su análisis en conductores eslovenos, se examinaron a maquinistas de trenes (125), conductores de autobuses (57), camiones (20) y taxis. Los trabajadores que manejan autobuses y trenes se identificaron como grupos más propensos a ser vulnerables, mostrando niveles de ansiedad ante el fracaso, perfeccionismo, oportunidades de desarrollo profesional y problemas organizacionales relacionados con la gestión del tiempo laboral. Los hábitos de trabajo inadecuados afectan negativamente el desempeño de los conductores y generan estrés psicológico en el entorno de trabajo.

El rendimiento en el trabajo está vinculado a las circunstancias que tiene el empleado en su entorno laboral, y como se observa en el estudio mencionado anteriormente, tiene efectos negativos donde los factores de estrés son claros, afectando así la satisfacción en el trabajo.

Este estudio busca establecer el nivel de satisfacción laboral y el estrés laboral en conductores de transporte público de una empresa privada en Lima - 2025.

Asimismo, se llevará a cabo una organización conforme al modelo de investigación propuesto por la Universidad Autónoma de Ica, el cual está dividido en las siguientes secciones:

El Capítulo I incluye una presentación del estudio, abordando de forma general el asunto de la investigación y los capítulos clave que abarca.

En el Capítulo II se presenta una explicación de la situación problemática, así como la formulación del problema principal y las cuestiones particulares. De igual manera, se especifican los objetivos de la investigación y se argumenta la relevancia y el valor de este estudio.

El Capítulo III expone el marco teórico, incluyendo una sección donde se abordan antecedentes significativos para la investigación en tres escalas: internacional, nacional y regional o local. Igualmente, se detalla la fundamentación teórica de las variables, así como las definiciones pertinentes dentro del marco conceptual.

En el Capítulo IV se presenta el camino metodológico establecido para la investigación, señalando el enfoque, tipo, nivel y diseño del estudio. Además, se plantean las hipótesis cuando es pertinente y se especifican las variables, la matriz de operacionalización con sus definiciones conceptuales y procedimentales, las dimensiones, indicadores y escalas de medición. Asimismo, se describe la población y la muestra, junto con las técnicas e instrumentos de recolección de información y los métodos de análisis utilizados para el manejo de los datos.

El Capítulo V presenta los hallazgos obtenidos y su correspondiente análisis.

En el Capítulo VI se lleva a cabo el análisis inferencial de estos hallazgos.

Para concluir, el Capítulo VII incluye la discusión de los resultados y su comparación con investigaciones afines.

Los Autores.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema.

En el ámbito global, naciones que llevan a cabo labores industriales y están conectadas con operaciones de transporte de mercancías, el estrés laboral se idéntica como uno de los grandes retos para las organizaciones. Esto se debe a que las repercusiones negativas en la salud física, mental y de eficiencia se ven afectadas de manera continua por las empresas. Un estudio de Rajan (2024), titulado Occupational Stress and Its Effect on Health Status Among KSRTC Bus Drivers menciona a 235 conductores en India, de los cuales un 65 % experimento estrés en nivel moderado a severo, ligado a jornadas laborales que superan las 12 horas. Es fundamental señalar que muchos de estos países carecen de la supervisión adecuada por de organismos que regulen las condiciones laborales, lo que incluso permite la explotación de menores en el trabajo. Ademes los elementos estresantes suelen ir acompañados de otros factores como la satisfacción laboral, como se señal en la investigación de Tu (2021) sobre el estrés comunicativo entre conductores y pasajeros, en la que se estudiaron a 307 conductores y se encontraron síntomas de agotamiento emocional, cinismo y malestar psicológico. Así mismos scores altos de agotamiento emocional relacionado con el malestar general— α Cronbach 0.94 (agotamiento emocional), 0.91 (cinismo) y 0.86 (GHQ-12).

En el ámbito peruano, Fano y Quispe (2020) llevaron a cabo un estudio para el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú. En este análisis, que involucró a 1203 individuos, se encontró que el 80% de ellos, tanto hombres como mujeres, había sentido estrés a lo largo de su trayectoria laboral, principalmente causado por las altas demandas de las empresas en las que trabajaban. De igual forma, Fano y Quispe (2020) presentaron su investigación para el II Congreso Nacional y el I Congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, organizados por la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) del Poder Judicial, sugieren que el entorno laboral puede ser una causa de estrés,

debido a las altas exigencias de algunas compañías. Asimismo, la conexión entre el estrés y la satisfacción laboral en conductores, de acuerdo con Pérez Alcántara y Rodríguez Torres (2022), realizaron un estudio con 152 conductores de un servicio de taxis en Trujillo. A través de escalas de Maslach–Jackson para evaluar el estrés y SL SPC para medir la satisfacción, encontraron una débil correlación positiva ($r = 0.106$, $p < .05$), concluyendo que hay una relación notable, aunque débil, entre los dos elementos. Otro estudio relevante es el que se refiere al agotamiento emocional y la contento en el trabajo, llevado a cabo por Arango Valle y López Nolasco en 2024, quienes realizaron un estudio de correlación con 51 choferes de una compañía de transporte de pasajeros en Santa Anita. Se descubrió una relación positiva moderada ($\rho = 0.420$, $p = .002$), llegando a la conclusión de que el agotamiento emocional afecta de manera negativa la satisfacción, las tareas cotidianas, el aspecto económico y las interacciones sociales, especialmente en aquellas actividades que implican ventas. La alta demanda y competitividad generan estos elevados porcentajes, ya que el mercado laboral lo exige. Este hecho se convierte en una cuestión de supervivencia para la gente.

En el contexto local vinculado al traslado de cargas voluminosas, se evidencia que la entidad impone una notable exigencia respecto a los tiempos fijados, provocando una considerable tensión y cansancio en los choferes. Las tareas realizadas por la firma de transporte en cuestión son variadas, y las presiones se orientan hacia la duración de los recorridos, además de la limitada consideración hacia las demandas de los trabajadores en relación a ciertos derechos que consideran fundamentales para rendir adecuadamente, lo que ha ocasionado tristes sucesos. Muchos de ellos sufren por agotamiento físico y mental, además, el estrés se observa en el comportamiento de algunos que han estado empleados por más de diez años. La carencia de empatía y el desgaste tanto físico como mental son elementos comunes que provocan el estrés laboral, poniendo en riesgo la vida de los conductores. En respuesta a estas exigencias, se implementó un límite de velocidad, viáticos apropiados y períodos de

descanso. Desafortunadamente, la necesidad de transporte de carga, en este caso, materiales de construcción, está en aumento y esto demanda más horas de labor. Para este análisis, se utilizaron herramientas para medir los estresores y, por ende, el grado de satisfacción que los conductores experimentan en la empresa. Los factores estresantes y el nivel de satisfacción son datos cruciales para efectuar los cambios necesarios en el entorno laboral.

Los desafíos en cualquier entorno de trabajo se originan en elementos que afectan cómo se siente y percibe un empleado, así como factores que causan estrés y satisfacción laboral. Estos elementos conducen a un análisis claro de la manera en que la organización maneja sus recursos, tanto en logística como en recursos humanos. Esto es crucial para la productividad y la continuidad del empleo. Dichos elementos son recurrentes en el sector del transporte, lo que revela las dificultades que enfrentan los trabajadores.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre la excesiva carga de trabajo y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre la remuneración deficiente y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

P.E.4: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral tóxico y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

P.E.5: ¿Cuál es la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

P.E.6: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño de tareas y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?

2.4. Objetivo general y específicos

2.4.1. Objetivo general

“Describir la relación que existe entre satisfacción laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025”.

2.4.2. Objetivos específicos

O.E.1: Describir la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

O.E.2: Explicar la relación que existe entre la excesiva carga de trabajo y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

O.E.3: Definir la relación que existe entre la remuneración deficiente y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

O.E.4: Detallar la relación que existe entre el clima laboral tóxico y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

O.E.5: Especificar la relación que existe entre el escaso reconocimiento laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

O.E.6: Precisar la relación que existe entre el desempeño de tareas y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

2.5. Justificación e importancia

Justificación

La relevancia del trabajo en la vida de las personas es constante en todas las sociedades y también el impacto que tiene en lo personal, social y emocional. Cuando el bienestar de cada empleado se ve comprometido, se ven afectados estos tres aspectos. Es fundamental fijar un antecedente en el entorno laboral, especialmente en el sector del transporte, ya que esto influye en la satisfacción y el estrés de los trabajadores.

Justificación teórica: Se examina desde la perspectiva del bienestar laboral, tomando en cuenta las circunstancias en las que trabaja un empleado en cualquier contexto. El estrés asociado al trabajo y la satisfacción laboral son aspectos conectados que son de gran importancia. El objetivo es reconocer la conexión entre los factores que generan estrés y la satisfacción en el trabajo, respaldando el estudio en las diversas dimensiones de satisfacción y su efecto en el desempeño de los trabajadores. Según Novoa y Sánchez (2021), se identificó una conexión favorable que revela un impacto de intensidad media; así que, un aumento en los niveles de estrés se asocia con un aumento en las conductas agresivas de los choferes de transporte público.

Este hallazgo apoya la teoría propuesta, corroborando la relación entre el estrés y la agresividad en los conductores de combis que trabajan en la ciudad de Cajamarca. Esta indagación sostiene las declaraciones sobre el rendimiento de los conductores de camiones en relación al estrés laboral, y los resultados de estos estudios beneficiarán a investigadores futuros.

Justificación metodológica: De esta forma, se evidenció la eficacia del uso de herramientas psicométricas a través de un enfoque cuantitativo, lo que llevó a un resultado concreto de estas técnicas.

Justificación social: La razón para llevar a cabo este estudio se basa también en la relevancia de cómo factores como el estrés y la satisfacción en el trabajo pueden impactar de forma adversa al empleado en el contexto psicosocial, que es un campo de análisis en la antropología. Esto permite analizar la función y el bienestar social del trabajador, considerando los efectos del estrés y la satisfacción en su labor. La contribución social de esta investigación estriba en la promoción del bienestar mental y físico de aquellos que trabajan en este sector, buscando así optimizar sus condiciones laborales.

Importancia: La relevancia se encuentra en establecer fundamentos de investigación que contribuyan a evitar situaciones dañinas para los empleados, ya que esto podría ocasionar siniestros viales, problemas de salud derivados del estrés y la sobrecarga laboral. Estas son directrices que deben seguirse en cualquier lugar de trabajo. En este contexto, la importancia es aún más compleja, ya que está involucrado un vehículo, el cual depende enteramente de la actuación del trabajador.

2.6. Alcances y limitaciones.

Alcances del estudio

El presente estudio permitió analizar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en conductores de transporte público de una empresa privada, considerando tanto las variables globales como sus dimensiones específicas. A partir de los resultados obtenidos, se logró identificar patrones relevantes de comportamiento laboral en un contexto real de alta exigencia operativa, lo que aporta evidencia empírica útil para la comprensión del bienestar psicológico en este sector ocupacional.

Asimismo, la investigación alcanzó a describir el nivel predominante de estrés y satisfacción laboral en la muestra evaluada, así como a determinar

la intensidad y dirección de la relación entre ambas variables, evidenciando el rol protector de la satisfacción laboral frente al estrés. Estos hallazgos constituyen un aporte significativo para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a la mejora de las condiciones laborales y la salud ocupacional de los conductores.

Finalmente, pese a las restricciones contextuales del entorno laboral, el estudio logró desarrollarse respetando criterios éticos y metodológicos, generando información válida y pertinente dentro de un escenario social y organizacional complejo, propio del sector transporte.

Limitaciones del estudio

El desarrollo de la presente investigación estuvo condicionado por diversas limitaciones metodológicas y contextuales. En primer lugar, el tamaño y la composición de la muestra estuvieron restringidos a una sola empresa privada, lo que limita la generalización de los resultados a otras organizaciones del mismo sector.

Adicionalmente, el estudio se vio afectado por factores externos de inseguridad vinculados al contexto social en el que operan algunas empresas de transporte, los cuales dificultaron el acceso a potenciales participantes y restringieron la ampliación del trabajo de campo. Estas condiciones generaron resistencia institucional y limitaron la colaboración de ciertas entidades, priorizándose en todo momento la integridad personal del equipo investigador.

Asimismo, la naturaleza transversal del estudio impide establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas, circunscribiendo los hallazgos a asociaciones estadísticas. Finalmente, el uso de instrumentos de autorreporte podría estar influenciado por la percepción subjetiva de los participantes, pese a que se tomaron las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y honestidad en las respuestas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la búsqueda se examinaron diversas fuentes, tanto físicas como digitales, encontrando trabajos relevantes que están conectados con las variables del estudio, lo que representa un gran valor.

Antecedentes internacionales

El transporte representa una de las funciones más importantes de un país, ya que afecta aspectos como la economía y el movimiento de diferentes productos que abastecen un área determinada. Por ello, la necesidad de esta actividad ha aumentado de manera significativa. En concreto, el transporte de insumos y la necesidad de mano de obra son esenciales para una compañía, lo que crea mayor presión y demanda en torno a esta actividad. En años pasados, esta labor no se valoraba con un enfoque en el bienestar físico y mental.

En su investigación sobre el equipo administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador, situada en Quito, Redobran y Joselyn (2022) analizaron cómo el estrés afecta el rendimiento de los empleados de esta entidad. Aplicaron un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando un método deductivo fundamentado en la teoría de demanda y control en el ámbito del estrés laboral, así como en la teoría de Campbell respecto a la productividad laboral. Estudiaron a 39 trabajadores del personal militar de las fuerzas armadas, empleando el cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS y el Instrumento de Evaluación Profesional. Al finalizar, se determinó que existe una fuerte correlación positiva entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, sugiriendo que ambos tienden a aumentar de manera conjunta. Se observó que a medida que crece la tensión, también mejora el rendimiento laboral.

De acuerdo con Vallejo (2022), en una investigación realizada entre los trabajadores de una empresa privada, con el objetivo de evaluar cómo el estrés laboral afecta la satisfacción en el trabajo, se utilizó un método

cuantitativo que permitió medir las condiciones actuales de ambas variables en 64 empleados mediante la aplicación de dos herramientas.: la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Satisfacción Laboral S20/30 de Melilá y Peiró. El estudio de los datos mostró que, en la entidad analizada, el estrés laboral es reducido; no obstante, elementos como la ubicación geográfica, la escasa cohesión interna y la estructura organizacional afectan directamente la aparición de estrés entre los empleados. En relación con la satisfacción laboral, los hallazgos indican que, en términos generales, esta es elevada, destacando la satisfacción intrínseca, las condiciones físicas del entorno y los beneficios percibidos como los principales factores determinantes. El análisis estadístico se llevó a cabo con el software DYANE, utilizando métodos de tabulación cruzada y la prueba de Chi-cuadrado. De estos análisis se dedujo que no hay una relación importante entre el estrés y la satisfacción con el trabajo, lo cual muestra que ambas variables funcionan de forma independiente. Taípe y Altamirano López (2024) realizaron un estudio con conductores experimentados del Cantón Salcedo, Ecuador, para analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción vital. Se emplearon técnicas cuantitativas de corte transversal y correlacionales, no experimentales, para evaluar a 117 conductores. el Maslach Burnout Inventory–General Survey y la Escala de Satisfacción con la Vida. Según los hallazgos, existe una correlación débilmente negativa entre la satisfacción con la vida y el agotamiento emocional y el escepticismo, pero una correlación ligeramente positiva entre la satisfacción con la vida y la eficiencia en el trabajo. Se estableció que un aumento en la satisfacción con la vida está relacionado con una reducción de la fatiga emocional y las actitudes cínicas respecto al trabajo.

Sepúlveda, et al (2020), En un estudio difundido en la revista *scielo.org* de Chile, que tuvo como meta desarrollar un artículo que cumpliera con los estándares de compatibilidad académica, se trataron las condiciones laborales, la calidad de vida y la salud de los empleados dedicados a la conducción. La técnica metodológica que utilizó el estudio fue la revisión

integrativa, en la que se consultaron bases de datos como Medline/PubMed, BVS, Web of Science y Scopus, tomando en cuenta los artículos publicados de 2010 a 2019, se usaron muestras encontradas en Medline/Pubmed, BVS, Web of Science y Scopus. No se utilizó ninguna herramienta específica; únicamente se recopiló información fidedigna. El análisis de esta situación reveló que la calidad de vida y las condiciones laborales de estos conductores tienden a ser malas, lo cual tiene un impacto negativo en diversos aspectos.

En Lahore, Pakistán, Khan et (2024), encuestaron a 499 conductores de autobuses de la ciudad y suburbios utilizando el modelo de Insert – Interplat (ERI) y la escala de agotamiento de Copenhague (CBI). Los resultados indicaron que el estrés laboral está relacionado negativamente con la salud física y mental, y que mejorar la ergonomía y la seguridad laboral reduce significativamente los síntomas de agotamiento y estrés de los conductores.

El año 2019, más de ochocientos mil recorridos a larga distancia fueron registrados, en los que aproximadamente veintinueve millones de pasajeros fueron transportados. Esto es esencial para la economía del país porque conecta a varias empresas con capital nacional, las cuales brindan empleo a más de 12.000 individuos. Este estudio fue realizado para identificar las normativas legales que rigen las CyMAT en los conductores de transporte de pasajeros de largas distancia. teniendo en cuenta que las CyMAT de estos conductores están dirigidos por un marco regulador con algunas vaguedades; se espera que al finalizar esta investigación se proporcionen futuras líneas de estudio para analizar en profundidad los efectos de las CyMAT sobre la seguridad operativa del transporte de pasajeros, así como contribuir a la elaboración de iniciativas multisectoriales capaces de afrontar los desafíos presentes en el sector. Por lo tanto, en estos estudios, se vincula lo inadecuado de las condiciones laborales con el estrés y la satisfacción laboral que tienen un efecto

negativo en términos mentales y físicos. Como resultado, existe mayor presión para demandar jornadas de trabajo más exigentes.

Antecedentes nacionales

Yanasupo Huamán (2020) realizó una investigación para establecer la conexión entre el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral entre los conductores de la compañía de transportes Taxi Perú, ubicada en Huamanga. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo para el tipo de correlación, con una intersección no experimental y procedimientos deductivos e inductivos. El test se realizó a 34 choferes escogidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon cuestionarios como método, utilizando la Escala de Satisfacción Laboral (SL) y la Escala de Maslach y Jackson para determinar el estrés en el trabajo, ambas con niveles apropiados de fiabilidad ($\alpha = 0.839$ y $\alpha = 0.708$). Se determinó que no había una correlación significativa entre la satisfacción y el estrés utilizando el factor Rho de Spearman. Esto indica que en esta población, ambas variables son independientes.

Según la investigación de Bernal (2023) sobre conductores de transporte de carga pertenecientes a cuatro empresas en Arequipa, se propuso como finalidad determinar una correlación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés en el trabajo de los choferes. La metodología empleada fue cuantitativa, no experimental y descriptivo correlacional. En lo que concierne al estrés laboral, las puntuaciones fueron intermedias o altas en un 63.9%.

El estrés en el trabajo no es exclusivo de ciertos ámbitos; la presión y la labor afectan fuertemente al sector sanitario, según lo indicado por Rodríguez Álvarez del Villar en 2021. Este realizó una investigación en Lima con el fin de establecer la conexión entre la satisfacción laboral y el síndrome del quemado. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo básico, con una relación experimental y causal. Se aplicó la prueba a 166 trabajadores y se procesaron los datos utilizando el software SPSS. Una

correlación negativa baja ($r = -0.296$) fue revelada por el análisis estadístico y con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo cual evidenció que se trataba de una conexión importante entre las variables. Se determinó que un incremento en los síntomas vinculados al síndrome de burnout coincidió con una reducción en el grado de satisfacción de los conductores analizados.

En el año 2021, Huamani llevó a cabo en Juliaca una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción y las condiciones laborales entre los choferes de una compañía dedicada al transporte de carga. Se utilizó un diseño observacional, descriptivo y transversal en el estudio, que analizó una muestra de 76 conductores seleccionados a través de muestreo por conveniencia. Se utilizó el cuestionario sobre para la recopilación de datos Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud (CTESLAC) junto con la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Se llevó a cabo el análisis de la información empleando el programa estadístico SPSS en su versión 25. Los resultados mostraron que el 60,5 % de los trabajadores indicó estar en riesgo por agentes químicos presentes en el aire, mientras que un 57,9 % reportó estar expuesto a radiación. Además, un 51,3 % mencionó sufrir exposición a ruidos y un 53,9 % a caídas. Asimismo, se constató que un 64,5 % permanecía la mayor parte del tiempo en posturas incómodas y que un 67,1 % no tenía control sobre la cantidad de tareas a realizar. Por otro lado, el 57,9 % manifestó tener miedo de no conseguir otro trabajo si llegara a perder el empleo actual. La satisfacción laboral se valoró como aceptable en términos generales, con un 48.7%. Se determinó que los choferes de la compañía de transporte ubicada en Juliaca reportaron varios riesgos vinculados con la higiene, la seguridad, el entorno psicosocial y la ergonomía en su lugar de trabajo. A pesar de estos retos, expresaron que estaban satisfechos con su trabajo. Asimismo, se observó una conexión entre ciertas condiciones del trabajo y la satisfacción en el empleo. Esto indica que, a lo largo del tiempo, la satisfacción de los empleados ha adquirido un valor cada vez mayor en las organizaciones

debido a cómo influye en la calidad de los productos y servicios que proveen, así como en sus resultados internos.

Pérez Alcántara, R., & Rodríguez Torres, M. (2022), En su investigación, a través de un método cuantitativo, de carácter descriptivo-correlacional y diseño transversal, analizaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en trabajadores de una empresa dedicada al servicio al cliente en Lima usaron el cuestionario de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) para evaluar el estrés, así como la escala SL SPC de Palma Carrillo para la satisfacción en el trabajo. Los resultados mostraron una correlación inversa de importancia y moderada ($\rho = 0.710$, $p < 0.001$), lo que indica que la satisfacción laboral está relacionada con niveles más bajos de estrés en el lugar de trabajo.

Según Llenque (2022) en una investigación realizada a los empleados de la Gerencia de Transporte, que es un estudio no experimental de diseño transversal y nivel descriptivo-correlacional. El propósito central es examinar el vínculo entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral. Los autores afirman que la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral de los empleados están interrelacionados. Asimismo, se definen las siguientes hipótesis particulares: hay una correlación entre los elementos de higiene y el desempeño laboral de los trabajadores, así como una conexión entre los factores motivacionales y el rendimiento en el trabajo de los empleados.

Según Proaño y Serrano (2022), en la investigación realizada a los choferes de la Empresa de Transporte de Carga Pesada Bajo Cero, que fue un estudio descriptivo en el que se examinaron datos con la turnicidad y el estrés laboral como ejes analíticos, se descubrió que el 80 % tiene una media alta en cuanto a la turnicidad, frente a un 60 % medio alto del estrés laboral.

Según Chang Chumbes y Quevedo Hidalgo (2022) Realizaron una investigación acerca de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en una compañía de transporte público ubicada en Ate, Lima. La investigación utilizó un diseño correlacional transversal basado en un enfoque cuantitativo, sin intervención experimental. Se llevó a cabo un estudio con 70 conductores hombres, con edades de entre 20 y 60 años, utilizando la Escala OIT OMS para cuantificar el estrés en el trabajo y la Escala ST NP para valorar la satisfacción laboral. Los resultados mostraron una correlación negativa débil ($r = -0.25$), con significancia estadística. Esto indica que hay niveles de estrés más altos.

Antecedentes regionales/locales

Becerra Salas et al. (2021) La investigación observacional llevada a cabo en San Juan de Lurigancho se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa con un diseño de correlación y sección cruzada. La prueba se realizó con conductores seleccionados, utilizando cuestionarios estandarizados creados por el Ministerio de Defensa Social Colombiano y la Universidad Javeriana, los cuales fueron ajustados al contexto de Perú. Los hallazgos mostraron una correlación baja pero significativa ($r = 0.36$, $p < 0.001$) entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, así como una relación similar entre el estrés laboral y el tipo de empresa ($r = 0.38$, $p < 0.001$). Además, se ha encontrado que más del 55 % de los conductores están expuestos a riesgos psicosociales, pero cerca del 54 % trabaja de manera no oficial; no obstante, los niveles de estrés en el trabajo que se informaron fueron bajos.

Luján et al (2022) evaluaron la relación entre el estrés laboral y el subsidio laboral en conductores de Allin Group-Javier Prado S.A., Lima. en una muestra de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, hallaron una correlación positiva fuerte ($p = 0.000$, $r = 0.785$), lo que sugiere que los niveles más elevados de estrés están vinculados con un rendimiento superior en este estudio en particular.

Sandi Changa (2016) Estudió cómo el estrés afecta el rendimiento laboral de 231 conductores de la línea B de Transportes Virgen de la Puerta S.A., Puente Piedra – Lima. La investigación cuantitativa que tiene un enfoque descriptivo-correlacional halló una conexión significativa y moderada, lo que indica que, en este entorno específico, existe una relación entre un alto nivel de estrés y un mejor desempeño laboral.

Según Luján et al (2022) en su estudio sobre el estrés en el trabajo y el desempeño en Allin Group en Lima Evaluaron a 45 conductores. El estudio tuvo un enfoque correlacional y halló una alta y significativa relación entre el rendimiento y el estrés laboral ($\rho = 0.785, p < .001$).

Castro Campos (2024) se refiere a la mejora en el bienestar y la satisfacción de los choferes de carga en Lima ubicada en Santa Anita. Implementando un Programa Integral de Bienestar que abarca ergonomía, descansos activos y el balance entre trabajo y descanso. Los resultados mostraron que la rotación y el cansancio disminuyeron, mientras que la satisfacción laboral aumentó, lo cual indica que ambos elementos están relacionados.

De acuerdo con Medina Mendoza (2021) en su trabajo sobre la relación entre el estrés y la satisfacción laboral de los empleados de Enel, se llevó a cabo esta investigación en Lima, en la que se evaluó a 70 empleados. Para medir el estrés se utilizó el MBI GS y para calcular la satisfacción, el SLSPC. Halló una relación muy adversa ($Rho = -0.792, p = 0.000$), particularmente en aspectos como el cansancio emocional ($r = -0.534$) y despersonalización ($r = -0.514$) en relación con la satisfacción en el trabajo.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Estrés laboral.

Definición

El estrés laboral, que es el enfoque de este estudio, tiene definiciones que se han ido desarrollando durante varias décadas con la finalidad de describir su origen, causas y consecuencias de manera precisa.

Según Guillen, et al (2000) El estrés puede definirse como una sobrecarga que exige una adaptación por parte de la persona, la cual depende de diversos aspectos, como las habilidades individuales, la estructura de la personalidad, el estilo de afrontamiento y el soporte social que se tiene.

Castillo (2012) sostiene que el estrés es cómo reacciona el cuerpo para afrontar retos, con un enfoque en la adaptación, lo que permite al principio una respuesta más rápida y efectiva ante circunstancias que requieren una acción inmediata.

Conforme a Bensabat (1987), este asunto fue investigado y emplea a Selye como fuente. Él sostiene que el estrés es la respuesta del cuerpo ante cualquier circunstancia capaz de modificar su condición normal.

Según Selye (1935), quien es visto como un pionero en la exploración del estrés, lo definió como: La respuesta de adaptación del organismo ante diversos estresores. Este fenómeno lo denominó Síndrome de Adaptación General.

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo (2022) considera que el estrés laboral es una reacción tanto física como emocional que se produce cuando hay un desbalance entre las exigencias percibidas en el ambiente laboral y la capacidad de la persona para manejar esas exigencias de forma efectiva. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, 2024), el estrés en el lugar de trabajo

se caracteriza como reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las demandas laborales superan las capacidades, los recursos o las necesidades de los empleados.

Teorías

Varias teorías se basan en el concepto de ajuste y gestión frente a las circunstancias que enfrenta el individuo, de acuerdo con Javier B. (2018). Factores estresantes en el trabajo, tipos y clasificaciones. Así, un trabajador vivirá estrés laboral si carece de los recursos o el ambiente adecuado para realizar sus obligaciones.

Se identifican como factores estresantes diversas condiciones laborales, los cuales operan de forma continua y, a pesar de no parecer ser dominantes, afectan a la persona. Javier B. (2018), Estresores en el trabajo, clases y tipos. La excesiva carga de trabajo, la percepción de falta de control sobre las tareas, una recompensa que no satisface, la repetitividad del empleo, una comunicación insuficiente con jefes, colegas poco comprometidos, horarios difíciles de cumplir, la fatiga, la rutina, la falta de justicia, la carencia de oportunidades para el crecimiento profesional a través de ascensos, responsabilidades con poco tiempo disponible, el agotamiento físico, emocional o mental.

Según Patlan (2019), la presión que siente una persona surge de situaciones que superan sus habilidades y recursos, lo que se conoce como la causa de estrés o factores estresantes laborales.

Häusser (2010) indica que el modelo de demanda, control y apoyo sugiere que el estrés laboral proviene de una combinación de altas exigencias y escaso control sobre las actividades. Asimismo, el apoyo social de colegas y jefes juega un papel importante en la moderación del estrés; un mayor apoyo conlleva a una menor presión.

El modelo de desajuste entre el esfuerzo y la recompensa, propuesto por Siegrist en 2024, indica que el estrés aparece cuando se realiza un gran esfuerzo laboral y se reciben pocas recompensas como salario, reconocimiento y oportunidades. De igual modo, empleados que cargan con demasiadas responsabilidades son especialmente vulnerables a experimentar estrés y malestar.

Dimensiones

D1. Reacciones fisiológicas. Las reacciones corporales son respuestas automáticas y no intencionadas del cuerpo ante estímulos que provienen del interior o del exterior, lo que implica cambios en diversos sistemas como el nervioso, hormonal y circulatorio.

D2. Cognitivas. Mecanismos mentales que ocurren como reacción a situaciones vistas como peligrosas o desafiantes. Estas reacciones pueden incluir la interpretación del entorno, la concentración en ciertos aspectos, la evocación de experiencias pasadas y la elección de acciones.

D3. Conductuales. Respuestas y acciones que una persona ejecuta como reacción a diversas situaciones que vive en su vida cotidiana. Satisfacción laboral.

Definición de satisfacción laboral.

De acuerdo con De Morillo Moronta, I. J. (2006), el nivel de felicidad en el ámbito laboral se vincula a las emociones que vive una persona en relación a su visión del trabajo que realiza. Esto ocurre como resultado de las experiencias activas de dos grupos de elementos que se identifican como necesidades humanas y la motivación laboral.

Conforme a Spector (1997), se puede entender la satisfacción en el trabajo como una valoración que funciona como un posible marcador para medir el grado de bienestar o satisfacción que una persona siente acerca de su puesto laboral.

Según Blum y Nayles (1995), la felicidad laboral es un reflejo de la postura que un empleado tiene hacia sus tareas, afectada por elementos relacionados con su ocupación y su vida en su conjunto.

Wright y David (2003) afirman que esto sugiere que la satisfacción proviene de la relación entre los trabajadores y su medio ambiente laboral, intentando encontrar un equilibrio entre lo que un individuo anhela de su puesto y lo que siente que está obteniendo.

Teorías.

De acuerdo a Boada y Tous (1993), manifiestan que la satisfacción en el trabajo, considerada como un reflejo del bienestar de los empleados, se transforma a lo largo del tiempo en un tema fundamental para la investigación en el crecimiento organizacional.

Agurto y otros (2020), argumentan que para que el desempeño y la satisfacción laboral estén alineados, es esencial proporcionar un entorno laboral estable, una atmósfera de armonía, profesionalismo y un contexto de tranquilidad y seguridad en el empleo, entre otros aspectos que la empresa debe facilitar. Todas estas circunstancias contribuyen a definir la satisfacción laboral.

Según Madero y Gomez (2019), la gratificación en el trabajo se presenta como un balance entre las responsabilidades de los empleados y las tareas asignadas, destacando que esta satisfacción se relaciona con la discrepancia entre lo que se anhela y lo que se recibe. Esto implica que se percibe como la diferencia entre los estándares deseados y los resultados obtenidos.

De acuerdo con Quinto et al (2023), la mayor parte de los empleados en la organización donde se llevó a cabo un análisis sobre la satisfacción y el estrés laboral, manifiestan un alto grado de satisfacción en su trabajo. Esta complacencia está determinada por el ambiente físico y la calidad de la formación que reciben. Estos elementos confieren un significado particular a la satisfacción laboral en el ámbito estudiado.

De acuerdo a Ley derecho (2024), el modelo disposicional sostiene que

el contenido laboral está relacionado con rasgos de personalidad que perduran (como la autoestima, la autoeficacia, el locus de control y el neuroticismo), lo que explica la razón por la cual los niveles de satisfacción suelen mantenerse bastante constantes a lo largo del tiempo.

Según Ley derecho (2024), conforme al Modelo de Características del Trabajo creado por Hackman y Oldham, el bienestar laboral se fundamenta en cinco elementos clave del trabajo: variedad de habilidades, claridad en las tareas, importancia de las tareas, autonomía y retroalimentación, los cuales influyen en los estados mentales que fomentan la motivación y la satisfacción en el trabajo.

Dimensiones.

Según Boada y Tous (1993), Se indica que la motivación laboral, la cual se considera como un indicador del bienestar del trabajador, se vuelve con el tiempo un tema esencial para la investigación y mejora de la organización.

De acuerdo con Agurto y otros (2020), para que el rendimiento en el trabajo esté alineado con la felicidad de un empleado satisfecho con su puesto, es fundamental proporcionar condiciones de trabajo adecuadas, un entorno competitivo, un nivel de profesionalismo que asegure tranquilidad y estabilidad en el empleo, además de diversos aspectos que la empresa debe proporcionar; todas estas variables son fundamentales para lograr la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con Madero y Gomez (2019), la satisfacción en el empleo se define como el equilibrio entre las funciones que desempeña el trabajador dentro de la empresa y las obligaciones que esta le asigna. Se señala que dicha satisfacción es afectada por las diferencias entre las aspiraciones del individuo y los resultados que logra, concluyendo que se percibe como una diferencia entre las esperanzas y los éxitos obtenidos.

De acuerdo con Quinto et al (2023), la mayoría de los trabajadores en la empresa donde se llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral y el estrés indican sentir un alto nivel de bienestar en su empleo. Este grado de satisfacción se ve influido por la calidad del espacio laboral y el tipo de supervisión que reciben. Estos factores ofrecen una visión clara de lo que se entiende por satisfacción laboral en este análisis.

Según Ley derecho (2024), el enfoque disposicional sostiene que la felicidad en el entorno laboral está relacionada con rasgos de la personalidad que son permanentes (como la autoestima, la autorregulación, la sensación de control y el neuroticismo), lo que ayuda a explicar por qué los niveles de satisfacción tienden a permanecer relativamente constantes a lo largo del tiempo. Según Ley derecho (2024), el Modelo de Características del Trabajo (Hackman & Oldham) se fundamenta en cinco elementos clave del trabajo: variedad de habilidades, naturaleza de la actividad, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación, que influyen en los estados mentales orientados hacia la motivación y el bienestar.

3.3. Marco conceptual

D1. Inseguridad laboral:

Ineficiencias en los protocolos y procedimientos en respuesta a las solicitudes de funcionalidad de los clientes.

D2. Excesiva carga de trabajo:

Presión, fatiga, horarios de trabajo inadecuados e inadecuada distribución de tareas.

D3. Remuneración deficiente:

Carencia de interacciones sociales en el entorno laboral y vínculos de confianza con los grupos de trabajo, ineficacia en la comunicación sin el respaldo de los colegas. La conexión con la jerarquía, la valoración que tienen los empleados respecto a la convivencia y el intercambio con

supervisores o altos directivos en las labores diarias.

D4. Clima laboral tóxico:

Escasez de conexiones entre personas, colaboración grupal, diferencias de opinión sobre las resoluciones de la dirección, actitudes combativas.

D5. Escaso reconocimiento laboral.

Las dificultades en la autopercepción están conectadas con el valor personal y las interacciones tanto sociales como laborales. Cumplimiento y falta de cumplimiento en el trabajo.

D6. Desempeño de tareas.

La ejecución de actividades se evalúa en relación con las labores cotidianas del área donde se desempeña el empleado.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación.

Enfoque.

El método utilizado es el cuantitativo, ya que se fundamenta en la obtención de datos de diversas fuentes, presentando como rasgo distintivo información estadística que se puede medir y que permite obtener un resultado específico.

Tipo.

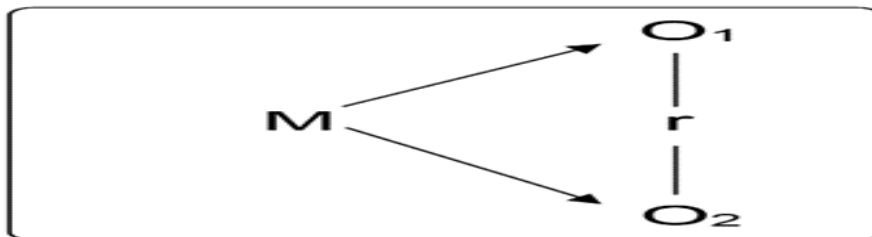
La investigación realizada es de carácter fundamental ya que tiene como objetivo aumentar el entendimiento mediante la recopilación de datos que respalden este tema.

Nivel.

El nivel adecuado es el nivel relacional, ya que pretende vincular dos variables ocultas en el fenómeno que se está analizando.

4.2. Diseño de Investigación

En este análisis se utilizará un enfoque no experimental, que será descriptivo y correlacional, ya que facilita la descripción de las propiedades y elementos significativos del fenómeno que se examina.



Dónde:

M=muestra de estudio conformado por trabajadores de transporte de carga pesada.

O1=Variable Estresores Laborales.

O2=Variable Satisfacción Laboral.

R= Coeficiente de correlación.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general.

Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas.

H.E.1: Existe relación entre inseguridad laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

H.E.2: Existe relación entre la excesiva carga de trabajo y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

H.E.3: Existe relación entre remuneración deficiente y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

H.E.4: Existe relación entre el clima laboral tóxico y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

H.E.5: Existe relación entre el escaso reconocimiento laboral y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

H.E.6: Existe relación entre el desempeño de tareas del estrés laboral y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1:

Estrés laboral

Dimensiones:

D1: Reacciones fisiológicas.

D2: Cognitivas

D3: Conductuales

Variable 2:

Satisfacción laboral

Dimensiones:

D1. Condiciones físicas y/o materiales.

D2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

D3. Políticas Administrativas.

D4. Relaciones Sociales.

D5. Desarrollo Personal

D6. Desempeño de Tareas.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción Laboral	D1. Inseguridad laboral	Ineficiencias en los protocolos y procedimientos en respuesta a las solicitudes de funcionalidad de los clientes.	1, 2, 3, 4, 5	Escala tipo Likert: TA =Totalmente de acuerdo (5 P) A= De acuerdo (4 P) Puntos I= Indeciso (3 P) Dm = En desacuerdo (2 P) TD =Totalmente en desacuerdo (1 P)	(De 168 o más). Alta (149 a 167) Parcial satisfacción laboral (112 a 148) Regular (93 a 111) Parcial insatisfacción laboral Baja (92 a menos)	Categoría y de tipo ordinal
	D2. Excesiva carga de trabajo.	Presión, fatiga, horarios de trabajo inadecuados e inadecuada distribución de tareas.	6, 7, 8, 9			
	D3. Remuneración deficiente.	Falta de sociabilidad en el trabajo y relaciones de confianza con los equipos de trabajo, resultados deficientes de la comunicación sin el apoyo de los compañeros. La relación con la autoridad, el aprecio que tienen los trabajadores en relación con su relación con los jefes de línea y sus actividades del día a día.	10, 11, 12, 13			
	D4. Clima laboral tóxico.	Falta de relaciones interpersonales, trabajar en equipo, desacuerdos sobre las decisiones de la jefatura, comportamiento conflictivo.	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24			
	D5. Escaso reconocimiento laboral.	Los problemas de autopercepción están relacionados con la autoestima y las relaciones sociales y profesionales. Cumplimiento e incumplimiento laboral.	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32			

	D6. Desempeño de tareas.	El desempeño de tareas, como se califica para asociar con el trabajo diario en el departamento en el que labora el trabajador.	33, 34, 35, 36			
Estrés laboral	D1. Reacciones fisiológicas.	Las reacciones fisiológicas representan respuestas automáticas e involuntarias del organismo frente a estímulos internos o externos, que implican modificaciones en varios sistemas como el nervioso, endocrino y cardiovascular.	1, 2,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Escala tipo Likert: Nunca = 0 Casi nunca = 1 Algunas veces = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	0 a 15 puntos: Estrés muy bajo o nulo. 16 a 30 puntos: estrés medio. 31 a 44 puntos: estrés muy alto.	Categoría y de tipo ordinal
	D2. Cognitivas	Procesos del pensamiento que suceden en respuesta a circunstancias consideradas como amenazas o retadoras. Estas respuestas pueden abarcar la comprensión de la situación, el enfoque en determinados elementos, el recuerdo de vivencias previas y la toma de decisiones.				
	D3. Conductuales	Reacciones y medidas que un individuo toma en respuesta a circunstancias diferentes que experimenta en sus experiencias diarias.				

4.6. Población – Muestra

Población

En esta investigación, la muestra está compuesta por un total de 120 conductores de servicios de transporte público que trabajan en turnos continuos de 12 horas o más. Este grupo puede incluir tanto hombres como mujeres que forman parte de una empresa de transporte que opera en Lima, específicamente en la zona de San Juan de Lurigancho. La recolección de datos se llevará a cabo con aquellos individuos que estén disponibles durante el periodo de estudio, siendo esencial que todos los participantes sean conductores de transporte público.

Muestra

El grupo de participantes se compondrá de 92 conductores, hombres y mujeres, cuya edad variará entre 18 y 70 años. La gran mayoría cuenta con varios años de trayectoria laboral en la conducción. Para seleccionar este grupo, se utilizará la fórmula de muestreo diseñada para poblaciones finitas, la cual es una adaptación del modelo general que aplica a muestras infinitas, ajustada con un coeficiente correctivo considerando el tamaño restringido de la población.

Según fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (250 choferes)

Z = valor Z para el nivel de confianza (1,96 para 95 %)

p = probabilidad de éxito (se asume 0,5 si no se conoce el valor real)

q = 1 - p (también 0,5)

$e =$ margen de error tolerado (0,05)

Trasladando datos:

$N = 120$ choferes (población total conocida)

Nivel de confianza: 95 % $\rightarrow Z=1.96$

$p=0.5$ $\rightarrow q=0.5$

Margen de error: $e=0.05$

Resultado: la muestra adecuada sería 92 personas (redondeando al entero más cercano).

Muestreo

La muestra se extrae de un lugar de labor donde se puede comprobar la información de forma exacta y fidedigna. Por esta razón, se llevará a cabo un muestreo aleatorio simple, apoyado por criterios de conveniencia, lo cual significa que todos los miembros de la población tienen la misma chance de ser seleccionados.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Técnica utilizada:

La encuesta

El enfoque para recopilar datos que se empleará para obtener información directamente de los encuestados a través de interrogantes organizados. Se trata de una estrategia numérica que facilita la obtención de información medible y uniforme.

Instrumentos de evaluación

Escala de satisfacción laboral

La Escala de Satisfacción en el Trabajo es una herramienta psicológica creada para medir el nivel de contenido que un individuo siente en relación a varios elementos de su empleo, incluyendo el entorno laboral, las condiciones de trabajo, las interacciones con colegas, el salario, el reconocimiento, el crecimiento profesional, y más. Esta herramienta cuenta con tres validaciones que respaldan su uso.

Escala de estrés laboral.

La Escala de Estrés Laboral es una herramienta de medición psicológica que facilita la valoración del grado de estrés o carga mental que sufre un empleado debido a las exigencias del ámbito laboral que superan sus capacidades individuales. Este instrumento cuenta con tres aprobaciones que respaldan su uso.

Ficha técnica del instrumento: Escala de satisfacción laboral

I. Ficha técnica

- a. Nombre del test: Escala de satisfacción laboral
- b. Nombre del autor: Sonia Palma Carrillo
- c. Particularidad: Instrumento de exploración psicológica
- d. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración: La prueba tiene 6 factores.

Factor I: Inseguridad laboral

Factor II: Excesiva carga de trabajo.

Factor III: Remuneración deficiente.

Factor IV: Clima laboral tóxico.

Factor V: Escaso reconocimiento laboral.

Factor VI: Desempeño de tareas.

II. Características del inventario.

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos normativos: Se utilizan los datos proporcionados.

III. Calificación.

La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones recibidas por las respuestas a cada pregunta; la puntuación alcanzable oscila entre 36 y 180.

Los puntajes se asignan como sigue:

TA =Totalmente de acuerdo (5 P)

A= De acuerdo (4 P) Puntos

I= Indeciso (3 P)

D = En desacuerdo (2 P)

TD =Totalmente en desacuerdo (1 P)

Distribución de Items:

Factor I: Inseguridad laboral 1, 2, 3, 4, 5

Factor II: Excesiva carga de trabajo. 6, 7, 8, 9

Factor III: Remuneración deficiente. 10, 11, 12, 13

Factor IV: Clima laboral tóxico. 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Factor V: Escaso reconocimiento laboral. 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

Factor VI: Desempeño de tareas. 33, 34, 35, 36

Baremo total

Nivel	Puntaje total
Alta satisfacción	168 a 180
Parcial satisfacción	149 a 167
Regular	112 a 148
Parcial insatisfacción	93 a 111
Baja satisfacción	36 a 92

Baremos por dimensión:

D1. Inseguridad laboral (5 ítems, puntaje posible: 5 a 25)

Nivel	Puntaje
-------	---------

Alta satisfacción	23 a 25
Parcial satisfacción	20 a 22
Regular	15 a 19
Parcial insatisfacción	11 a 14
Baja satisfacción	5 a 10

D2. Excesiva carga de trabajo (4 ítems, puntaje posible: 4 a 20)

Nivel	Puntaje
Alta satisfacción	18 a 20
Parcial satisfacción	16 a 17
Regular	12 a 15
Parcial insatisfacción	9 a 11
Baja satisfacción	4 a 8

D3. Remuneración deficiente (4 ítems, puntaje posible: 4 a 20)

Nivel	Puntaje
Alta satisfacción	18 a 20
Parcial satisfacción	16 a 17
Regular	12 a 15
Parcial insatisfacción	9 a 11
Baja satisfacción	4 a 8

D4. Clima laboral tóxico (11 ítems, puntaje posible: 11 a 55)

Nivel	Puntaje
Alta satisfacción	51 a 55
Parcial satisfacción	45 a 50
Regular	34 a 44
Parcial insatisfacción	25 a 33
Baja satisfacción	11 a 24

D5. Escaso reconocimiento laboral (8 ítems, puntaje posible: 8 a 40)

Nivel	Puntaje
Alta satisfacción	37 a 40
Parcial satisfacción	33 a 36
Regular	25 a 32
Parcial insatisfacción	18 a 24
Baja satisfacción	8 a 17

D6. Desempeño de tareas (4 ítems, puntaje posible: 4 a 20)

Nivel	Puntaje
Alta satisfacción	18 a 20
Parcial satisfacción	16 a 17
Regular	12 a 15
Parcial insatisfacción	9 a 11
Baja satisfacción	4 a 8

Validez

La versión preliminar SL-SPC fue evaluada y autorizada por profesionales en el campo de la psicología y expertos en el proceso de elaboración de la escala. Para alcanzar este objetivo, se realizó un procedimiento que consistió en examinar cada componente de manera individual, con el fin de determinar su nivel de representación respecto a la realidad y la facultad asociada que le corresponde. Se efectuó una justificación lógica como resultado de los problemas detectados en los componentes, los cuales fueron indicados por los mismos desarrolladores de la escala.

Confiabilidad

Para determinar la validez, se utilizó el enfoque de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, dado que la herramienta incluía respuestas con múltiples opciones. El resultado obtenido fue de 0,711, lo que indica que la herramienta tiene un grado apropiado de fiabilidad.

Ficha técnica del instrumento: Escala de estrés laboral.

Ficha técnica

- a. Nombre del test: Escala de estrés laboral.
- b. Nombre del autor: Mg. Ellen Liset Segovia Palomino.
- c. Particularidad: Instrumento de exploración psicológica.
- d. Objetivo: Evaluar el nivel de estrés laboral de trabajadores.
- e. Estructuración: La prueba tiene 3 factores.

Factor I: Reacciones fisiológicas.

Factor II: Cognitivas

Factor III: Conductuales

Características del inventario.

- a. Escala tipo lickert.
- b. Consta de 11 ítems.
- c. Administración individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 5 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos normativos: Se utilizan los datos proporcionados.

Calificación.

La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones recibidas por las respuestas a cada pregunta; entre 0 y 15 puntos se considera un estrés muy bajo, 16 a 30 puntos estrés medio y de 31 a 44 puntos estrés muy alto. Los puntajes se asignan como sigue:

Nunca = 0

Casi nunca = 1

Algunas veces = 2

Casi siempre = 3

Siempre = 4

Distribución de Ítems:

Factor I: Relaciones fisiológicas. (5, 6, 7, 8, 10)

Factor II: Cognitivas. (2, 3)

Factor III: Conductuales. (1, 4, 9, 11)

Baremo Total – Estrés Laboral

(11 ítems, cada ítem puntúa de 0 a 4 → total posible = 44 puntos)

Nivel de estrés	Puntaje total
Muy bajo o nulo	0 a 15
Medio	16 a 30
Muy alto	31 a 44

Baremos por dimensión:

D1. Reacciones fisiológicas

(5 ítems: puntaje posible 0 a 20)

Nivel de estrés	Puntaje
Muy bajo o nulo	0 a 7
Medio	8 a 14
Muy alto	15 a 20

D2. Cognitivas

(2 ítems: puntaje posible 0 a 8)

Nivel de estrés	Puntaje
Muy bajo o nulo	0 a 3
Medio	4 a 5
Muy alto	6 a 8

D3. Conductuales

(4 ítems: puntaje posible 0 a 16)

Nivel de estrés	Puntaje
Muy bajo o nulo	0 a 5
Medio	6 a 10
Muy alto	11 a 16

Validez

La versión de desarrollo fue sometida a la evaluación y aceptación de expertos en psicología y personas familiarizadas con el borrador de la escala. Para lograr esto, se llevó a cabo un procedimiento en el que se analizó cada elemento por separado para determinar su grado de representatividad en relación con el entorno y la habilidad del cual formaba parte.

Confiabilidad

Para evaluar la validez, se utilizó el Alfa de Cronbach (que mide la consistencia interna) en el conjunto de ítems con respuestas múltiples, obteniendo un valor de alfa de 0,711, lo que muestra un nivel apropiado de cohesión.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Después de recoger los datos de los 92 individuos elegidos como muestra, se comenzará a crear la información estadística tanto descriptiva como inferencial. Se utilizarán herramientas que presenten los datos analizados, tales como tablas, ilustraciones y gráficos que faciliten la comprensión de los resultados alcanzados. Los métodos se explican a continuación. Para la creación de gráficos y tablas educativas, se llevarán a cabo los siguientes pasos:

Cada herramienta utilizada será marcada con un código exclusivo proporcionado por el investigador, lo que asegura la protección y privacidad de los datos. Después, cada reactivo se evaluará utilizando una escala de valores establecida por el instrumento, lo que permitirá modificar las variables para hacer más sencilla su interpretación y el análisis numérico posterior. Los datos recopilados se dispondrán en tablas y gráficas organizadas por categorías, rangos y rangos de valores, lo que facilitará la comprensión de los resultados y las variables y dimensiones analizadas. Así, la información se presentará de manera clara y accesible para la comunidad científica y los lectores interesados. En lo referente al análisis inferencial, dado el enfoque relacional del estudio, se comenzará revisando el ajuste a la normalidad de los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors, que es apropiada para muestras de tamaño mediano o grande (como $n = 92$), o usando la prueba de Shapiro-Wilk si se trata de muestras más pequeñas. Si se determina que los datos no son normales, se utilizará la correlación de Spearman; de lo contrario, se aplicará la correlación de Pearson para evaluar tanto el grado como la dirección de la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral. El análisis estadístico se realizará utilizando el software IBM SPSS en su versión más reciente, el cual facilitará la organización, codificación, tabulación y análisis minucioso de los datos. En una primera etapa, se realizará un análisis descriptivo para detallar los niveles de satisfacción laboral y estrés laboral en los participantes, considerando cada una de sus dimensiones. En la fase dos, se llevarán a cabo las pruebas de correlación adecuadas según el tipo de distribución de los datos, cumpliendo así con los objetivos y la hipótesis establecida.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados.

Tabla 1

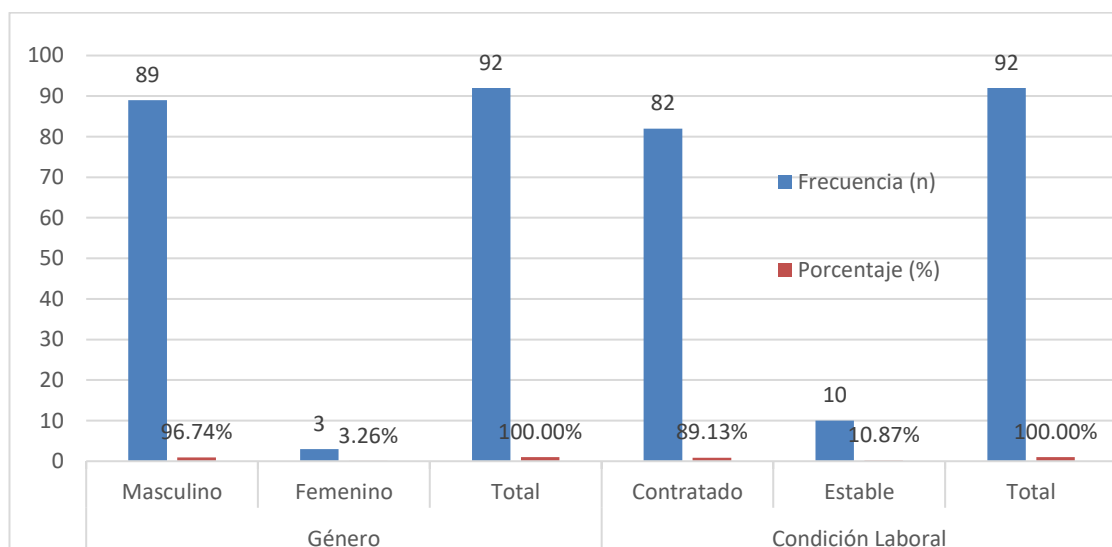
Frecuencias de Variables Sociodemográficas

Variable	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Género	Masculino	89	96.74%
	Femenino	3	3.26%
	Total	92	100.00%
Condición Laboral	Contratado	82	89.13%
	Estable	10	10.87%
	Total	92	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Resultados de frecuencias de variables demográficas



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: La muestra está compuesta predominantemente por conductores de género masculino (96.74%) y la gran mayoría tiene una condición laboral de Contratado (89.13%).

Descripción de variables.

Tabla 2

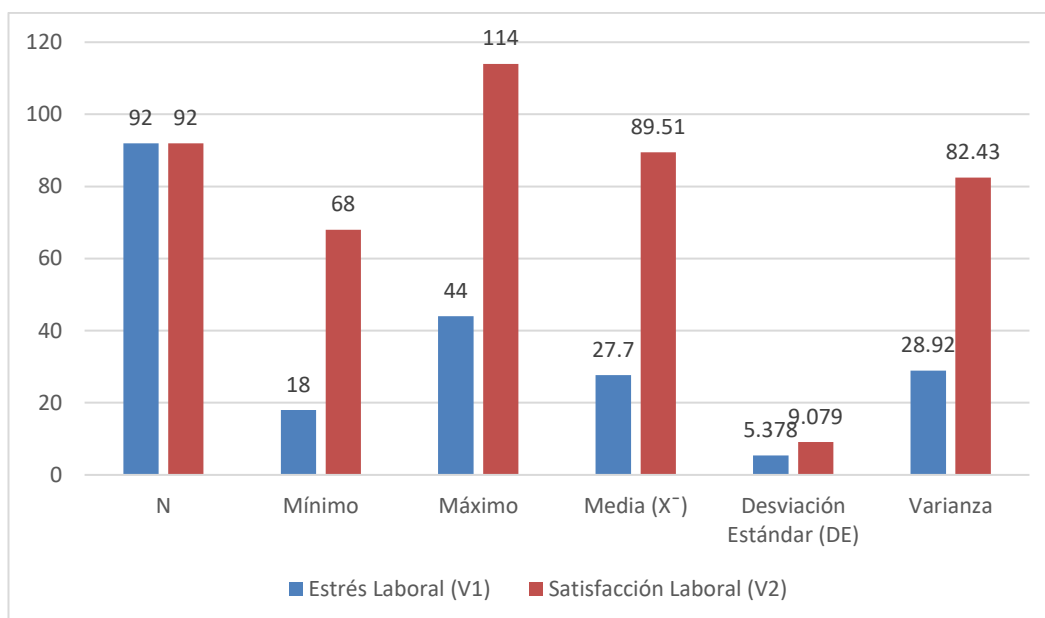
Descripción de variables principales

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media (X ⁻)	Desviación Estándar (DE)	Varianza
Estrés Laboral (V1)	92	18.00	44.00	27.70	5.378	28.92
Satisfacción Laboral (V2)	92	68.00	114.00	89.51	9.079	82.43

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Gráfico de descripción de variables principales



Fuente: Elaboración propia.

Resultados: Satisfacción Laboral: La media de 89.51 indica que, en general, los choferes presentan un nivel moderado a alto de satisfacción laboral. La DE de 9.08 sugiere una dispersión moderada de las respuestas.

Estrés Laboral: La media de 27.70 indica un nivel moderado de estrés laboral.

Descripción de las dimensiones.

Tabla 3

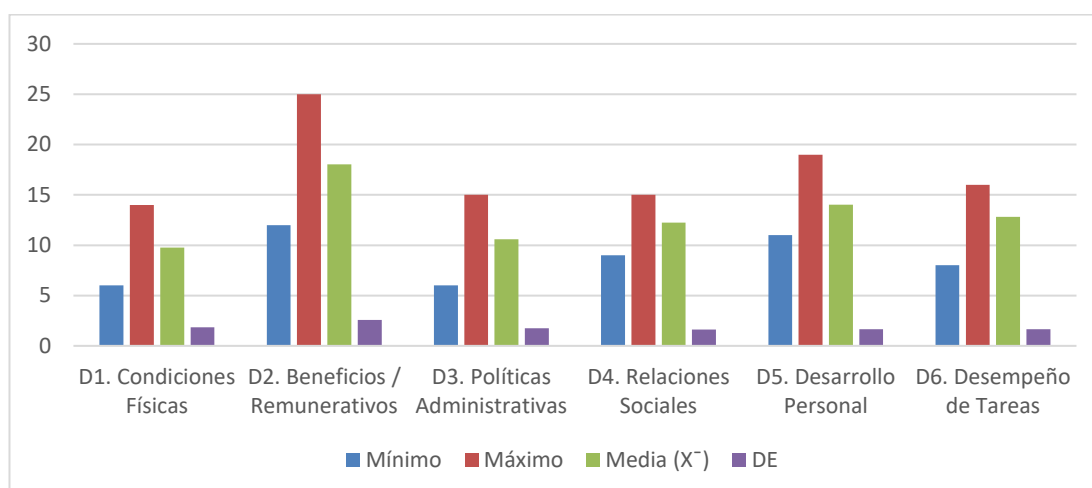
Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media (\bar{X})	DE
D1. Condiciones Físicas	6.00	14.00	9.77	1.838
D2. Beneficios / Remunerativos	12.00	25.00	18.04	2.569
D3. Políticas Administrativas	6.00	15.00	10.60	1.761
D4. Relaciones Sociales	9.00	15.00	12.24	1.621
D5. Desarrollo Personal	11.00	19.00	14.03	1.637
D6. Desempeño de Tareas	8.00	16.00	12.83	1.666

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Dimensiones de satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la dimensión D2 (Beneficios Laborales y/o Remunerativos) se observa el puntaje promedio más alto.

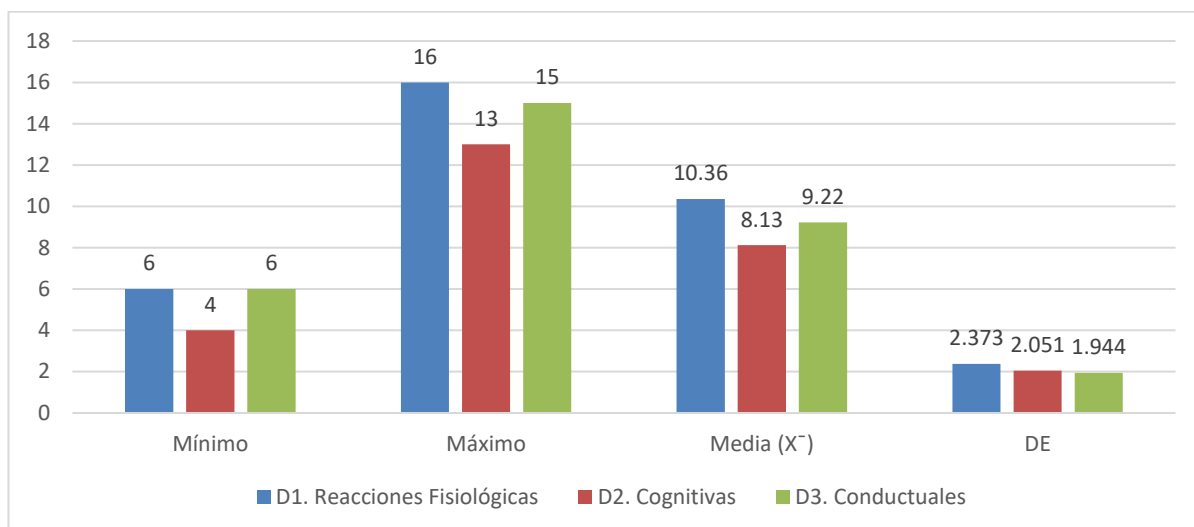
Tabla 4

Dimensiones de estrés laboral

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media (\bar{X})	DE
D1. Reacciones Fisiológicas	6.00	16.00	10.36	2.373
D2. Cognitivas	4.00	13.00	8.13	2.051
D3. Conductuales	6.00	15.00	9.22	1.944

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4
Dimensiones de estrés laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la dimensión D1 (Reacciones Fisiológicas) se observa el puntaje promedio más alto.

Tablas cruzadas.

Recategorización de variables.

Tabla 5

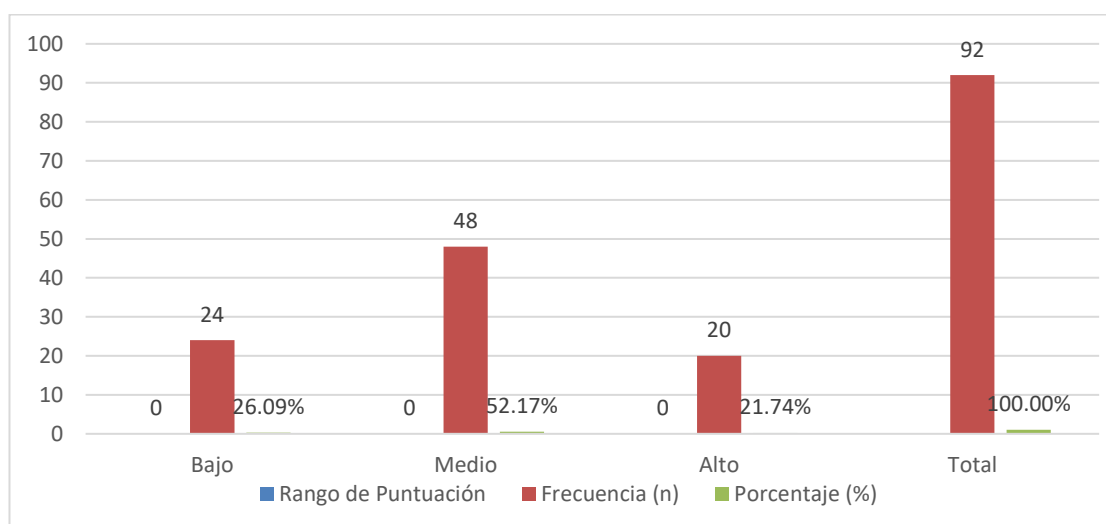
Categorización de estrés laboral

Nivel de Estrés	Rango de Puntuación	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	Puntuación ≤ 23	24	26.09%
Medio	Puntuación 24–31	48	52.17%
Alto	Puntuación ≥ 32	20	21.74%
Total		92	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Categorización de estrés laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Más de la mitad de los choferes (52.17%) se encuentran en un nivel medio de Estrés Laboral.

Tabla 6

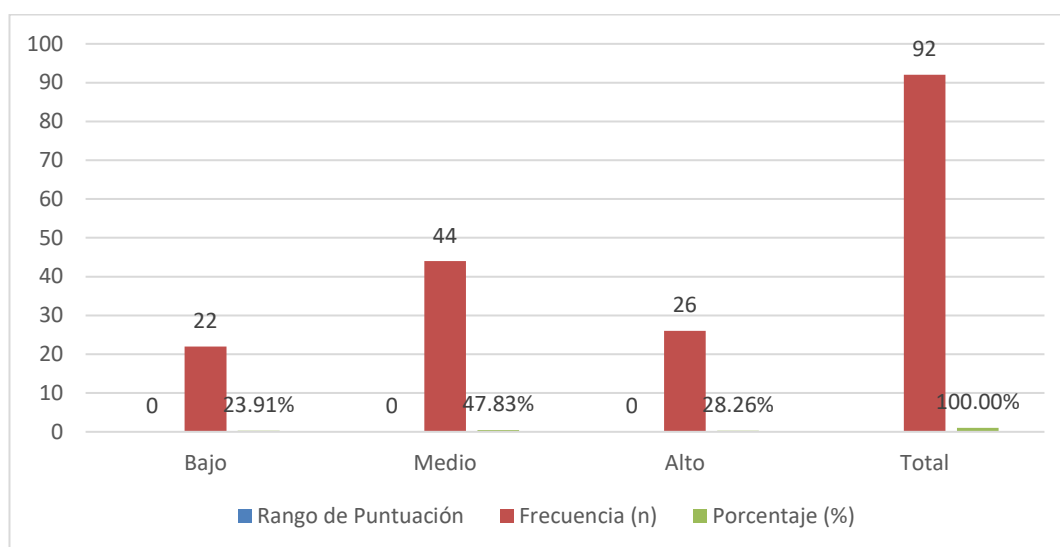
Categorización de Satisfacción Laboral

Nivel de Satisfacción	Rango de Puntuación	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	Puntuación ≤ 83	22	23.91%
Medio	Puntuación 84–95	44	47.83%
Alto	Puntuación ≥ 96	26	28.26%
Total		92	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Categorización de Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Casi la mitad de los choferes (47.83%) se ubican en un nivel medio de Satisfacción Laboral.

Cruce de tablas

Tabla 7

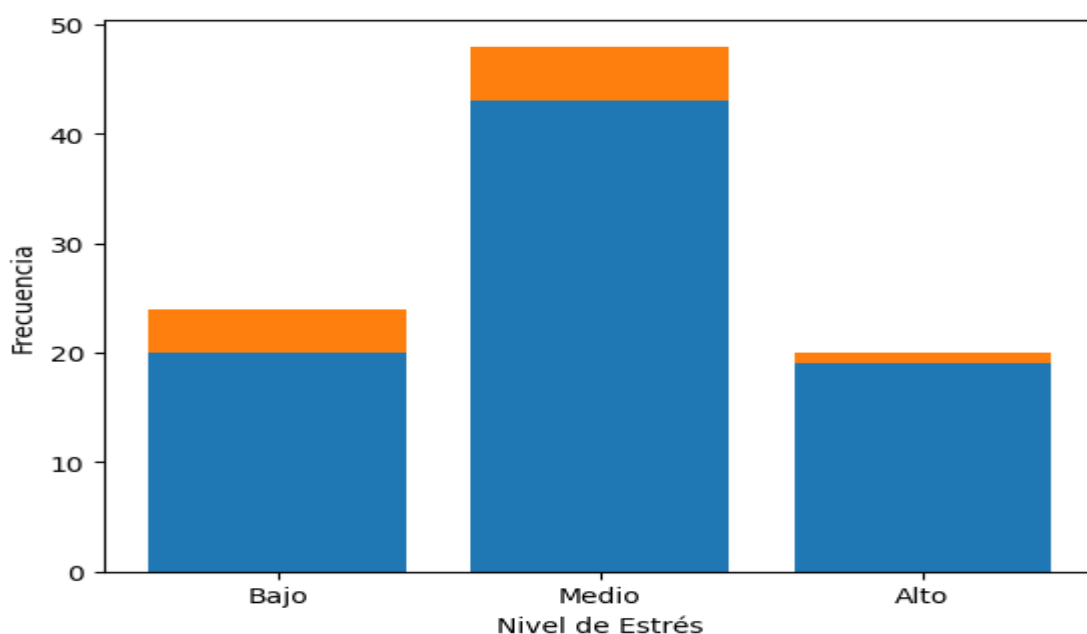
Estrés Laboral según Condición Laboral

Nivel de Estrés	Contratado (n=82)	Estable (n=10)	Total (n=92)
Bajo	20 (24.39%)	4 (40.00%)	24 (26.09%)
Medio	43 (52.44%)	5 (50.00%)	48 (52.17%)
Alto	19 (23.17%)	1 (10.00%)	20 (21.74%)

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Estrés laboral según condición laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El nivel de Estrés Laboral Alto es casi el doble de frecuente en el grupo de Contratados (23.17%) en comparación con el grupo de Estables (10.00%). A su vez, el grupo de Estables presenta una proporción mayor de estrés Bajo (40.00%). Esto sugiere que la Condición Laboral podría estar relacionada con la percepción de estrés.

Tabla 8

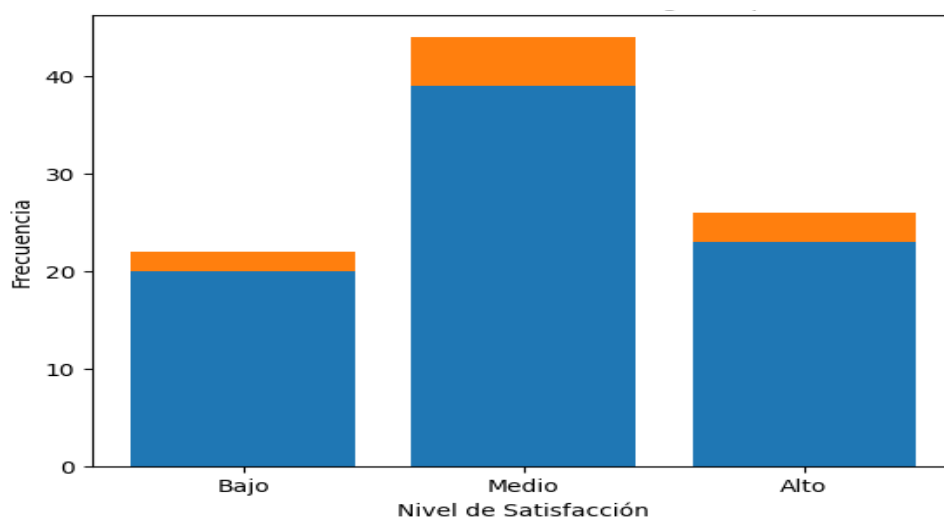
Satisfacción Laboral según Condición Laboral

Nivel de Satisfacción	Contratado (n=82)	Estable (n=10)	Total (n=92)
Bajo	20 (24.39%)	2 (20.00%)	22 (23.91%)
Medio	39 (47.56%)	5 (50.00%)	44 (47.83%)
Alto	23 (28.05%)	3 (30.00%)	26 (28.26%)

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Satisfacción Laboral según Condición Laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En términos de Satisfacción Laboral, las diferencias entre el grupo de Contratados y Estables son mínimas, con ambos grupos reportando niveles de Satisfacción Medio o Alto en proporciones similares. El factor de Condición Laboral, por sí solo, no parece ser un predictor fuerte del nivel de Satisfacción.

Prueba de Asociación (Chi-Cuadrado)

Tabla 9

Condición Laboral vs. Nivel de Estrés Laboral

Prueba	Valor del Chi-Cuadrado (χ^2)	Grados de Libertad (gl)	Sig. Asintótica (p)
Chi-Cuadrado de Pearson	2.508	2	0.285

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación (Estrés Laboral)

1. **Regla de Decisión:** Si el nivel de significación (p) es mayor a 0.05 ($p > 0.05$), se acepta la Hipótesis Nula de independencia.
2. **Conclusión:** Dado que $p = 0.285$, el cual es mayor que 0.05, se concluye que NO existe una asociación estadísticamente significativa entre la Condición Laboral y el Nivel de Estrés Laboral.
3. **Implicación:** Aunque la tabla cruzada mostró una tendencia (más estrés alto en contratados), esta diferencia se debe probablemente al azar o al tamaño de la muestra, y no es una asociación real en la población.

Tabla 10

Condición Laboral vs. Nivel de Satisfacción Laboral

Prueba	Valor del Chi-Cuadrado (χ^2)	Grados de Libertad (gl)	Sig. Asintótica (p)
Chi-Cuadrado de Pearson	0.231	2	0.891

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación (Satisfacción Laboral)

1. **Regla de Decisión:** Si el nivel de significación (p) es mayor a 0.05 ($p > 0.05$), se acepta la Hipótesis Nula de independencia.
2. **Conclusión:** Dado que $p = 0.891$, el cual es mucho mayor que 0.05, se concluye que NO existe una asociación estadísticamente significativa entre la Condición Laboral y el Nivel de Satisfacción Laboral.
3. **Implicación:** Tal como se observó en la tabla cruzada, los niveles de Satisfacción Laboral son similares independientemente de si el conductor es Contratado o Estable.

Resumen análisis estadístico.

1. **Estadística Descriptiva:** Media, Desviación Estándar y Frecuencias para la muestra, variables y dimensiones.
2. **Prueba de Normalidad:** Las variables no son normales, lo que justifica el uso de estadística no paramétrica.
3. **Contraste de Hipótesis:**
 - **Hipótesis General: Aceptada.** Existe una correlación negativa fuerte ($\rho = -0.612$) entre Satisfacción y Estrés Laboral.
 - **Hipótesis Específicas: Aceptadas.** La dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos tiene la correlación negativa más fuerte con la reducción del Estrés Laboral ($\rho = -0.658$).
4. **Tablas Cruzadas y Asociación:** No existe asociación significativa entre la Condición Laboral y los niveles de Estrés o Satisfacción Laboral.

5.2. Interpretación de resultados.

Los resultados sociodemográficos evidencian que la muestra está conformada casi en su totalidad por conductores de género masculino, lo cual es coherente con la composición habitual del sector de transporte público. Asimismo, se observa que la mayoría de los participantes mantiene una condición laboral de tipo contratado, mientras que una proporción menor cuenta con estabilidad laboral, situación que refleja un contexto laboral predominantemente flexible o temporal.

En relación con las variables principales, los conductores presentan un nivel moderado de estrés laboral, lo que indica la presencia de demandas laborales que generan tensión, aunque sin alcanzar niveles críticos generalizados. Paralelamente, la satisfacción laboral se ubica en un rango moderado a alto, sugiriendo que, pese a la existencia de

estrés, los trabajadores perciben aspectos positivos en su entorno laboral que contribuyen a su bienestar general.

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, los beneficios laborales y remunerativos destacan como el componente mejor valorado, lo que sugiere que la percepción de compensación económica y beneficios asociados cumple un rol relevante en la evaluación global del trabajo. En contraste, las dimensiones relacionadas con condiciones físicas y políticas administrativas presentan promedios más moderados, lo que podría reflejar oportunidades de mejora en la gestión organizacional.

En cuanto al estrés laboral, las reacciones fisiológicas constituyen la dimensión con mayor puntuación promedio, lo que indica que el estrés se manifiesta principalmente a través de síntomas físicos como cansancio, tensión corporal o malestar general, más que mediante respuestas cognitivas o conductuales.

La categorización de las variables muestra que la mayoría de los conductores se concentra en niveles medios tanto de estrés como de satisfacción laboral, lo que refuerza la idea de un equilibrio relativo entre demandas laborales y recursos percibidos, sin predominio de extremos.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

Previamente al contraste de hipótesis, se realizó la prueba de normalidad, evidenciándose que las variables no presentan una distribución normal. En consecuencia, se optó por el uso de estadística no paramétrica, garantizando la pertinencia metodológica del análisis inferencial.

El contraste de la hipótesis general reveló la existencia de una correlación negativa fuerte entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, lo que indica que, a medida que aumenta la satisfacción laboral, disminuyen significativamente los niveles de estrés. Este hallazgo confirma que ambas variables se relacionan de manera inversa y consistente dentro de la muestra estudiada.

En el análisis de las hipótesis específicas, se observó que la dimensión de beneficios laborales y remunerativos presenta la correlación negativa más intensa con el estrés laboral, lo que sugiere que una percepción favorable de la remuneración y los incentivos laborales actúa como un factor protector frente al estrés.

Por otro lado, el análisis de asociación mediante la prueba de Chi-cuadrado indicó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la condición laboral y los niveles de estrés ni de satisfacción laboral. Aunque descriptivamente se observan ciertas diferencias entre conductores contratados y estables, estas no alcanzan significancia estadística, por lo que no pueden generalizarse a la población.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

Los hallazgos obtenidos son consistentes con investigaciones previas que señalan una relación inversa entre satisfacción laboral y estrés, especialmente en contextos laborales con altas demandas operativas como el transporte público. La relevancia de los beneficios remunerativos como factor asociado a menores niveles de estrés coincide con estudios que destacan el papel de la compensación económica en la percepción de bienestar laboral.

Sin embargo, a diferencia de otros estudios que reportan una influencia significativa de la estabilidad laboral sobre el estrés y la satisfacción, en la presente investigación la condición laboral no mostró una asociación estadísticamente significativa. Esta discrepancia podría explicarse por el tamaño reducido del grupo de trabajadores estables o por la presencia de otros factores organizacionales no evaluados que modulan la experiencia laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La muestra se caracteriza por una predominancia de conductores varones con condición laboral mayoritariamente contratada.
2. Los conductores presentan niveles moderados de estrés laboral y niveles moderados a altos de satisfacción laboral.
3. Existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, confirmándose la hipótesis general.
4. La dimensión de beneficios laborales y remunerativos se asocia de manera más fuerte con la reducción del estrés laboral.
5. No se encontró asociación significativa entre la condición laboral y los niveles de estrés ni de satisfacción laboral.
6. Los resultados sugieren que la percepción de satisfacción laboral cumple un rol protector frente al estrés, independientemente del tipo de vínculo contractual.

Recomendaciones

1. Implementar programas institucionales orientados a fortalecer la satisfacción laboral, priorizando políticas de beneficios e incentivos que contribuyan a la reducción del estrés.
2. Desarrollar estrategias de prevención y manejo del estrés laboral, con énfasis en la identificación temprana de síntomas fisiológicos.
3. Mejorar las condiciones físicas y los procesos administrativos, considerando su impacto en la percepción global del trabajo.
4. Promover evaluaciones periódicas del clima y bienestar laboral para monitorear cambios en los niveles de estrés y satisfacción.
5. Realizar futuras investigaciones que incluyan muestras más equilibradas según condición laboral y que incorporen otras variables organizacionales relevantes.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<i>Fases</i>	<i>Actividad</i>	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Planeación	Elaboración del Proyecto de Inv.	X	X						
	Búsqueda de Referencias Documentales		X						
	Borrador de Proyecto de inv.			X	X				
	Entrega de Proyecto de Inv.				X				
Ejecución	Elaboración de Protocolo de técnica					X			
	Aplicación de técnicas de investigación					X	X		
	Interpretación de las evidencias empíricas en base al marco teórico						X		
	Construcción de datos						X		
	Presentación de la información organizada						X		
Comunicación de los resultados	Elaboración del Reporte de Inv							X	
	Entrega de borrador del reporte							X	
	Redacción del Reporte Ejecutivo							X	
	Entrega del Reporte de Investigación								X

IX. PRESUPUESTO

Nº	Concepto	Cantidad	Costo Unitario (S/)	Subtotal (S/)
1	Impresión del cuestionario de satisfacción y estrés (92 x 2 páginas)	92	0.2	36.8
2	Aplicación de encuestas (refrigerio para participantes)	92	3.0	276.0
3	Movilidad para aplicación de instrumentos (3 visitas)	3	30.0	90.0
4	Validación de instrumentos por 3 jueces expertos	3	50.0	150.0
5	Análisis estadístico (SPSS, Excel, redacción)	1	200.0	200.0
6	Impresión del informe final (3 ejemplares encuadernados)	3	25.0	75.0
7	Copias para sustentación (CD + etiqueta + sobre)	3	10.0	30.0
8	Turnitin (antiplagio - revisión final del documento)	0	0	0
Total, estimado				857.80

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>

Arango Valle, M., & López Nolasco, S. (2024). *Desgaste emocional y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de pasajeros en Santa Anita*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/161208>

Bensabat, J. (1987). *Bases biológicas del comportamiento*. Trillas. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Bernal, C. (2023). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en conductores de transporte de carga en Arequipa*. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12292>

Becerra Salas, T. S.; Bellido Lapa, B. I.; Miranda Monzón, F.; & Tintayo Gigua, L. M. (2021). Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12404/20733>

Boada, J., & Tous, J. (1993). *Psicología del trabajo y las organizaciones*. Ediciones Ariel. <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>

Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47), satisfacción laboral. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Castro Campos, A. (2024). *Mejoras en bienestar y satisfacción en conductores de carga – Santa Anita, Lima*. Universidad Alas Peruanas. <https://hdl.handle.net/11537/41780>

Castillo, J. (2012). *Psicología del trabajo: fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill.

https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/54400/RIUNNE_FCE_LI_Pratesi-Sotelo-Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centers for Disease Control and Prevention [CDC]. (2024). *Workplace Stress*. <https://www.cdc.gov>

Chang Chumbes, A. E., & Quevedo Hidalgo, S. P. (2022). Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de transporte de Lima, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92021>

Fano, M., & Quispe, J. (2020). *Percepción del estrés en el trabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3040/Nathaly%20Fano_Walter%20Quispe_Tesis_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gavilanes, K. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en conductores de transporte de carga del cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/953b14d2-32a3-4071-8ee3-c0710a176a2a>

Guillen, F., et al. (2000). *Psicología del estrés laboral*. Editorial UOC. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300008&script=sci_abstract&tlng=en

Huamani, J. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca –*

2020. Universidad Nacional del Altiplano.
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/9552>

Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1–35.
<https://doi.org/10.1080/02678371003683747>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2022). *El estrés en el ámbito laboral*. <https://www.insst.es>

Javier, B. (2018). *Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos*. Psicología y Bienestar Laboral.
<https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>

Khan, S. A., et al. (2024). *Effects of safety pattern, cabin ergonomics, and sleep on work-related stress and burnout of city and transit bus drivers in Lahore, Pakistan*. *Occupational & Environmental Health*.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34544328>

Ley Derecho. (2024). *Teorías sobre la satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

Llenque Fernández, L. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78537>

Luján Cancho, M., Palma Romero, R., & Rivas Tovalino, J. G. (2022). *Relación entre el estrés laboral y rendimiento en conductores de la empresa Allin Group – Javier Prado S.A.* *Ciencia Latina*, 6(2), 2144–2163.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2016

Medina Mendoza, A.T. (2021). *Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C., Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2674>

Madero, C., & Gómez, A. (2019). *Factores motivacionales y satisfacción laboral*. Editorial Limusa. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194.

Morillo Moronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y el sistema de incentivos institucional. *SAPIENS. Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43–58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>

Murko, M. (2019). Psychological stress among Slovenian public transport drivers. *Slovenian Journal of Psychology*. <https://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/entrenova/article/view/13755>

Novoa, L., & Sánchez, A. (2021). *Estrés y agresividad en conductores de transporte público de Cajamarca*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/27588>

Patlán, S. (2019). *Psicología aplicada al trabajo: manejo del estrés*. Editorial Trillas. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>

Pérez Alcántara, R., & Rodríguez Torres, M. (2022). *Relación entre estrés y satisfacción laboral en conductores de taxi de Trujillo*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110763>

Pérez Gómez, D., & Tenorio Bancayán, R. (2022). *Estrés laboral y satisfacción en trabajadores de atención al cliente en Lima*. Universidad Autónoma de Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1892>

Quinto, J., Chávez, M., & Escalante, F. (2023). *Satisfacción laboral en empresas privadas del Callao*. Universidad San Marcos. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7(1).enero.2023.348-361)

Rajan, V. (2024). *Occupational stress and its effect on health status among KSRTC bus drivers*. *International Journal of Occupational Health*. <https://doi.org/10.7759/cureus.70336>

Redobran, J., & Joselyn, M. (2022). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en la Policía Militar Ministerial del Ecuador*. Universidad de Quito. <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/28518>

Rodríguez Álvarez del Villar, K. S. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en conductores de transporte de Lima*. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30977>

Sandi Changa, L. (2016). *Estrés laboral y rendimiento en choferes de la empresa Virgen de la Puerta S.A., Lima*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1254>

Sepúlveda, M., et al. (2020). *Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores*. *Revista Chilena de Salud Pública*, 24(2), 110–119. <https://scielo.cl>

Selye, H. (1935). *The stress of life*. McGraw-Hill. https://es.wikipedia.org/wiki/Hans_Selye?utm_source=chatgpt.com

Siegrist, J. (2024). *Effort-reward imbalance at work and health*. *Social Science & Medicine*. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(03\)00351-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(03)00351-4)

Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications.

https://books.google.com/books/about/Job_Satisfaction.html?id=GvlyAwAAQBAJ

Taípe, E. P., & Altamirano López, L. F. (2024). *El síndrome de burnout y la satisfacción con la vida en choferes profesionales del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato. <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i42.1238>

Tu, J. (2021). *Driver–passenger communicative stress*. *Transport Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 78, 124–134. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7980616/>

Vallejo, D. (2022). *El estrés laboral y su conexión con la satisfacción laboral en una empresa de investigación de mercados*. Universidad Técnica Particular de Loja. <https://hdl.handle.net/10644/8608>

Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70–90. <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

Yanasupo Huamán, M. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en conductores de Taxi Perú, Huamanga*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. <http://hdl.handle.net/20.500.11936/224repositorio.uarm.edu.pe+3>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025.

Responsables: Mercedes del Rocio Ocharan Zapata, Camacho Quispe Joseph Joel.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima, 2025?</p> <p>Problemas específicos P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación que existe entre la excesiva carga de trabajo y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es la relación que existe entre la remuneración deficiente y el estrés laboral en choferes</p>	<p>Objetivo general “Describir la relación que existe entre satisfacción laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025”.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Describir la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>O.E.2: Explicar a relación que existe entre la excesiva carga de trabajo y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>O.E.3: Definir la relación que existe entre la remuneración deficiente y el estrés laboral en choferes de transporte</p>	<p>Hipótesis general “Describir la relación que existe entre satisfacción laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025”.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación entre inseguridad laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>H.E.2: Existe relación entre la excesiva carga de trabajo y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>H.E.3: Existe relación entre remuneración deficiente y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>H.E.4: Existe relación entre el clima laboral tóxico y la satisfacción laboral en choferes</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: D1 Reacciones fisiológicas. D2 Cognitivas D3 Conductuales</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: D1. Condiciones físicas y/o materiales. D2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de Investigación: Relacional.</p> <p>Diseño: No experimental descriptivo y correlacional.</p> <p>Población: 120 conductores.</p> <p>Muestra: 92 conductores.</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta. Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Métodos de análisis de datos: Se aplica la estadística descriptiva e inferencial.</p>

<p>de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p> <p>P.E.4: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral tóxico y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p> <p>P.E.5: ¿Cuál es la relación que existe entre la inseguridad laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p> <p>P.E.6: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño de tareas y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025?</p>	<p>público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>O.E.4: Detallar la relación que existe entre el clima laboral tóxico y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>O.E.5: Especificar la relación que existe entre el escaso reconocimiento laboral y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>O.E.6: Precisar la relación que existe entre el desempeño de tareas y el estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p>	<p>de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>H.E.5: Existe relación entre el escaso reconocimiento laboral y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p> <p>H.E.6: Existe relación entre el desempeño de tareas del estrés laboral y la satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025.</p>	<p>D3. Políticas Administrativas.</p> <p>D4. Relaciones Sociales.</p> <p>D5. Desarrollo Personal</p> <p>D6. Desempeño de Tareas.</p> <p>-</p>	
--	---	--	---	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Escala de estrés laboral

Estimado(a):

El principal objetivo del estudio es medir el nivel de estrés que genera la actividad laboral que realizan en su jornada laboral. Recuerda que tu participación es anónima, por lo que puedes responder cada pregunta con total sinceridad, no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo deseamos saber tu opinión sobre cada pregunta planteada.

Lee con mucha atención cada uno de los ítems y elige una de las frecuencias. La cual coincide con las siguientes puntuaciones, **Nunca = 0; Casi Nunca = 1; Algunas Veces = 2; Casi Siempre = 3; Siempre = 4.**

Estrés laboral

Nº	Síntomas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Sueles estar muy preocupado excesivamente.					
2	Presentas pensamientos constantes sobre una misma situación.					
3	Tienes dificultad para concentrarte.					
4	Fumar o beber más de lo habitual.					
5	Presentas frecuentes dolores de cabeza.					
6	Presentas taquicardias o palpitaciones rápidas.					
7	Tiene alguna dificultad gastrointestinal.					
8	Presenta alguna sensación de ahogo o dificultad para respirar.					
9	Estoy comiendo más de lo normal y además fumo.					
10	Siento un tic en el ojo.					
11	Sueles levantarte tarde porque no escuchaste la alarma para despertar.					

- 0 a 15 puntos: estrés muy bajo o nulo. No se presentan niveles significativos de estrés, puede considerarse que hay un buen equilibrio. Es importante continuar con las estrategias que te ayuden a mantener libre de estrés.
- 16 a 30 puntos: estrés medio. El estrés está provocando afectaciones que requieren ser atendidas y prevenir consecuencias más graves. Retoma tu equilibrio buscando estrategias que te ayuden a prevenir un daño a futuro.
- 31 a 44 puntos: estrés muy alto. Existen diferentes situaciones que están provocando afectaciones a nivel físico y emocional, tu salud está en riesgo, busca ayuda de un profesional para afrontar esta situación. Busca ayuda de un profesional lo más pronto posible.

Escala de satisfacción laboral

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: Género: M F

Estado civil: a. Soltero b. Viudo c. Divorciado
d. Conviviente

Tiempo de servicio:

Condición Laboral: a. Estable b. Contratado

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, se presentan una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo (TA, 5) De acuerdo (DA, 4) Indeciso (I, 3)

En desacuerdo (ED, 2) Total desacuerdo (TD, 1)

ITEMS	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. Las tareas que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les hago alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025.”

Institución: Universidad Autónoma de Ica.

Responsables:

Mercedes del Rocío Ocharan Zapata

Joseph Joel Camacho Quispe

Estudiantes del programa académico de psicología.

Objetivo: Mediante la presente, se le invita cordialmente a participar en una investigación cuyo propósito es identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en conductores de transporte público pertenecientes a una empresa privada de Lima, en el año 2025. Su participación consistirá en responder un cuestionario de 47 ítems, los cuales serán completados de manera anónima.

Procedimiento: En caso de aceptar formar parte del estudio, deberá responder el cuestionario titulado *Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025*, estimándose un tiempo aproximado de 15 minutos para su resolución.

Confidencialidad de la información: La información recolectada será codificada para cada participante, garantizando que se respete plenamente la confidencialidad y la protección de identidad. No se publicará ningún dato que permita reconocer a los integrantes de la muestra.

Consentimiento: Yo, declarando estar en pleno uso de mis facultades mentales y de comprensión, manifiesto haber leído la información proporcionada por el/la investigador(a) y acepto voluntariamente participar en el estudio mencionado. Asimismo, confirmo haber sido informado sobre el objetivo de la investigación y otorgo mi autorización para la toma de fotografías como evidencia durante la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Firma: _____

Apellidos y nombres: _____

DNI: _____ de _____ de 2025

Anexo 4: Ficha de validación por juicio de expertos
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de lima - 2025.

Nombre del Experto: Mg. Julia Jacinta Ortiz Herbay

Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable.



Nombre: Mg. Julia Jacinta Ortiz Herbay

No. DNI: 09821564

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de lima - 2025.

Nombre del Experto: Mg. Ellen Liset Segovia Palomino

Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable.



Nombre: Mg: Ellen Liset Segovia Palomino

No. DNI: 44370459

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de lima - 2025.

Nombre del Experto: Mg. Julia Jacinta Ortiz Herbay

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable.



Nombre: Mg. Julia Jacinta Ortiz Herbay

No. DNI: 09821564

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y satisfacción laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de lima - 2025.

Nombre del Experto: Mg. Ellen Liset Segovia Palomino

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima – 2025

Nombre del Experto: Mg. Sandra Simeón Sanabria


Nombre del instrumento: Escala de estrés laboral

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable.


Sandra Simeón Sanabria
Psicóloga
C.Ps.P. 24999

Apellidos y Nombres del validador: Sandra Simeón Sanabria
Grado académico: Magister
N°. DNI: 41889401



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: Satisfacción laboral y estrés laboral en conductores de transporte público de una empresa privada de Lima - 2025

Nombre del Experto: Mg. Sandra Simón Sanabria

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento es aplicable.

Sandra Simón Sanabria
Profesora
CPL 26595

Apellidos y Nombres del validador: Sandra Simón Sanabria
Grado académico: Magister
N°. DNI: 41885401

ANEXO 5: BASE DE DATOS

Resultados del instrumento escala de estrés laboral.

¿Qué edad tiene?	¿Cuál es su género?	¿Cuál es su tiempo de servicio?	¿Cuál es su condición laboral?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	4	3	1
3	2	2	2	4	2	1	1	1	3	2	4	1	1	1
5	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	4	3	2
1	1	4	1	3	2	1	5	4	2	2	3	4	4	2
6	2	2	1	3	1	4	3	4	1	2	3	4	2	3
4	2	5	1	1	3	3	2	3	5	4	3	2	4	4
3	2	2	1	5	5	4	3	3	1	3	1	2	4	2
3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	3	1	2	2	1
3	2	1	1	4	4	2	1	3	1	2	1	3	1	2
3	2	1	1	4	4	5	3	2	1	2	1	3	3	2
3	2	1	1	4	4	4	1	3	1	2	1	3	3	2
3	2	1	1	5	5	4	3	2	2	2	2	1	2	3
3	2	1	1	5	5	4	4	3	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	5	5	3	3	2	1	1	2	2	2	3
2	2	2	1	4	5	4	1	1	1	1	1	3	1	3

2	2	2	1	5	5	5	4	3	1	1	1	4	1	1
3	2	2	1	4	4	3	1	1	3	2	4	2	4	4
3	2	2	1	5	5	4	3	2	2	4	1	3	3	1
3	2	2	1	5	5	5	2	2	1	1	3	2	1	1
4	2	1	1	5	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1
4	2	1	1	5	5	4	2	1	1	1	1	3	1	1
4	2	1	1	5	5	3	2	1	1	1	2	2	1	1
4	2	1	1	5	5	2	2	1	1	1	1	2	2	1
3	2	2	1	5	5	3	3	1	1	1	1	3	1	1
3	2	2	1	5	5	5	2	1	1	2	1	2	1	1
2	2	2	1	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	5	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1
3	2	1	1	5	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
2	2	1	1	4	4	4	4	2	1	1	2	1	2	1
2	2	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	1	1	5	5	4	3	2	1	1	1	2	2	1
3	2	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	2	1	1
2	2	1	1	5	5	4	2	1	2	2	3	2	1	1

3	2	1	1	4	4	3	2	2	1	1	1	2	1	1
5	2	1	1	4	4	3	2	1	1	3	1	1	3	1
5	2	1	1	4	4	4	2	1	1	2	1	2	1	1
5	2	1	1	4	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1
3	2	1	1	4	4	3	2	1	1	3	1	1	1	1
5	2	1	1	4	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1
2	2	1	1	5	5	5	3	1	1	1	1	1	2	1
3	2	1	1	5	5	5	2	1	1	1	1	2	2	3
2	2	1	1	5	5	4	3	2	1	3	1	2	1	3
2	2	1	1	5	5	4	2	1	1	1	1	3	1	1
2	2	1	1	5	5	4	4	2	1	1	1	3	1	1
1	2	1	1	5	5	5	2	1	1	1	2	2	1	1
3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2
3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1
3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	1	1	5	5	5	1	1	1	3	2	2	1	1
4	2	1	1	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	1

4	2	1	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	5	5	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1
4	2	1	1	4	4	4	2	1	1	1	1	3	1	2	2
4	2	1	1	5	5	5	3	2	1	3	2	2	1	1	1
4	2	1	1	5	5	5	2	4	1	4	1	1	1	3	3
4	2	1	1	4	4	4	2	2	1	4	1	1	1	3	3
4	2	1	1	4	4	4	2	1	1	1	2	3	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	2	2	1	1	2	2
2	2	2	1	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1
2	2	2	1	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1

2	2	2	1	4	4	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	1	4	5	4	3	3	1	3	1	1	1	1	2
2	2	2	1	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	1	4	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	4	4	4	3	1	3	2	2	3	2	2	1
2	2	2	1	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	2	2
2	2	2	1	5	5	5	3	1	1	2	2	2	1	1	1
2	2	2	1	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1
3	2	2	1	4	4	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1
2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	2	2	4	4	4
2	2	2	1	4	4	4	3	2	1	2	1	3	1	3	3
2	2	1	1	4	4	4	3	3	1	1	2	2	1	3	3
3	1	1	1	4	4	4	1	2	1	3	1	1	1	1	3
2	1	1	1	4	4	4	1	3	1	3	1	2	1	3	3
2	1	1	1	4	4	4	1	3	1	3	1	1	1	1	3
1	1	1	1	4	4	4	1	3	2	3	1	2	1	3	3
1	2	2	1	5	5	5	3	1	1	2	1	3	2	3	3

1	2	2	1	5	5	5	3	1	2	3	1	2	1	3
1	2	2	1	4	4	4	3	1	1	2	1	2	1	3
1	2	2	1	4	4	4	3	1	1	2	2	3	1	3
1	2	1	1	4	4	4	3	1	1	2	1	2	1	5
1	2	1	1	4	4	4	3	1	1	1	1	2	2	4
1	2	1	1	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	4
2	2	1	1	4	4	4	3	2	1	2	2	2	1	4
1	2	1	1	4	4	4	3	1	1	3	2	2	1	3
1	2	1	1	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	3
2	2	1	1	3	3	4	2	2	2	3	1	4	1	3
1	2	1	1	4	4	5	3	1	2	3	2	3	1	3
1	2	1	1	4	4	4	3	1	2	3	2	3	1	3
3	2	2	1	4	4	4	4	1	1	3	2	4	2	3

Resultados de escala satisfacción laboral.

<i>¿Qué edad tiene ?</i>	<i>¿Cual es su género ?</i>	<i>¿Cual es su tiempo de servicio ?</i>	<i>¿Cual es su condición laboral?</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
3	2	2	1	3	4	4	2	1	4	4	1	1	3	1	4	5	2	5	4	3	3	5	4	4	4	2	2	2	4	2	5	2	2	4	5	3	2	2	3		
3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	4	2	4	2	5	2	1	3	1	2	2	4	4	5	3	1	1	4	2	3	1	4	5		
6	2	3	1	4	3	2	1	1	1	2	1	4	4	5	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1		
1	1	4	1	5	3	1	3	4	4	4	1	3	2	1	3	4	4	5	4	5	4	2	1	2	2	4	2	5	4	2	1	5	3	4	5	2	2	1	3		
6	2	2	1	2	2	2	3	1	4	4	4	4	1	1	1	4	2	4	4	5	2	2	2	2	5	5	4	2	1	1	5	4	4	4	3	3	2	1	1		
2	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2		
2	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2		
3	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	3	2	2	1	1	4	3	5	5	3	2	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3		
3	2	1	1	2	4	2	2	2	4	1	2	3	2	2	4	3	4	4	4	2	5	4	4	3	3	1	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3			
3	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	1	2	3	5	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	5	3	3	3		
3	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	3	5	2	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	5	1	3	2	4		
3	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	1	1	2	3	5	2	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	5	1	3	2	4	
3	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	1	1	2	3	5	2	2	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	1	2	3	4	3	5	3	3	3	
3	2	2	1	2	3	2	4	2	4	1	3	1	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2		
2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	1	3	1	3	1	3	4	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	
2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	4	2	4	1	3	1	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3
3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	4	1	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3
3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	4	1	3	1	3	4	3	4	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	

3	2	2	1	2	3	2	4	2	4	1	3	1	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	5	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	5	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	5	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	5	
3	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	
3	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	
2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	
2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	
3	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	1	
2	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	1	
2	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	1	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	1	1	
3	2	1	1	4	3	4	2	3	5	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	1	
3	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	1	
2	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	3	1	1	
3	2	1	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	1	3	2	1	3	1	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	1	1	
5	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3
5	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	
3	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	
5	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	
2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	
3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1	
2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	

1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3		
3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
4	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	
2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4
2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	4	1	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3
2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	
2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3
2	2	2	1	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3
3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	1	4	3	3	4	2	1	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	5	4	2	1

3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	5	4	3	4	4	4	2	1	2	4	3	1	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	4
2	2	1	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
3	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
2	2	1	1	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	1	3	2	4	3
3	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4	2	2	3	5	4	1	3	5	3	5	1	4	1	2	3	4	4	4	3	4	2
2	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4	2	2	3	5	4	1	3	5	3	5	1	4	1	2	3	4	4	5	3	4	2
2	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4	2	2	3	5	4	1	3	5	3	5	1	4	1	2	3	4	4	5	3	4	2
1	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4	2	2	3	5	4	1	3	5	3	5	1	4	1	2	3	4	4	5	3	4	2
1	2	2	1	5	5	4	3	4	2	2	1	5	5	5	1	2	2	3	1	1	2	5	1	1	2	5	3	4	1	4	1	2	4	4	2	5	3	2	4
1	2	2	1	5	5	4	3	4	2	2	1	5	1	5	1	2	2	3	1	1	2	5	1	1	3	5	3	4	1	4	1	2	4	4	2	5	3	2	4
1	2	2	1	5	5	4	3	4	2	2	1	5	1	5	1	2	2	3	1	1	2	5	1	1	3	5	3	4	1	4	1	2	4	4	2	5	3	2	4
1	2	1	1	5	5	4	3	4	2	2	1	4	1	5	1	2	2	3	1	1	2	5	1	1	3	5	3	4	1	4	1	2	4	4	2	5	3	2	4
1	2	1	1	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4
1	2	1	1	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4
2	2	1	1	4	4	4	5	4	2	4	2	4	2	4	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4
1	2	1	1	4	4	4	5	4	2	4	2	3	2	3	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	4	4	4	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4
1	2	1	1	4	4	4	5	4	2	3	2	4	2	4	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	1	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4

2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2
1	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2	
1	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	1	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2	
4	2	5	1	2	1	2	4	2	1	4	2	1	1	4	4	2	4	2	4	4	5	1	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

1767625756_TESIS OCHARAN Y JOSEPH.docx

- 📅 2025
- 📅 2025
- 🎓 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:544248365

Fecha de entrega

8 ene 2026, 10:38 a.m. GMT-8

Fecha de descarga

8 ene 2026, 11:08 a.m. GMT-8

Nombre del archivo

1767625756_TESIS OCHARAN Y JOSEPH.docx

Tamaño del archivo

3.1 MB

100 páginas

21.018 palabras

97.460 caracteres

14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales



- 12% 🌐 Fuentes de Internet
- 3% 📖 Publicaciones
- 12% 👤 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Marcas de integridad




N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos entregados	Universidad Politécnica del Perú <small>on 2025-02-25</small>	2%
2	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco <small>on 2019-05-20</small>	2%
3	Internet	repositorio.autonmadeica.edu.pe	1%
4	Trabajos entregados	Mountain Lakes High School <small>on 2023-09-29</small>	<1%
5	Internet	core.ac.uk	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Internet	www.generacionuniversitaria.com.mx	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Brivada del Norte <small>on 2024-09-09</small>	<1%
9	Internet	www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Abierta para Adultos <small>on 2021-09-20</small>	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo <small>on 2016-06-09</small>	<1%

12	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
13	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
15	Internet	www.ti.autonoma de i ca .edu.pe	<1%
16	Trabajos entregados	autonoma de i ca .on 2020-00-07	<1%
17	Internet	publicaciones.usanpedro.edu.pe	<1%
18	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-15	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2025-11-30	<1%
23	Publicación	Isla Alvarez, David Rogelio Ordinola Rugel, Boris Basilio Rondan Nolasco, Jesus...	<1%
24	Trabajos entregados	SHAPE (VTC college) on 2024-07-29	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2019-11-26	<1%

26	Publicación	Natalie <u>González</u> , "Desitivos <u>Selbstmanagement für Lehrkräfte</u> ", Springer Science a...	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo <u>on</u> 2016-02-28	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo <u>on</u> 2020-12-18	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María <u>on</u> 2020-12-17	<1%
30	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
31	Trabajos entregados	DOSORADO <u>on</u> 2020-12-01	<1%
32	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cuzco <u>on</u> 2020-06-29	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María <u>on</u> 2024-11-26	<1%
34	Publicación		
35	Publicación	Olga Hurtado-Ambrocio, Efraín Arturo Punto-Noriega. "Pensamiento crítico en un...	<1%
36	Trabajos entregados	Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion <u>on</u> 2025-11-14	<1%
37	Publicación	Vizconde Fernández, Edith <u>Marilé</u> . "Nivel de estrés en <u>el profesional enfermera(o) ...</u>	<1%
38	Internet	repositorio.usil.edu.pe	<1%
39	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%

40	Trabajos entregados	SHAPE (VTC college) on 2024-07-22	<1%
41	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-19	<1%
42	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-12	<1%
43	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-09-15	<1%
44	Internet	www.dspace.uce.edu.ec:8080	<1%

Anexo 7: Evidencia fotográfica



Evaluación sobre satisfacción laboral y estrés laboral en choferes de transporte público de una empresa privada de Lima 2025

B *I* U ↻ ✕

1. Mediante el presente formulario se le invita a participar en una investigación cuyo propósito es identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, su participación consistirá en responder un cuestionario de 47 ítems, los cuales serán completados de manera anónima.
2. En caso de aceptar formar parte del estudio, deberá responder dos cuestionarios titulados estrés laboral y satisfacción laboral, estimándose un tiempo aproximado de 15 minutos para la resolución de los dos cuestionarios.

3. La información recolectada será codificada para cada participante, garantizando que se respete plenamente la confidencialidad y la protección de la identidad, no se publicará ningún dato que permita reconocer a los participantes de esta investigación.
4. Habiendo mencionado lo anterior usted declara estar en pleno uso de sus facultades mentales y de comprensión, manifestando haber leído la información proporcionada por los investigadores y acepta voluntariamente participar en el estudio mencionado, así mismo confirma haber sido informado sobre el objetivo de la investigación, siendo también informado y autorizado por la jefatura de la empresa de transporte a la cual pertenece.

¿Acepta participar de la investigación? *

Sí, acepto.

No, acepto.

CARTA DE COMPROBACIÓN

La empresa **HUASCAR**, con domicilio institucional en Av. Próceres de la Independencia 14, San Juan de Lurigancho, deja constancia de lo siguiente:

Que los bachilleres Joseph Joel Camacho Quispe y Mercedes del Rocio Ocharan Zapata, pertenecientes a la Escuela Profesional de Psicología, realizaron un **estudio de investigación** en el marco de un trabajo académico y/o de titulación universitaria.

La empresa **autoriza y confirma** que dicho estudio se desarrolló con una población perteneciente a nuestra institución, conformada por 92 choferes, brindando las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos psicológicos y la recolección de información.

Asimismo, se deja constancia de que la información obtenida será utilizada **exclusivamente con fines académicos**, respetando los principios de confidencialidad, ética profesional y protección de los participantes.

Se expide la presente **Carta de Comprobación** a solicitud de los interesados, para los fines que estimen convenientes.

San Juan de Lurigancho, Lima 2026.

Atentamente,



Luz Elena Díaz Montes

Presidente de directorio
Empresa Huascar