



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO SILVA TOURS,  
CIUDAD DE IQUITOS, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**DAYANARA DEL CARMEN PEREZ DE VIVANCO**

**SCOTT NORONHA RENGIFO**

**ASESOR:**

**LIC. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA, MGR.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE  
DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

**IQUITOS – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

*A mi hija Alondra Mia, mi compañera de vida, muchas veces mi compañera de aula, por su compañía, paciencia y amor.*

*A mis padres, por el amor, la confianza y esperanza que tienen en mí.*

*A mis hermanos, Valeria y Marco, demostrándoles que ¡Si se puede, los tres podemos todo! A mis abuelitos Rómulo y Yoly que desde el cielo me guían con su amor.*

Dayanara Del Carmen

*A mis amados padres Yuri y Nancy, quienes supieron inculcarme valores y amor al prójimo.*

*A mi futura esposa Cinthya y hermana Massiel, por el apoyo incondicional que siempre tuve. A mis adorados hijos Anahí y Milán Scott, para que les sirva de ejemplo.*

*A mis queridos sobrinos Matías y Adriel, para demostrarles el esfuerzo y dedicación en una prosperidad educativa.*

Scott Noronha

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por el regalo de la vida. A la Universidad Científica del Perú, mi casa de estudios. Al decano de la Facultad de Negocios, Jorge Pérez. A mi asesor de tesis, Gilberto Fernández. A cada persona que ha formado parte de este proceso.*

Dayanara Del Carmen

*Agradezco a la Universidad Científica del Perú.*

*A cada uno de los profesores, porque son ellos quienes forman nuestro crecimiento personal y profesional para poder afrontar en un futuro con las herramientas necesarias y adecuadas en el mercado laboral y empresarial.*

Scott Noronha

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

FACULTAD DE  
NEGOCIOS



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 584-2022-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 05 de octubre de 2022, se autorizó la sustentación para el día miércoles 12 de octubre de 2022.

Siendo las 12.00 horas del día 12 de octubre se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO SILVA TOURS, CIUDAD DE IQUITOS, 2022.

Presentado por:

PEREZ DE VIVANCO DAYANARA DEL CARMEN

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

NORONHA RENGIFO SCOTT

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

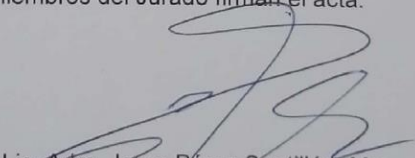
Asesor: Lic. Gilberto Fernández Arica, Mgr.

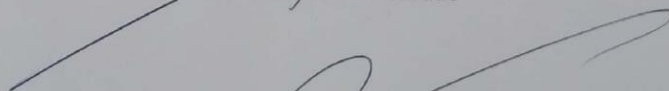
Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:


La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 13.45 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

  
Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.  
Presidente del Jurado

  
Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mgr.  
Miembro del Jurado

  
Dra. Olga Mireya Pinedo Flores  
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú  
065 - 261088 / 065 - 262240  
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú  
042-564903  
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE TURISTICO SILVA TOURS, CIUDAD DE IQUITOS, 2022.”**

De los alumnos: **DAYANARA DEL CARMEN PEREZ DE VIVANCO Y SCOTT NORONHA RENGIFO**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **1% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 15 de Setiembre del 2022.













Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

## Document Information

Analyzed document	UCP_administraciondeempresas_2022_Tesis_DayanaraPerez_ScottNoronha_V1.pdf (D143627896)
Submitted	2022-09-05 19:19:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.urkund.com

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/830">https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/830</a> Fetched: 2022-09-05 19:20:00	 	2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf">https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf</a> Fetched: 2022-09-05 19:20:00	 	4
<b>W</b>	URL: <a href="http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf">http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf</a> Fetched: 2022-09-05 19:20:00	 	1
<b>SA</b>	Artículo_Evaluación del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia Covid - 19 en la Municipalidad del Centro Poblado de San Francisco - 2021 (GTH 2021-2).pdf Document Artículo_Evaluación del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia Covid - 19 en la Municipalidad del Centro Poblado de San Francisco - 2021 (GTH 2021-2).pdf (D119408676)	 	1
<b>SA</b>	EF_TallerdeTesis2_SernaChavezAronBenjamin .docx Document EF_TallerdeTesis2_SernaChavezAronBenjamin .docx (D121038868)	 	1

## Entire Document

FACULTAD DE NEGOCIOS TESIS ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID - 19 EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO SILVA TOURS, CIUDAD DE IQUITOS, 2022 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN AUTORES: DAYANARA DEL CARMEN PEREZ DE VIVANCO SCOTT NORONHA RENGIFO ASESOR: LIC. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA, MGR. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS. IQUITOS - PERÚ 2022

II DEDICATORIA A mi hija Alondra Mia, mi compañera de vida, muchas veces mi compañera de aula, por su compañía, paciencia y amor. A mis padres, por el amor, la confianza y esperanza que tienen en mí. A mis hermanos, Valeria y Marco, demostrándoles que ¡Si se puede, los tres podemos todo! A mis abuelitos Rómulo y Yoly que desde el cielo me guían con su amor. Dayanara Del Carmen A mis amados padres Yuri y Nancy, quienes supieron inculcarme valores y amor al prójimo. A mi futura esposa Cinthya y hermana Massiel, por el apoyo incondicional que siempre tuve. A mis adorados hijos Anahí y Milán Scott, para que les sirva de ejemplo. A mis queridos sobrinos Matías y Adriel, para demostrarles el esfuerzo y dedicación en una prosperidad educativa. Scott Noronha

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página.
Carátula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Acta de sustentación.....	4
Hoja de anti plagio.....	5
Índice de contenido.....	7
Índice de tablas.....	9
Índice de gráficas.....	10
Resumen.....	11
Abstrack.....	12
CAPÍTULO I: Marco teórico.....	13
1.1 Antecedentes del estudio.....	14
1.2 Bases teóricas.....	15
1.2.1 Sector transporte turístico.....	15
1.2.2 Estrés laboral.....	20
1.3 Definiciones de términos básicos.....	25
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	26
2.1 Descripción del problema .....	26
2.2 Formulación del problema .....	27
2.2.1. Problema general .....	27
2.2.2. Problema específico .....	28
2.3 Objetivos. ....	28
2.3.1. Objetivo general .....	28
2.3.2. Objetivos específicos.....	28
2.4 Hipótesis. ....	28

2.4.1. Hipótesis general .....	28
2.4.2. Hipótesis específicas .....	29
2.5 Variables .....	29
2.5.1 Identificación de las variables y operacionalización .....	29
2.5.2 Definición conceptual y operacional de la variable.....	29
CAPÍTULO III: Metodología .....	31
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	31
3.2 Población y muestra .....	31
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección .....	31
de datos... .....	31
3.4 Procesamiento y análisis de datos. ....	31
CAPITULO IV: Resultados .....	32
4.1 Indicadores familiares .....	32
4.2 Desempeño laboral .....	38
4,3 Graficas de tablas cruzadas y prueba de hipótesis .....	41
CAPITULO V: Conclusiones.....	49
5.1 Respecto a los indicadores familiares .....	49
5.2 Respecto al desempeño laboral .....	50
CAPITULO VI: Recomendaciones .....	51
CAPOITULO VII: Referencias bibliográficas .....	52
ANEXOS .....	54
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	55
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos .....	56
Anexo 3: Validación del constructo .....	58
Anexo 4: Confiabilidad del constructo .....	59



## ÌNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1: Variables, indicadores e índices del tema de estudio	29
Tabla 2: Tabla de contingencia, según edad y tenencia del covid-19	41
Tabla 3: Tabla de contingencia, según edad y frecuencia de Tenencia del covid-19	43
Tabla 4: Tabla de contingencia, según edad y ausencia laboral	45
Tabla 5: Tabla de contingencia, según edad y situación relacional	47

## ÌNDICE DE GRÁFICAS

Página.

Gráfico 1: Esquema de la relación medio de transporte y las demás facilidades que conforman el producto turístico .....	16
Gráfica 2: Tenencia del covid-19, en los conductores de la empresa Silva Tours 2022 .....	32
Gráfica 3: Conductores de la empresa contagiados, según Frecuencia de tenencia del covid-19 el 2022 .....	33
Gráfica 4: Impacto del covid-19, en familiares de trabajadores de la empresa Silva Tours. ....	34
Gráfica 5: Familiares de los trabajadores de la empresa Silva Tours, fallecidos con covid-19 e 2022 .....	35
Gráfica 6: Gastos incurridos por los trabajadores de la empresa Silva Tours, en el tratamiento del covid-19, el 2022 .....	36
Gráfica 7: Financiamiento de los gastos incurridos por los trabajadores de la empresa, en el tratamiento del covid-19, el 2022 .....	37
Gráfica 8: Ausencia laboral del trabajo, por tenencia del covid-19 .....	38
Gráfica 9: Reducción de trabajo, de compañeros por el covid-19 .....	39
Gráfica 10: Situación relacional con sus compañeros de trabajo por el covid-19 el 2022 .....	40
Gráfica 11: Conductores de la empresa, según edad y tenencia del covid-19 el 2022 .....	41
Gráfico 12: Conductores de la empresa, según edad y frecuencia de tenencia del covid-19 el 2022 .....	43
Gráfica 13: Conductores de la empresa, según edad y ausencia laboral, por el covid-19 el 2022 .....	45
Gráfica 14: Conductores de la empresa, según edad y situación relacional con sus compañeros, por el covid-19 el 2022 .....	47

## RESUMEN

Estrés laboral en tiempos de covid – 19 en la empresa de transporte turística Silva Tours, ciudad de Iquitos, 2022.

El objetivo del estudio fue, determinar el estrés laboral, generado por el covid-19. La metodología fue de diseño descriptivo, retrospectivo, individual y de caso; con una población y muestra de 25 conductores de la empresa.

Los resultados señalan que la empresa presenta un alto porcentaje de casos que han tenido el covid-19, (61 %).

El 75 %, señala que quienes han tenido covid-19, han tenido algunos familiares con la pandemia, hecho que impacta en su desempeño laboral, ya que distrae su atención.

El 41 %, señala que tres o menos familiares han fallecido, lo cual expresa un gran problema en el trabajador, por el dolor del familiar fallecido y su impacto económico.

La enfermedad y el fallecimiento de los familiares, generado por la tenencia, el 47 %, catalogó como regular el gasto ocurrido por estos hechos, y por lo tanto impactó en su economía.

Otro grupo grande, el 41 %, señaló que el gasto incurrido ha sido excesivo, impacto económico, personal y familiar.

Sobre el impacto en el desempeño laboral, el 35 % de los trabajadores ha señalado que ha tenido que ausentarse muchas veces de su trabajo.

**Palabras claves:** estrés laboral, covid-19, protocolo de bioseguridad.

## ABSTRACT

Work stress in times of covid - 19 in the tourist transport company Silva Tours, city of Iquitos, 2022.

The objective of the study was to determine work stress generated by covid-19. The methodology was descriptive, retrospective, individual and case design; with a population and sample of 25 company drivers.

The results indicate that the company has a high percentage of cases that have had covid-19, (61%).

75% indicate that those who have had covid-19 have had some relatives with the pandemic, a fact that impacts their work performance, since it distracts their attention.

41% indicate that three or fewer family members have died, which expresses a great problem for the worker, due to the pain of the deceased family member and its economic impact.

The illness and death of relatives, generated by the possession, 47%, classified as regular the expense caused by these events, and therefore had an impact on their economy.

Another large group, 41%, indicated that the expense incurred has been excessive, economic, personal and family impact.

Regarding the impact on work performance, 35% of workers have indicated that they have had to be absent from work many times.

**Keywords:** work stress, covid-19, biosafety protocol

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes del estudio.

Ticona Acero, (2017) en su investigación *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Hotel Royal Inn en la ciudad de Puno*, tuvo como objetivo determinar el efecto en el desempeño del trabajador.

Su metodología fue descriptiva, población y muestra de 30 trabajadores (administrativos y operativos).

Concluye que, el estrés laboral afecta en el desempeño, más del 50 % de los trabajadores afirman que generó descuido en aspectos contextuales de performance, como la falta de apoyo entre compañeros, poca empatía con los huéspedes entre otros. El desempeño laboral alcanzó un nivel medio, el 50% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular de desempeño laboral.

Trujillo Navarro, (2020) en su investigación *Influencia del COVID 19 en la intención de viaje de familias de Lima al Callejón de Huaylas, Áncash, 2020*, tuvo como objetivo fomentar la recuperación de la actividad turística en un destino y analizar la influencia del Covid 19. En su intención de viaje de las familias.

Su metodología fue descriptiva, población y muestra de 126 personas, quienes tuvieron el interés de viajar a esta parte del país.

Concluye que, el estudio demuestra que la hospitalidad y la impresión influyen de manera significativa sobre la percepción intra pandemia de las familias para definir el viaje. Además, la percepción intra pandémica influye de manera significativa de coeficiente de trayectoria sobre la actitud de las mismas. Sin embargo, la norma subjetiva y el control del comportamiento tienen una influencia no significativa sobre la intención de viaje post pandemia de las familias al Callejón de Huaylas, Áncash.

Coyoy Rivera, (2014) en su investigación *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango*, tuvo como objetivo determinar el nivel de ansiedad y estrés.

Su metodología, fue descriptiva, prueba Stai 82 categoría SE, con 20 ítems, valoración diferente a cada opción.

Concluye que, la ansiedad y el estrés es un mal que, dada las condiciones de la actualidad, sufre un gran porcentaje de la población; sin embargo, los pilotos de transporte urbano poseen bajos niveles de los mismos, en su medio los pilotos de transporte urbano tienen jornadas laborales de 12 o más horas diarias, lo que provoca problemas de estrés y la manera como pueden prevenirlos.

Becerra Hernández, (2020) en su investigación *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas en Quintil – Cajamarca*, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y calidad de vida.

Su metodología fue descriptiva, la población y muestra consideró 319 docentes del nivel primario.

Concluye que, gran parte de la población (46.3%) muestra un alto nivel de estrés y el 56% de evaluados tiene tendencia a una baja calidad de vida.

## **1.2 Bases teóricas.**

### **1.2.1 Sector transporte turístico**

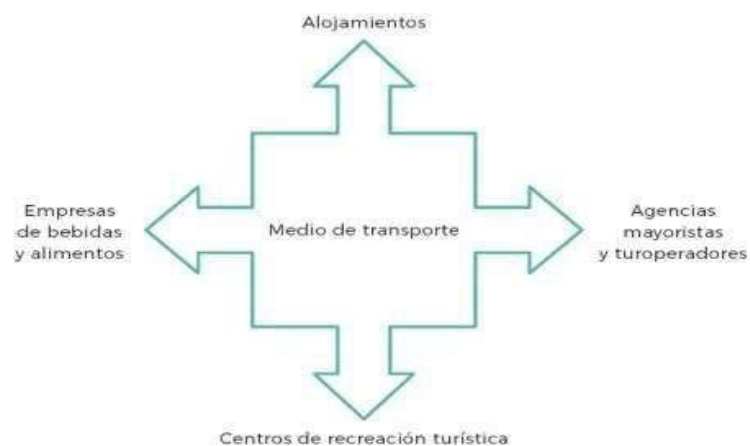
Las definiciones que se han dado a lo largo del tiempo sobre el turismo están vinculadas a una relación tiempo y espacio. Los tiempos corresponden a épocas o momentos de importancia de la vida del lugar geográfico, como aniversario y presentación de algún un aspecto productivo. Respecto al espacio, las personas buscan lugares distintos para cumplir su retiro, y muchas veces disfruta y con dificultades de acceso.

Recientemente, ha crecido el interés por el estudio del transporte público para el turismo. por motivos de ocio especialmente los fines de semana y fechas festivas, por ejemplo, en Perú, hay fines de semana largos, en los cuales se movilizan a distancia utilizando medios de transporte.

**Transporte turístico:** conjunto de empresas mercantiles públicas o privadas que poseen una infraestructura y unos bienes de equipo para transportar o trasladar personas, equipajes y mercancías de un lugar a otro.

### Gráfica 1

**Esquema de la relación medio de transporte y las demás facilidades que conforman el producto turístico.**



Fuente: Vilorio 2012

**Funciones del transporte en el turismo:** Cumple principalmente dos funciones. La primera se refiere al servicio de tránsito; es decir, permite el desplazamiento de turistas y de personas con otros fines, desde una región de origen a una de destino. La segunda se refiere al seleccionado como atracción turística, donde permite un desplazamiento y a su vez, es la base de una grata experiencia.

Clasificación de transporte turístico:

- a. Acuáticos o marítimos, como: barco, submarino, yate, lancha.

- b. Terrestres, como: automóvil, bicicleta, motocicleta, autobús, tranvías
- c. Ferroviario, como el tren, sobre rieles.
- d. Aéreos, como: avión, helicóptero, globo de aire caliente.
- e. Tracción animal: carruajes, trineos, carretas, etc.

El servicio de transporte especial de personas que tiene por objeto el traslado de visitantes, por vía terrestre hacia, desde y/o dentro de lugares que constituyen un atractivo turístico o son de interés para el turismo, con la finalidad de realizar diversas actividades y/o consumir servicios turísticos. (DS N° 026-2019-MTC).

Se presta en vehículos que cuentan con comodidades especiales, mediante las modalidades de:

- a. Traslado: consiste en el transporte de visitantes desde los terminales de arribo, establecimientos de hospedaje u otros establecimientos donde se prestan servicios turísticos hasta puntos de destino de la misma ciudad o centro poblado y viceversa.
- b. Visita local: consiste en el transporte organizado de visitantes dentro de una ciudad o centro poblado con el fin de posibilitarles el conocimiento y disfrute de atractivos turísticos del lugar.
- c. Excursión: consiste en el transporte de visitantes fuera de la ciudad o centro poblado donde se origina el servicio, no incluyendo pernoctación.
- d. Gira: consiste en el transporte de visitantes entre centros turísticos, con itinerario fijo y preestablecido, que se inicia en una ciudad o centro poblado distinto al que concluye.
- e. Circuito: consiste en el transporte de visitantes que, partiendo de una ciudad o centro poblado, recorre centros y atractivos turísticos de otros lugares, retornando al lugar de origen con itinerario fijo y preestablecido.



Las condiciones técnicas básicas exigibles a los vehículos destinados al transporte terrestre (art. 19, DS N° 026-2019–MTC)

Los principales síntomas del virus coronavirus incluyen: síntomas respiratorios (similares a los de un resfriado), fiebre (alta temperatura), tos seca, falta de aliento o cansancio, dificultades respiratorias.

Estos hechos generan alto grado de contagio en el interior del vehículo por lo que exigieron medidas sanitarias en este sector.

Las restricciones para controlar la propagación del virus y aliviar así la presión sobre los sistemas de salud vulnerables y sobrecargados han tenido un enorme impacto en el costo económico de las empresas.

El turismo continúa siendo uno de los sectores más perjudicados por la pandemia de COVID-19. Los gobiernos han tomado medidas para mitigar el impacto económico como apoyo económico de reactivación.

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT), se estima que las llegadas de turistas han caído un 74% en el año 2020 con respecto a los datos de 2019.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) reactivó el servicio de transporte turístico terrestre. Para ello, aprobó los lineamientos para la prevención del covid-19 en las unidades vehiculares empleadas en este rubro.

El protocolo sanitario del MTC comprende las disposiciones que deben de cumplir las empresas de transporte turístico, los conductores, la tripulación y los usuarios, (Decreto Supremo N° 117-2020-PCM).

Antes que señale que el pasajero aborde, el vehículo turístico se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar la propagación del virus, como:

Utilizar un protector facial y una mascarilla durante todo el recorrido. Tomar la temperatura al conductor y a la tripulación, antes y después de la jornada.

El transportista puede utilizar el 100% de los asientos de la unidad vehicular, siempre y cuando se implemente una separación como una cortina de polietileno u otro material análogo que contribuya al aislamiento. De lo contrario, solo se podrán emplear los sitios que se encuentren contiguos a la ventana. No está permitido viajar de pie.

La empresa de transporte debe limpiar y desinfectar el vehículo antes de la jornada. No se permite la venta ambulatoria dentro del vehículo.

En el caso de que un usuario presente síntomas de Covid-19 se debe de informar de inmediato a la empresa de transporte y a las autoridades sanitarias. Además, este debe ser ubicado en el lugar de contingencia destinado en el vehículo.

Respecto a los trabajadores, las empresas podían aplicar la Suspensión Perfecta de Labores (SPL), para proteger la economía de los hogares, durante el estado de emergencia por coronavirus. (Decreto de Urgencia N° 038 - 2020)

La SPL es una pausa temporal en las obligaciones del trabajador hacia la empresa para la cual labora. A su vez, permitió al empleador suspender el pago de tu remuneración mensual, sin que el vínculo laboral se rompa. Esta medida solo podría aplicarse por 90 días como máximo y la empresa debe enviarle una comunicación virtual con información sobre la medida.

Toma en cuenta que, durante el tiempo que dure la suspensión, el trabajador y su familia seguirían teniendo la cobertura del seguro de Es salud, aunque no haya aportado los cinco meses mínimos que establece la ley.

## **Apoyo económico**

Si te aplican esta medida, podían acceder a alguno de los beneficios que el Estado estableció en el Decreto de Urgencia 038-2020:

**Retiro del CTS:** podían solicitar un monto de su fondo de compensación por tiempo de servicios (CTS) equivalente a una remuneración mensual durante el periodo que dure la SPL. Podrían acceder a este monto por cada periodo de 30 días calendario que dure la SPL, la entidad financiera pondría a su disposición el efectivo en tu cuenta CTS o podrás comunicarte para hacer la solicitud, la transferencia debe hacerse hasta en 2 días hábiles.

**Disposición del fondo de AFP:** también podrían retirar hasta S/2,000 de sus fondos de las AFP.

**Subsidio de ES SALUD:** si eran trabajadores de una micro o pequeña empresa y su remuneración no superaba los S/ 2,400, podían acceder a la prestación económica de protección social de emergencia, equivalente a S/. 760 mensuales por un plazo de tres meses (lo máximo que dura la suspensión). Este subsidio lo entregaría el Seguro Social de Salud (ESSALUD) mediante una solicitud en su Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado que se habilitará próximamente.

### **1.2.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas. En el ámbito laboral, el estrés es algo común entre los trabajadores y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés.

El estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores, así como a la eficacia de la organización, es decir, sus

resultados. El estrés laboral es la reacción que puede tener la persona frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Debido a las exigencias actuales del entorno laboral, es casi imposible que un trabajador no sienta presión en el trabajo.

### **Factores determinantes del estrés:**

Son múltiples los factores que determinan si una experiencia en el trabajo resulta estresante o no. A continuación, se mencionarán cuatro de los principales factores (Helrrieguel & Slocum, 2004).

En primer lugar, está la percepción, la cual es un proceso psicológico mediante el cual la persona recolecta información de su entorno y le da un significado a la situación que se presenta. La percepción del trabajador de la situación determinara la manera en que experimenta estrés, o en que no lo presente. Lo que puede resultar estresante para un colaborador para otro puede pasar desapercibido. (Beehr & Newman, 1978; Helrrieguel & Slocum, 2004).

En segundo lugar, está la experiencia previa que posee la persona. El trabajador reaccionará ante el estresor en base a eso. De la experiencia previa depende que se genere más o menos estrés en la persona. En este ámbito influirán factores tales como la capacitación del colaborador y sus años de experiencia. Ante una situación estresante, se verá más afectada la persona menos experimentada o que cuenta con una menor capacitación (Helrrieguel & Slocum, 2004).

Otro de los factores es el respaldo social. La presencia o ausencia de ciertas personas influye en el estrés que presenta el trabajador. Tal es el caso, que un colaborador que se desenvuelve adecuadamente y con control frente a una situación estresante, puede influir en su compañero positivamente, es decir, este podrá hacer frente de una manera más afectiva a la circunstancia estresante. Caso contrario, ciertas personas pueden

generar un efecto negativo y provocar irritación y/o ansiedad, lo cual reduce la competencia del trabajador para enfrentar el estrés.

En cuarto lugar, se tiene a las diferencias individuales, las cuales pueden influir en que el trabajador presente o no estrés, y en la manera como haga frente a ello. Las motivaciones, actitudes, personalidad y habilidades pueden determinar el grado de estrés que presente la persona. En similitud con el factor percepción, lo que para un trabajador puede traer estrés, para otro no.

### **Consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral genera consecuencias a nivel personal y organizacional. Esto último, en el sentido que, al generar daño en la persona, esto afecta su desenvolvimiento, lo cual repercute sobre la organización.

Las consecuencias más comunes de estrés en el trabajador son el dolor de cabeza y de espalda, contracturas musculares, males gastrointestinales, hipertensión arterial, desordenes cardiovasculares, entre otros. Cabe resaltar que, si bien no está determinado el papel exacto del estrés en sus repercusiones sobre la salud, muchas enfermedades parecen estar vinculadas a él. Los efectos emocionales son aquellos en donde la salud mental de la persona se ve afectada. Estos pueden representarse mediante ira, ansiedad, depresión, funcionamiento intelectual deficiente (inadecuado manejo en la toma de decisiones, repercusiones sobre la creatividad, innovación y la calidad de las tareas, etc), entre otros.

Por último, los efectos del estrés en la conducta se ven reflejados en el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, perdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos alimenticios, entre otros.

## **Absentismo y rotación**

Las enfermedades generadas por estrés generan costos para la empresa en relación a las primas de seguro y a los costos que debe asumir por ausentismo.

Se tiende a mirar la parte superficial del asunto y no se ahonda en el problema. El estrés representa un papel central en estas faltas ya sean breves o prolongadas y en menor o mayor frecuencia. Por otro lado, la rotación representa uno de los signos más notorios de estrés, que algunas veces se da después de periodos de absentismo. El trabajador se lleva consigo sus conocimientos y experiencia adquirida; así, se podría decir que la organización pierde lo que se invirtió en el desarrollo de la persona. Como se evidencia, la rotación traerá grandes costos para la empresa, no solo por lo mencionado, sino también en la búsqueda de un reemplazo y en su capacitación para el puesto, sobre todo si esta requiere de aprendizaje largo. Además, se ven afectadas las personas que permanecen en la organización, en el sentido que la rotación afecta el flujo regular de funcionamiento, lo cual disminuye la productividad.

## **Poco compromiso con la organización – pérdida del esfuerzo discrecional**

El compromiso con la organización, cómo y en qué medida los trabajadores se identifican con la empresa, determinará el esfuerzo que le ponga la persona a sus labores. Si no se siente identificada, invertirá poco esfuerzo y viceversa. Producto de la falta de compromiso se perderá el esfuerzo discrecional. Este es la oportunidad perdida de liberar el desempeño potencial adicional que tiene todo trabajador.

El trabajador que no siente compromiso con la empresa no hará un esfuerzo discrecional: “Voy a 80 por hora. Podría ir a 100, pero no me importa”. Sin embargo, cabe resaltar que existe también el colaborador que sí desea dar este esfuerzo adicional, pero que no puede ya que todas sus energías se van para seguir a flote. (Williams & Cooper, 2004).

## **Creatividad, innovación y ventaja competitiva**

Las empresas modernas requieren una mejora continua, necesitan que no solo los gerentes y altos mandos sean creativos e innoven, sino también todo el personal. Como se mencionó anteriormente, cierto grado de estrés puede actuar como motor, pero cuando se excede este, el estrés produce consecuencias negativas, que repercuten sobre la creatividad e innovación del trabajador.

Un colaborador con tensión no se desempeñará igual que uno que se siente a gusto en su puesto. La ventaja competitiva se dará de acuerdo a al bienestar del trabajador y es primordial en la actualidad, dado el valor económico que se da al capital intelectual (Willians & Cooper, 2004).

## **Accidentes y violencia en centro de trabajo**

No todos los accidentes y violencia en el trabajo están relacionados con el estrés, pero hay muchos otros que sí y cada vez esta relación es más fuerte. Entre los costos directos asociados a un accidente están la ausencia del trabajo de la persona, el tiempo invertido en manejar la situación y el daño realizado a la planta o productos. Por otro lado, la violencia en el centro de trabajo, se presenta generalmente por grados extremos de insatisfacción y estrés laboral.

## **Deficiencia en la toma de decisiones**

El estrés genera que la persona dude de sus capacidades, lo cual trae como consecuencia muchas complicaciones para tomar una decisión. Se puede dar vueltas al asunto sin poder emitir una respuesta o simplemente entrar en un estado de “congelamiento”.

Existe el caso de que el estrés genera que el colaborador, al darse cuenta que no puede afrontar las situaciones, pierda interés y preocupación por ellas, lo cual genera que se tomen decisiones erróneas o no las más apropiadas.

Un trabajador siempre va cometer errores, pero si está estresado, va cometer aún más.

### **Calidad del trabajo**

Los efectos del estrés, anteriormente mencionados, generan problemas en la calidad del trabajo desarrollado. Las empresas se centran en la calidad de sus procesos y su cultura, pero no obtendrán el beneficio completo de esto sino reducen también el estrés de sus colaboradores.

### **Efectos en el desempeño y productividad**

El estrés laboral puede tener múltiples e innumerables causas provenientes del ambiente laboral, entre ellas están los aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y las funciones propias del puesto, y las relaciones interpersonales (Gómez, 2003).

El estrés en el trabajo puede traer graves consecuencias para las organizaciones. Si estas pudieran comprender que el estrés en sus colaboradores genera costos para la empresa, se enfocarían en investigar este tema y plantear posibles planes de acción ante ello. Es por ello, que, con la presente tesis, se buscará analizar cómo afecta y qué tanto afecta el estrés sobre los trabajadores. Las empresas quieren responder rápidamente al cambio para no ver perjudicado su desempeño en el mercado.

## **1.3 Definición de términos básicos**

### **a. Desempeño laboral**

El desempeño laboral se entiende como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol.



## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del problema.**

A raíz de la pandemia vivida desde marzo del año 2020 el mundo entero sufrió un cambio radical en todos los aspectos:

Social, paralización de las empresas, cuarentena total, causando estrés y angustia a las personas, ya que nuestra naturaleza es socializar y vivir en libertad de ser y hacer, esta pandemia lo cambio.

Económico, paralización de la economía, las empresas tuvieron que cerrar, dejar de producir, dejar de vender, dejar de ganar dinero y endeudamiento. Algunas empresas de servicios básicos, alimentación y medicinas siguieron trabajando de forma normal.

Salud, muchas personas enfermaron y muchas murieron, el coste de las medicinas aumento y hubo escases de medicinas importantes. Se vivió la incertidumbre de tener un tratamiento eficiente para el covid-19, hubo tratamientos experimentales que costó la vida de muchas personas.

En el Perú, las empresas paralizaron, negocios cerrados, muchas empresas redujeron personal, otros daban vacaciones a sus colaboradores, suspensión perfecta de trabajo, solo quedaron algunas operando como hospitales, bancos y venta de alimentos, entre otros servicios básicos.

El sector transporte en un primer momento se paralizó, luego retomó sus actividades por la misma demanda y necesidades de las personas.

El sector turismo se paralizó completamente, generando pérdidas para muchas empresas del sector (hoteles, lodges, transporte turístico, aerolíneas turísticas, restaurantes, etc.).

Iquitos es una ciudad muy turística por nuestro Rio Amazonas, por la deliciosa comida y por otras bondades que ofrece. El turismo ha sido la fuente principal de los ingresos de la región, generando trabajo a muchos loreanos. Sin embargo, desde la pandemia se redujo considerablemente.

Se tuvo que promover el turismo nacional, local para que el sector turismo no se paralice en su totalidad.

En el sector de transporte turístico por consecuencia también se vio afectado por la falta de turistas, así que tuvieron que adecuarse y ofrecer otros servicios alternos como los traslados de trabajadores de compañías petroleras, aerolíneas, servicio de transporte urbano en todos los distritos de la ciudad (Maynas - San Juan - Punchana - Belén - Nauta).

En la ciudad existen tres empresas de transporte turístico:

- 1) Transportes TSL
- 2) Transportes JAEN
- 3) Transporte Turístico Silva Tours SAC

El objeto de estudio es una empresa Transporte Turístico Silva Tours Sac, constituida en el año 1993, con 10 buses, 10 custers y 30 colectivos. Su fuerza laboral consta de 10 administrativos y 25 conductores.

Los conductores trabajan 8 horas al día, alternándose. El gerente de la empresa rio un bajo rendimiento en las operaciones de los conductores, por ello, el objetivo de esta investigación conocer el grado de estrés laboral generado por el Covid-19 en los conductores de Transporte Turístico Silva Tours SAC.

## **2.2 Formulación del problema.**

### **2.2.1. Problema general.**

¿Cuál es el grado de estrés laboral generado por el Covid - 19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022?

### **2.2.2. Problema específico.**

¿Cuáles son los problemas generados por el Covid-19 en el entorno familiar de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022?

¿Cuáles son los problemas generados por el Covid-19 en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022?

### **2.3 Objetivos.**

#### **2.3.1. Objetivo general.**

Determinar el grado de estrés laboral generado por el Covid - 19 en los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

#### **2.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar los problemas generados por el Covid - 19 en el entorno familiar de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

Determinar los problemas generados por el Covid - 19 en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

### **2.4 Hipótesis.**

#### **2.4.1. Hipótesis general.**

Se observa alto grado de estrés laboral generado por el Covid -19 en los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

### 2.4.2. Hipótesis específicas.

Se observa muchos problemas generados por el Covid - 19 en el entorno familiar de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

Se observa muchos problemas generados por el Covid -19 en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022.

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Identificación de las variables y Operacionalización.

**Tabla 1 Variables, indicadores e índices del tema de estudio**

Variable	Indicadores	Indices
Estrés laboral	1. Factores familiares	1.1. Tenencia Covid-19.
		1.2. Impacto familiar
		1.3. Intensidad
		1.4. Perjuicio económico
	2. Desempeño laboral	2.1. Ausencia laboral.
		2.2. Eficiencia en el trabajo
		2.3. Consecuencias emocionales

Fuente: elaboración propia

### 2.5.2 Definición conceptual y operacional de la variable.

**Definición conceptual:** Estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

**Definición operacional:** Síndrome que abarca dimensiones de supervisión, condiciones organizacionales, preocupaciones profesionales, falta de reconocimiento profesional, estrés de rol.

## **CAPÍTULO III: METODOLGIA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación.**

La investigación fue descriptiva, retrospectiva, transversal, individual y de caso.

Diseño no experimental.

### **3.2 Población y muestra.**

Población: conductores de la empresa.

Elemento: empresa.

Alcance: trabajadores de la empresa.

Unidad de muestreo: el área de transportes.

Unidad de análisis: conductor de la empresa.

Muestra: Por ser un número reducido de conductores en la empresa se tomaron los 25 conductores, por muestreo no probabilístico.

### **3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta expresada en un cuestionario.

El instrumento se presenta en anexo 2, el mismo que se sometió a su validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y las preguntas del cuestionario, por 3 expertos, se presenta evaluación en el anexo.

La consistencia, se calculó el índice alfa de conbrach, obteniéndose un valor de 0.914 (Anexo 4)

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos.**

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el programa SPSS estadístico, versión 25

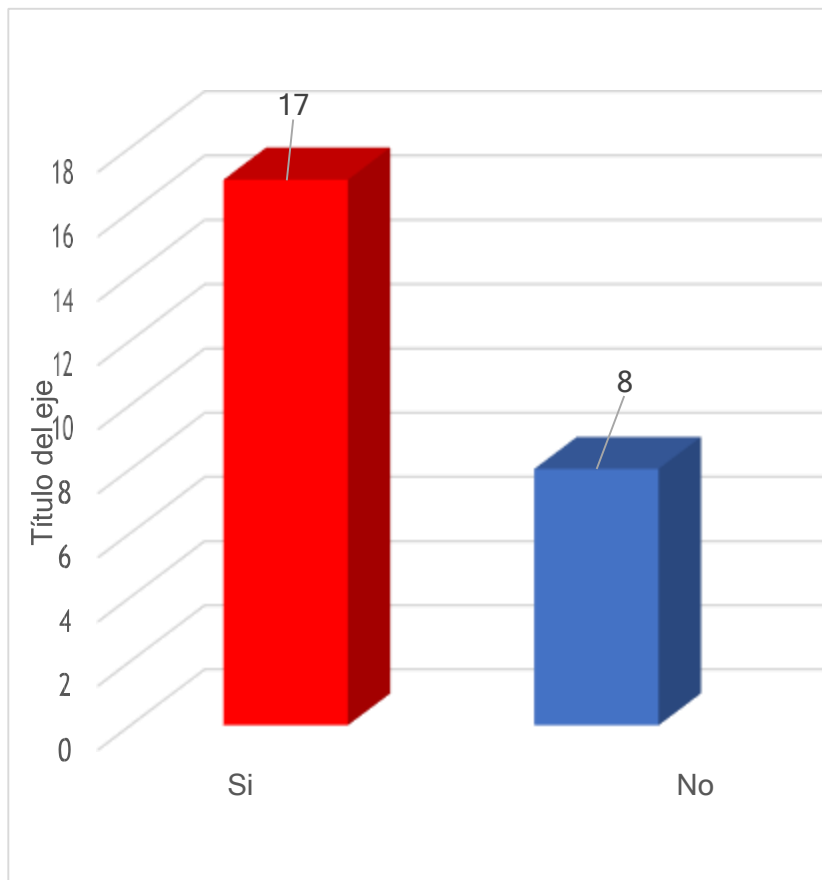
## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Indicadores familiares

La empresa presenta un alto porcentaje de casos que han tenido el covid-19, el 61 % muestra el impacto perjudicial en la economía de la empresa, por lo tanto, se alteró la asistencia de los trabajadores, siendo que un conductor que falte debe ser reemplazado, caso contrario el vehículo no puede desplazarse.

Gráfica 2

Tenencia del covid-19, en los conductores de la empresa Silva Tours, año 2022



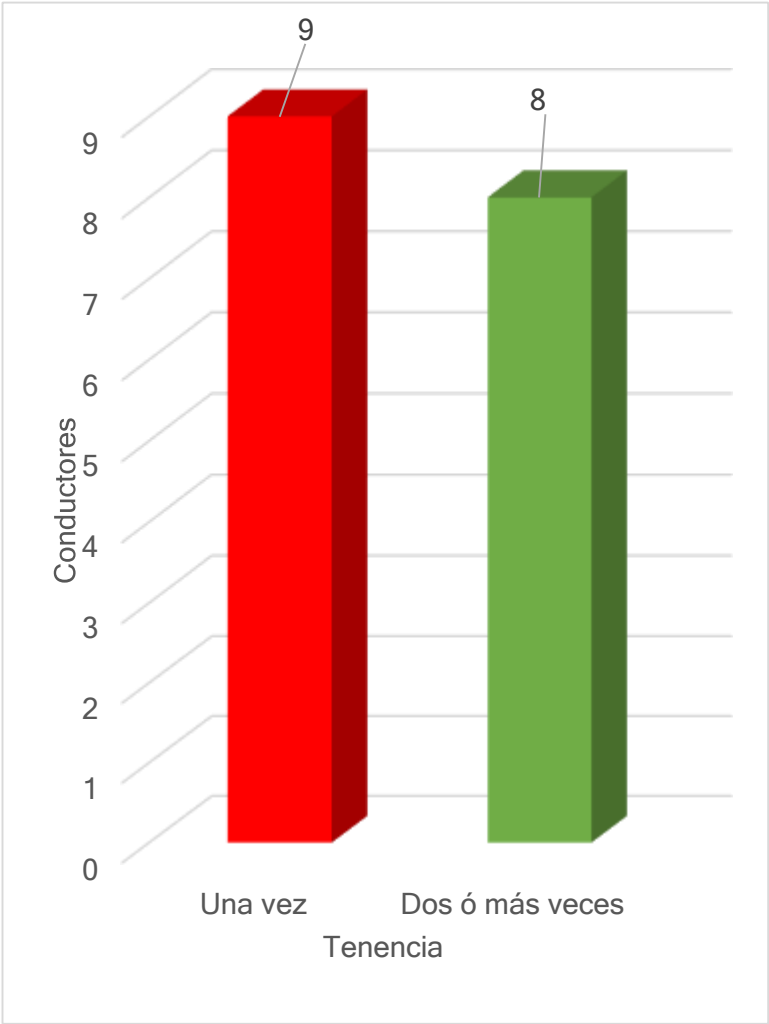
Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS Vs 25  
Elaboración: autores

Un alto porcentaje de los trabajadores han tenido covid-19, dos o más veces, lo que significa que no han tenido cuidado en los protocolos de bioseguridad y confiaron en que su cuerpo generaría inmunización.

El 53 % señaló que tuvo una sola vez y tienen el riesgo de volverse a contagiar, hecho que ha ocurrido en los meses siguientes.

**Gráfica 3**

**Conductores de la empresa contagiados, según frecuencia de tenencia del covid-19, año 2022**



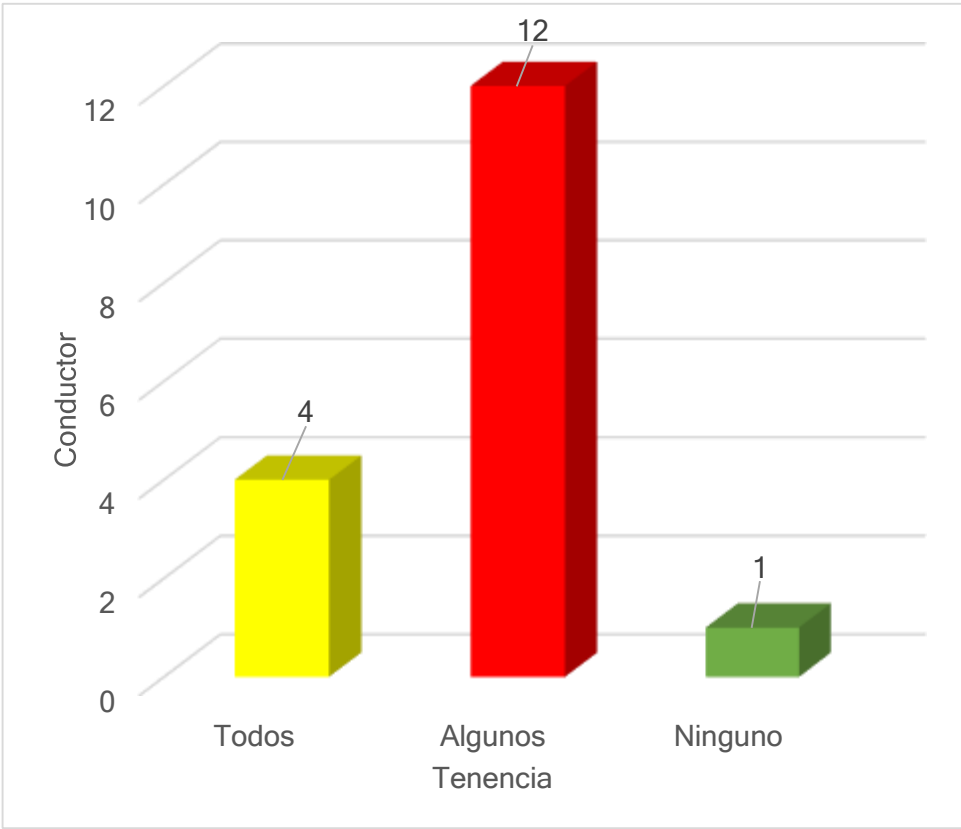
Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS V25  
Elaboración: autores



El estudio encuentra un hecho de suma gravedad, el 75 %, señala que quienes han tenido covid-19, algunos familiares también han sufrido esta pandemia, hecho que importa por el impacto en su desempeño laboral ya que distrae su atención.

Otro porcentaje importante, el 24 %, señaló que todos sus familiares se enfermaron, hecho que magnificó el problema de la vida del trabajador generando impacto en su economía.

**Gráfica 4 Impacto del covid-19, en familiares de trabajadores de la empresa Silva Tours, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS V25

Elaboración: autores

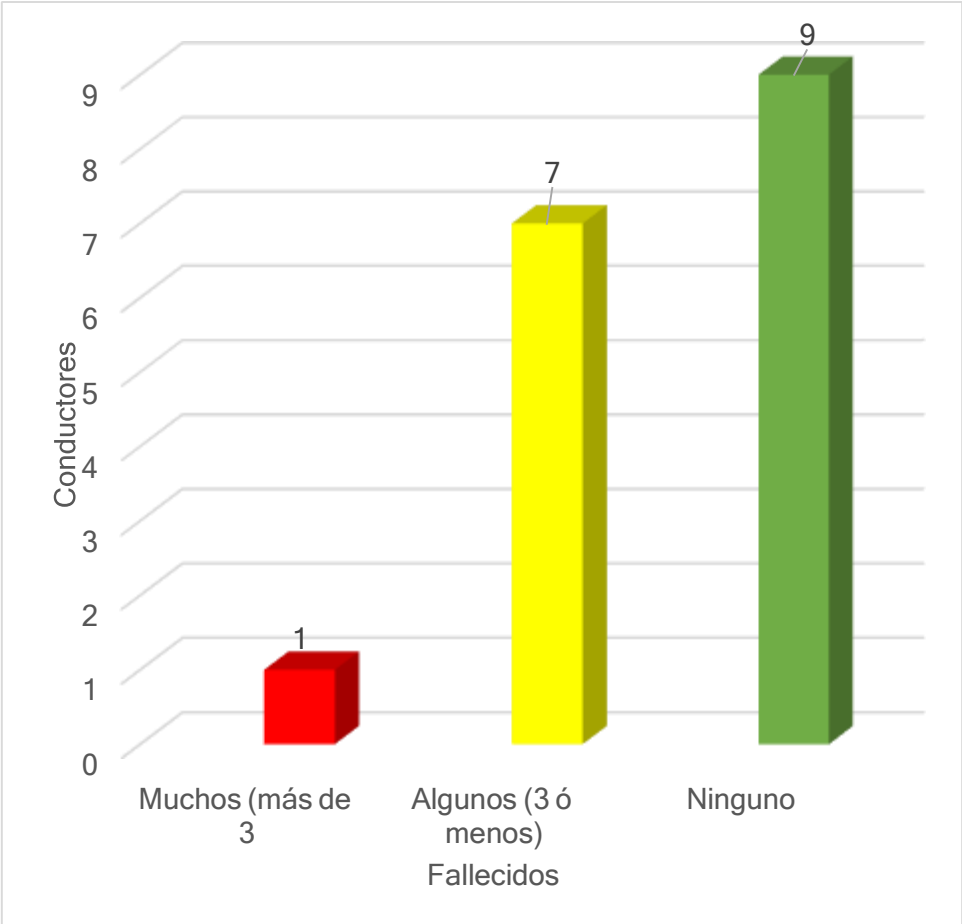
El problema que ha generado el covid-19, se ha expresado en la enfermedad del trabajador, en sus familiares y muchas veces en el fallecimiento.

Un alto porcentaje, el 41 %, señala que tres o menos familiares han fallecido, lo cual expresa un gran problema para el trabajador, por el dolor del familiar fallecido y en el impacto económico.

Un porcentaje reducido pero que expresa preocupación es el 6% que señaló que ha tenido más de tres familiares fallecidos.

**Gráfica 5**

**Familiares de los trabajadores de la empresa Silva Tours, fallecidos con covid-19, año 2022**

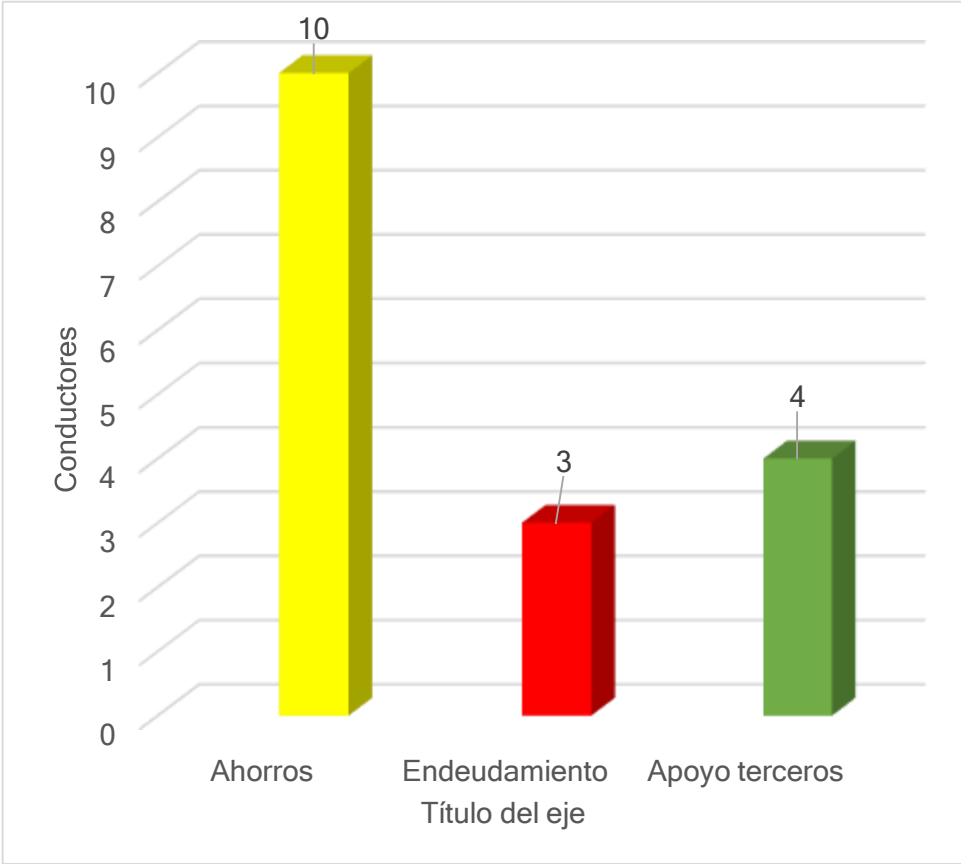


Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS V25  
Elaboración: autores

La enfermedad y el fallecimiento de los familiares generado por la tenencia del covid-19 de los trabajadores de la empresa, el 47 % catalogó como regular el gasto ocurrido por estos hechos y, por lo tanto, impactó en su economía. Cabe señalar que los trabajadores en la empresa tienen ingresos mínimos y tienen poca capacidad de ahorro para enfrentar momentos difíciles.

El 41 % señaló que el gasto incurrido ha sido excesivo con el impacto económico personal y familiar.

**Gráfica 6 Gastos incurridos por los trabajadores de la empresa Silva Tours, en el tratamiento del covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS V25  
Elaboración: autores

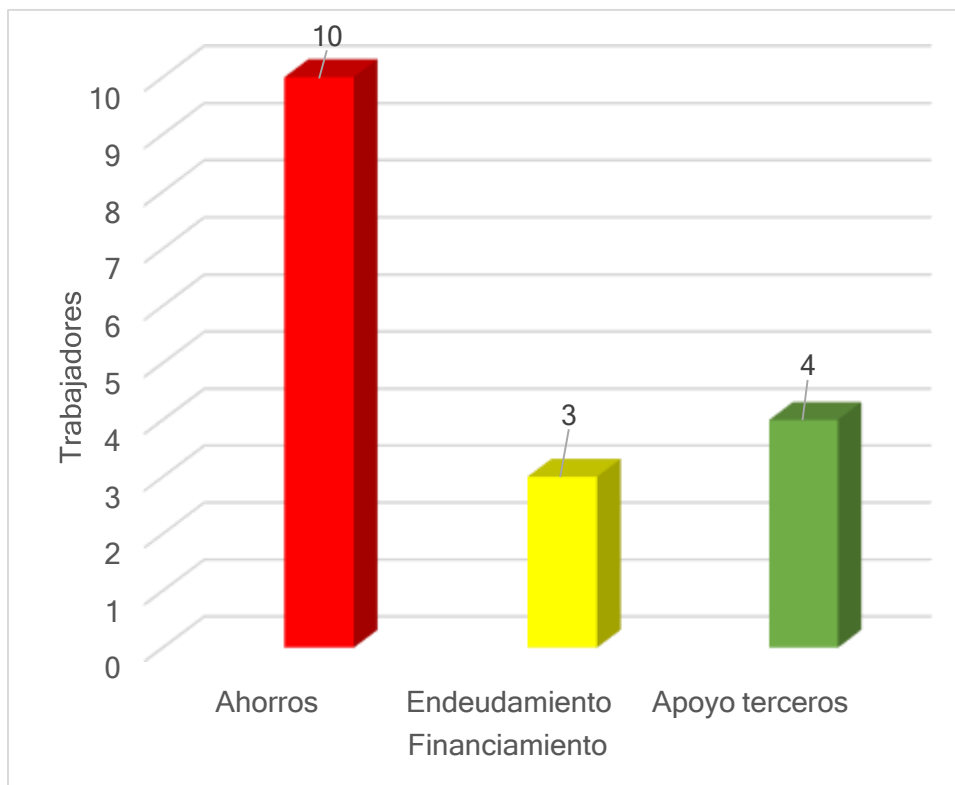
Los trabajadores de la empresa han utilizado como fuente de financiamiento para cubrir sus gastos, sus ahorros propios, el 59 % así lo señala. Cabe indicar que los ahorros son reducidos, los mismos que fueron utilizados en estos momentos difíciles.

Otro porcentaje, mucho menor, pero también importante, el 17 % señaló que tuvo que endeudarse para cubrir los gastos incurridos.

Cabe señalar que en la ciudad donde radican los trabajadores, existe la solidaridad como cultura de la población pero los resultados señalan que el 24 % de los trabajadores han recibido aporte de terceros.

**Gráfica 7**

**Financiamiento de los gastos incurridos por los trabajadores de la empresa, en el tratamiento del covid-19, año 2022**



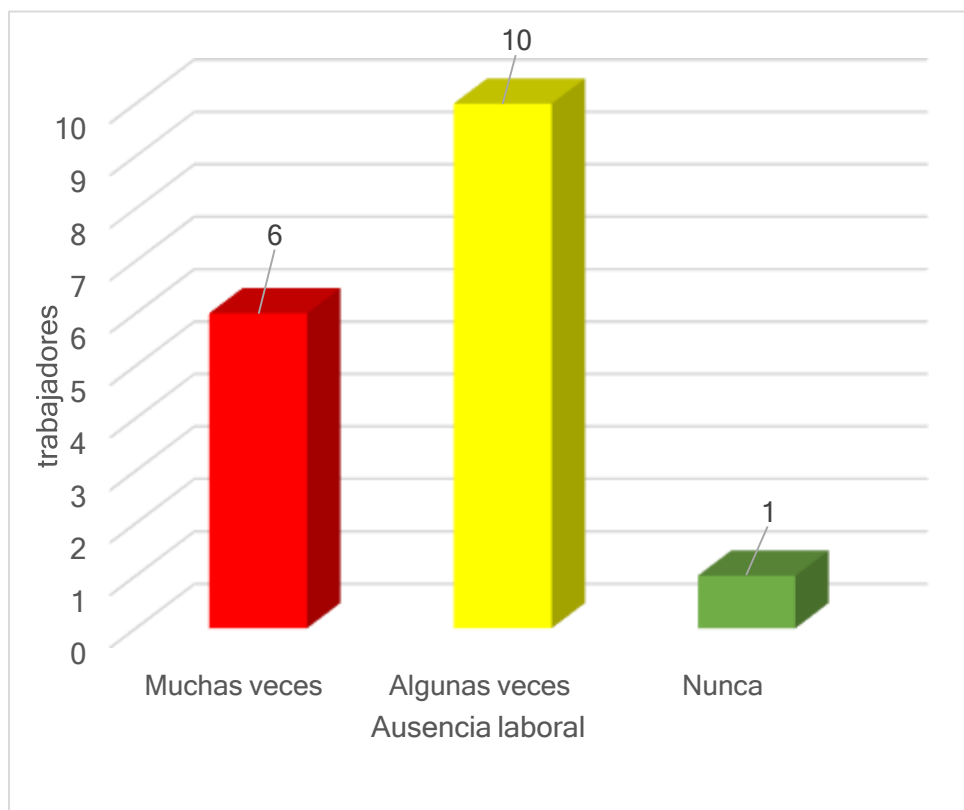
Fuente: encuesta, base de procesamiento de los datos SPSS 25  
Elaboración: autores

## 4.2 Desempeño laboral

La tenencia del covid-19 y el fallecimiento de familiares ha impactado en el desempeño laboral, pues el 35 % de los trabajadores ha señalado que tuvieron que ausentarse muchas veces de su trabajo causando impacto en su economía personal y también gastos administrativos en la empresa al tener que contratar un chofer adicional para reemplazar al conductor ausente.

A este hecho grave se adicionó que un porcentaje altísimo, 59 % se ausento algunas veces.

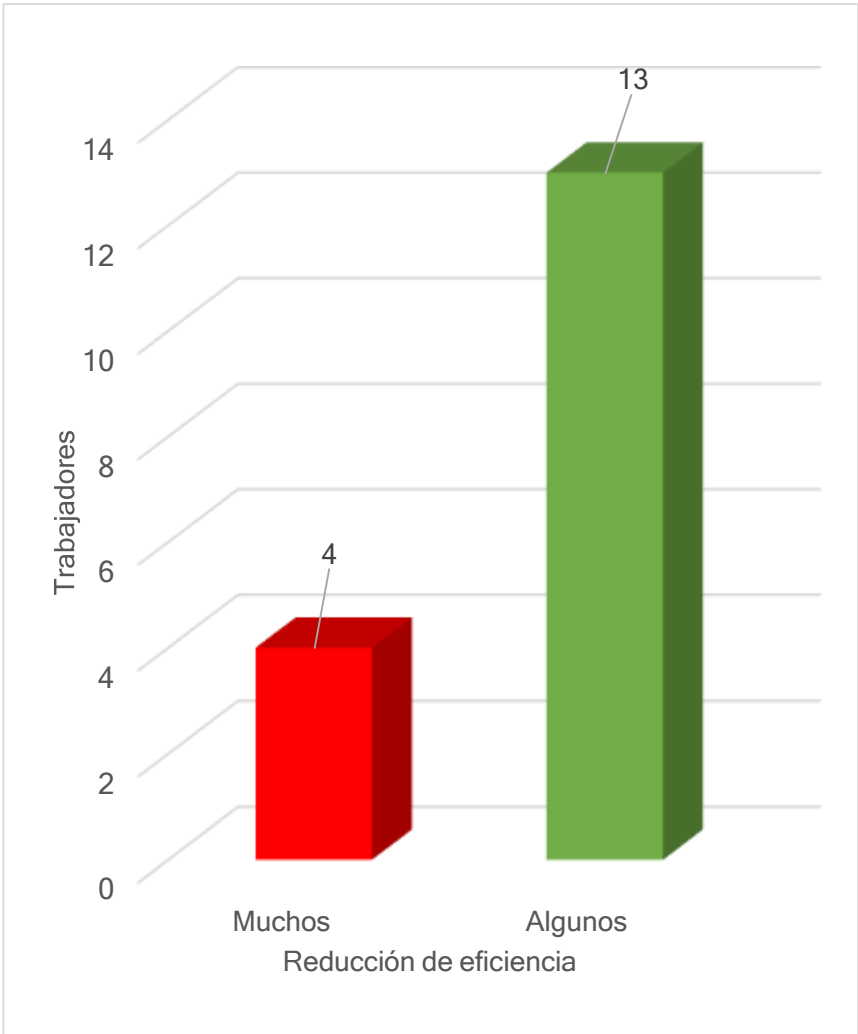
**Gráfica 8 Ausencia laboral del trabajo, por tenencia del covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de los datos SPSS 25  
Elaboración: autores

Los datos anteriormente señalados han mostrado fuerte impacto del covid-19 en los trabajadores de la empresa, expresada en la reducción de la eficiencia del trabajo, el 76 % señalaron que en alguno de ellos ha ocurrido reducción de la eficiencia de su trabajo, medido en asistencias, concentración en la eficiencia de su trabajo, hechos preocupantes por cuanto son trabajadores que utilizan vehículos de transporte de personas con el riesgo de accidentarse.

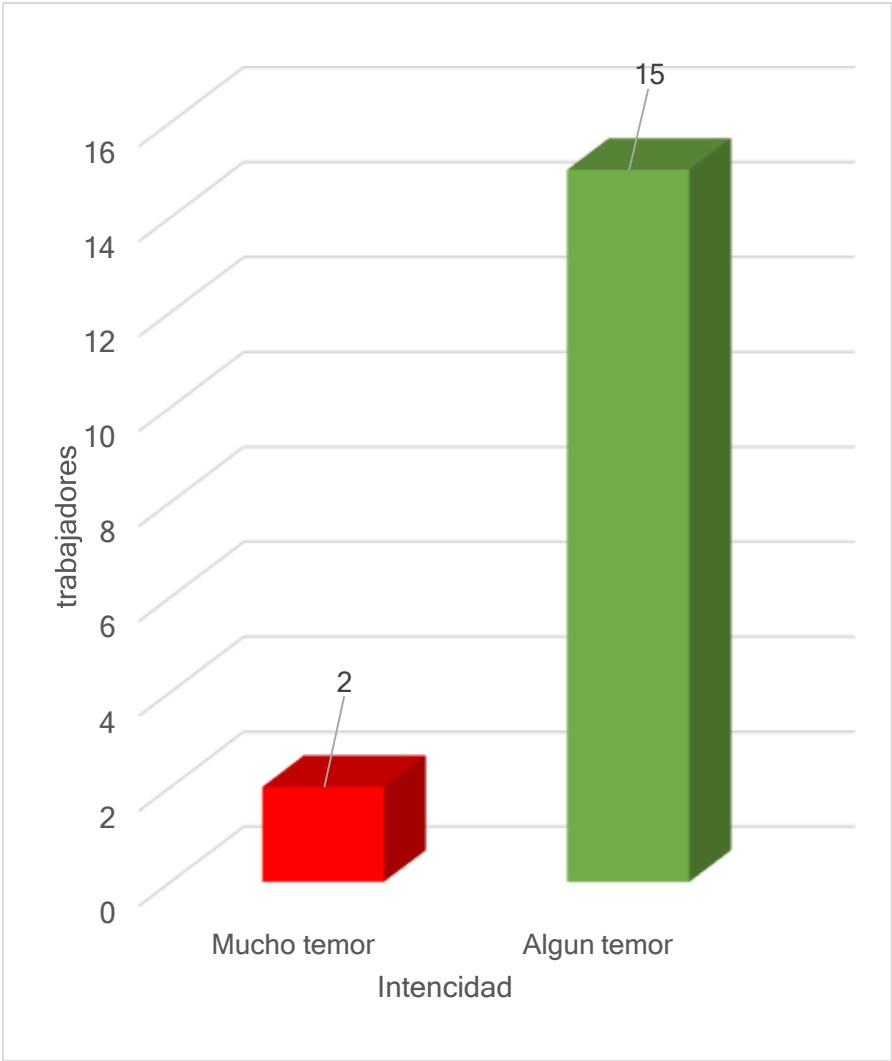
**Gráfica 9 Reducción de trabajo, de compañeros por el covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de los datos SPSS 25  
Elaboración: autores

Los datos anteriormente señalados han mostrado un fuerte impacto del covid-19 en los trabajadores de la empresa expresada en la reducción de la eficiencia del trabajo, el 76% señalaron que en algunos de ellos ha ocurrido reducción de la eficiencia de su trabajo, medido en las asistencias, la concentración en la eficiencia de su trabajo, situaciones preocupantes ya que son trabajadores que utilizan vehículos de transporte de personas con el riesgo de accidentarse.

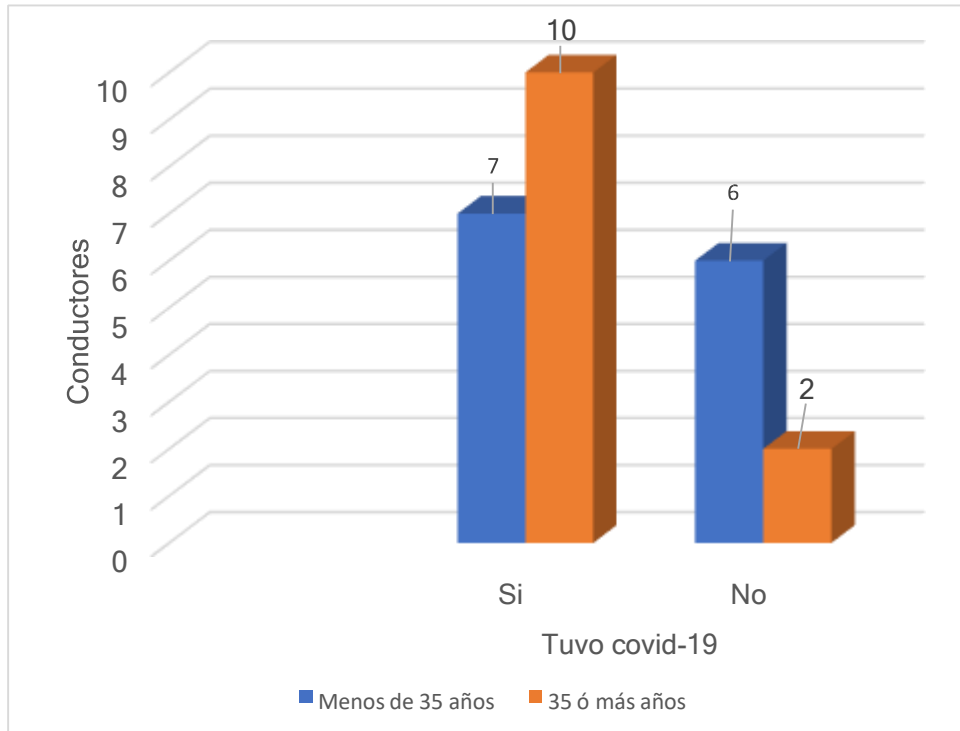
**Gráfica 10 Situación relacional con sus compañeros de trabajo, por el covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de los datos SPSS 25  
Elaboración: autores

### 4.3 Graficas de tablas cruzadas y pruebas de Hipótesis

**Gráfica 11 Conductores de la empresa, según edad y tenencia del covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS vs 25  
Elaboración: autores

#### Prueba de hipótesis

##### Procedimiento

1. Planteamos hipótesis

Ho: La edad no influye en la tenencia del covid-19

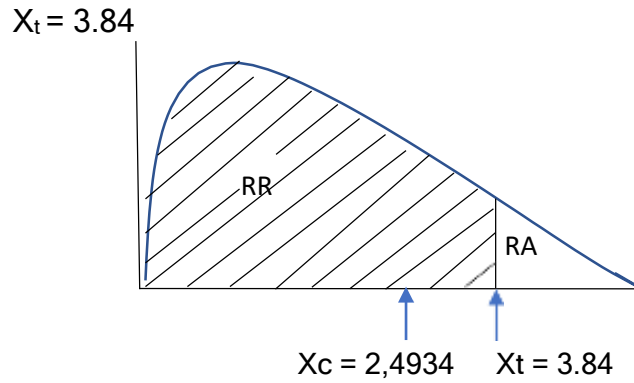
Ha: La edad si influye en la tenencia del covid-19

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
3. Prueba estadística: Chi - cuadrada

$$X^2 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^r [(O_{ij} - E_{ij})^2 / E_{ij}]$$



4. Determinación de las regiones críticas



5 Calculamos Xc

**Tabla 2 Tabla de contingencia, según edad y tenencia del covid-19**

Edad	Tuvo covid-19		
	Si	No	Total
Menos de 35 años	7 (8.84)	6 (4.16)	13
35 ó más años	10 (8.16)	2 (3.84)	12
Total	17	8	25

Fuente: autoría propia

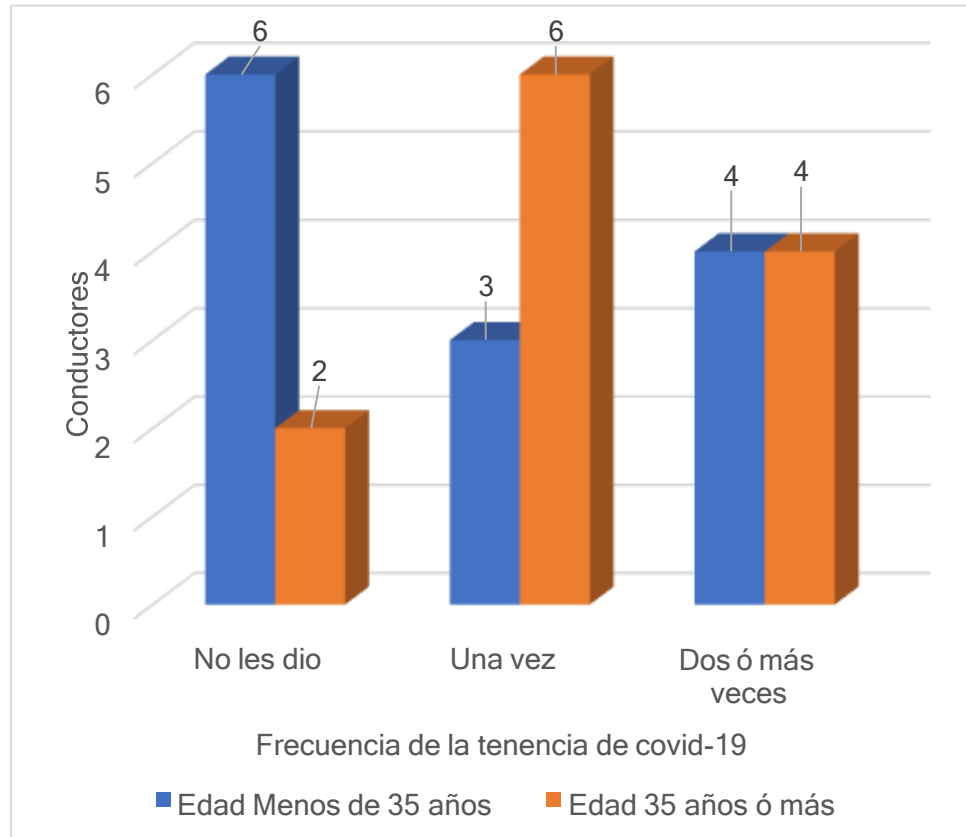
$$X_c = 0.3830 + 0.8138 + 0.4149 + 0.8817 = 2.4934$$

6. Tomamos decisión

Como  $X_c (2.49389) < X_t (3.84)$ , entonces aceptamos la hipótesis alternativa

La edad si influye en la tenencia del covid-19, esto significa que ha mayor edad, estos corren mayor riesgo de enfermarse.

**Gráfico 12**  
**Conductores de la empresa, según edad y frecuencia de tenencia del covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS vs 25  
 Elaboración: autores

**Prueba de Hipótesis.**

Procedimiento:

1. Planteamos hipótesis

Ho: La edad no influye en la frecuencia de la tenencia del covid-19

Ha: La edad si influye en la frecuencia de la tenencia del covid-19

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

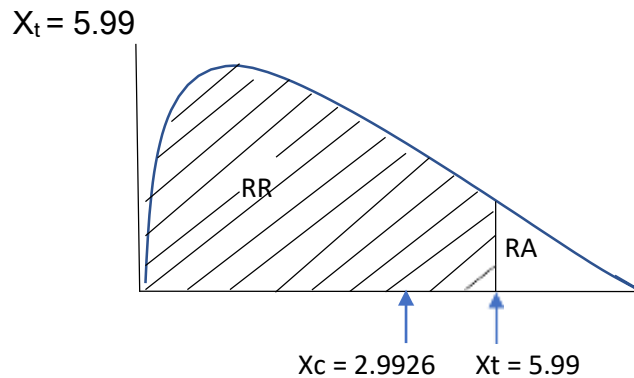
3. Prueba estadística: Chi - cuadrada

S r

$$\chi^2 = \sum \sum [(O_{ij} - E_{ij})^2 / E_{ij}]$$

$$i = j = 1$$

#### 4. Determinación de las regiones críticas



#### 5. Calculamos $X_c$

**Tabla 3 Tabla de contingencia, según edad y frecuencia de tenencia del covid-19**

Edad	Frecuencia de la tenencia de covid-19			Total
	No les dio	Una vez	Dos ó más veces	
Menos de 35 años	6 (4.16)	3 (4.68)	4 (4.169)	13
35 años ó más	2 (3.84)	6 (4.32)	4 (3.84)	12
Total	8	9	8	25

Fuente: autoría propia

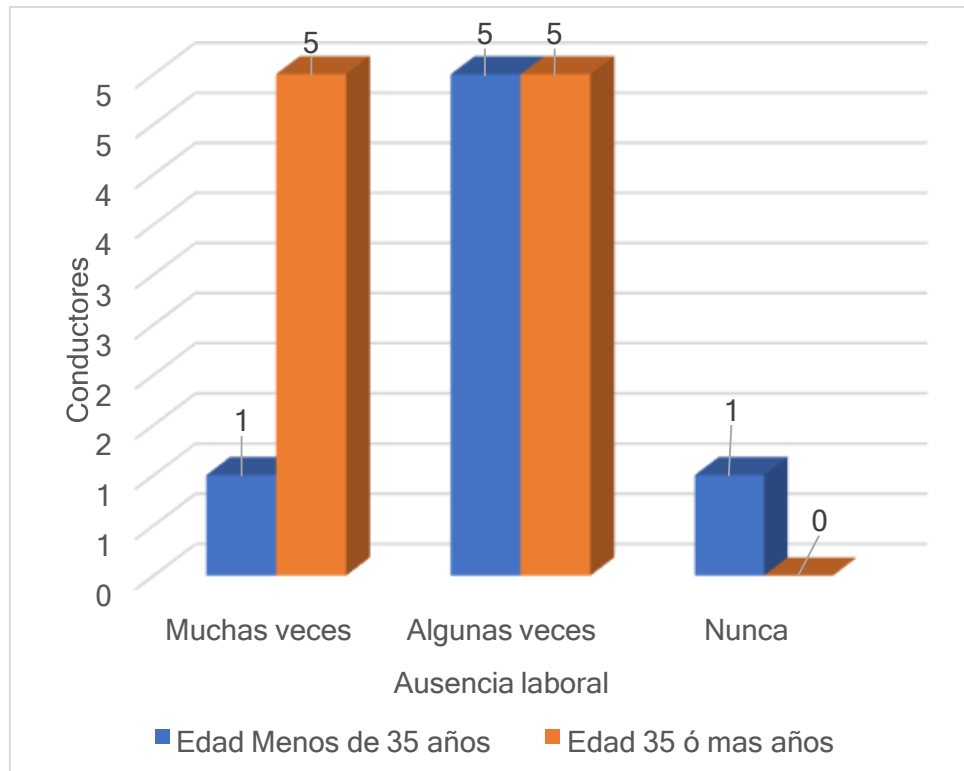
$$X_c = 0.8138 + 0.6031 + 0.0069 + 0.8817 + 0.6533 + 0.0338 = 2.9926$$

#### 6. Tomamos decisión.

Como  $X_c (2.9926) < X_t (5.99)$ , entonces aceptamos la hipótesis alternativa

La edad si influye en la frecuencia de intensidad de ocurrencia de la tenencia del covid-19, esto quiere decir, que, a mayor edad, mayor es el riesgo de enfermarse.

**Grafica 13**  
**Conductores de la empresa, según edad y ausencia laboral,**  
**por el covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS vs 25  
 Elaboración: autores

**Prueba de Hipótesis.**

Procedimiento:

1. Planteamos hipótesis

Ho: La edad no influye en la ausencia laboral

Ha: La edad si influye en la ausencia laboral

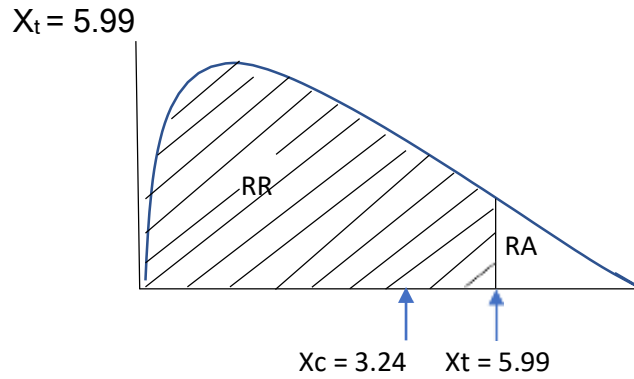
2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

3. Prueba estadística: Chi - cuadrada

s r

$$X^2 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^r [(O_{ij} - E_{ij})^2 / E_{ij}]$$

4. Determinación de las regiones críticas



5. Calculamos Xc

**Tabla 4** Tabla de contingencia, según edad y ausencia laboral

Edad	Ausencia laboral			Total
	Muchas veces	Algunas veces	Nunca	
Menos de 35 años	1 (2.47)	5 (4.12)	1 (0.41)	7
35 ó más años	5 (3.53)	5 (5.88)	0 (0.59)	10
Total	6	10	1	17

Fuente: autoría propia

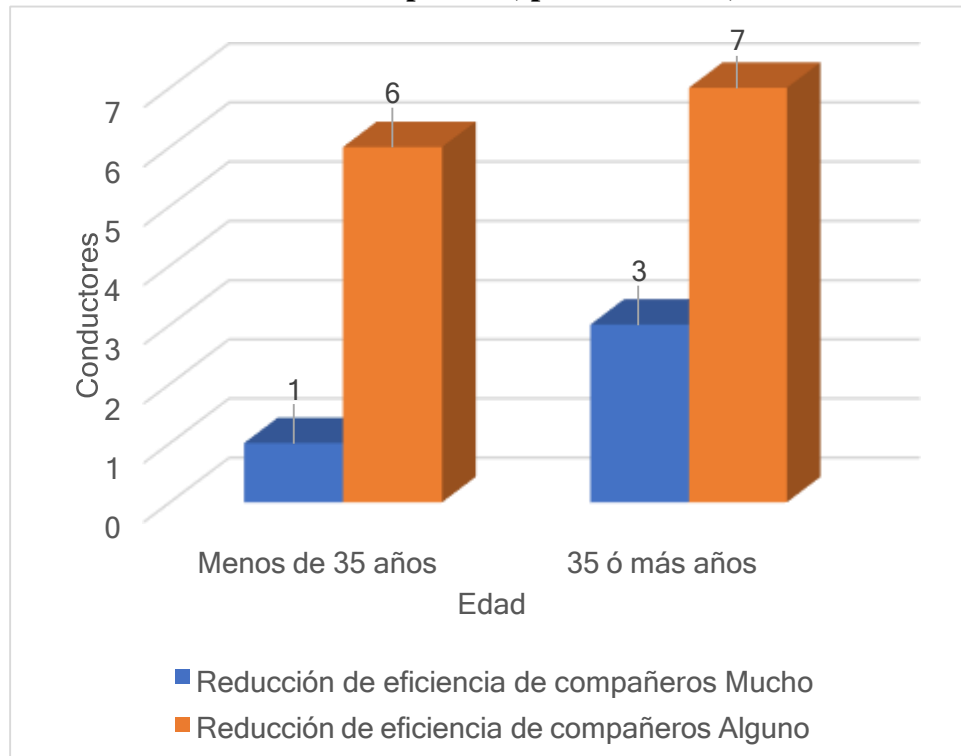
$$X_c = 0.87 + 0.19 + 0.85 + 0.61 + 0.13 + 0.59 = 3.24$$

6. Tomamos decisión.

Como  $X_c (3.24) < X_t (5.99)$ , entonces aceptamos la hipótesis alternativa

La edad si influye en la ausencia laboral, esto quiere decir que los conductores que más faltaron por esta pandemia fueron los de mayor edad.

**Grafica 14**  
**Conductores de la empresa, según edad y situación**  
**relacional con sus compañeros, por el covid-19, año 2022**



Fuente: encuesta, base de procesamiento de datos SPSS vs 25  
 Elaboración: autores

### Prueba de Hipótesis.

Procedimiento:

1. Planteamos hipótesis

Ho: La edad no influye en la situación relacional con sus compañeros.

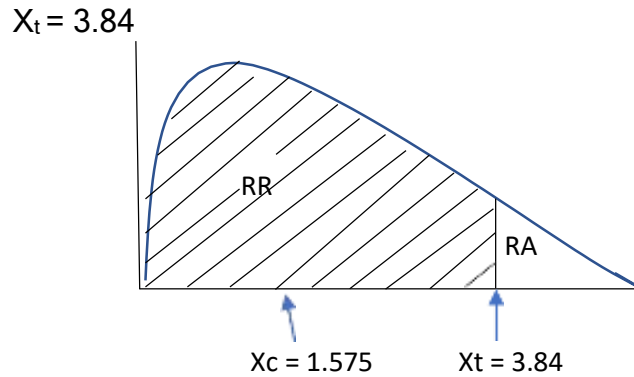
Ha: La edad si influye en la situación relacional con sus compañeros.

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
3. Prueba estadística: Chi - cuadrada

S r

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s [(O_{ij} - E_{ij})^2 / E_{ij}]$$

4. Determinación de las regiones críticas



5. Calculamos Xc

**Tabla 5** Tabla de contingencia, según edad y situación relacional

Edad	Situación relacional		Total
	Mucho temor	Algún temor	
Menos de 35 años	0 (0.82)	7 (6.18)	7
35 ó más años	2 (1.18)	8 (8.82)	10
Total	2	15	17

Fuente: autoría propia

$$X_c = 0.820 + 0.109 + 0.570 + 0.076 = 1.575$$

6. Tomamos decisión.

Como  $X_c (1.575) < X_t (3.84)$ , entonces aceptamos la hipótesis alternativa

La edad si influye en la situación relacional con sus compañeros, esto quiere decir que a mayor edad de los conductores en esta empresa, ellos han sentido mucho o algún temor frente a sus compañeros contagiados.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. Respecto a los indicadores familiares se tienen las siguientes:

La empresa presenta un alto porcentaje de casos que han tenido el covid-19, el 61 % así lo señala; este hecho muestra el impacto perjudicial en la economía de la empresa y se expresa en las inasistencias laborales de los trabajadores.

Un alto porcentaje de los trabajadores han tenido covid-19, dos o más veces, lo que significa que no han tenido cuidado en los protocolos de bioseguridad, habiéndose confiado en que su cuerpo ha generado inmunización.

El 53 % señaló que tuvo una sola vez, corriendo el riesgo de volverse a contagiar.

El 75 % señala que quienes han tenido covid-19 han tenido algunos familiares con covid, hecho que importa en su desempeño laboral ya que distrae su atención.

Otro porcentaje importante, el 24 % señaló que todos sus familiares se enfermaron, hecho que magnifico el problema de la vida del trabajador, con impacto en su economía

El problema que ha generado el covid-19 se ha expresado en la enfermedad del trabajador, sus familiares y en el fallecimiento.

El 41 %, señala que tres o menos familiares han fallecido, lo cual expresa un gran problema para el trabajador por el dolor del familiar fallecido y su impacto económico.

Un porcentaje reducido pero que expreso preocupación fue el 6% que señaló que han tenido más de tres familiares fallecidos.

La enfermedad y el fallecimiento de los familiares generado por la tenencia del covid-19 de los trabajadores de la empresa, el 47 % catalogó como regular el gasto ocurrido por estos hechos y por lo tanto impactó en



su economía. Cabe señalar que los trabajadores en la empresa tienen ingresos mínimos y tienen poca capacidad de ahorro para enfrentar momentos difíciles.

Cabe señalar que otro grupo grande, el 41 % indica que el gasto incurrido ha sido excesivo con el impacto económico personal y familiar

Los trabajadores de la empresa. han utilizado como fuente de financiamiento para cubrir sus gastos, sus ahorros propios, el 59 %, así lo señalan. Cabe indicar que los ahorros son reducidos, los mismos que fueron utilizados en estos momentos difíciles

Otro porcentaje mucho menor pero también importante, el 17 % señalo que tuvo que endeudarse para cubrir los gastos incurridos.

Cabe señalar que en la ciudad donde radican los trabajadores existe la solidaridad como cultura de la población, pero los resultados señalan que el 24 % de los trabajadores han recibido apoyo de terceros.

## 2. Respecto al desempeño laboral:

La tenencia del covid-19 y el fallecimiento ha impactado en el desempeño laboral, pues el 35 % de los trabajadores ha señalado que tuvieron que ausentarse muchas veces de su trabajo, lo que impacto en su economía personal y también en el gasto administrativo de la empresa, al tener que contratar un conductor adicional para reemplazar al que faltó.

A este hecho grave se adicionó que un porcentaje altísimo, 59 % se ausento algunas veces.

Los datos anteriormente señalados han mostrado fuerte impacto del covid-19 en los trabajadores de la empresa expresada en la reducción de la eficiencia del trabajo, el 76 %, señalaron que en alguno de ellos ha ocurrido reducción de la eficiencia de su trabajo, medido en las asistencias, concentración en la eficiencia de su trabajo, hechos preocupantes porque son trabajadores que utilizan vehículos de transporte de personas y corren el riesgo de accidentarse.

## **CAPITULO VI: RECOMENDACIONES**

1. Recomendamos a la Gerencia de la empresa Silva tours registrar a todos los trabajadores en el seguro social o sis mype para que estén coberturados al momento de un siniestro, enfermedad o pandemia.
2. Recomendamos que todo trabajador, de forma anual, se realice exámenes médicos y psicológicos.
3. Recomendamos que la empresa controle las fichas medicas de cada trabajador de forma anual y haga seguimiento de su estado.
4. Recomendamos implementar un mayor control en la implementación de los protocolos de bioseguridad.
5. Recomendamos que el área de recursos humanos de la empresa crear políticas de bienestar social, bienestar laboral (físicas, relaciones interpersonales, etc.).
6. Recomendamos a la empresa realizar actividades de ocio y recreativos para los trabajadores.
7. Recomendamos a la empresa crear políticas de incentivos para mantener motivados a los trabajadores.

## CAPITULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

BABII ALEKSANDRA Y SANAA NADEEM, 2021. *El turismo en el mundo tras la pandemia*. Disponible en:

<https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>

BUPA SALUD, 2020. *Coronavirus e impactos*. Disponible en:

<https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus>

BECERRA HERNÁNDEZ, TATIANA YASMINE, 2020. *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – Cajamarca*. Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%20C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

EL PERUANO. *Decreto Supremo que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte*. Disponible en:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-nacional-de-admin-decreto-supremo-n-026-2019-mtc-1791775-4/>

EL PERUANO. *Decreto de urgencia N° 038-2020*

GOYOY RIVERA, GUILLERMO DANIEL 2014. *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Tesis Universidad Rafael Landívar.

Disponible en:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf>

GUZMAN ARIZA ABOGADOS Y CONSULTORES. *Resoluciones Turísticas Para Transporte Turístico (T. T.) - Resolución 817-03*. Disponible en:

<https://drlawyer.com/espanol/resoluciones-turisticas-para-transporte-turistico-t-t-resolucion-817-03/>

GRUPO BANCO MUNDIAL, 2021. Resumen anual 2020: El impacto de la COVID-19 (coronavirus) en 12 gráficos. Disponible en: <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, 2020. MTC reactiva el servicio de transporte turístico terrestre a nivel nacional. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/305456-mtc-reactiva-el-servicio-de-transporte-turistico-terrestre-a-nivel-nacional>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, 2020. *Brote de enfermedad por coronavirus (Covid-19)*. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus>.

RUIZ AGUILAR VEGA CÓNDOR, 2021. *Influencia estrés laboral – Pontificia Universidad Católica del Perú*. Tesis Disponible en:

Ruiz Aguilar Vega Cóndor\_Influencia\_estrés\_laboral1 (1).pdf

REVISTA GEOGRÁFICA VENEZOLANA. El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347750606007/347750606007.pdf>

TICONA ACERO, VALERIA DANY, 2018. *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del hotel royal inn de la ciudad de Puno – 2017*. Tesis Universidad del Altiplano Disponible en:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12112/Ticona\\_Acero\\_Valeria\\_Dany.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12112/Ticona_Acero_Valeria_Dany.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

TRUJILLO NAVARRO, NATHALY LUISA, 2020. *Tesis Influencia del COVID 19 en la intención de viaje de familias de Lima al Callejón de Huaylas, Áncash, 2020*. Universidad San Martín de Porres. Disponible en:

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8300>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tesis: estrés laboral en tiempos de covid-19, en la empresa de transportes de turismo, Silva Tours, ciudad de Iquitos, año 2022**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES	
¿Cuál es el grado de estrés laboral generado por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022?	Determinar el grado de estrés laboral generado por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.	Se observa alto grado de estrés laboral generado por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.	<b>Estrés Laboral</b>	<b>1. Factores Familiares</b>	1.1. Tenencia Covid-19	
					1.2. Impacto Familiar	
					1.3. Intensidad económica y de salud	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		<b>2. Desempeño Laboral</b>		2.1. Ausencia Laboral
¿Cuáles son los problemas en el entorno familiar generados por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022?	Determinar los problemas en el entorno familiar generados por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.	Se observa muchos problemas generados por el Covid-19 en el entorno familiar de los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.				2.2. Eficiencia en el trabajo
¿Cuáles son los problemas en el desempeño laboral generados por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022?	Determinar los problemas en el desempeño laboral generados por el Covid-19 a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.	Se observa muchos problemas generados por el Covid-19 en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, Iquitos, 2022.				

## ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### Encuesta a los trabajadores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours Sac.

Instrucciones: La presente encuesta tiene como propósito recoger información de los colaboradores de la empresa Transporte Turístico Silva Tours SAC, respecto sobre el impacto del Covid -19 en sus familias y entorno laboral, esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMO y su procesamiento es reservado, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo:

#### I Preguntas de entrada:

1. Señale usted su criterio en responder la siguiente encuesta

a. Si.  1

b. No.  2

*Si responde No, termina la encuesta*

2. Edad

a. Menos de 35 años.  1

b. Mayor de 35 años.  2

#### II. Factores familiares

3. ¿Usted tuvo el Covid -19?

a. Si.  1

b. No.  2

*Si responde No, termina la encuesta*

4. Señale la frecuencia de tenencia del Covid -19.

a. Una vez  1

b. Dos o más veces  2

5. Señale si un miembro de su familia tuvo Covid 19.  
(puede marcar más de una)

a. Todos los miembros  1

b. Alguno de los miembros  2

c. Ninguno de los miembros  3

*Si la respuesta fue No de los miembros, pasar a la pregunta 8*

6. Falleció algún familiar por Covid 19?

- a. Muchos (más de 3)  1
- b. Algunos (menos de 3)  2
- c. Ninguno.  3

7. La magnitud de los gastos incurridos por el Covid fue:

- d. Excesivo  1
- e. Regular  2
- f. Mínimo  3
- g. Ningún gasto  4

*Si la respuesta fue ningún gasto pasar a la pregunta 9.*

8. Los gastos ocasionados por el Covid 19 fueron financiados por:

*(puede marcar más de una)*

- a. Ahorro propio.  1
- b. Endeudamiento.  2
- c. Apoyo MINSA.  3
- d. Apoyo tercero:  4

### III. Desempeño laboral

9. ¿La tenencia del Covid - 19 en su familia generó ausencia laboral de usted en su trabajo?

- h. Muchas veces  1
- i. Algunas veces  2
- j. Nunca  3

10. El tener problemas familiares por el Covid -19, ¿A reducido la eficiencia de trabajo de algún compañero?

- k. Mucho  1
- l. Alguno  2
- m. Ninguno  3

11. Califique usted la situación relacional con sus compañeros de trabajo.

- a. Mucho temor  1
- b. Algún temor.  2
- c. Ningún temor.  3



### ANEXO 3

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombre del Experto:

Especialidad:

Instrumento de evaluación:

Autor del instrumento:

##### II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acorde con los sujetos muestrales.					
OBJETIVIDAD	Las instituciones y los ítems, del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: estrés laboral de los trabajadores de la empresa de turismo Silva Tours, en todas sus dimensiones, indicadores, indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal, inherente a la variable estrés laboral.					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento, reflejan originalidad lógica, entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable estrés laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis. problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, indicadores e índices					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permiten analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: estrés laboral de los trabajadores de la empresa turística.					
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerdan con la escala valorativa del instrumento.					
Puntaje total						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido, cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente" ; sin embargo un puntaje menor al anterior, se considera al instrumento no valido, ni aplicable.)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Promedio de valoración:

Iquitos, de del

Firma: .....

#### ANEXO 4

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
914	17

