



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte
público de Lima Metropolitana, 2025

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: De La Cruz León, Vanessa Lizett

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6372-9788>

Asesor: Mg. Paico Ruiz, Marcos José

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1707-663X>

Lima – Perú

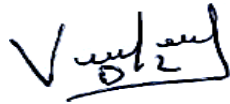
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Vanessa Lizett De la cruz Leon egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025” Asesorado por el docente: Marcos José Paico Ruiz DNI 46177559 ORCID 0000-0002-1707-663X tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código 14912:473092105 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Vanessa Lizett De la cruz Leon
 DNI: 75736406

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Marcos José Paico Ruiz
 DNI: 46177559

Lima, 26 de septiembre de 2025

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mi madre que desde el cielo a guiado mis pasos, a mi hermano Yoenel quien ha sido parte fundamental de mis éxitos.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a mi asesor, gracias a su constante perseverancia, apoyo y colaboración en este proceso.

ÍNDICE

Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. General.....	5
1.3.2. Específicos.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales	11
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Estrés	14
2.2.2. Bienestar Psicológico	24
2.3. Formulación de Hipótesis.....	30

2.3.1. Hipótesis General	30
2.3.2. Hipótesis Específicas	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	31
3.1. Método de Investigación	31
3.2. Enfoque de la Investigación	31
3.3. Tipo de Investigación	32
3.4. Diseño de Investigación	32
3.5. Población, muestra y muestreo	32
3.5.1. Población	33
3.5.2. Muestra	33
3.5.3. Muestreo	33
3.6. Variables y Operacionalización	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.1. Técnica.....	39
3.7.2. Descripción de Instrumentos	39
3.7.3. Validación.....	41
3.7.4. Confiabilidad	42
3.8. Procesamiento y análisis de datos	43
3.9. Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
4.1. Análisis descriptivo	46
4.2. Análisis inferencial.....	53
4.3. Discusión de resultados.....	58
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1. Conclusiones	64
5.2. Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS	68

ANEXOS	78
Anexo 1. Matriz de Consistencia	79
Anexo 2. Instrumentos	82
Anexo 3. Validez de instrumentos	88
Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos.....	90
Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética.....	92
Anexo 6. Formato de consentimiento informado.....	93
Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	95
Anexo 8. Informe del asesor del Turnitin	96

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel del estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	46
Tabla 2 Nivel de la dimensión estructura y territorio organizacional en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	47
Tabla 3 Nivel de la dimensión clima y cohesión laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	47
Tabla 4 Nivel de la dimensión liderazgo en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	48
Tabla 5 Nivel de la dimensión tecnología en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	48
Tabla 6 Nivel del bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	49
Tabla 7 Nivel de la dimensión auto aceptación en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	50
Tabla 8 Nivel de la dimensión relaciones positivas en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	50
Tabla 9 Nivel de la dimensión autonomía en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	51
Tabla 10 Nivel de la dimensión dominio del entorno en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	51
Tabla 11 Nivel de la dimensión propósito en la vida en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	52
Tabla 12 Nivel de la dimensión crecimiento personal en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	52
Tabla 13 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	53
Tabla 14 Correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	55
Tabla 15 Correlación entre la dimensión estructura y territorio organizacional y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	56
Tabla 16 Correlación entre la dimensión clima y cohesión laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	56

Tabla 17 Correlación entre la dimensión liderazgo y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	57
Tabla 18 Correlación entre la dimensión tecnología y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.....	58

Índice de Figuras

Figura 1	Teoría del Modelo demanda-control	20
Figura 2	Teoría de transaccional y afrontamiento ante el estrés.....	21
Figura 3	Teoría de la conservación de recursos.....	22
Figura 4	Teoría de demanda – recursos laborales.....	23

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana en el año 2025. Se aplicó un estudio de tipo básico, con método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transeccional, y un alcance descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 201 conductores de una empresa de transporte público, con edades entre 21 y 65 años, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicando la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Ryff. Los resultados indicaron una correlación negativa y significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico ($Rho = -0,160$, $p = 0,023$), lo que sugiere que a medida que el estrés laboral aumenta, el bienestar psicológico disminuye. En conclusión, el estrés laboral impacta negativamente en el bienestar psicológico de los conductores, evidenciando la necesidad de intervenciones para mejorar su entorno de trabajo. Siendo recomendable la implementación de programas de apoyo psicológico, optimización de la estructura organizacional, fortalecimiento de la cohesión laboral, mejora del liderazgo y capacitación en nuevas tecnologías, con el fin de reducir el estrés y mejorar la calidad de vida de los conductores y el servicio de transporte público en Lima Metropolitana.

Palabras clave: *Estrés laboral, bienestar psicológico, conductores de transporte, salud ocupacional, condiciones laborales.*

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between work-related stress and psychological well-being among public transport drivers in Metropolitan Lima in 2025. A basic study was conducted using the hypothetical-deductive method, a quantitative approach, a non-experimental and cross-sectional design, and a descriptive and correlational scope. The sample consisted of 201 drivers from a public transport company, aged between 21 and 65 years, selected through simple random probabilistic sampling. Data collection was carried out through surveys applying the ILO-WHO Work Stress Scale and Ryff's Psychological Well-being Scale (PWB). The results indicated a significant negative correlation between work-related stress and psychological well-being ($Rho = -0.160$, $p = 0.023$), suggesting that as work-related stress increases, psychological well-being decreases. In conclusion, work-related stress negatively impacts drivers' psychological well-being, highlighting the need for interventions to improve their work environment. It is recommended to implement psychological support programs, optimize organizational structure, strengthen workplace cohesion, improve leadership, and provide training in new technologies to reduce stress and enhance both drivers' quality of life and the public transport service in Metropolitan Lima.

Keywords: *Work-related stress, psychological well-being, transport drivers, occupational health, working conditions.*

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda el tema del estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, un sector esencial para la movilidad de la ciudad, pero que enfrenta condiciones laborales que pueden afectar negativamente la salud mental de sus trabajadores. El interés en esta temática surge de la creciente preocupación mundial sobre los efectos del estrés en el entorno laboral y cómo este influye en la calidad de vida de los empleados, particularmente en trabajos de alta demanda física y psicológica como el de los conductores de transporte público.

La importancia de esta investigación radica en que el estrés laboral no solo impacta la salud emocional y psicológica de los trabajadores, sino también su rendimiento y bienestar general. La falta de un entorno laboral saludable puede contribuir al agotamiento, a la desmotivación y a otros trastornos psicosociales que afectan tanto a los individuos como a la eficiencia del sistema de transporte en su conjunto. Además, este estudio busca llenar un vacío en la literatura sobre las condiciones de trabajo en el transporte público, un sector que, a pesar de su relevancia, ha sido poco estudiado en cuanto a los efectos del estrés y el bienestar psicológico.

El estudio se limita a la población de conductores de transporte público de Lima Metropolitana durante el año 2025, lo que implica que los resultados obtenidos estarán circunscritos a este contexto geográfico y temporal. Las conclusiones no pretenden ser extrapolables a otros grupos laborales sin una evaluación específica de sus propias características. Asimismo, se reconoce que factores externos como las políticas gubernamentales y las condiciones socioeconómicas pueden influir en los resultados, aunque no serán el foco principal de esta investigación.

El objetivo general de este estudio es determinar la relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana. Para ello, se especifican objetivos específicos que incluyen la medición de los niveles de estrés laboral y bienestar psicológico en esta población, así como el análisis de cómo diversas dimensiones organizacionales, como la estructura y territorio organizacional, el clima laboral, el liderazgo y la tecnología, influyen en estas variables.

A lo largo de este informe, se presentan las principales conclusiones de la investigación. En el primer capítulo, se expone el planteamiento del problema, donde se describe el contexto y la relevancia del tema. A continuación, el marco teórico aborda los conceptos fundamentales relacionados con el estrés y el bienestar psicológico, sustentando teóricamente la hipótesis planteada. La metodología utilizada, descrita en el tercer capítulo, detalla los procedimientos de recolección de datos y el enfoque cuantitativo utilizado para analizar los resultados. Finalmente, en el capítulo de conclusiones y recomendaciones, se exponen las principales observaciones derivadas del análisis de datos y se sugieren acciones prácticas para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los conductores.

Este trabajo busca no solo ofrecer una visión comprensiva sobre el estrés laboral en los conductores de transporte público, sino también proponer estrategias de intervención que promuevan su bienestar, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida y del servicio que prestan a la comunidad.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El estrés laboral es una preocupación significativa en el mundo moderno y puede tener un impacto profundo en el bienestar psicológico. De acuerdo con Morales (2024), el 41% de los trabajadores están experimentando un alto nivel de estrés laboral en su centro de trabajo durante el 2024.

El estrés puede ser originado por diversas fuentes como la sobrecarga, la falta de control sobre las tareas y la falta de apoyo social en el trabajo, afectando negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores (Calvo, 2024). Entre los factores que pueden contribuir a un nivel elevado de estrés en el ámbito laboral, son los riesgos psicosociales, asociados con la estructura organizacional, el diseño de trabajo y las condiciones laborales (Torres, 2017).

Según cifras de la OMS (2024), más del 50% de la población trabaja de manera informal, lo cual genera condiciones de trabajo poco seguras (como las largas jornadas laborales y la inestabilidad de percepción de remuneración) y con falta de protección regulatoria e materia de salud y seguridad laboral, que desencadena en problemas de salud mental; sin embargo, estos problemas también se vislumbran en el sector formal, para lo cual la institución recomienda la implementación de intervenciones institucionales enfocadas en mejorar las condiciones y entornos de trabajo

La naturaleza de trabajo se ha modificado con la globalización y la digitalización, lo cual ha llevado a una mayor presión, expectativas y en ocasiones a una mayor inseguridad laboral. A raíz de la pandemia se ha evidenciado un incremento en los niveles de estrés a nivel mundial, pasando de 38% en 2019 a 39% en 2020, alcanzando valores máximos de 44% entre 2021 y 2022 (Morales, 2024). Así mismo, Suárez (2024) revela que adicionalmente a los niveles

históricos de estrés, la población mundial está mostrando 2 factores negativos como el bajo nivel de compromiso y las malas relaciones en su ambiente de trabajo.

En ese sentido, como lo señala Schreiber (2024), los trabajadores que experimentan estrés laboral son 4,5 más propensos a renunciar a sus puestos de trabajo, con lo cual resalta de importancia de actuación de las empresas, como programas de apoyo, para promover el bienestar laboral y salud mental de los trabajadores. En esa línea Suárez (2024), afirma que, el 18 % de los trabajadores ya están presentando sus renunciaciones, mientras que el 54% no se encuentran totalmente comprometidos con su trabajo, lo cual implica una renuncia silenciosa.

En torno al mercado laboral de América Latina, El Peruano (2023) resalta que, el 22% de los trabajadores están sufriendo de estrés o ansiedad, siendo la población joven, especialmente los centenarios y mileniales, los más afectados por la carga laboral. Además de acuerdo El Economista (2023), entre los países con mayor nivel de estrés por trabajo figura Ecuador, con un 57% de la población que evidencia estrés laboral, El Salvador (55%), seguido de Perú y Costa Rica (54%), así como otros países que destacan en la lista son República Dominicana, Bolivia, México, Venezuela, Colombia y Argentina, subrayando este tema como un aspecto preocupante en la región. En ese sentido, se revela que los factores que más influyen en ello son el liderazgo deficiente, la presión en el trabajo y la cultura tóxica, destacando la gran labor que vienen realizando las empresas para hacer frente a ello (Diario Libre, 2023).

Para el caso de Perú, Gestión (2024), revela que el 70% de los trabajadores peruanos están manifestando sentir estrés, y agotamiento generalizado en el trabajo durante el 2024. Esto desencadena el síndrome de Burnout, caracterizado por un agotamiento tanto físico, mental y emocional en el trabajo. Según datos de Quispe (2023), el 78% de los trabajadores experimentó este síndrome, cifra que aumentó en 12 puntos porcentuales en relación con el año previo, asociado a síntomas como niveles elevados de cansancio y pérdida de energía.

En lo que respecta a Lima Metropolitana, el Gobierno del Perú (2004), informó que la población de Lima y el Callao ha experimentado altos niveles de estrés asociado a las condiciones económicas, laborales, académicas, sanitarias, entre otras que, finalmente termina afectando su calidad de vida. En ese sentido, el estrés laboral en materia laboral, se torna en una preocupación frecuente debido a factores de competencia del mercado laboral, inseguridad laboral, condiciones de trabajo, transporte y congestión y cultura laboral.

En ese sentido, el bienestar psicológico indica que las personas deben hacer un equilibrio entre los aspectos personales y de trabajo, lo cual es importante tomar en cuenta métodos que permitan sobrellevar el estrés como, tener un espacio para relajarse, descansar y organizar de mejor manera las actividades (Abarca et al., 2018). Además, contribuye al bienestar psicológico, mantener un ambiente de trabajo sano, a través de una buena comunicación y escucha activa (Alonso, 2022).

De esa forma, se ha observado que, en Lima Metropolitana los conductores de transporte público presentan un alto grado de estrés laboral producto de diversos aspectos que se interrelacionan como jornadas laborales excesivas, que finalmente generan un agotamiento mental y físico. Así mismo, en Lima es bastante usual que exista congestionamiento en el tráfico, lo cual eleva los niveles de estrés diariamente ya que los conductores requieren concentrarse un poco más debido al ruido del claxon y las quejas constantes de los pasajeros para que lleguen a tiempo a su destino, lo cual incluye altas exigencias y conductas no respetuosas de su parte. Además, con respecto a la seguridad de los trabajadores, existe una gran preocupación por las altas tasas de accidentes de tránsito que se reportan diariamente y ocasionan de manera latente mucha tensión e inseguridad. De esta forma, todos estos aspectos afectan negativamente el bienestar psicológico de estos trabajadores, que finalmente repercute en su calidad de vida y salud emocional. Este problema de excesivo estrés puede llevar a una reducción de su desempeño en el trabajo, ansiedad y depresión, lo cual muestra la urgencia de

optar por medidas que ayuden a regular el estrés de los conductores en el trabajo y medidas de apoyo. Dicho lo anterior, el estudio presente busca analizar la conexión que existe entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, de esa forma generar fuente valiosa e importante de información, que ayuden a hacer frente a las repercusiones negativas del estrés en el trabajo y que las condiciones laborales de los conductores mejoren.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana?
2. ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana?
3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?
4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?
5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?
6. ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la relación entre estrés laboral y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

1.3.2. Específicos

1. Determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
2. Determinar el nivel de bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
3. Determinar la relación que existe entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
4. Determinar la relación que existe entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
5. Determinar la relación que existe entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
6. Determinar la relación que existe entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Desde un punto de vista teórico, la investigación se fundamentó en modelos establecidos de estrés laboral y bienestar psicológico, como el Modelo Demanda-Control de Karasek (1979) y el Modelo de Estrés Transaccional de Lazarus y Folkman (1986). Estos enfoques teóricos sugieren que el estrés laboral resulta de la interacción entre las demandas del trabajo y el control percibido sobre las mismas, influyendo directamente en el bienestar psicológico de los individuos. Al aplicar dichos modelos teóricos al ámbito de los conductores de transporte público, este estudio pudo evaluar como las demandas particulares laborales, junto con el control y apoyo inciden en el bienestar psicológico. De manera que esto contribuyó a un mejor entendimiento de los mecanismos que funcionan detrás de la influencia del estrés laboral sobre el bienestar psicológico, corroborando la validez de las teorías y permitiendo enfoques nuevos y actualizados respecto la forma de hacer frente y disminuir el estrés en el trabajo en ambientes muy demandados.

1.4.2. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación fue de tipo básico, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. A través de la técnica de encuesta y del instrumento de cuestionarios estructurados, se hizo uso de la escala de bienestar psicológico (EBP) y la escala de estrés laboral OIT-OMS, lo cual permitió recabar información relevante y medir las variables de estudio para analizar su relación en el contexto de los conductores de transporte público. Además, el enfoque cuantitativo ayudó al análisis de datos para identificar conductas y asociaciones significativas de estas variables de análisis. De manera que esto, permitió tener un fundamento solidificado para generar sugerencias, recomendaciones y estrategias que se

basan resultados empíricos para reducir las repercusiones negativas sobre el bienestar psicológico de estos trabajadores.

1.4.3. Práctica

Desde el enfoque práctico, el estudio sobre la influencia del estrés laboral sobre el bienestar psicológico de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana se fundamentó dada la relevancia en la vida diaria urbana de este grupo de trabajadores. Estos hacen frente a una serie de escenarios que los condicionan a un alto grado de estrés por la tensión latente, problemas de tráfico, tiempos de trabajo prolongados y excesivos para lograr los horarios establecidos que finalmente afecta su bienestar psicológico. En ese sentido, evaluando la relación entre estas dos variables, el estudio permitió generar información relevante para establecer e implementar medidas de apoyo y otras que contribuyan a mejorar sus condiciones laborales, de forma que esto también deriva a aumentar la calidad, seguridad y efectividad de los servicios de transporte público.

1.5. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de esta investigación se enfrentó diversas limitaciones que afectaron el proceso y alcance del estudio.

Una de las principales dificultades fue la disponibilidad limitada de los participantes, ya que muchos conductores de transporte público tenían horarios irregulares y turnos extensos que dificultaron la aplicación completa de los cuestionarios en el tiempo planeado.

Además, hubo una restricción en el acceso a fuentes de información y datos complementarios que hubieran enriquecido el análisis, lo cual obligó a basar gran parte del estudio en la información obtenida directamente de las encuestas.

El presupuesto disponible para el estudio fue limitado, restringiendo el uso de herramientas y recursos que podrían haber mejorado la calidad y amplitud de la investigación

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Martínez y Jaimes (2022) realizaron un estudio sobre el estrés laboral en conductores de la empresa Lusitania S.A. ubicada en Colombia. Esta investigación tuvo el propósito de medir los niveles de estrés en los conductores de esta empresa mediante la prueba de estrés laboral reportada por la OIT/OMS. En términos metodológicos, se trató de un estudio básico, con enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo. La investigación se realizó con una muestra conformada por 63 conductores existentes en la empresa. Los hallazgos de la investigación denotan que ninguno de los conductores experimenta un nivel de estrés elevado. Sin embargo, el 13% de los conductores manifiestan un nivel de estrés intermedio, mientras que el 87% restante de los participantes manifiestan un bajo nivel de estrés. Al realizar la evaluación específica, es decir por áreas, se puede evidenciar que el área en el que los conductores presentan más estrés es en el área de clima organizacional con una representación del 18%, lo cual corresponde a la existencia de un nivel de estrés intermedio. Asimismo, se evidencia el 17% de estrés intermedio de los conductores bajo la influencia del líder. En ese sentido, el estudio concluyó que, aunque el estrés general es bajo, ciertas dimensiones del entorno laboral aún pueden afectar a los conductores.

Cano et al. (2023), evaluó el impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal asistencial en un hospital de Medellín, Colombia, en 2022. La metodología corresponde al tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y, de alcance correlacional y transversal. La investigación incluyó a 129 participantes como muestra de estudio, entre enfermeras, auxiliares de enfermería, médicos generales y especialistas, quienes completaron cuestionarios híbridos sobre estrés laboral y bienestar psicológico. Los resultados

revelaron un agotamiento emocional moderado y un bienestar psicológico bajo entre el personal. Se observó una correlación significativa negativa baja (coeficiente de correlación=-,213; $p= 0,000$), los niveles más altos de estrés estaban correlacionados con un menor bienestar psicológico, siendo la despersonalización y el agotamiento emocional las dimensiones que más afectaron el bienestar. Además, los hombres reportaron un mayor bienestar psicológico que las mujeres, y los médicos percibieron niveles más altos de bienestar en comparación con el personal de enfermería. La investigación concluyó la existencia de una relación significativa entre las variables y, para mejorar el bienestar psicológico, es crucial implementar estrategias efectivas de manejo del estrés y considerar aspectos organizacionales y de género en el entorno hospitalario.

Noor y Ahmad (2021), en su estudio tuvieron como objetivo investigar el efecto de la calidad del sueño en la toma de decisiones y el bienestar psicológico de los conductores de automóviles, así como analizar la relación entre estas variables. Se utilizó un diseño correlacional y se aplicó un muestreo por conveniencia para seleccionar a 300 conductores en Lahore, considerando su experiencia profesional y horas de trabajo. Se emplearon el Índice de Calidad del Sueño de Pittsburgh (PSQI), la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (PWB) y también el Cuestionario de Toma de Decisiones (DMQ) para la recopilación de datos, los cuales fueron analizados mediante correlaciones y regresiones. Los resultados indicaron que la mala calidad del sueño se correlaciona negativamente con la toma de decisiones y el bienestar psicológico, y se identificó como un predictor significativo de ambas variables, explicando un 24 % y 30 % de su varianza, respectivamente. Además, se observó que factores como la eficiencia del sueño y el uso de somníferos influyen en estos efectos. En conclusión, la mala calidad del sueño reduce la capacidad de toma de decisiones y el bienestar psicológico de los conductores, lo que resalta la importancia de mantener un buen descanso para evitar accidentes de tráfico y mejorar su calidad de vida.

Arias et al. (2021), tuvo como objetivo realizar una revisión sistemática de la literatura sobre las condiciones de salud y trabajo en conductores de transporte público, siguiendo la metodología PRISMA y analizando estudios publicados entre 2015 y 2020 en bases de datos como Web of Science, PubMed, ProQuest y SciELO. Se identificaron 22 artículos, principalmente estudios transversales, con mayor representación de Latinoamérica y Europa. Los resultados evidenciaron que los conductores enfrentan condiciones laborales desfavorables, con jornadas extensas, tiempos reducidos para la alimentación y exposición a riesgos físicos como vibraciones y ruido, además de factores psicológicos como estrés y fatiga. Estas condiciones influyen directamente en su salud, aumentando la prevalencia de enfermedades cardiovasculares, metabólicas y musculoesqueléticas, así como síntomas ansiosos y depresivos. Se identificó un alto consumo de tabaco y alcohol como mecanismos de afrontamiento. En conclusión, la relación entre las condiciones de trabajo y la salud de los conductores es evidente, requiriéndose regulaciones que mejoren su calidad de vida y prevengan enfermedades, además de intervenciones en salud pública que promuevan hábitos saludables y reduzcan riesgos laborales.

Muñoz y Álvarez (2022), en su estudio analizó la influencia del estrés en la regulación emocional de los conductores de autobuses en tiempos de COVID-19, considerando su impacto psíquico y social en el ámbito laboral. Se realizó una revisión bibliográfica basada en 19 fuentes primarias de los últimos siete años, incluyendo estudios transversales, revisiones sistemáticas y metaanálisis, con el objetivo de determinar los tipos de estrés que afectan la regulación emocional y evaluar su impacto durante la pandemia. Los resultados reflejan que los altos niveles de estrés y la falta de estrategias adecuadas de gestión emocional inciden negativamente en la salud mental de los conductores, lo que se traduce en fatiga, ansiedad y un mayor riesgo de accidentes laborales. Además, factores como largas jornadas de trabajo, condiciones laborales deficientes y la falta de apoyo social agravan la problemática. Estudios previos

destacan que la exposición a riesgos psicosociales y la alteración del sueño son factores determinantes en la calidad de vida de los conductores. En conclusión, se resalta la necesidad de intervenciones en salud mental que promuevan estrategias de afrontamiento del estrés, mejoras en las condiciones laborales y el fortalecimiento del bienestar emocional como un factor clave para mitigar las consecuencias psicológicas de la pandemia.

2.1.2. Nacionales

Cauti y Zelaya (2021), evalúan el estrés, bienestar psicológico y calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa de transporte de Lima en 2021. La investigación buscaba determinar la correlación, entre estrés, bienestar psicológico y calidad de vida laboral en los trabajadores de una empresa de transporte. Con respecto a la metodología, fue de tipo básico, con un diseño no experimental, de alcance correlacional - descriptivo, y de corte transversal. Se tuvo como muestra representativa de la población a 176 conductores, así mismo, los instrumentos que utilizaron fueron el Cuestionario de estrés laboral - OIT- OMS (para estrés laboral), BIEPS-A (para Bienestar psicológico) y ECVL (para la calidad de vida laboral). Los resultados muestran que entre Estrés Laboral y Calidad de Vida Laboral existe una correlación significativa negativa moderada (coeficiente de correlación=-0.357); el Bienestar psicológico y Calidad de Vida Laboral presentan una correlación significativa positiva baja (coeficiente de correlación=0.237), el Estrés Laboral y Bienestar Psicológico presentan una correlación débil de (coeficiente de correlación =0.076). En resumen, el estudio revela que el estrés laboral afecta negativamente la calidad de vida laboral de manera moderada, mientras que el bienestar psicológico tiene una influencia limitada. Estas conclusiones subrayan la necesidad de reducir el estrés laboral para mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Sheron (2021), evalúa el estrés laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores de una empresa constructora ubicada en Lurín durante el 2021. Además, tuvo como objetivo central determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los

colaboradores de una empresa constructora. Para la presente investigación se enmarcó como un estudio de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 102 trabajadores de una empresa constructora, a quienes se les aplicó una encuesta haciendo uso de los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la escala de Bienestar Psicológico BIEPS-A. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa de esta investigación, fuertemente negativa (coeficiente de correlación = $-0,620$), demostrando así que a mayor el nivel de estrés laboral menor será la percepción del bienestar psicológico en los colaboradores. Asimismo, se evidenció que el nivel de estrés laboral es mediano al igual que el bienestar psicológico. Se observó también que la mayoría de los trabajadores reporta niveles bajos de estrés en dimensiones como clima organizacional (51%), estructura organizacional (52%), territorio organizacional (67,6%), tecnología (67,6%) y respaldo de grupo (44,1%). Sin embargo, el estrés es más notable en las áreas de influencia del líder (37,3%) y falta de cohesión (49%), sugiriendo que el estrés laboral varía según la dimensión evaluada.

De La Borda (2022), se centró en determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en el personal de seguridad de una entidad estatal peruana en Lima durante el año. Con respecto a la metodología, fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo y correlaciona, permitió analizar cómo el estrés laboral impacta diferentes dimensiones del bienestar psicológico. La muestra estuvo compuesta por 90 hombres de entre 27 y 50 años, a los cuales se les realizó la encuesta mediante dos cuestionarios validados: la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados mostraron una correlación inversa negativa moderada entre el estrés laboral y el bienestar psicológico (coeficiente de correlación = $-0,461$), lo que indica que mayores niveles de estrés se asocian con un menor bienestar. Además, se observaron correlaciones negativas moderadas en las dimensiones específicas del bienestar: autonomía (coeficiente de correlación

= -0.596), control de situaciones (coeficiente de correlación = -0.041), vínculos psicosociales (coeficiente de correlación = -0.377), proyectos (Rho = -0.328) y aceptación de sí (Rho = -0.041). Estos hallazgos sugieren que el estrés laboral afecta significativamente el bienestar psicológico, con variaciones en la intensidad del impacto según la dimensión evaluada. Contrario a estudios previos que mostraron correlaciones positivas o estables, estos resultados destacan la necesidad de abordar el estrés laboral para mejorar la salud mental del personal de seguridad y fomentar un entorno de trabajo más saludable.

Prado y Talaverano. (2024) en su estudio tuvieron como objetivo determinar la frecuencia de somnolencia y sus factores asociados en conductores de transporte público en el área metropolitana de Lima, Perú, mediante un diseño analítico transversal en conductores de 18 a 65 años que laboraban en una empresa de transporte registrada en la Municipalidad de Lima. La somnolencia se evaluó utilizando la Escala de Somnolencia de Epworth validada en Perú, y se recolectaron datos sobre posibles factores asociados mediante una ficha estructurada. Se aplicó regresión logística para estimar la magnitud de la asociación entre somnolencia y las variables independientes. Se incluyeron 440 conductores, con una mediana de edad de 38 años, siendo la gran mayoría hombres (99,3%). Se identificó que el 17,7% de los conductores presentó somnolencia diurna, encontrándose una asociación significativa con el sistema de rotación 2 x 1 ($p=0,038$) y con dormir menos de siete horas por día ($p=0,011$). El análisis multivariado reveló que los conductores con seis o menos horas de sueño tenían mayor probabilidad de padecer somnolencia diurna (OR 1,83, IC 94%: 1,03-3,25). En conclusión, aproximadamente uno de cada cinco conductores presentó somnolencia diurna, estando esta condición asociada principalmente a la reducción del tiempo de descanso nocturno, lo que resalta la necesidad de estrategias para mejorar la calidad del sueño en este grupo ocupacional.

Guailupo y Rojas (2023) en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en conductores urbanos de una empresa de

transportes en Trujillo durante el año 2023. Se identificó que el estrés laboral es un problema recurrente en este grupo ocupacional, lo que podría afectar su bienestar psicológico y, en consecuencia, su desempeño y calidad de vida. Para ello, se utilizó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, empleando una muestra censal de 179 conductores. Los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT y la OMS, desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989), y la escala de Bienestar Psicológico de Díaz et al. (2006). Los resultados del análisis estadístico revelaron una relación significativa e inversa ($Rho = -0.623$, $p < 0.05$) entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, lo que sugiere que a medida aumenta el nivel de estrés, el bienestar psicológico de los conductores evaluados tiende a disminuir. Además, se evidenciaron asociaciones significativas entre dimensiones específicas de ambas variables, destacando que la relación entre el estrés y la autoaceptación es negativa, las relaciones positivas y la autonomía. En conclusión, se acepta la hipótesis general del estudio, confirmando que el estrés laboral impacta negativamente en el bienestar psicológico de los conductores urbanos, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias para reducir los niveles de estrés en este sector.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés

2.2.1.1 Definición

La terminología “estrés” durante el siglo XIV, se utilizó para realizar una descripción de las tensiones que los individuos presentaban, producido por elementos de causas externas que generaban problemas emocionales y físicos. En aquella época, el estrés se asociaba principalmente con dolores musculares, molestias estomacales y un agotamiento emocional significativo (Naranjo, 2009). Esta conceptualización temprana del estrés subraya cómo el impacto de las demandas del entorno sobre el bienestar

individual ya era reconocido, evidenciando que, aunque la comprensión del estrés ha evolucionado con el tiempo, su influencia en la salud física y emocional ha sido una preocupación constante a lo largo de la historia.

En ese sentido, Sánchez (2010) define al estrés como la interacción específica entre un individuo y su entorno, donde la situación es percibida como algo que sobrecarga o supera los recursos del individuo y amenaza su bienestar. Destaca la importancia de los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación en esta experiencia. Por su parte, Naranjo (2009) identifica al estrés como una amenaza, ya sea real o percibida, a la integridad física o mental de una persona, que provoca una reacción fisiológica y/o conductual.

2.2.1.2 Tipos de Estrés

Todas las personas sea niños o adultos padecen estrés algunas en bajo o alto grado esto se ve influenciado por agentes exteriores como lo es el laboral, académicamente y familiar esto factores influyen para que el estrés sea de alto grado lo cual genera malestares físicos y emocionales, en ese sentido es importante hablar de los tipos de estrés existentes, American Psychological Association (2010) distingue y define los principales tipos de estrés:

- Estrés agudo: surge de las presiones recientes o anticipadas y es el tipo más frecuente de estrés en la población. Sus síntomas incluyen dolores de cabeza, malestar estomacal y tensión muscular, y aunque se identifica fácilmente, no suele causar daños a largo plazo.
- Estrés episódico: ocurre frecuentemente en personas cuyas vidas están desordenadas y caóticas. Estas personas son a menudo irritables y ansiosas, estas características entre otras, genera episodios regulares de estrés. También, aquellos

que presenta este tipo de estrés experimentan síntomas como hipertensión y migrañas.

- Estrés crónico: es un estado prolongado que desgasta gradualmente el cuerpo y la mente. Se presenta en situaciones de pobreza, conflictos familiares o trabajos insatisfactorios, y a menudo se convierte en algo familiar que se ignora. Puede tener consecuencias graves, como enfermedades y crisis nerviosas, y generalmente requiere tratamiento extenso para su manejo.

2.2.1.3. Fases del Estrés

Sánchez (2010), describe 3 fases que se desarrollan durante el estrés: alarma, resistencia y agotamiento, a continuación, las cuales se definirán a continuación:

- Fase de alarma

En la primera fase del estrés, el organismo percibe una amenaza y experimenta alteraciones fisiológicas debido a la activación de glándulas como el hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales. Esto provoca la secreción de hormonas tales como noradrenalina, adrenalina, y cortisol, que pueden generar manifestaciones como taquicardia, hiperventilación y aumento de la presión arterial. Esta fase generalmente es breve.

- Fase de resistencia

En la segunda fase, el organismo trata de restablecer su equilibrio interno. Cuando una persona enfrenta amenazas prolongadas, ya sean físicas, químicas, biológicas o sociales, su capacidad de adaptación puede disminuir debido a la fatiga de las glándulas del estrés. Si el cuerpo puede resistir, se mantiene en esta fase; de lo contrario, avanzará a la siguiente. Esta fase tiende a ser más duradera.

- Fase de agotamiento

La exposición prolongada al estrés provoca un deterioro gradual del organismo, llevando a una fase de agotamiento en la que las capacidades de adaptación y relación con el entorno disminuyen considerablemente. En este estado, el nivel de estrés es tan elevado que el cuerpo no puede soportarlo, resultando en un colapso que causa serias afectaciones emocionales y físicas.

2.2.1.3. Estrés Laboral

Ortega (1999) define el estrés laboral como el conjunto de reacciones que experimenta el trabajador debido a factores estresantes relacionados con su empleo o derivados de él, los cuales pueden impactar negativamente en su salud. Estos elementos son de carácter psicosocial en el contexto de trabajo. Además, Sánchez (2010), hizo mención que el estrés en el ámbito de trabajo provoca respuestas de tipo psicológico y físico frente a eventos adversos en el contexto laboral, de manera que desencadena un alto grado de ansiedad y angustia, dificultando la capacidad para manejar determinadas situaciones. Además, se puede ser más intenso producto de diversos elementos psicológicos y sociales, en donde se consideran tres puntos: el plan de trabajo, la estructura de la organización y condiciones en el trabajo. El plan de trabajo genera estrés si se restringe la participación y autonomía laboral, mientras que la estructura de organización afecta la comunicación y la carga laboral. Por su parte las condiciones en el trabajo como el horario y ambiente tienen un rol igualmente relevante. En ese sentido, si estos puntos no se desarrollan de forma correcta, puede elevar los niveles de estrés y repercutir en el bienestar de los trabajadores (Torres, 2017).

2.2.1.4. Causas del estrés laboral

Según Buitrago et al. (2021), los factores primordiales de estrés laboral se adjudican a la carencia de apoyo de la organización, la falta de organización en diversas áreas, la carga laboral excesiva, el ambiente físico y las interrelaciones con los compañeros de trabajo; así como el acoso en el trabajo.

Así mismo, según, Calvo (2024), el estrés se origina por la ausencia de control de las actividades a realizar en el trabajo, falta de apoyo de los compañeros de trabajo y la carga excesiva de asignaciones. Estos elementos generan que el ambiente de estrés, que repercute negativamente sobre el bienestar emocional y mental de los trabajadores, lo cual repercute en su desempeño y satisfacción.

2.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral

De acuerdo con, Del Hoyo (2011), las consecuencias del estrés laboral toman dos aspectos: el aspecto psicológico y el aspecto físico. El aspecto psicológico repercute en el sistema nervioso al alterar el funcionamiento cerebral, lo cual afecta la conducta de las personas. Se menciona que si el estrés es persistente genera otros efectos como falta de capacidad para tomar decisiones y concentración, variaciones en el humor y una excesiva preocupación. Todo ello a su vez puede generar trastornos psicológicos que incluye ansiedad, depresión e insomnio. (Naranjo, 2009). Además, los aspectos físicos generan enfermedades como hipertensión, una lenta digestión gastrointestinal, síndrome del intestino irritable y úlceras pépticas, problemas musculares, problemas de disfunción sexual entre otros (Del Hoyo, 2011).

En relación con lo último, como señala la OMS (2024), el estrés laboral puede tener graves consecuencias para la salud mental de los trabajadores, especialmente en

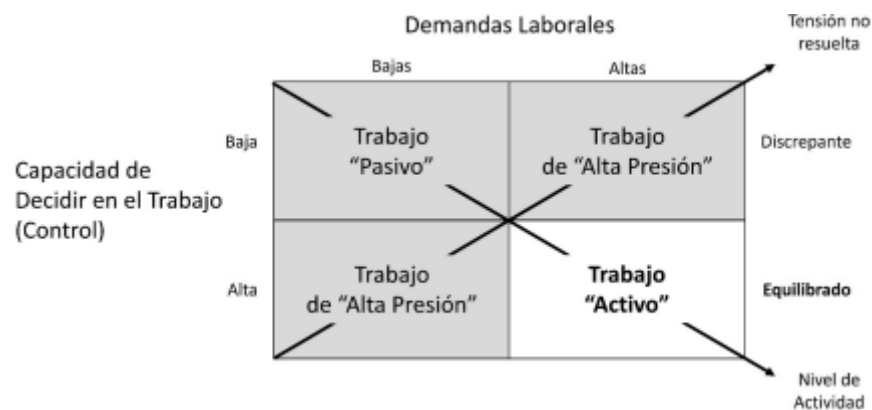
sectores con condiciones laborales inadecuadas, los problemas significativos de salud mental se manifiestan a través de la ansiedad y depresión. Con lo cual sostiene que es muy importante implementar intervenciones institucionales para mejorar las condiciones y ambientes laborales, con el fin de proteger la salud mental de todos los empleados

2.2.1.5. Teorías del estrés laboral

Las teorías del estrés laboral proporcionan un marco para entender como diversas dimensiones del entorno laboral interactúan y contribuyen al estrés. Cada una de estas teorías ofrece una perspectiva diferente sobre como los factores organizacionales y personales influyen en el estrés laboral. A continuación, se presentan las teorías más relevantes:

2.2.1.5.1. Teoría del Modelo demanda-control

Esta teoría propuesta por Karasek (1979), analiza como la combinación de demandas laborales y el control que un empleado tiene sobre su trabajo influyen en sus niveles de estrés. Según esta teoría, cuando las demandas del trabajo son altas y el control que los empleados tienen sobre cómo manejar estas demandas es bajo, aumenta el riesgo de estrés y problemas de salud. Bajo una mezcla entre el control y demanda, este modelo clasifica el trabajo en cuatro tipos: aburridos (bajo control y demanda), estresantes (bajo control y elevada demanda), relajados (elevado control y baja demanda) y desafiantes (elevado control y demanda). De manera que se resalta en esta teoría que el estrés puede verse reducido si es que los trabajadores poseen una determinada capacidad y autonomía para incidir en el ambiente de trabajo, lo cual permite una mejor gestión de la demanda. Además, se considera, (a) mediante el apoyo social, la influencia del clima organizacional, (b) mediante las demandas y control, la estructura de la organización y (c), mediante la retroalimentación y el apoyo, la influencia familiar

Figura 1*Teoría del Modelo demanda-control*

Nota. Obtenido de Martínez (2022)

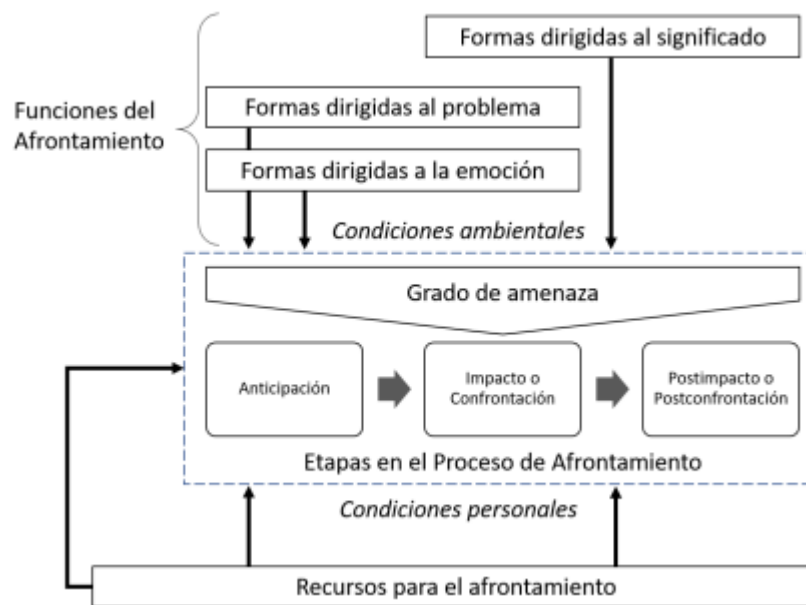
2.2.1.5.2. Teoría de transaccional y afrontamiento ante el estrés

Esta teoría propuesta por Lazarus y Folkman (1986), se centra en como los individuos perciben y manejan el estrés a través de procesos de evaluación y enfrentamiento. Según esta teoría, el estrés no es simplemente una respuesta a un estímulo, sino una transacción entre el individuo y su entorno. Los individuos evalúan inicialmente la situación estresante a través de una evaluación primaria para determinar si es una amenaza, un desafío, o irrelevante. Luego, realizan una evaluación secundaria para evaluar sus recursos y opciones de afrontamiento. El afrontamiento puede ser centrado en el problema, que implica intentar cambiar la situación estresante, o centrado en la emoción, que se enfoca en manejar las emociones provocadas por el estrés. En ese sentido, esta teoría integra aspecto como: (a) Evaluación de recursos y demandas, incluyendo aspectos como el clima y la estructura organizacional y el apoyo del grupo que se perciben y afecta el estrés, y (b) apoyo social, el cual considera el respaldo del

grupo y la influencia del líder como factores clave en la evaluación de recursos disponibles para enfrentar el estrés.

Figura 2

Teoría de transaccional y afrontamiento ante el estrés



Nota. Obtenido de Martínez (2022)

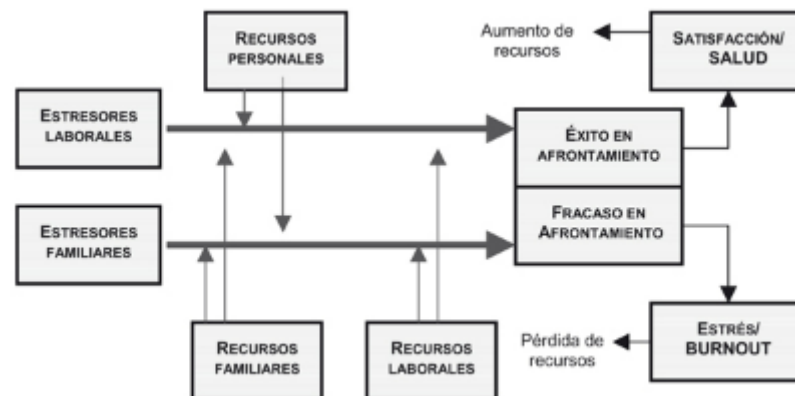
2.2.1.5.3. Teoría de la conservación de recursos

Esta teoría propuesta por Hobfoll (1989), plantea que el estrés ocurre cuando los recursos laborales (que son aquellas cosas que las personas valoran) se pierden, se ven amenazados o simplemente no se obtienen, a pesar del esfuerzo por conseguirlos, por lo cual las personas buscan preservar, obtener y proteger recursos valiosos para reducir el estrés y mantener el bienestar. La teoría sugiere que el bienestar está estrechamente ligado a la capacidad de los individuos para conservar y gestionar sus recursos, y que las estrategias efectivas de manejo del estrés deben centrarse en la protección y recuperación de estos recursos valiosos. En ese sentido, esta teoría puede integrarse con aspectos asociados al respaldo del grupo, el clima organizacional, y la influencia del

líder, debido a que estos factores afectan la disponibilidad y el uso de recursos, así mismo, abarco cómo la pérdida de recursos (como la cohesión y el apoyo social), puede aumentar los niveles de estrés.

Figura 3

Teoría de la conservación de recursos



Nota. Obtenido de Rodríguez y Rivas (2011)

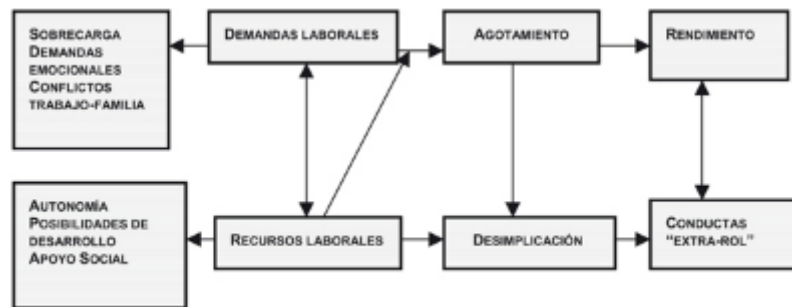
2.2.1.5.4. Teoría de demanda – recursos laborales

Esta teoría, propuesta por Bakker y Demerouti (2007), extiende la teoría de demanda – control y añade factores de recursos y estrategias de afrontamiento. Se analiza de qué manera las demandas laborales (como la sobrecarga de trabajo y las presiones del rol), los recursos disponibles (como el apoyo social, el respaldo del grupo y las estrategias de afrontamiento) influyen en el estrés. Según esta teoría, las demandas laborales (como la sobrecarga de trabajo y las presiones del rol) pueden llevar al agotamiento y estrés si no están equilibradas con los recursos laborales, de manera que estos últimos ayudan a mitigar el impacto negativo de las demandas, fomentan el compromiso y mejoran el rendimiento laboral. En esencia, el modelo subraya la importancia de un balance adecuado entre las demandas y los recursos para mantener un entorno laboral saludable y productivo. En ese sentido, además, la teoría integra dimensiones como la estructura

organizacional y la tecnología al considerar como los recursos y demandas impactan el bienestar laboral

Figura 4

Teoría de demanda – recursos laborales



Nota. Obtenido de Rodríguez y Rivas (2011)

2.2.1.6. Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones del estrés laboral son descritas por, Ivancevich y Matteson (1989), quienes evalúan el estrés laboral en 7 dimensiones, estas son definidas de la siguiente manera:

- *Condiciones Ambientales:* Se refiere a la calidad física del entorno laboral, incluyendo factores como la seguridad, la ergonomía y las circunstancias laborales, que repercuten directamente en el aspecto de la salud y el bienestar del personal.
- *Factores Intrínsecos del Puesto y Temporales:* Analiza las condiciones laborales como los tiempos, demandas y cargas específicas; además de la prolongación y estabilidad de actividades dadas.
- *Estilos de Dirección y Liderazgo:* Evalúa la forma en cómo se lidera y gestiona el trabajo, que abarca la forma de comunicación, el proceso de toma de decisiones, y la interrelación según jerarquías, y como esto incide en el estrés en el ambiente de trabajo

- *Gestión de Recursos Humanos*: Evalúa de qué manera las prácticas asociadas a la contratación, desarrollo del personal y administración, repercuten en el bienestar de los trabajadores.
- *Nuevas Tecnologías*: Refiere a como la tecnología empleada influye en el entorno laboral, analizando la utilización de herramientas innovadoras y como reduce la carga y en consecuencia el estrés en el trabajo.
- *Estructura Organizacional*: Analiza la estructuración de las empresas considerando la claridad y jerarquía, que repercute en la carga y dinámica laboral.
- *Clima Organizacional*: Analiza cómo se percibe el entorno laboral de manera integral, considerando las interrelaciones entre compañeros de trabajo, la cultura y los aspectos emocionales que inciden en el estrés y bienestar de los empleados.

2.2.2. Bienestar Psicológico

2.2.2.1. Definición

De acuerdo con García y González (2000), el bienestar psicológico refleja la visión de manera constructiva y experiencia que los individuos tienen hacia su persona. De manera que se indica que el bienestar se asocia con elementos sociales, mentales y físicos, siendo de esa forma subjetivo, esto abarca aspectos temporales emocionales y prolongados cognitivos, de manera que su interrelación también está afectada por las circunstancias en el trabajo y la personalidad.

Se indica también, según Romero et al. (2007), que el bienestar psicológico se centra en el fortalecimiento de capacidades y desarrollo personal, que abarca indicadores clave para un óptimo funcionamiento. De esa forma, se ha revelado, que existe una conexión positiva entre las estrategias para manejar el estrés y el bienestar psicológico. Así mismo, se define este, según, Vásquez y Agudelo (2017), como aquella situación en la

que los individuos logran desarrollarse y realizándose, de manera que logran comprender como sus acciones cobran sentido. En ese sentido, el bienestar está influenciado también por la evolución constante de diversas áreas que abarcan la vida de las personas.

Por su parte, Méndez (2021), indica que este se define como un balance entre aspectos conductuales y mentales que llevan a interconexiones que hacen más fáciles el desarrollo de actividades productivas y su satisfacción. En ese escenario, para el contexto del presente estudio, los conductores de transporte público, el bienestar se logra al momento del equilibrio entre aspectos sociales, familiares y laborales, lo que genera un mejor redimiendo y satisfacción laboral.

En ese sentido, se indica que el crucial para el rendimiento de los individuos el logro del bienestar en el contexto de trabajo, de esa forma, un entorno negativo dificulta su desempeño generando mayor presión y volviendo el ambiente un tanto conflictivo. No obstante, un entorno positivo, facilita el rendimiento y diluye el ambiente conflictivo, generando tranquilidad a través de métodos efectivos.

2.2.2.2. Componentes del bienestar

De acuerdo con Vielma y Alonso (2010), el bienestar psicológico tiene 3 componentes esenciales: componente afectivo – emocional, componente cognitivo valorativo y componente social, los cuales se describen a continuación:

- **Afectivo – emocional:** este componente refiere a las experiencias emocionales inmediatas que una persona experimenta. Incluye tanto emociones positivas (como alegría y gratitud), como emociones negativas (tristeza y ansiedad).

- **Cognitivo valorativo:** este componente se enfoca en como las personas evalúan y valoran su vida propia y sus experiencias. Incluye, la satisfacción general, como la percepción de logro y éxito en determinadas áreas
- **Social:** Este componente aborda la calidad y el contexto de las relaciones interpersonales y el entorno social en la que uno vive. Incluye el grado de apoyo social recibido, en sentido de pertenencia y la calidad de las interacciones.

2.2.2.3. Teorías del Bienestar

2.2.2.3.1. Teoría de la Autodeterminación

Esta teoría desarrollada por Deci y Ryan (1985), es un marco que explora como la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas influyen en el bienestar y la motivación. En ese sentido, la teoría se centra en 3 necesidades psicológicas fundamentales:

- **Autonomía,** que es crucial para experimentar una motivación intrínseca, ya que, en ese sentido, las personas se sienten libres de actuar de acuerdo con sus propias decisiones, experimentando mayor bienestar
- **Competencia,** que contribuye al bienestar al fomentar una satisfacción de logro y capacidad personal, cuya satisfacción de esta necesidad se relaciona con la motivación intrínseca. Esto está vinculado al crecimiento personal
- **Relación,** relacionada con la necesidad de establecer relaciones significativas y de vinculación con otros, la satisfacción de esta necesidad contribuye al bienestar emocional proporcionando sentido de pertenencia y de apoyo social. Esto está vinculado con las relaciones positivas.

Cabe recalcar que esta teoría distingue la motivación intrínseca (que surge de la satisfacción inherente de la actividad misma) y la extrínseca (que está basada en

recompensas externas). En ese sentido la teoría sugiere que, la satisfacción de necesidades básica promueve una mayor motivación intrínseca,

2.2.2.3.2. Teoría Integral de bienestar psicológico

Esta teoría propuesta por Ryff (1989), es una teoría integral que aborda el bienestar psicológico desde una perspectiva multidimensional. Sostiene que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia del malestar, sino que incluye una serie de aspectos positivos que contribuye a lograr una vida plena y satisfactoria. En ese sentido, el autor identificó 6 dimensiones que forman parte del modelo comprensivo del bienestar:

- Autoaceptación, está relacionada con mantener una imagen positiva de uno mismo y con la capacidad de mantener una visión equilibrada de las propias fortalezas y debilidades.
- Relaciones positivas, caracterizadas por la empatía, el apoyo mutuo y la capacidad de formar vínculos afectivos saludables y enriquecedores
- Autonomía, incluye el control sobre las propias acciones, la libertad para elegir el propio camino y la resistencia a la presión social.
- Dominio del entorno, se relaciona con la competencia para gestionar las demandas de la vida diaria y la capacidad de crear un entorno que ayude al bienestar personal
- Propósito de vida, está asociado con la motivación, la resiliencia y la capacidad para enfrentar las dificultades de manera positiva.
- Crecimiento personal, incluye la búsqueda de nuevas experiencias, superación de desafíos y el deseo de evolucionar como persona.

De esa manera el autor propone que el bienestar psicológico es el resultado integral de esas 6 dimensiones y cada una de ellas se interrelacionan con las demás y contribuye significativamente al bienestar general.

2.2.2.3.3. Teoría de la psicología positiva

Esta teoría desarrollada por Seligman (1999), se centra en el estudio y la promoción de la vida plena. Este autor introdujo el concepto de psicología positiva, enfocándose en aspectos positivos de la experiencia humana. En ese sentido, esta teoría se estructura principalmente a través del modelo PERMA, el cual abarca 5 componentes del bienestar:

- Emociones positivas, referida a experiencia de sentimientos agradables como la felicidad, alegría y satisfacción. Esto se relaciona con la autoaceptación y la capacidad de disfrutar la vida.
- Compromiso, referida al estado de encontrar completamente involucrado en determinadas actividades, lo cual va en línea con aquellas en las que las personas aplican ciertas actividades ajustadas a las demandas de la tarea. Esto se relaciona con el sentido de autonomía
- Relaciones positivas, incluye la calidad y profundidad de las relaciones interpersonales que se caracterizan por la empatía, apoyo emocional y conexión con otras personas de manera significativa.
- Sentido, se refiere al sentido de propósito y significado de la vida, lo cual implica tener metas y valores que guíen las acciones
- Logro, involucra las consecuencias de las metas y experiencias y experiencia del éxito en diversos aspectos de la vida. Esto incluye la competencia y crecimiento personal.

En ese sentido, el autor argumenta que el bienestar óptimo, se alcanza cuando estas 5 dimensiones están presentes y equilibradas en la vida de las personas.

2.2.2.4. Dimensiones del bienestar psicológico

Vásquez y Agudelo (2017), plantea 6 dimensiones que constituyen el modelo de bienestar psicológico adaptado a esta investigación, estas dimensiones son definidas por el autor de la siguiente manera:

- *Autoaceptación*: Implica sentirse a gusto con uno mismo y aceptar tanto las fortalezas como las limitaciones propias, y está vinculada a una actitud positiva hacia la vida.
- *Relaciones positivas*: Estar rodeado de personas de confianza y mantener vínculos saludables contribuye al bienestar psicológico. La falta de interacción social y el aislamiento pueden aumentar el riesgo de desarrollar enfermedades mentales.
- *Autonomía*: Se refiere a la habilidad de relacionarse bien con los demás y adaptarse a diversos entornos sociales, lo que incluye resistir la presión social y manejar las dificultades.
- *Dominio del entorno*: Adaptar el entorno para alcanzar objetivos personales está relacionado con una sensación de control y bienestar. Las personas que logran influir positivamente en su entorno suelen tener una perspectiva más optimista de la vida.
- *Propósito de vida*: Tener metas y trabajar para alcanzarlas contribuye al sentido de satisfacción y felicidad, haciendo que la existencia tenga significado.
- *Crecimiento personal*: Se refiere al deseo de alcanzar metas y mejorar siguiendo un sistema de valores personales.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe un nivel elevado de estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
2. Existe un nivel bajo de bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
3. Existe una relación significativa entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
4. Existe una relación significativa entre la dimensión clima y cohesión laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
5. Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.
6. Existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Método de Investigación

El método de investigación fue de tipo hipotético-deductivo, que de acuerdo con Hernández (2008) este es un enfoque científico utilizado para probar hipótesis a través de la deducción lógica. A partir de esta hipótesis, se formularon predicciones específicas sobre cómo estas dos variables están relacionadas y se recolectaron y analizaron datos para confirmar o refutar la hipótesis planteada.

3.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido a que se utilizaron medidas numéricas y estadísticas para examinar la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico. De acuerdo con, Fernández y Pértigas (2002), este tipo de enfoque se encarga de la recabar y analizar datos de corte numérico para poder detectar comportamientos, evaluar y medir interrelaciones y contrastar hipótesis. La utilización de programas y métodos estadísticos permiten medir y evaluar la influencia de las variables de análisis, así como a través de muestras que representan la población realizar generalizaciones a partir de esta. De forma que, el propósito de la presente investigación radicó en medir y analizar el grado y la dirección de esta asociación a través de dichas herramientas.

3.3. Tipo de Investigación

Este estudio fue tipo básico, dado que se enfocó en poder generar nueva información y conocimiento relevante en torno a la conexión entre las variables analizadas, sin que se realice una aplicación de manera práctica en el momento. Muntanet (1998) menciona que se busca que a través de esta investigación se pueda lograr nuevos conocimientos sin que se logre aplicaciones prácticas inmediatamente. El propósito consistió en extender el entendimiento de la situación en analizada y evaluar los principios que están detrás en un aspecto específico, lo cual ayuda al entendimiento integral del conocimiento. De manera que este tipo de investigación genera una fuente teórica sólida para comprender de mejor manera como se conectan las variables.

3.4. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Esto se debe a que no se realiza ninguna intervención ni manipulación de las variables estudiadas, ni asignación aleatoria de los participantes a grupos. El estudio se centra en observar y analizar la relación entre las variables en su contexto natural, sin alteraciones.

De acuerdo con Sousa et al. (2007), los diseños no experimentales permiten describir fenómenos tal como ocurren de manera natural y establecer relaciones o patrones entre variables, aunque no permiten determinar causalidad con la misma certeza que los diseños experimentales.

Por tanto, este diseño fue adecuado para examinar el estrés laboral y el bienestar psicológico tal como se presentan en la realidad cotidiana de los conductores de transporte público.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

De acuerdo con Gómez et al. (2016), la población se refiere al conjunto completo de individuos, objetos o eventos que cumplen con ciertas características y que son de interés para el estudio. Esta totalidad de elementos es el grupo al que se desea generalizar los resultados de la investigación. La población del estudio estuvo compuesta por 420 conductores de una empresa de transporte público en Lima Metropolitana entre las edades de 21 - 65 años durante el año 2025. Esta población incluyó conductores de diferentes tipos de transporte público, como buses, microbuses, combis que operan en el área metropolitana.

3.5.2. Muestra

Por otro lado, de acuerdo con López (2024), la muestra es un subconjunto representativo de la población total. Dado que no es factible o práctico estudiar a todos los conductores, se seleccionará una muestra para realizar el análisis. En ese sentido, se seleccionó una muestra representativa de conductores de transporte público en Lima Metropolitana, cuya cantidad fue de 201 conductores. La muestra reflejó la diversidad de la población en términos de variables relevantes como tipo de transporte, antigüedad, y horario de trabajo.

3.5.3. Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual es un método de selección de muestras en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Se caracteriza por ser un proceso equitativo y sin sesgos, ya que cada unidad de la población es seleccionada de manera completamente aleatoria (Noor et al, 2022).

De esa forma, la muestra se realizó por medio de una fórmula estadística:

$$n = \frac{NK^2 * p * q}{e^2(N - 1) + K^2 * p * q}$$

Donde:

n: muestra

N: tamaño de la población

e: margen de error

K: nivel de confianza

p: probabilidad de ocurrir el evento

q: probabilidad de no ocurrir el evento

Reemplazando los datos en la fórmula, se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{420 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(420 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 201$$

En ese sentido, la muestra constó de 201 participantes que fueron reclutados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, cumpliendo con los criterios de la investigación, siguiendo los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión

- Conductores de transporte público en Lima Metropolitana, específicamente de buses, microbuses, combis.
- Edad entre 21 y 65 años.
- Tener al menos 1 año de experiencia laboral como conductor de transporte público.
- Disponibilidad para participar en el estudio durante el período de recolección de datos.

Criterios de Exclusión

- Conductores que se encuentren en periodo de licencia o baja médica.
- Personas con antecedentes de trastornos psicológicos diagnosticados que afecten su bienestar laboral.

3.6. Variables y Operacionalización

Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Bienestar psicológico	Constructo que expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social.	La variable bienestar psicológico está definida operacionalmente por la escala de Ryff, la cual consta de 7 dimensiones, la cual está compuesta por un total de 35 ítems.	Auto aceptación	Conocimiento de sí mismo. Acciones, motivaciones y emociones.	1,7,8,11, 17,25,34	Ordinal Escala Likert de 6 puntos: 1=Totalmente desacuerdo. 2=Poco de acuerdo. 3=Moderadamente de acuerdo. 4=Muy de acuerdo. 5=Bastante de acuerdo. 6=Totalmente de acuerdo.
			Relaciones Positivas	Emociones de empatía y afecto a las personas. Relaciones interpersonales y la intimidad.	2, 13, 16, 18, 23, 31	
			Autonomía	Autoevaluación. Propios estándares.	3,5,10,15,27	
			Dominio del Entorno.	Capacidad de manejar y reconocer situaciones	6,19,26,29,32	
			Propósito en la vida	Búsqueda del sentido de vivir. Proyecto de vida.	9,12,14,20,22,28,33, 35	

		Crecimiento personal		autorrealización del ser humano. Desarrollo personal.	4,21,24,30			
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
Estrés Laboral	Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicossomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.	La variable estrés laboral está definido operacionalmente a través de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, que consta de 6 dimensiones y presenta un total de 25 ítems.	Estructura y Territorio Organizacional	Estructura organizacional	Canales de comunicación Grado de autoridad	2,12, 16,24.	Ordinal Escala Likert de 7 puntos: 1 = Nunca. 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4=Algunas veces 5=Frecuentemente 6=Generalmente 7=Siempre.	
			Clima y Cohesión Laboral	Territorio organizacional	Condiciones del área de trabajo Privacidad para laborar.	3,15, 22		
				Clima laboral	Misión de la organización, políticas gerenciales.	1,10,11 y 20		
			Falta de cohesión	Cohesión entre compañeros de trabajo Nivel jerárquico del equipo de trabajo Organización labores	7,9, 18, 21			

	Respaldo del grupo	del	Respaldo de equipo frente a metas profesionales Apoyo y protección de equipo	8, 19, 23
Liderazgo	Influencia líder	del	Liderazgo como jefe de grupo Grado de trato laboral Consideración por el bienestar del personal	5,6, 13, 17
Tecnología	Tecnología		Trabajo en equipo, influencia del equipo	4,14, 25

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica principal de recolección de datos para esta investigación fue la encuesta, la cual permitió obtener datos cuantitativos de manera sistemática y estandarizada. Según Casas et al. (2003), es un método de recolección de datos que implica la formulación y administración de un conjunto de preguntas a una muestra específica de individuos para obtener información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o características. Además, esta técnica se caracteriza por utilizar cuestionarios con preguntas cerradas y estandarizadas, lo cual facilita la obtención de datos numéricos que pueden ser analizados de manera estadística.

Además, de acuerdo con Galindo (1998), las encuestas estructuradas permiten:

- Estandarización: Todos los participantes responden a las mismas preguntas en el mismo formato, garantizando uniformidad en la recolección de datos.
- Escalabilidad: Se pueden administrar a un gran número de participantes en un período relativamente corto.
- Objetividad: Minimiza la influencia del entrevistador y reduce el sesgo en las respuestas.

3.7.2. Descripción de Instrumentos

Variable escala de estrés laboral OIT – OMS

- **Nombre:** Escala de estrés laboral OIT - OMS
- **Autor:** Ivancevich y Matteson
- **Validación:** 1989
- **Administración:** individual y grupal

- **Duración:** 10 a 15 minutos
- **Aplicación:** Hombres y mujeres a partir de los 18 años
- **Significación:** Reconocimiento del estrés laboral y la capacidad de prever los orígenes de los riesgos psicosociales.
- **Descripción:** consta de 25 ítems que se dividen en 7 subdimensiones: Estructura organizacional (2,12, 16,24.), Territorio organizacional (3,15, 22), Clima laboral (1,10,11 y 20), Falta de cohesión (7,9, 18, 21), Respaldo del grupo (8, 19, 23). Influencia del líder (5,6, 13, 17), Tecnología (4,14, 25). consta de 7 alternativas de escala Likert, con respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, sumando las puntuaciones en niveles bajos 25 y niveles altos 102.

Variable Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Ryff.

- **Nombre:** Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
- **Autor:** Carol Ryff y Corey Keyes
- **Validación:** Madelinne Pérez Basilio. (2017)
- **Administración:** Adolescentes y adultos.
- **Duración:** 20 minutos.
- **Aplicación:** Adolescentes y adultos.
- **Significación:** evalúa el nivel de bienestar
- **Descripción:** consta de 35 ítems que se dividen en 6 dimensiones: Auto aceptación (1,7,8,11, 17,25,34), Relaciones Positivas (2, 13, 16, 18, 23, 31), Autonomía (3,5,10,15,27), Dominio del Entorno (6,19,26,29,32), Propósito en la vida (9,12,14,20,22,28,33,35), Crecimiento personal (4,21,24,30). consta de 6 alternativas de escala Likert, con respuestas que van desde la puntuación del 1 al 6, sumando las puntuaciones en niveles y niveles altos.

3.7.3. Validación

Escala de estrés laboral OIT – OMS

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante un proceso de validación de contenido. En ese sentido, Callupe y Rodríguez (2023), validan la escala de Estrés Laboral OIT-OMS mediante el criterio de expertos con un total de 3 jueces, para ello realizaron un cuestionario politómico, que evaluaba 4 aspectos (Relevancia, Coherencia, Suficiencia y Claridad) con 4 alternativas de respuesta y calcularon el coeficiente de validez de contenido (CVC) de Hernández (2013), el cual permitió cuantificar la relevancia de los ítems midiendo que tan bien el instrumento cubre el contenido de la variable analizada, el valor de este coeficiente oscila entre 0 y 1, donde valores cercanos a 1 indican una alta validez del contenido. En ese sentido, los resultados mostraron que el coeficiente arrojó un valor de 0.95, lo cual confirmó un excelente grado de validez del contenido del instrumento.

Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Ryff.

Con respecto a la validación de la escala de bienestar psicológico de Ryff (1995), Pérez (2017), mediante el criterio de expertos (jueces), hicieron uso del V Aiken, este índice permite evaluar la validez de contenido del instrumento de medición, el cual se basa en una revisión de los ítems por un determinado grupo de expertos quienes califican su relevancia. En ese sentido, el valor del coeficiente se ubica entre 0 y 1, y valores cercanos a 1 sugieren una alta validez, en ese sentido, los resultados mostraron que, el coeficiente arrojó un valor de 0,96, lo cual confirmó una alta validez del contenido del instrumento.

La validación ha confirmado que el instrumento midió con precisión las variables de interés, asegurando que sea adecuado para el contexto específico de los conductores de Lima Metropolitana. Además, se verificó que el diseño del cuestionario permita captar de manera efectiva las experiencias y percepciones de los conductores, garantizando la validez y la

relevancia de los datos que se obtendrán, lo cual aseguró que el instrumento contribuye significativamente en el análisis de este estudio.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó a través de la aplicación de pruebas piloto a 25 conductores de transporte público incluidos en la muestra para asegurar que los ítems son representativos y comprensibles para los participantes. Luego de ello, mediante el cálculo de coeficientes de consistencia, como el alfa de Cronbach, se aseguró que los ítems dentro de cada escala sean coherentes y que los resultados obtenidos sean fiables y consistentes. Un alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera aceptable para asegurar que los ítems dentro de cada escala están correlacionados y miden el mismo constructo. En ese sentido, se calculó el alfa de Cronbach para cada escala utilizada en el trabajo.

Escala de estrés laboral OIT – OMS

En ese sentido, para evaluar la confiabilidad de la escala de Estrés Laboral OIT-OMS, Callupe y Rodríguez (2023), realizaron en su estudio una prueba piloto a 20 de los participantes que integraban su muestra, y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,856 lo cual indica un nivel de confiabilidad alto.

Escala de Bienestar Psicológico (EBP) de Ryff

Con respecto a la escala de bienestar psicológico de Ryff y Keyes (1995), Pérez (2017) adapta una versión más corta de la escala original (la cual se utiliza en esta investigación). Esta versión original, consideraba 39 ítems en el cuestionario. El autor al calcular el alfa de Cronbach en su estudio obtuvo un coeficiente de 0,71. Además, encontró que los ítems 15, 21, 23 y 26 de la escala original evidenciaban baja carga correlacional, por lo cual decidió eliminarlos del cuestionario. Los resultados del alfa de Cronbach obtenidos de la versión corta

mostraron mejoras en la consistencia interna, pues el coeficiente reportó un valor de 0,84, indicando un alto nivel de confiabilidad.

Para este estudio también se calculó el alfa de Cronbach para cada instrumento, bajo la aplicación de una prueba piloto a 20 participantes del estudio. De acuerdo con los hallazgos de la prueba piloto, la variable estrés laboral tuvo un coeficiente de 0.810. Por otro lado, la variable bienestar psicológico tuvo un coeficiente de 0.923, con lo cual el alfa de Cronbach para ambas variables se encontró dentro del rango requerido (superior a 0.70), evidenciando una confiabilidad elevada, ello aseguró que los instrumentos fueran adecuados para emplearlos en el estudio. De ese modo, no se requirió se les realice correcciones dado que el contenido y estructura de los instrumentos evaluados confirman su confiabilidad.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

En relación con el plan de procesamiento y análisis de datos, en primer lugar, se solicitó los permisos para la aplicación de los cuestionarios de manera virtual, haciendo uso de Google form, dentro de una terminal de transporte público, así posteriormente se aplicaron los consentimientos informados y los cuestionarios a todos los participantes. Una vez finalizada la evaluación, esta información se exportó en una base de datos de Microsoft Excel y se procedió con el tratamiento de los datos, realizándose una limpieza de la base de datos, a fin de identificar y manejar datos faltantes o errores de entrada y se verificó que todas las respuestas estén completas y sean válidas.

Luego de ello, los datos recolectados se ingresaron al software estadístico SPSS, para realizar el análisis descriptivo e inferencial, detallados a continuación:

Análisis Descriptivo: Se calculó estadísticas descriptivas para cada variable, tales como medias, medianas, desviaciones estándar y distribuciones de frecuencia. Lo cual permite tener

una perspectiva global del nivel de estrés laboral y bienestar psicológico de la muestra estudiada.

Análisis Correlacional: Para este análisis, previamente se realizó un análisis de normalidad, dado que el tamaño de muestra fue mayor a 50, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. para verificar si los datos se distribuyen o no como una normal, en ese sentido; dado que los datos no presentan una distribución normal, se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman, que permite evaluar la relación de las variables de estudio, lo cual determinó si hay evidencia de una relación significativa o no entre estas variables y la dirección de la asociación.

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación, fueron relevantes los aspectos éticos pues permitieron que el estudio se haya desarrollado cumpliendo las exigencias éticas, que incluye la consideración y respeto de los individuos que participan en el estudio. De esa forma en primer lugar es importante que se logre el consentimiento informado de estos individuos y que comprendan de manera clara el objeto de estudio, así como la finalidad de su participación y como se utilizó esta información recabada, así como su voluntad en todo momento o permanecer o retirarse del proceso investigativo en el momento que lo crea conveniente, sin que esto cause afecto. Así mismo, es importante, que exista confidencialidad en dicha información, de manera que se resguarde la información de tipo personal y se alcancen los resultados globales, manteniendo a estos en el anonimato. Adicionalmente, su involucramiento en la investigación, como ya se mencionó debe ser totalmente de forma voluntaria, sin que se les genere presión u ofrezcan incentivo que influya en su elección de participación. Finalmente, la investigación se adhirió a las normativas y directrices éticas establecidas por los comités de ética de investigación, asegurando que todos los procedimientos sean revisados y aprobados para cumplir con los

estándares éticos y legales pertinentes. Este enfoque integral garantizó que el estudio no solo genere conocimientos válidos, sino que también respete la dignidad y el bienestar de todos los participantes involucrados

CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A partir del desarrollo de cuestionario, a continuación, se presentan los resultados del análisis descriptivo de las variables, basados en las tablas de frecuencias y gráficos obtenidos. Este análisis contribuye a evidenciar la distribución de las respuestas respecto a las variables y dimensiones de este estudio.

En esa línea, en relación con el estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, se presenta la siguiente información:

Tabla 1

Nivel del estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	40	19.9
Medio	144	71.6
Alto	17	8.5
Total	201	100

La Tabla 1 muestra que la mayoría de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana experimenta un nivel medio de estrés laboral (71.6%), lo que indica una carga significativa en su trabajo, aunque sin llegar a niveles extremos. Un 19.9% presenta un estrés bajo, indicando que algunos logran manejar las demandas laborales de manera efectiva. Sin embargo, preocupa que un 8.5% reporte un nivel alto de estrés, ya que esto puede afectar su salud mental, desempeño y seguridad vial.

Con respecto a las dimensiones del estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, se tiene lo siguiente:

Tabla 2

Nivel de la dimensión estructura y territorio organizacional en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	43	21.4
Medio	135	67.2
Alto	23	11.4
Total	201	100

La Tabla 2 muestra que los niveles de la dimensión de estructura y territorio organizacional en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría de ellos (67.2%) percibe esta dimensión en un nivel medio, indicando que las condiciones organizacionales en su trabajo no son completamente desfavorables, pero tampoco óptimas. Un 21.4% de los conductores la evalúa en un nivel bajo, lo que indica posibles deficiencias en la organización del sistema de transporte, como la falta de regulación, inestabilidad laboral o deficiencias en la infraestructura y logística del servicio. Solo un 11.4% considera que su entorno organizacional es favorable, lo que refleja que pocos trabajadores encuentran un sistema bien estructurado que facilite su desempeño.

Tabla 3

Nivel de la dimensión clima y cohesión laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	38	18.9
Medio	143	71.1
Alto	20	10
Total	201	100

La Tabla 3 muestra los niveles de la dimensión de clima y cohesión laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (71.1%) percibe un nivel medio en este aspecto, lo que indica que existen ciertas relaciones laborales aceptables, aunque no necesariamente óptimas. Un 18.9% de los

conductores experimenta un clima y cohesión laboral bajos, lo que indica dificultades en la comunicación, conflictos con compañeros o superiores, y una posible falta de trabajo en equipo. Solo un 10% percibe un clima laboral positivo, lo que indica que pocos conductores disfrutaban de un entorno de trabajo armonioso y colaborativo.

Tabla 4

Nivel de la dimensión liderazgo en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	56	27.9
Medio	123	61.2
Alto	22	10.9
Total	201	100

La Tabla 4 muestra los niveles de la dimensión de liderazgo en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se revela que la mayoría (61.2%) percibe un liderazgo de nivel medio en su entorno laboral, lo que indica que las figuras de autoridad tienen una presencia moderada, sin ser completamente ineficaces ni altamente inspiradoras. Sin embargo, preocupa que un 27.9% evalúe el liderazgo en un nivel bajo, lo que podría indicar falta de orientación, poca comunicación con los superiores o una gestión deficiente del equipo de trabajo. Solo un 10.9% de los conductores percibe un liderazgo fuerte y positivo en su entorno.

Tabla 5

Nivel de la dimensión tecnología en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	48	23.9
Medio	134	66.7
Alto	19	9.5
Total	201	100

La Tabla 5 muestra los niveles de la dimensión de tecnología en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (66.7%)

percibe un nivel medio en el uso e implementación de herramientas tecnológicas en su trabajo, lo que indica que, si bien hay cierto acceso a tecnología, está aún no es óptima ni completamente eficiente. Un 23.9% considera que el nivel tecnológico es bajo, lo que indica posibles deficiencias en infraestructura, falta de capacitación en nuevas herramientas o uso limitado de sistemas modernos de gestión del transporte. Solo un 9.5% percibe un alto nivel de tecnología en su entorno laboral.

En ese sentido, con respecto al bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, se tiene lo siguiente:

Tabla 6

Nivel del bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	32	15.9
Medio	131	65.2
Alto	38	18.9
Total	201	100

La Tabla 6 indica que la mayoría de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana presenta un nivel medio de bienestar psicológico (65.2%), lo que indica que, aunque no experimentan un malestar extremo, tampoco alcanzan un estado óptimo de bienestar. Un 18.9% de los conductores reporta un alto bienestar psicológico, lo que indica que algunos manejan adecuadamente las exigencias de su trabajo y mantienen un equilibrio emocional positivo. Sin embargo, preocupa que un 15.9% tenga un nivel bajo de bienestar, ya que esto podría estar relacionado con factores como el estrés laboral, largas jornadas y condiciones adversas en el trabajo.

Con respecto a las dimensiones del bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, se tiene lo siguiente:

Tabla 7

Nivel de la dimensión auto aceptación en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	31	15.4
Medio	131	65.2
Alto	39	19.4
Total	201	100

La Tabla 7 muestra los niveles de la dimensión de autoaceptación en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (65.2%) presenta un nivel medio, lo que indica que, si bien tienen una percepción moderada de sí mismos, aún pueden experimentar inseguridades o dificultades para reconocer su propio valor y capacidades. Un 15.4% de los conductores reporta un nivel bajo de autoaceptación, lo que podría estar relacionado con el estrés laboral, la falta de reconocimiento en su trabajo o condiciones adversas que afectan su autoestima. En contraste, un 19.4% presenta un alto nivel de autoaceptación, lo que indica una mejor percepción personal y emocional.

Tabla 8

Nivel de la dimensión relaciones positivas en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	28	13.9
Medio	123	61.2
Alto	50	24.9
Total	201	100

La Tabla 8 muestra los niveles de la dimensión de relaciones positivas en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (61.2%) mantiene un nivel medio en este aspecto, lo que indica que, si bien existen interacciones laborales aceptables, aún hay margen para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales. Un 13.9% presenta un nivel bajo de relaciones positivas, lo que muestra dificultades en la comunicación, conflictos laborales o un entorno de trabajo poco colaborativo.

En contraste, un 24.9% de los conductores reporta un nivel alto, lo que refleja la presencia de vínculos sólidos y apoyo social en su entorno laboral.

Tabla 9

Nivel de la dimensión autonomía en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	27	13.4
Medio	132	65.7
Alto	42	20.9
Total	201	100

La Tabla 9 muestra los niveles de la dimensión de autonomía en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (65.7%) posee un nivel medio, lo que indica que tienen cierta capacidad para tomar decisiones en su trabajo, aunque con limitaciones impuestas por normativas, empleadores o las condiciones del servicio. Un 13.4% de los conductores reporta un nivel bajo de autonomía, lo que muestra que enfrentan restricciones significativas en la toma de decisiones, posiblemente debido a estructuras laborales rígidas o falta de control sobre su jornada y rutas. En contraste, un 20.9% percibe un alto nivel de autonomía, lo que implica una mayor libertad para gestionar su trabajo de manera independiente.

Tabla 10

Nivel de la dimensión dominio del entorno en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	34	16.9
Medio	124	61.7
Alto	43	21.4
Total	201	100

La Tabla 10 muestra los niveles de la dimensión de dominio del entorno en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (61.7%) posee un nivel medio, lo que indica que tienen cierta capacidad para manejar

las condiciones de su entorno laboral, aunque con limitaciones. Un 16.9% reporta un nivel bajo, lo que muestra dificultades para adaptarse a los cambios, manejar situaciones imprevistas o ejercer control sobre su entorno de trabajo. En contraste, un 21.4% presenta un alto dominio del entorno, lo que implica una mejor capacidad de adaptación y gestión de las exigencias laborales.

Tabla 11

Nivel de la dimensión propósito en la vida en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	32	15.9
Medio	127	63.2
Alto	42	20.9
Total	201	100

La Tabla 11, muestra los niveles de la dimensión de propósito en la vida en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (63.2%) tiene un nivel medio, lo que indica que poseen cierto grado de dirección y metas en su vida, aunque pueden experimentar dudas o falta de motivación en algunos momentos. Un 15.9% de los conductores presenta un nivel bajo, lo que indica una posible falta de sentido de propósito, lo cual podría estar relacionado con factores como el estrés laboral, la rutina exigente o la ausencia de reconocimiento en su trabajo. En contraste, un 20.9% muestra un alto nivel de propósito en la vida, lo que implica una mayor claridad en sus objetivos y motivaciones personales.

Tabla 12

Nivel de la dimensión crecimiento personal en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel	f	%
Bajo	27	13.4
Medio	123	61.2
Alto	51	25.4
Total	201	100

La Tabla 12 muestra los niveles de la dimensión de crecimiento personal en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, en donde se evidencia que la mayoría (61.2%) posee un nivel medio, lo que indica que experimentan cierto desarrollo personal en su trabajo, aunque con limitaciones en cuanto a nuevas oportunidades de aprendizaje o superación. Un 13.4% reporta un nivel bajo, lo que indica que estos conductores perciben pocas posibilidades de mejora en su vida laboral y personal, lo que podría afectar su motivación y bienestar. En contraste, un 25.4% muestra un alto nivel de crecimiento personal, lo que refleja una actitud positiva hacia la mejora continua y el aprendizaje.

4.2. Análisis inferencial

A continuación, se presentan los resultados de la prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables y dimensiones analizadas.

Tabla 13
Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	.131	201	.000
Estructura y Territorio Organizacional	.106	201	.000
Clima y Cohesión Laboral	.117	201	.000
Liderazgo	.097	201	.000
Tecnología	.126	201	.000
Bienestar psicológico	.087	201	.001
Auto aceptación	.092	201	.000
Relaciones Positivas	.092	201	.000
Autonomía	.106	201	.000
Dominio del Entorno	.083	201	.002
Propósito en la vida	.082	201	.002
Crecimiento personal	.078	201	.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 13 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la cual se aplicó a las principales variables y dimensiones del estudio puesto que la cantidad de observaciones supera a 50 (201 observaciones). En ese sentido, en todos los casos, los valores de significación (p) son menores a 0.05, lo que indica que las distribuciones de los datos no

siguen una distribución normal. Esto implica que las variables analizadas, como estrés laboral, bienestar psicológico, estructura y territorio organizacional, clima y cohesión laboral, liderazgo y tecnología, entre otras, no presentan una distribución normal en la muestra de conductores de transporte público de Lima Metropolitana.

La ausencia de normalidad en los datos tiene implicaciones metodológicas, ya que limita el uso de pruebas paramétricas y justifica la aplicación de pruebas estadísticas no paramétricas, como el coeficiente de correlación de Spearman, que ha sido empleado en el estudio para evaluar las relaciones entre las variables. Esto garantiza que los análisis sean más adecuados y robustos, evitando sesgos en la interpretación de los resultados.

Dado lo encontrado en la prueba de normalidad, a continuación, se presenta los resultados de las pruebas de correlaciones, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y la contrastación de hipótesis a fin de examinar la existencia y el grado de las relaciones entre las variables y dimensiones del estudio.

Primero, se presentan los hallazgos de la relación entre las variables de estudio en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana:

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

H₁: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H₁

Tabla 14

Correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

		Bienestar psicológico
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-.160* .023 201

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La tabla 14 muestra los datos obtenidos del análisis de correlación de Spearman entre los niveles de estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, evidenciando un coeficiente de -0.160, con un nivel de significancia de 0.023. Este resultado indica una correlación negativa y significativa, aunque débil, esto indica que, a mayores niveles de estrés laboral, disminuye el bienestar psicológico en los conductores.

Segundo, se presentan las evidencias de la relación entre las dimensiones del estrés laboral y la variable bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana:

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H₁

Tabla 15

Correlación entre la dimensión estructura y territorio organizacional y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

		Bienestar psicológico
Rho de Spearman	Estructura y Territorio Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-.180* .010 201

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La tabla 15 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, evidenciando un coeficiente de -0.180, con una significancia de 0.010. Esto indica una correlación negativa y significativa, aunque débil, lo que sugiere que a medida que los conductores perciben una estructura y territorio organizacional más rígidos o problemáticos, su bienestar psicológico tiende a disminuir.

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H₁

Tabla 16

Correlación entre la dimensión clima y cohesión laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

		Bienestar psicológico
Rho de Spearman	Clima y Cohesión Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		-.166* .019 201

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La tabla 16 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, evidenciando un coeficiente de -0.166, con una significancia de 0.019. Esto indica una correlación negativa y significativa, aunque débil, lo que indica que un clima y cohesión laboral deficientes pueden estar asociados con un menor bienestar psicológico en los conductores.

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H₁

Tabla 17

Correlación entre la dimensión liderazgo y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

		Bienestar psicológico
Rho de Spearman	Liderazgo	-.242*
		Sig. (bilateral)
		.001
		N
		201

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 17 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, evidenciando un coeficiente de -0.242, con una significancia de 0.001. Esta correlación negativa y significativa indica que una mayor percepción de liderazgo deficiente en el entorno laboral se asocia con un menor bienestar psicológico en los conductores.

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H₁

Tabla 18

Correlación entre la dimensión tecnología y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.

		Bienestar psicológico
Tecnología	Coefficiente de correlación	-.160*
	Sig. (bilateral)	.023
	N	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 18 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, evidenciando un coeficiente de -0.160, con una significancia de 0.023. Esto indica una correlación negativa y significativa, aunque débil, lo que indica que una mayor percepción de dificultades o desafíos tecnológicos en el entorno laboral podría estar asociada con un menor bienestar psicológico en los conductores.

4.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general, los resultados de este estudio confirmaron la relación negativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, lo que concordó con estudios previos realizados en distintos sectores laborales, tanto a nivel nacional como internacional. Se identificó una correlación negativa y significativa entre las variables ($Rho = -0.160, p = 0.023$). Si bien la relación no es

fuerte, sí refleja que el estrés laboral puede afectar negativamente el bienestar emocional de los conductores, posiblemente debido a las exigencias del trabajo, largas jornadas y condiciones adversas en el transporte público. Esto resalta la importancia de implementar estrategias de gestión del estrés y mejorar las condiciones laborales para promover un mejor equilibrio emocional en este grupo de trabajadores.

Si bien la magnitud de la correlación encontrada es menor en comparación con investigaciones como las de Sheron (2021) y Guailupo y Rojas (2023), donde la relación fue más fuerte, la consistencia de estos hallazgos en diferentes contextos laborales subraya la necesidad de abordar el estrés laboral en los conductores. Además, se evidenció que dimensiones como la estructura organizacional, el clima laboral, el liderazgo y la tecnología tuvieron un impacto significativo en el bienestar psicológico de los conductores, lo que refuerza la importancia de implementar estrategias de intervención orientadas a mejorar las condiciones de trabajo en el sector transporte.

Respecto al objetivo específico 1, los resultados de este estudio mostraron que el 71.6% de los conductores presentó un nivel medio de estrés laboral, mientras que un 8.5% experimentó un nivel alto. Estos resultados resaltan la necesidad de intervenciones para reducir el estrés en este sector, como mejorar las condiciones laborales, regular las jornadas y ofrecer apoyo psicológico. Factores como el tráfico, la presión por cumplir horarios y el trato con pasajeros podrían influir en estos niveles de estrés, por lo que es clave identificar sus causas y promover estrategias de manejo adecuadas.

Estos hallazgos coincidieron con la investigación de Sheron (2021), quien identificó que el estrés laboral en los trabajadores de una empresa constructora era predominantemente medio, aunque con variaciones en distintas dimensiones del entorno laboral. Sin embargo, los resultados contrastaron con los obtenidos por Martínez y Jaimes (2022) en Colombia, donde el 87% de los conductores presentó un nivel bajo de estrés, lo que podría estar relacionado con

diferencias en las condiciones laborales y la regulación del transporte en ambos países. Asimismo, el estudio de Arias et al. (2021) destaca que los conductores de transporte público enfrentan condiciones laborales desfavorables, incluyendo largas jornadas y exposición a factores estresantes, lo que concuerda con los niveles de estrés encontrados en nuestra investigación y subraya la necesidad de implementar medidas para reducir la carga laboral en este sector.

Respecto al objetivo específico 2, se halló que el 65.2% de los conductores presentó un nivel medio de bienestar psicológico, mientras que el 15.9% reportó un nivel bajo. Estos resultados sugieren la necesidad de estrategias para mejorar el bienestar psicológico de los conductores, como el acceso a programas de apoyo emocional, condiciones laborales más favorables y políticas que reduzcan la carga de trabajo. La relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico debe analizarse en profundidad, ya que altos niveles de estrés pueden estar afectando negativamente el bienestar de estos trabajadores, impactando tanto su calidad de vida como la seguridad del servicio que brindan.

Este resultado fue similar a lo encontrado en el estudio de Sheron (2021), donde se evidenció que el bienestar psicológico en los trabajadores también era mayormente medio. Sin embargo, contrasta con los hallazgos de Cano et al. (2023), quienes encontraron niveles bajos de bienestar psicológico en el personal asistencial de un hospital en Medellín, lo que indica que la actividad desempeñada y el contexto laboral pueden influir significativamente en esta variable. Además, De La Borda (2022) encontró una correlación negativa moderada entre estrés y bienestar en el personal de seguridad, lo que sugiere que el impacto del estrés en el bienestar psicológico puede ser más pronunciado en ciertos grupos ocupacionales con condiciones de trabajo exigentes.

Respecto al objetivo específico 3, en este estudio, se encontró una correlación negativa y significativa entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar

psicológico ($Rho = -0.180$, $p=0.010$). Esto indica que una estructura organizacional deficiente puede afectar negativamente el bienestar de los conductores. Este hallazgo resalta la influencia del entorno laboral en el estado emocional de los conductores. Factores como la distribución de rutas, la gestión organizacional y la falta de flexibilidad pueden generar estrés y afectar su bienestar. Mejorar la planificación operativa y proporcionar un entorno de trabajo más estructurado pero adaptable podría contribuir a reducir el impacto negativo sobre su salud mental.

Estos resultados coincidieron con los hallazgos de Sheron (2021), quien reportó que el estrés en los trabajadores de una empresa constructora variaba según la dimensión evaluada, siendo más notorio en la estructura organizacional. De manera similar, Arias et al. (2021) evidenciaron que la planificación deficiente y la falta de regulación del tiempo de trabajo afectan negativamente la salud de los conductores, lo que respalda la necesidad de mejorar la estructura organizacional del transporte público en Lima Metropolitana para reducir los efectos adversos sobre el bienestar psicológico.

Respecto al objetivo específico 4, se encontró una correlación negativa y significativa entre el clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico ($Rho = -0.166$, $p = 0.019$), lo que muestra que un ambiente laboral con poca cohesión y apoyo entre compañeros afecta negativamente el bienestar de los conductores. Este resultado pone en evidencia la importancia de un ambiente laboral positivo, donde haya comunicación efectiva, apoyo entre compañeros y relaciones laborales saludables. La falta de cohesión y un ambiente laboral hostil pueden aumentar el estrés e impactar negativamente el bienestar emocional de los trabajadores. Desarrollar estrategias con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo y la cultura organizacional podría mejorar tanto el bienestar como la satisfacción laboral en este sector.

Estos hallazgos coincidieron con los estudios de Sheron (2021) y De La Borda (2022), quienes evidenciaron que el estrés laboral en los trabajadores de empresas constructoras y

personal de seguridad se ve influenciado por la falta de cohesión y respaldo de grupo. Asimismo, Guailupo y Rojas (2023) encontraron que el estrés laboral afectaba negativamente dimensiones del bienestar psicológico como la autoaceptación y las relaciones interpersonales, lo que confirma la importancia de mejorar el clima laboral en el sector transporte para fortalecer la salud mental de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 5, los resultados mostraron la siguiente correlación negativa y significativa ($Rho = -0.242$, $p = 0.001$), lo que indicó que un liderazgo deficiente afecta negativamente el bienestar psicológico e los conductores. Este hallazgo sugiere que la falta de una dirección clara, apoyo y comunicación efectiva por parte de los líderes puede contribuir al estrés y afectar negativamente la salud emocional de los trabajadores. Para mejorar el bienestar psicológico, sería recomendable fortalecer las habilidades de liderazgo en los supervisores y promover un ambiente de trabajo donde los conductores se sientan respaldados y valorados.

Estos hallazgos concordaron con los estudios de Sheron (2021) y Martínez y Jaimes (2022), quienes encontraron que el estrés relacionado con la influencia del líder era una de las dimensiones con mayor impacto en el bienestar laboral. Asimismo, Guailupo y Rojas (2023) identificaron que el liderazgo ineficaz era una de las principales causas de estrés en los conductores de transporte urbano en Trujillo. En este sentido, la investigación de Cano et al. (2023) también evidenció que un liderazgo deficiente en el sector hospitalario afectaba negativamente el bienestar del personal asistencial, lo que sugiere que la falta de un liderazgo claro y motivador es un problema recurrente en distintos sectores laborales.

Respecto al objetivo específico 6, se encontró una correlación negativa y significativa entre la percepción de la tecnología y el bienestar psicológico ($Rho = -0.160$, $p = 0.023$), lo que indicó que la falta de capacitación y la adaptación a nuevas tecnologías pueden generar estrés en los conductores. Este resultado puede reflejar que la implementación o el uso de nuevas

tecnologías en el transporte público, como sistemas de control, GPS, aplicaciones de monitoreo o herramientas digitales, podría generar estrés adicional en los conductores, especialmente si no reciben capacitación adecuada. Para mitigar este impacto, es fundamental proporcionar formación continua y apoyo técnico que facilite la adaptación a estos cambios y evite una carga emocional negativa.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Sheron (2021), quien reportó que el estrés tecnológico estaba presente en un porcentaje considerable de trabajadores de una empresa constructora. Además, Noor y Ahmad (2021) encontraron que la mala calidad del sueño influía negativamente en la toma de decisiones y el bienestar psicológico de los conductores, lo que podría estar relacionado con la necesidad de adaptarse a tecnologías que requieren alta atención y control en su manejo. Por otro lado, el estudio de Arias et al. (2021) destacó que la exposición a largas jornadas laborales y la falta de formación adecuada pueden agravar los niveles de estrés en los trabajadores del transporte, reforzando la importancia de mejorar la capacitación tecnológica en este sector.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Respecto al objetivo general, el presente estudio evidenció una correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana. El análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $Rho = -0,160$ con un nivel de significancia de $p=0,023$, lo que indica que, aunque la relación es débil, existe una asociación inversa entre ambas variables. Esto muestra que a medida que los niveles de estrés laboral aumentan, el bienestar psicológico de los conductores tiende a disminuir.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1, los resultados mostraron que la población predominante de los conductores (71,6%) revelando un nivel medio de estrés laboral, lo que indicó que enfrentan una carga considerable de trabajo, aunque sin llegar a extremos críticos. Sin embargo, un 8,5% reportaron un nivel alto de estrés, lo que representó un riesgo tanto para su bienestar psicológico como para su desempeño laboral. Solo un 19,9% de los encuestados manifestó un nivel bajo de estrés, lo que sugirió que algunos logran manejar adecuadamente las exigencias de su labor.

Tercera: Respecto al objetivo específico 2, con respecto al bienestar psicológico, se encontró que representa el 65,2% de los conductores presentaron un nivel medio, mostrando que, si bien no experimentaron un malestar extremo, tampoco alcanzaron un estado óptimo de bienestar. Un 18,9% reportó un nivel alto, indicando que algunos conductores logran manejar adecuadamente las exigencias de su trabajo y mantener un equilibrio emocional positivo. Sin embargo, un 15,9% evidenció un nivel bajo, ya que esto pudo estar asociado a elevados niveles de estrés laboral, largas jornadas y condiciones laborales desfavorables.

Cuarta: Respecto al objetivo específico 3, respecto a la dimensión de estructura y territorio organizacional, se halló una correlación negativa y significativa con el bienestar psicológico de los conductores ($Rho = -0,180, p = 0,010$). Esto indicó que, en la medida en que los conductores de transporte público perciben una estructura organizativa deficiente, su bienestar psicológico tiende a disminuir.

Quinta: Respecto al objetivo específico 4, la dimensión de clima y cohesión laboral mostró una correlación negativa y significativa con el bienestar psicológico de los conductores ($Rho = -0,166, p = 0,019$). Este resultado indica que a medida que los conductores de transporte público perciben un clima y cohesión laboral deficiente, su bienestar psicológico tiende a disminuir.

Sexta: Respecto al objetivo específico 5, en relación con la dimensión de liderazgo, se identificó una correlación negativa más fuerte con el bienestar psicológico ($Rho = -0,242, p = 0,001$), lo que indicó que una baja percepción del liderazgo dentro de los trabajadores del sector del transporte público tuvo un impacto significativo en el bienestar psicológico de los conductores, disminuyendo este.

Séptima: Por último, respecto al objetivo específico 6, en lo que respecta a la dimensión de tecnología, se encontró una correlación negativa y significativa con el bienestar psicológico ($Rho = -0,160, p = 0,023$). Esto sugirió que la percepción de dificultades en el uso de herramientas tecnológicas puede incrementar el estrés y afectar el bienestar de los conductores, lo que genera una disminución en el mismo.

5.2. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las empresas de transporte público, autoridades de regulación y sindicatos de conductores desarrollar estrategias integrales que promuevan el bienestar psicológico en los trabajadores de servicios de transporte público, considerando la

implementación de espacios de atención psicológica, programas de apoyo emocional y actividades que fomenten un equilibrio entre la vida laboral y personal en los conductores. Para ello, las organizaciones pueden promover iniciativas como sesiones de consejería psicológica, talleres de autocuidado y hábitos saludables, así como programas de reconocimiento y motivación que refuercen el sentido de pertenencia y satisfacción laboral. La promoción de un entorno laboral positivo no solo contribuirá a la reducción de los niveles de ansiedad y estrés, sino que también impactará en el desempeño, la productividad y la retención del talento dentro de la organización.

Segunda: Con base en los hallazgos del estudio, se sugiere a las autoridades locales, a líderes y supervisores del sector de transporte público, la adopción de medidas organizacionales que permitan gestionar y reducir los factores de estrés laboral identificados en los conductores. Entre estas estrategias se incluyen la flexibilización de horarios, la promoción de pausas activas, la reorganización de las cargas de trabajo y el fomento de un ambiente laboral colaborativo y respetuoso. Asimismo, es recomendable fortalecer los mecanismos de comunicación efectiva y fomentar un liderazgo positivo que permita detectar signos tempranos de agotamiento emocional en los trabajadores. La implementación de programas de bienestar ocupacional, junto con evaluaciones periódicas del clima laboral, permitirá monitorear y ajustar las estrategias en función de las necesidades de los colaboradores, favoreciendo así una cultura organizacional saludable y sostenible.

Tercera: Se recomienda a los supervisores del sector de transporte público ofrecer programas de formación dirigidos a los conductores de transporte público, con el propósito de fortalecer sus habilidades para afrontar el estrés de manera efectiva. Esto puede lograrse a través de talleres sobre gestión del tiempo, técnicas de relajación, mindfulness, inteligencia emocional y resiliencia. Además, se recomienda capacitar a los líderes y supervisores en la detección temprana del estrés en sus equipos de trabajo, así como en la implementación de

estrategias de apoyo y motivación. Una fuerza laboral capacitada en manejo del estrés podrá responder de manera más eficiente a las demandas laborales, reduciendo así el ausentismo, el agotamiento y el impacto negativo en la salud mental de los empleados.

Cuarta: Se sugiere a los investigadores y académicos en psicología laboral, transporte público y salud ocupacional la realización de estudios adicionales que permitan profundizar en la relación entre bienestar psicológico, estrés laboral y productividad, utilizando enfoques metodológicos mixtos para un análisis más integral del fenómeno. Es recomendable ampliar la muestra de estudio e incluir variables contextuales, tales como el tipo de sector laboral, las condiciones contractuales y el impacto de la cultura organizacional en la salud mental de los trabajadores. Además, sería beneficioso realizar investigaciones longitudinales que analicen los efectos a largo plazo de las estrategias de intervención implementadas, con el fin de generar políticas y programas de bienestar basados en evidencia científica y ajustados a las necesidades reales del entorno laboral.

REFERENCIAS

- Abarca, R., Peñafiel, M., Santillán, M., Buenaño, C., Abarca, M. (2018): Técnicas para disminuir el estrés laboral de los empleados. *Revista contribuciones a la Economía*, 6 (3). <https://eumed.net/ce/2018/3/disminuir-estres-laboral.html>
- Alonso, E. (2022). Empoderando a la enfermería del trabajo: promoviendo entornos laborales saludables. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 68(269), 195-197. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2022000400001>
- American Psychological Association. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Arias, C, Comte, P, Donoso, A, Gómez, G, Luengo, C, Morales, I. (2021). Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática. *Med Segur Trab*, 67(265), 278-297. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v67n265/1989-7790-mesetra-67-265-278.pdf>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). *The job demands– resources model: State of the art*. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). The job demands– resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investig. Salud*

Univ. Boyacá, vol. 8(2), 131-46.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Callupe, M. y Rodríguez. (2023). *Bienestar psicológico y estrés laboral en soldados del batallón contraterrorista Mariscal Cáceres nro. 43 Pampas 2023*. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13776/8/IV_FHU_501_TE_Callupe_Rodriguez_2023.pdf

Calvo, J. (2024). La incidencia del estrés en el ámbito laboral. *Gestión en el Tercer Milenio*, 27 (53), 449 - 467 <https://doi.org/10.15381/gtm.v27i53.28394>

Cano, M., Ruiz, D., Vergara, I., Chaverra, L. (2023). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y enfermería*, 29, 31. <https://dx.doi.org/10.29393/ce29-31iemv50031>

Casas, J. Repullo, J., Donato. J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-38. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Cauti, R. y Zelaya, R. (2021). *Estrés, bienestar psicológico y calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa de transporte de Lima*. [Tesis de pregrado, universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84746/Cauti_CRM-Zelada_FR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De La Borda, G. (2022). *Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal de seguridad de una entidad del estado peruano en Lima*. [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12292/K4.2459.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deci, E., y Ryan, R. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19, 109-134

Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. ed. I.N.S.H.T. MADRID. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Diario Libre. (1 de junio del 2023). *Estudio revela el gran estrés laboral de los latinoamericanos.* <https://www.diariolibre.com/revista/buena-vida/2023/06/01/estudio-revela-estres-laboral-en-los-latinoamericanos/2331905>

El Economista. (22 de julio del 2023). *Top 10: Los países de América Latina con mayores niveles de estrés laboral.* <https://www.economista.com.mx/internacionales/Top-10-Los-paises-de-America-Latina-con-mayores-niveles-de-estres-laboral-20230722-0010.html>

El Peruano. (18 de setiembre del 2023). *Estudio demuestra que el estrés laboral afecta más a los jóvenes: conozca aquí las claves para aliviarlo.* <https://elperuano.pe/noticia/223280-estudio-demuestra-que-el-estres-laboral-afecta-mas-a-los-jovenes-conoce-aqui-las-claves-para-aliviarlo>

Fernández, P. y Pértigas D. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cuadernos de atención primaria*, 9 (2), 76-78. <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/355/course/section/154/Tema%25208.pdf>

Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación.* México: Logman. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=2049>

- García, C., y Gonzalez, I. (2000). La categoría bienestar psicológico. su relación con otras categorías sociales. *Revista cubana de medicina general integral*. 16(6). 586-592. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000600010
- García, F., Alfaro, A. Hernández, A., Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1 (5), 232-236. <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Gestión. (28 de mayo del 2024). *Trabajadores con estrés laboral ¿Qué tan alta es su intención de renunciar?* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-con-estres-laboral-que-tan-alta-es-su-intencion-de-renunciar-sindrome-de-burnout-gestion-de-personas-recursos-humanos-noticia/#:~:text=Lima%2C%2028%2F05%2F2024,en%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout.>
- Gobierno del Perú (15 de setiembre de 2004). *Estrés afecta a más del 30% de limeños.* <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/43525-estresafecta-a-mas-del-30-de-limenos>
- Gómez, J., Villásis, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gómez, J., Villásis, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. (2016). *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Guailupo, P. & Rojas, J. (2023). *Estrés laboral y bienestar psicológico en conductores urbanos de una empresa de transportes- Trujillo, 2023.* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/59671>

- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias Económicas* 26 (2), 183-195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3210558>
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2648906/>
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Ivancevich,+J.+y+Matteson,+M.+\(1989\).+Estr%C3%A9s+y+trabajo:+una+perspectiva+gerencial.+M%C3%A9xico:+Trillas&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Ivancevich,+J.+y+Matteson,+M.+(1989).+Estr%C3%A9s+y+trabajo:+una+perspectiva+gerencial.+M%C3%A9xico:+Trillas&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart).
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.
<http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9 (8),9-74.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf?fbclid=IwAR2D7cdVXsyeY>
- Martínez, S. y Jaimes, L. (2022). *Estrés laboral en conductores de la organización Lusitania S.A.* [Tesis de Postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d24d6128-e108-4573-896c-36b8556eb181/content>

- Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología FES Zaragoza UNAM*, 12(24), 17-28. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf
- Méndez D. (2021). *Bienestar psicológico y estrés laboral en colaboradores de una empresa de transporte público de Ica, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1181/1/Deysi%20Mendez%20Barrientos.pdf>
- Morales, F. (12 de junio del 2024). *Estrés laboral disminuye por primera vez después del impacto de la pandemia: SOGW 2024*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Estres-laboral-disminuye-por-primera-vez-despues-del-impacto-de-la-pandemia-20240611-0146.html>
- Muntanet, J. (1998). Introducción a la investigación básica. *Revista andaluza de patología digestiva*, 33(3), 221-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3270590>
- Muñoz, J., & Álvarez, D. (2022). Influencia del estrés en la regulación emocional en conductores profesionales de autobuses en tiempos de COVID-19. Una revisión bibliográfica. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(42), 170–183. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss42.2022pp170-183>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171–190. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>

- Noor, M., & Ahmad, G. (2021). Sleep Quality, Decision Making and Psychological Well-being among Auto-Drivers. *Journal of Pakistan Psychiatric Society*, (18), 4. <https://doi.org/10.63050/jpps.18.04.102>.
- Noor, S., Tajik, O. y Golzar, J. (2022). Muestreo aleatorio simple. *Revista internacional de educación y estudios lingüísticos*, 1 (2), 78-82. https://www.ijels.net/article_162982.html
- OMS. (2 de setiembre del 2024). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ortega, J. (1999). Estrés y trabajo. Medynet. <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/estres%20y%20trabajo.htm>
- Pérez, M. (2017). *Adaptación de la escala de bienestar psicológico de Ryff en trabajadores de empresas industriales del distrito de Los Olivos*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11339>
- Prado, K., & Talaverano, A. (2024). Factores asociados a la somnolencia diurna en conductores de transporte público del área metropolitana de lima, Perú, *Medicina del Trabajo*, 74, (Supl.1), 1- 3. <https://doi.org/10.1093/ocmed/kqae023.0379>
- Quispe, L. (10 de noviembre del 2023). *El burnout sigue en ascenso en Perú: el 78% de los trabajadores afirma que lo experimenta*. Forbes Perú. <https://forbes.pe/capital-humano/2023-11-10/el-burnout-sigue-en-ascenso-en-peru-el-78-de-trabajadores-afirma-experimentarlo>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., Ivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2). <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf>

- Rodríguez, R., y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Romero, A., Brustad, R., y García, A. (2007). Bienes psicológicos y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 2(2), 31-52. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>
- Ryff, C. (1989). Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C., y Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727. <https://midus.wisc.edu/findings/pdfs/830.pdf>
- Sanchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogenesis*, 8(2), 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Schreiber, F. (23 de mayo del 2024). *Trabajadores con altos niveles de estrés son 4,5 veces más propensos a renunciar.* INFOABE. <https://www.infobae.com/peru/2024/05/24/trabajadores-con-altos-niveles-de-estres-son-45-veces-mas-propensos-a-renunciar/>
- Seligman, M. (1999). El discurso del presidente. Informe anual. *American Psychologist*, 54, 559-562.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000096&pid=S1794-9998200600020001100039&lng=en

Sheron, M. (2021). *Estrés laboral y bienestar psicológico en los colaboradores de una empresa constructora, Lurín – Lima 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73700/Sheron_PMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sousa, V., Driessnack, M., Costa, I. (2007). *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 15 (3).
<https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>

Suárez (3 de mayo del 2024). *Niveles récord de estrés y desmotivación en el trabajo: ¿Hace falta más atención psicológica a los empleados?*. VANGUARDIA.
<https://www.lavanguardia.com/vida/formacion/20240503/9082677/niveles-record-estres-desmotivacion-trabajo-falta-mas-atencion-psicologica-empleados-mkt-emg.html>

Torres, M. (2017). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Moquegua, Marzo 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38138/torres_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez D., & Agudelo C. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Antioquia].
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14308/1/VasquezDavid_2017_BienestarPsicologicoSatisfaccion.pdf

Vielma, J. y Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve
revisión teórica. *Educere*, 14(49), 265-275.

<https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez de instrumentos

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos

Anexo 5. Aprobación del comité de ética

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título	Pregunta de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Método	Variables de estudio
Relación entre estrés laboral y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de investigación: Básico	Variable dependiente: Bienestar Psicológico
	¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	Determinar la relación entre estrés laboral y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Enfoque de investigación: Cuantitativo.	Variable independiente: Estrés Laboral
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Diseño de investigación: No Experimental.	
	¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	Determinar el nivel de estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Existe un nivel elevado de estrés laboral en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Alcance de investigación: Descriptivo Correlacional, de corte transversal.	Población y muestra Población: Conductores de una empresa de transporte público de Lima Metropolitana
	¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico de los	Determinar el nivel de bienestar psicológico en	Existe un nivel bajo de bienestar psicológico de los		

conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	con las edades de 21 - 65 años Muestra: 201 participantes
¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	Determinar la relación que existe entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Existe una relación significativa entre la dimensión estructura y territorio organizacional y el bienestar psicológico los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	
¿Cuál es la relación entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	¿Determinar la relación que existe entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitanano, 2025?	Existe una relación significativa entre la dimensión clima y cohesión laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitanano, 2025.	
¿Cuál es la relación entre la dimensión liderazgo y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	Determinar la relación que existe entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de	Existe una relación significativa entre la dimensión liderazgo y el bienestar psicológico en los conductores de transporte	

		trasporte público de Lima Metropolitana, 2025.	público de Lima Metropolitana, 2025.		
	¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnología y bienestar psicológico de los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025?	Determinar la relación que existe entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.	Existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025.		

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de Escala de estrés laboral OIT – OMS

Instrucciones: En la siguiente escala se presenta cada ítem donde usted tendrá que identificar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando con una x el número que mejor lo describa según el siguiente criterio donde:

- 1: Si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés.
- 2: Si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés.
- 3: Si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.
- 4: Si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.
- 5: Si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.
- 6: Si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés.
- 7: Si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés.

	ITEMS	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	4	5	6	7
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	3	4	5	6	7

5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6	Mi supervisor no me respeta.	1	2	3	4	5	6	7
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	1	2	3	4	5	6	7
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
10	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	4	5	6	7

15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20	La organización carece de dirección y objetivo.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
23	Mi equipo me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6	7
24	La cadena de mando no se respeta.	1	2	3	4	5	6	7
25	No se cuenta con la tecnología	1	2	3	4	5	6	7

	para hacer un trabajo importante.							
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Cuestionario Escala BP de Bienestar psicológico de Ryff

Instrucciones: A continuación, se presentan algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. Recuerde que No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x). donde:

- 1: Es “totalmente desacuerdo”.
- 2: Es “poco de acuerdo”.
- 3: Es “moderadamente de acuerdo”.
- 4: Es “muy de acuerdo”.
- 5: Es “bastante de acuerdo”.
- 6: Es “Totalmente de acuerdo”.

Nº	ITEMS	Total mente desac uerdo	Poco de acuerd o	Moder adame nte de acuerd o	Muy de acuerd o	Basta nte de acuerd o	Total mente de acuerd o
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	1	2	3	4	5	6
2	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.	1	2	3	4	5	6
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.	1	2	3	4	5	6
4	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.	1	2	3	4	5	6
5	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.	1	2	3	4	5	6
6	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarlas.	1	2	3	4	5	6
7	Reconozco que tengo defectos.	1	2	3	4	5	6
8	Reconozco que tengo virtudes.	1	2	3	4	5	6
9	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.	1	2	3	4	5	6
10	Sostengo mis decisiones hasta el final.	1	2	3	4	5	6
11	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.	1	2	3	4	5	6
12	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.	1	2	3	4	5	6
13	Puedo confiar en mis amigos.	1	2	3	4	5	6

14	Cuando cumpla una meta, me planteo otra.	1	2	3	4	5	6
15	Mis relaciones amicales son duraderas.	1	2	3	4	5	6
16	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mi mismo que cambiaría.	1	2	3	4	5	6
17	Comprendo con facilidad como la gente se siente.	1	2	3	4	5	6
18	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles.	1	2	3	4	5	6
19	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.	1	2	3	4	5	6
20	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.	1	2	3	4	5	6
21	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.	1	2	3	4	5	6
22	En general, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.	1	2	3	4	5	6
23	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen.	1	2	3	4	5	6
24	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.	1	2	3	4	5	6
25	Tengo la capacidad de construir mi propio destino.	1	2	3	4	5	6
26	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.	1	2	3	4	5	6
27	Mis amigos pueden confiar en mí.	1	2	3	4	5	6
28	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.	1	2	3	4	5	6
29	Tomo acciones ante las metas que me planteo.	1	2	3	4	5	6
30	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo claro la dirección y el objetivo de mi vida.	1	2	3	4	5	6
32	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.	1	2	3	4	5	6
33	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.	1	2	3	4	5	6
34	Es importante tener amigos.	1	2	3	4	5	6
35	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.	1	2	3	4	5	6

Anexo 3. Validez de instrumentos

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT – OMS	
Nombre del instrumento	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS,
Autores	Ivancevich y Matteson .
Año	1989.
Aplicación	Individual y grupal.
Edad de aplicación	18 años.
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos.
Ítems	Consta de 25 ítems.
Finalidad	Detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración	La prueba consta de 7 áreas.

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante un proceso de validación de contenido. En ese sentido, Callupe y Rodríguez (2023), validan la escala de Estrés Laboral OIT-OMS mediante el criterio de expertos con un total de 3 jueces, para ello realizaron un cuestionario politómico, que evaluaba 4 aspectos (Relevancia ,Coherencia, Suficiencia y Claridad) con 4 alternativas de respuesta y calcularon el coeficiente de validez de contenido (CVC) de Hernández (2013), el cual permitió cuantificar la relevancia de los ítems midiendo que tan bien el instrumento cubre el contenido de la variable analizada, el valor de este coeficiente oscila entre 0 y 1, donde valores cercanos a 1 indican una alta validez del contenido. En ese sentido, los resultados mostraron que el coeficiente arrojó un valor de 0.95, lo cual confirmó un excelente grado de validez del contenido del instrumento.

Ficha técnica de Bienestar Psicológico de Ryff

ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF	
Nombre del instrumento	Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
Autores	Carol Ryff y Corey Keyes
Año	1995.
Adaptado	Madelinne Pérez Basilio. (2017)
Edad de aplicación	Adolescentes y adultos.
Tiempo de aplicación	20 minutos.
Ítems	Consta de 35 ítems.
Formato de los ítems	Escala Likert de 6 puntos
tipo de aplicación	Individual y colectivo

Con respecto a la validación de la escala de bienestar psicológico de Ryff (1995), Pérez (2017), mediante el criterio de expertos (jueces), hicieron uso del V Aiken, este índice permite evaluar la validez de contenido del instrumento de medición, el cual se basa en una revisión de los ítems por un determinado grupo de expertos quienes califican su relevancia. En ese sentido, el valor del coeficiente se ubica entre 0 y 1, y valores cercanos a 1 sugieren una alta validez, en ese sentido, los resultados mostraron que, el coeficiente arrojó un valor de 0,96, lo cual confirmó una alta validez del contenido del instrumento.

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos**Tabla***Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.810	25

Tabla*Alfa de Cronbach de la variable bienestar psicológico*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.923	35

Estadísticas de confiabilidad para la variable estrés laboral

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL
1	1	3	2	3	2	2	4	3	3	2	5	3	3	6	6	5	2	3	2	3	2	5	5	5	4	85
2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	5	2	5	3	3	5	82
3	5	4	2	4	1	5	4	2	5	4	2	6	2	5	5	4	6	7	4	4	4	3	3	4	4	89
4	4	2	2	3	5	4	3	3	4	3	1	3	1	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	3	83
5	6	6	2	4	1	1	4	5	5	5	5	6	2	6	6	7	3	4	2	4	3	3	4	7	4	105
6	2	6	5	1	2	5	6	1	2	4	4	4	6	5	7	7	4	4	2	2	1	3	7	4	1	95
7	3	3	1	3	1	5	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	6	4	2	2	5	6	4	76
8	4	4	4	5	4	4	6	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	100
9	2	3	4	2	2	3	1	4	3	2	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	5	4	2	5	5	76
10	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	6	4	5	88
11	5	5	5	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	3	3	4	7	3	3	4	5	3	3	87
12	2	3	3	3	3	4	3	4	2	5	7	3	4	2	4	4	2	4	5	6	4	2	3	4	3	89
13	3	3	2	3	2	4	3	2	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	87
14	2	5	5	3	2	3	2	2	4	6	6	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	6	4	5	5	103
15	4	3	7	2	4	2	3	5	2	4	4	2	5	6	4	6	6	4	5	4	4	6	6	5	4	107
16	5	5	4	4	4	3	4	3	2	2	1	2	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	90
17	4	3	2	4	5	4	6	5	5	6	5	3	4	6	4	5	3	5	6	5	5	5	5	4	4	113
18	6	5	3	4	5	3	3	3	6	6	6	4	4	7	5	4	6	3	3	4	7	6	6	4	6	119
19	6	5	6	4	6	4	5	6	5	7	6	7	6	4	4	6	6	3	7	3	7	4	3	6	3	129
20	4	5	1	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	7	5	7	6	4	5	112
VARIANZA	2,11	1,35	2,56	0,99	2,09	1,05	1,59	1,65	1,56	2,35	2,89	1,86	1,74	2,05	1,53	1,81	1,85	0,91	2,49	1,55	2,33	2,43	2,01	0,95	1,29	
SUMATORIA DE VARIANZAS																									44,96	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEI																									201,79	
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																								0,810		
NÚMERO DE ÍTEMS																								25,00		
SUMATORIA DE VARIANZA DE LOS ÍTEMS																								44,86		
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO																								201,79		

Estadísticas de confiabilidad para la variable bienestar psicológico

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	TOTAL
1	5	4	4	1	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	110	
2	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	3	5	4	4	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	3	4	6	6	1	153
3	4	4	3	4	4	6	5	4	4	6	5	4	4	6	1	6	3	4	4	4	3	1	6	3	4	2	3	2	3	2	4	5	3	2	131	
4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	135		
5	5	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	2	5	5	5	4	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	109	
6	2	1	1	6	3	6	6	6	1	6	4	3	1	3	1	6	6	3	3	6	3	3	5	4	5	3	6	6	6	3	4	3	4	140		
7	3	3	3	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	5	1	1	5	3	1	5	2	3	3	3	3	3	3	4	95	
8	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	116		
9	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	2	6	5	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	101	
10	3	4	3	4	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	6	4	5	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	5	113	
11	1	3	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	3	3	5	4	4	3	5	3	4	2	1	102	
12	4	4	3	3	2	1	4	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	3	2	2	3	2	105	
13	1	3	2	3	2	3	4	4	6	5	1	3	4	6	3	6	4	3	2	3	5	1	4	4	5	6	3	4	3	3	2	5	5	5	125	
14	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	6	6	5	5	4	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	6	3	3	6	6	4	3	148	
15	4	5	4	6	5	5	5	4	4	3	5	1	4	3	3	4	5	5	2	3	1	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	134		
16	2	3	4	6	4	4	3	3	4	5	4	4	6	4	5	4	6	6	6	5	6	5	4	6	6	6	6	4	6	4	6	5	4	4	166	
17	5	3	3	6	5	4	3	5	6	5	6	3	6	4	6	4	4	5	5	4	6	4	4	4	5	6	6	6	5	5	4	4	4	4	155	
18	5	4	5	5	4	2	6	3	3	5	3	6	5	5	3	5	3	5	4	6	4	3	5	1	2	4	2	3	5	5	4	6	3	3	140	
19	3	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	6	2	4	2	3	1	2	4	5	5	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	6	5	125
20	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	4	2	3	4	2	3	5	4	5	6	4	4	6	5	4	3	5	6	4	6	3	146	
VARIANZA	1,54	0,99	0,99	2,69	1,75	1,81	1,45	1,45	1,63	1,69	1,75	0,81	2,53	1,63	1,81	1,80	1,95	1,29	2,69	2,01	1,83	3,26	2,26	0,85	2,15	2,50	1,39	1,60	1,26	1,95	1,85	1,63	1,26	1,63	1,85	
SUMATORIA DE VARIANZAS																																			60,28	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEI																																			584,35	
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																																		0,923		
NÚMERO DE ÍTEMS																																		35,00		
SUMATORIA DE VARIANZA DE LOS ÍTEMS																																		60,28		
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO																																		584,35		

Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 26 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
VANESSA LIZETT DE LA CRUZ LEON
Exp. N°:1335-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “Estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana 2024” Versión 01 con fecha 04/12/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 04/12/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Vanessa Lizett De la cruz Leon.

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. El Informe de Avances se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6. Formato de consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de proyecto de investigación : “Relación entre estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025”

Investigadores : De la Cruz Leon, Vanessa Lizett

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Relación entre estrés laboral y bienestar psicológico en los conductores de transporte público de Lima Metropolitana, 2025”. de fecha 10/11/2024 y versión.0__ . Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre estrés laboral y el bienestar psicológico en los conductores de transporte público, Su ejecución permitirá dar a conocer si existe la relación en dichas variables.

Duración del estudio (meses):

Nº esperado de participantes:201

Criterios de Inclusión y exclusión:

(No deben reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Escala de estrés laboral OMS – OIT
- Escala de Bienestar Psicológico de Ryff
- La encuesta tendrá una duración de 40 minutos, los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: Ninguno

Beneficios: Ninguno

Costos e incentivos: Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal con De la cruz Leon, Vanessa Lizett al número +51983947629 o al Comité de Ética que validó el presente estudio: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre **participante:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nombre **investigador:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 12 de marzo 2025

Señores:

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Vanessa Lizett De la cruz Leon con DNI N° 75736405, a realizar la aplicación de los instrumentos para el desarrollo de la investigación de la tesis “ESTRES LABORAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PUBLICO DE LIMA METROPOLITANA 2024.

Estas actividades fueron realizadas en AV. Mateo Pumacahua Mz A 1 Lt. 1 en el distrito de Villa El Salvador

La Srta. Vanessa Lizett De la cruz Leon contaron con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra de población, identificación de factores y aplicaciones para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Empresa de Transportes Unidos CHAMA S.A.
LUIS RETAMAZO MOREANO
GERENTE GENERAL

Anexo 8. Informe del asesor del Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	hdl.handle.net Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.upeu.edu.pe Internet	1%
5	Submitted on 1689189428442 Submitted works	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2023-01-22 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-10-11 Submitted works	<1%