



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS:**

---

---

**ANÁLISIS DE LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRASLADISTAS  
DE LA AGENCIA VIAJES PACÍFICO, CUSCO - 2019**

---

---

Presentado por:

**Bach. WADY FABIO SOTO CALACHAHUIN**

Tesis para optar el Título Profesional de  
**LICENCIADO EN TURISMO**

Asesor:

**Mg. LEONE FUENTES MONGE**

**CUSCO - PERÚ**

**2021**



## PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA  
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En el cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos vigente resolución N° 220-CU-2019-UAC 20 de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, para optar al título profesional de Licenciado en Turismo pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“Análisis de la salud ocupacional de los trasladistas de la agencia viajes pacífico, cusco – 2019”**

El presente trabajo de investigación fue elaborado con el objetivo de analizar la Salud Ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico y cómo se ve afectada según las actividades que realizan los trasladistas.

Bach. Wady Fabio Soto Calachahuin



## AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios, por guiarme durante toda mi vida académica, darme calma en tiempos difíciles y darme fortaleza en los retos presentados durante toda mi vida.

Agradezco a mi asesor Mg. Leone Fuentes Monge, por brindarme apoyo incondicional en el presente trabajo de investigación, brindando su tiempo y su conocimiento para que mi investigación se pueda llevar a cabo.

Agradezco a los docentes de la Escuela Profesional de Turismo, por ser un ejemplo para mi vida profesional, mostrándome el camino del conocimiento y brindando herramientas necesarias para ser un profesional íntegro.

Bach. Wady Fabio Soto Calachahuin



## DEDICATORIA

A mis padres Flavio y Luisa, que permitieron que mi vida académica sea posible, brindando su apoyo absoluto, apoyando en cada paso que doy en la vida, ellos siempre están presentes.

A mis hermanos Rafael y Dianira, que son un gran ejemplo a seguir, dando todo su amor incondicional, depositando toda su confianza en mí, junto a todos mis familiares.

A mi profesora Greta Gamarra, que en paz descansa, que me apoyó en mi vida académica y fue un gran ejemplo a seguir, siempre estará en mi corazón.

A mi profesor Mg. Marco Fernando Carpio Sánchez, que es una gran inspiración para mí como profesional y persona, agradecer por toda su disponibilidad y conocimiento.

Gracias por darme la oportunidad

Bach. Wady Fabio Soto Calachahuin



## JURADO DE TESIS

<b>Presidente</b>	: Mg. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades
<b>Primer Dictaminante</b>	: Mg. FRINE VALDERRAMA VIZCARRA
<b>Segundo Dictaminante</b>	: Mg. MARCO F. CARPIO SANCHEZ
<b>Primer Replicante</b>	: Mg. ANAHI NAJAR OBANDO
<b>Segundo Replicante</b>	: Mg. KAREN CORNEJO CONZA
<b>Asesor</b>	: Lic. LEONE FUENTES MONGE



## ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
JURADO DE TESIS .....	v
RELACIÓN DE TABLAS .....	ix
RELACIÓN DE GRÁFICOS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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. Justificación de la investigación .....	4
1.3.1. Conveniencia.....	4
1.3.2. Relevancia social .....	5
1.3.3. Implicancias prácticas .....	5
1.3.4. Valor teórico .....	5
1.3.5. Unidad metodológica .....	6
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos .....	7
1.5. Delimitación del estudio .....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7
1.5.2. Delimitación temporal .....	8
1.5.3. Descripción empresarial.....	8



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	10
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	12
2.1.3.	Antecedentes locales .....	14
2.2.	Bases teóricas.....	16
2.2.1.	Teoría de la Salud Ocupacional .....	16
2.2.2.	Teoría del Síndrome de Burnout.....	18
2.2.3.	Teoría de Gestión del Talento Humano .....	20
2.3.	Bases legales .....	24
2.3.1.	Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783).....	24
2.3.2.	Ley de la Productividad y Competitividad Laboral (Ley N° 728).....	25
2.4.	Variables e indicadores .....	26
2.4.1.	Identificación de la variable.....	26
2.4.2.	Operacionalización de las variables .....	27
2.4.3.	Definición de términos básicos .....	28

## CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.	Alcance de estudio .....	42
3.2.	Diseño de la investigación .....	42
3.3.	Población .....	43
3.4.	Muestra .....	43
3.5.	Técnicas de recolección de datos.....	43
3.6.	Validez y conformidad de los instrumentos .....	43
3.7.	Plan de análisis de datos .....	43

## CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	44
4.1.1.	Presentación del instrumento .....	44
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento .....	45
4.2.	Resultados de las dimensiones de la única variable: Salud Ocupacional .....	46



A. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Físico.....	47
B. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Mental .....	51
C. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Social .....	54
D. Resultados de los indicadores de la dimensión Condiciones de trabajo.....	57

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

5.1. Discusión .....	63
5.1.1. Descripción de los hallazgos más relevantes .....	63
5.1.2. Limitaciones del estudio .....	67
5.1.3. Comparaciones críticas con la literatura existente.....	67
5.1.4. Implicancias del estudio.....	68
5.2. Propuesta.....	69
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS.....	79

Anexo 1.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Anexo 2.- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



## RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1 - Distribución de los ítems del cuestionario .....	44
Tabla 2 - Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	45
Tabla 3- Estadísticas de fiabilidad.....	46
Tabla 4 - Sobre el indicador: Funcionamiento eficiente del cuerpo.....	47
Tabla 5 – Sobre el indicador: Respuesta a eventos .....	48
Tabla 6 - Sobre el indicador: Aptitud física .....	49
Tabla 7 - Sobre el indicador: Estrés .....	51
Tabla 8 - Sobre el indicador: Capacidades .....	52
Tabla 9 - Sobre el indicador: Trabajo productivo.....	53
Tabla 10 - Sobre el indicador: Relaciones interpersonales.....	54
Tabla 11- Sobre el indicador: Interacción .....	55
Tabla 12- Sobre el indicador: Interacción .....	56
Tabla 13- Sobre el indicador: Horas de trabajo.....	57
Tabla 14 - Sobre el indicador: Periodos de descanso .....	58
Tabla 15 - Sobre el indicador: Carga Mental .....	59
Tabla 16 - Sobre el indicador: Remuneración .....	60
Tabla 17 - Sobre el indicador: Motivación.....	61
Tabla 18- Escala de medida.....	82
Tabla 19 - Construcción de la Baremación: .....	82
Tabla 20 - Resultados de los ítems del cuestionario.....	83



## RELACIÓN DE FIGURAS

Figura 1- Ubicación de la Agencia Viajes Pacífico.....	8
Figura 2- Funcionamiento eficiente del cuerpo.....	47
Figura 3 - Respuesta a Eventos.....	48
Figura 4 - Aptitud Física.....	49
Figura 5 - Estrés.....	51
Figura 6 – Capacidades.....	52
Figura 7- Trabajo Productivo .....	53
Figura 8- Relaciones Interpersonales .....	54
Figura 9 – Interacción.....	55
Figura 10 – Interacción.....	56
Figura 11- Horas de trabajos .....	58
Figura 12 - Periodos de descanso .....	59
Figura 13- Carga Mental.....	60
Figura 14 - Remuneración .....	61
Figura 15 – Motivación .....	62



## INTRODUCCIÓN

La industria del turismo es fundamental para el desarrollo de países con recursos potenciales para crear destinos turísticos. En consecuencia, la evolución de la industria del turismo demanda que empresas que forman parte de la planta turística (alojamiento, restauración, agencias de viajes y turismo, etc.) brinden servicios adecuados, siendo muy importante la infraestructura y los profesionales en turismo trabajando en ellas.

La actividad turística en la ciudad del Cusco que mantiene un crecimiento de afluencia de visitantes durante los últimos años. Debido a tal crecimiento, las empresas turísticas están en la necesidad de adaptarse al igual que los trabajadores dentro de ellas. Paralelamente las empresas turísticas están en la obligación de atender necesidades e inconvenientes de sus trabajadores, brindando así un servicio de calidad a clientes internos y externos.

La Agencia de Viajes y Turismo “Viajes Pacífico”, es un operador receptivo en Perú, brindando servicio exclusivo, especializado en el turismo tradicional, siendo uno de los principales operadores turísticos en la ciudad del Cusco. Dentro de todas las áreas dentro de la agencia, una de las más importantes es la de trasladistas, que brindan atención a los pasajeros desde el momento de su llegada, a cualquier hora del día y en cualquier lugar de la estadía, siendo fundamental en la logística de la empresa.

Con el objetivo de optimizar la salud laboral de los trabajadores muchas empresas implementaron la “Salud Ocupacional”; un desarrollo que promueve y mantiene el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, siendo vital en el desarrollo de la medicina y el desarrollo del país.



En consecuencia, con la intención de promover la salud laboral en la Agencia de Viajes y turismo “Viajes Pacífico”, se identificó la necesidad de evaluar la salud ocupacional del área de trasladistas, y elaborar un “ANÁLISIS DE LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRASLADISTAS DE LA AGENCIA VIAJES PACÍFICO, CUSCO – 2019”, el cual tiene como estructura los siguientes cinco capítulos:

### **Capítulo I**

Constituido por el planteamiento del problema, donde se detalla la actual situación a investigar, la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos y la delimitación del estudio.

### **Capítulo II**

Capítulo donde se consigna la selección y análisis del material bibliográfico. Se considera los antecedentes de estudio, tanto internacional, nacional y local, las bases teóricas y la identificación de las variables e indicadores.

### **Capítulo III**

Capítulo donde se define el alcance y diseño de la investigación, reconociendo la población y la muestra, también se determina las técnicas de recolección de datos y confirmando la validez de los instrumentos que se usó para obtener información.

### **Capítulo IV**

Capítulo que comprende el análisis de los datos obtenidos con los instrumentos (encuestas), que fueron ingresados en el software SPSS y base de datos Excel, para su representación gráfica y óptima lectura de la investigación.



## Capítulo V

Capítulo que presenta la descripción de los hallazgos más relevantes, las limitaciones de estudio, la comparación con la literatura existente y las implicancias de estudio.

Finalmente se plantea la propuesta de la investigación, junto con las conclusiones y recomendaciones para la empresa junto con la bibliografía utilizada en la presente investigación.



## RESUMEN

La presente investigación está titulada “Análisis de salud Ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico – 2019”. Considerando la actividad turística en la temporada regular en la ciudad de Cusco, que es alta, la mayoría de agencias de viajes y turismo reciben cantidades considerables de pasajeros, la Agencia Viajes Pacifico, dentro de su logística, tiene el área de trasladistas, que brindan información necesaria a los pasajeros cuando arriban a la ciudad del Cusco, sin embargo, la cantidad de horas de trabajo de los trasladistas sumado que muchas de las actividades se dan desde horas de la madrugada e incidentes como retrasos de trenes y vuelos hace que la salud de los trasladistas se vea afectada. Se tiene como objetivo principal analizar la salud ocupacional de los trasladistas de la agencia Viajes Pacifico, y a partir de este análisis, se pueda proponer alternativas para regular las actividades que cumplen los trasladistas, de tal forma que los trasladistas y la agencia se van beneficiados. La metodología manejada en este trabajo de investigación es descriptiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental.

Se obtuvieron datos de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico, con el propósito de conocer sobre cómo las actividades como trasladistas afectan su salud tanto física, mental y social, para poder analizar su salud ocupacional. Para ello se encuestó a 26 trasladistas que trabajan en la agencia.

Se pudo concluir que la mayoría de los trasladistas su bienestar físico se ve afectado por sus funciones, ya que habitualmente sus actividades son constantes, conjunto con el nivel de estrés que es regular después de jornadas intensas de trabajo, sin embargo, la interacción con familiares o conocidos no se ven afectadas en su mayoría, considerando también que indican que la remuneración es buena de acuerdo a sus esfuerzos.

**Palabras claves:** Salud Ocupacional, trasladistas, horas de trabajo, salud física, mental y social, funciones, bienestar físico, estrés, interacción, remuneración



## ABSTRACT

This research is entitled "Occupational health analysis of transfers from Pacific Travel Agency - 2019". Considering the tourist activity in the regular season in the city of Cusco, which is high, most travel and tourism agencies receive considerable amounts of passengers, Viajes Pacifico Agency, within its logistics, has the area of transfers, which provide necessary information for passengers when they arrive in the city of Cusco, however, the number of hours of work of the transfers added that many of the activities take place from early morning hours and incidents such as train and flight delays makes health of transfers are affected. Its main objective is to analyze the occupational health of transfers of the Viajes Pacifico Agency, and from this analysis, alternatives can be proposed to regulate the activities carried out by transfers, in such a way that the transfers and the agency benefit. The methodology used in this research work is descriptive, with a quantitative approach, of non-experimental design.

Data was obtained from the transfers of the Pacific Travel Agency, in order to learn about how the activities as relocators affect their physical, mental and social health, in order to analyze their occupational health. To do this, 26 transfers who work at the agency were surveyed.

It was possible to conclude that most of the transfers their physical well-being is affected by their functions, since their activities are usually constant, together with the level of stress that is regular after intense work hours, however, the interaction with relatives or acquaintances are not affected in their majority, considering also that they indicate that the remuneration is good according to their efforts.

**Key words: Occupational Health, transfer workers, hours of work, physical, mental and social health, functions, physical well-being, stress, interaction, remuneration.**



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Mundialmente, el turismo se establece en diversos países, como una de las fuentes principales en el desarrollo económico gracias a los destinos turísticos que eventualmente van creciendo junto con nuevos modelos de empresas, nuevas tecnologías y diversificación de la demanda. Para el constante crecimiento de visitantes se requiere personal que esté psicológica y físicamente saludable con el propósito de brindar un correcto servicio, por esta razón es importante enfocarse en la salud de los trabajadores de turismo de acuerdo al área que desempeña. “La Organización Panamericana de la Salud, reconoce que el desarrollo de un país está íntimamente ligado a las condiciones de salud que influye tanto directa como indirectamente a su crecimiento”. (Organización Panamericana de la Salud, 2011, pág. 35)

Perú tiene un rápido crecimiento respecto a años anteriores en el sector turismo, teniendo en cuenta los tipos de actividad turística que se practican dentro del país como el turismo tradicional, vivencial, esotérico y el turismo de aventura. La actividad turística en el Perú tiene un aporte importante al PBI nacional, generando empleos en diversas empresas tanto públicas como privadas. Las agencias de viajes y turismo formalmente constituidas contratan trabajadores bajo un contrato amparado por leyes.



En el país se establecieron leyes que regulan la jornada de trabajo y el horario de los trabajadores considerando aspectos como el límite de horas productivas, horarios de trabajo, trabajo nocturno y horas extras de trabajo (Decreto Legislativo 854, 2002).

Cusco, considerado uno de los destinos turísticos más importantes de Sudamérica, tiene un gran potencial para las agencias de viajes y turismo y consecuentemente brinda oportunidades a los profesionales en turismo, y a la vez generando empleos en diversas áreas. Se puede encontrar también variedad en la dinámica de trabajo en cada agencia que brinda servicios en el departamento de Cusco.

Un área operativa importante en las principales agencias operadoras de la ciudad del Cusco, son los trasladistas, ya que estos brindan información fundamental para la estadía de los turistas y solucionando dificultades que puedan surgir durante los traslados, teniendo en cuenta el manejo de idiomas, la predisposición horaria y el equipo necesario para brindar una atención de calidad, los trasladistas son una pieza importante en el aspecto logístico de una agencia de viajes y turismo. En la investigación se busca evidencias del cumplimiento de las ocho horas de trabajo, sin embargo, se cumple en teoría, no se consideran tiempos como los traslados hacia los puntos de encuentro con el pasajero, esto debido al desconocimiento de las leyes de trabajo por parte de la empresa y los trabajadores.

La problemática existente en el área de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico necesita ser tomada en cuenta por el área de gestión de recursos humanos de la Agencias de viajes Pacífico, ya que durante la temporada alta los trasladistas llegan a tener una sobrecarga de actividades y/o servicios, ya que se observó muchas dificultades presentadas por los trasladistas siendo estos completamente exhaustivos. Se pudo observar que los trasladistas no cuentan con un horario establecido para realizar sus actividades, tienen servicios habitualmente desde las tres de la mañana, y



consecuentemente hasta la noche, no es un horario corrido, sino un horario de acuerdo los servicios dispuestos por la agencia, un trasladista tiene alrededor de 10 servicios al día, teniendo como descanso unas cuantas horas entre los servicios, debido a esto los trasladistas no tienen tiempo para poder realizar sus actividades personales ya que el trabajo consume su tiempo por completo, esto considerando su desplazamiento hacia el lugar donde lleva a cabo sus actividades (hoteles, estación de trenes, aeropuerto y la propia agencia). Considerando también que normalmente existe los retrasos de los trenes (en caso extremo pueden tener retraso hasta de 4 horas) y los trasladistas tienen que esperar obligatoriamente a los pasajeros en la estación de tren (ya sea de Poroy u Ollantaytambo), y no existen cambio alguno para sus actividades del día siguiente, que empiezan a las tres de la mañana, ocasionando que el trasladista no pueda llegar a descansar ni tres horas durante la noche. Se considera también el adelanto o retraso de vuelos, esto apresura a los trasladistas en sus actividades, evitando que puedan tener descanso entre sus pocas horas libres.

De seguir este problema sin que se tome alguna medida sobre la salud de los trasladistas en la agencia Viajes Pacífico, se podría generar un gran impacto en la salud física, mental y social de los trasladistas y consecuentemente la agencia se verá perjudicada, ya que la calidad de servicio brindado por los trasladistas será deficiente, y gran ejemplo es el estado anímico frente a los clientes que debido a los constantes servicios y el poco descanso se verá reflejado en los trasladistas que son las primeras personas con las que los turistas tienen un contacto directo, y en el aspecto mental, ya que no estarán correctamente concentrados para brindar información importante a los pasajeros de la agencia.

Frente a la problemática existente dentro de la agencia Viajes Pacifico, la presente investigación propondrá la implementación de políticas de control de salud y



sesiones de sensibilización para personal administrativo y personal de programación que disponen las actividades de los trasladistas, planteando alternativas donde los trasladistas de la agencia Viajes Pacífico tengan una distribución adecuada de las horas de trabajo en sus actividades diarias programadas por la agencia.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la salud ocupacional en los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P.E. 1 ¿En qué medida es afectado el bienestar físico en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019?

P.E. 2 ¿En qué medida es afectado el bienestar mental en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019?

P.E. 3 ¿En qué medida es afectado el bienestar social en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019?

P.E. 4 ¿Por qué es importante las condiciones de trabajo en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Conveniencia**

La presente investigación es necesaria para analizar el estado de salud física y psicológica de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico de acuerdo a las actividades que éstos realizan en su jornada laboral, es importante poner



bajo investigación a los trasladistas debido a que ellos son las primeras personas que tienen contacto directo con los turistas representando a la Agencia de Viajes. La investigación es conveniente a los trasladistas dado que tanto su salud física, mental y social tendrá más consideración frente a las condiciones de trabajo en la agencia, consecuentemente la Agencia de Viajes Pacífico se verá favorecida ya que, al mejorar la salud ocupacional de los trasladistas, el servicio brindado será de calidad y los trabajadores estarán aptos y cómodos en sus actividades diarias en el trabajo.

### **1.3.2. Relevancia social**

A medida que se considere y se optimice la salud ocupacional de los trasladistas y el resto del personal que labora en la agencia, se podrá generar un adecuado ambiente laboral y el cuidado de la salud tanto emocional como física de los trabajadores dentro de la Agencia Viajes Pacífico, y al contar con la información generada en la investigación, también será de utilidad para otras empresas de turismo que posiblemente tengan una problemática similar, brindando una mejor calidad de vida a los trabajadores en el sector turismo.

### **1.3.3. Implicancias prácticas**

De acuerdo al estudio realizado se comprobará la importancia de la atención en la salud ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico, haciendo un análisis a los trasladistas que laboran en la agencia considerando su bienestar físico, mental, social y las condiciones de trabajo.

### **1.3.4. Valor teórico**

La presente investigación contribuirá al análisis de la salud de los trabajadores de la agencia Viajes Pacífico, y a su vez aportará con resultados a posteriores investigaciones sobre la salud ocupacional ya sea en otras áreas



operativas o a trasladistas de otras agencias, siendo también los resultados útiles para entender la dinámica de los trasladistas y como esto puede afectar en su salud, en consecuencia, las principales aportaciones teóricas de esta investigación serán:

- Cómo la salud de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico puede llegar a ser alterada de acuerdo sus actividades.
- Dar a conocer cómo la intensidad de trabajo puede llegar a ser perjudicial para la salud de los trabajadores de turismo.
- Proponer nuevas dinámicas de horarios de trabajo para las agencias de viaje y/o lineamientos que pueda ser considerados por el área de recursos humanos.

#### **1.3.5. Unidad metodológica**

Esta investigación se considera de tipo descriptivo-cuantitativo, ya que pretende, bajo método científico y mediante la aplicación de diferentes instrumentos de evaluación, analizar e identificar a un grupo de personas y su problemática para generar conocimiento, para compartirlo o bien para que la empresa pueda tomar nuevas alternativas dentro de la población.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Conocer la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico en el periodo 2019.



#### **1.4.2. Objetivos específicos**

O.E. 1 Identificar en qué medida es afectado el bienestar físico en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019.

O.E. 2 Identificar en qué medida es afectado el bienestar mental en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019.

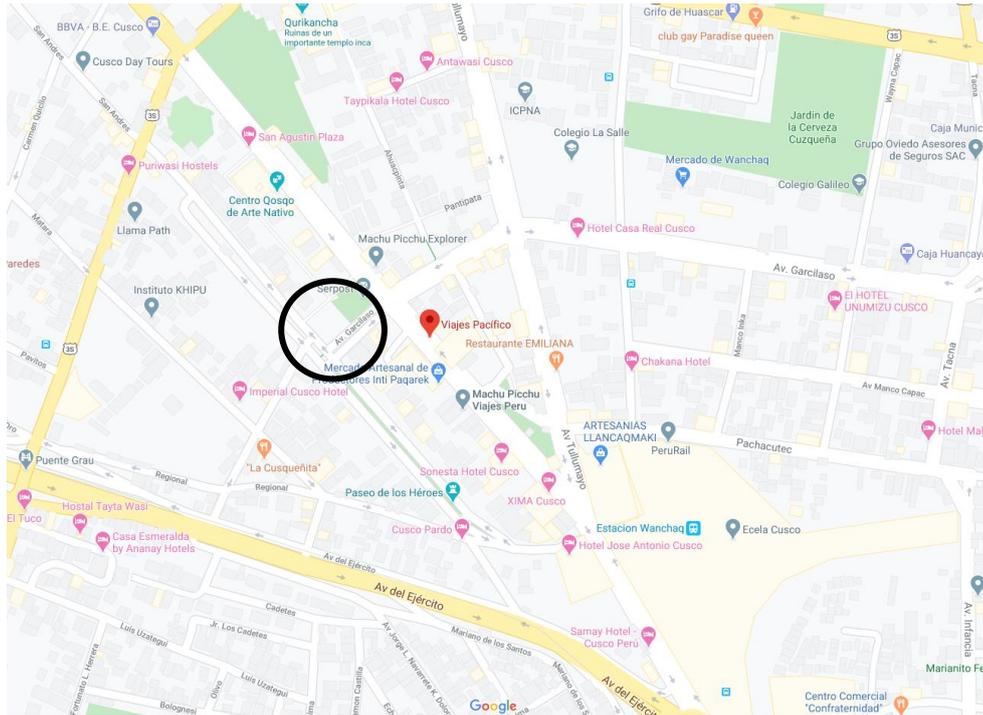
O.E. 3 Identificar en qué medida es afectado el bienestar social en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019.

O.E. 4 Demostrar la importancia de las condiciones de trabajo en la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico, Cusco – 2019.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

##### **1.5.1. Delimitación espacial**

La investigación tuvo como delimitación espacial la Agencia de Viajes Pacífico que opera en el distrito de Cusco, provincia de Cusco, departamento de Cusco.



**Figura 1- Ubicación de la Agencia Viajes Pacífico.**

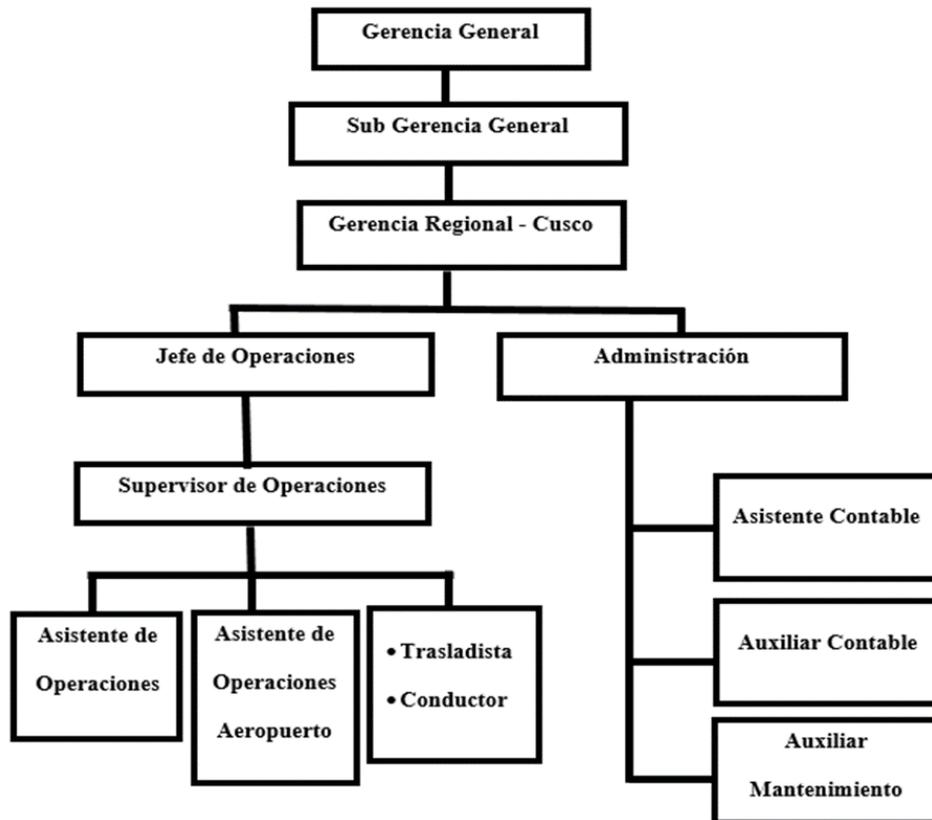
Fuente: (Google Maps, 2020)

### 1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de campo consistirá en analizar la salud ocupacional de los trasladistas de la Agencia de Viajes Pacífico en la Ciudad del Cusco, en la temporada alta del año 2019 (junio a noviembre).

### 1.5.3. Descripción empresarial

- Nombre Comercial: Viajes Pacífico S.A.C.
- Nombre Fiscal: Viajes Pacífico S.A.C.
- RUC: 20354589181
- Tipo de Negocio: Tour Operador.
- Oficina Principal de Ventas: Avenida El Sol 817, Cusco, Perú.



Fuente: (Viajes Pacífico S.A.C.)



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**A. Título** : “El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y sus consecuencias para los trabajadores.”

**Autor** : Jesús Molina Rodríguez.

**Universidad** : Universitat de Girona.

**Año** : 2017

**País** : España.

**Objetivo general:** Analizar si existe trabajo emocional en el sector turístico, así como estudiar sus posibles causas y consecuencias.

**Conclusiones:** Al analizar los datos se observa que los empleados que trabajan en el sector turístico han puntuado más alto en eficacia profesional, lo cual indica que estos trabajadores tienen más tendencia a sentirse eficaces profesionalmente que los que lo hacen en el sector auditoría. Asimismo, se observa que los trabajadores de auditoría sufren más burnout que los trabajadores de turismo (puntuaban más alto en agotamiento y cinismo). Y además tienen tendencia a tener sentimiento de pérdida de eficacia profesional.



**Opinión Personal:** La presente Tesis Doctoral considera el síndrome de burnout en los trabajadores en turismo, y cómo llega a afectar en el desenvolvimiento profesional. Se llega a evaluar a trabajadores de turismo que tienen trato directo con los clientes y trabajadores de auditoría en turismo y se compara quien está más propenso al síndrome de burnout, y cómo todo esto puede llegar a ser un aspecto tanto negativo y positivo en las empresas de turismo.

**B. Título** : “Guía de Operaciones para un Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional en un Hotel.”

**Autor** : Jennifer Johana Mariela Hernández Álvarez.

**Universidad** : Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

**Año** : 2017

**País** : Guatemala.

**Objetivo general:** Diseñar un manual de operaciones para un sistema de seguridad preventiva en un hotel, para minimizar posibles riesgos, ocupacionales en una empresa hotelera.

**Conclusiones:** En la investigación se pudo constatar que, el desempeño laboral de cada empleado, depende bastante de su motivación y de la hospitalidad que le brinde la empresa, esto también se refiere a darle al personal los conocimientos adecuados explicándoles y dándoles el aprendizaje que necesitan hacia las actividades laborales que realizan, esto quiere decir dándoles un proceso correcto para realizar tareas el personal labora con mayor motivación, al contrario que si no tienen el apoyo y aprendizaje necesario, comienzan los tropiezos y malos desempeños.



**Opinión Personal:** En el trabajo de investigación se enfoca en el recurso humano de los hoteles y de la manera en que las diversas actividades laborales pueden afectar la salud de los trabajadores y el bienestar de la empresa, proponiendo una guía para poder controlar la salud y la seguridad ocupacional en un hotel, teniendo en cuenta la problemática dentro del rubro hotelero, en la investigación se puede observar que las actividades laborales son muy determinantes para poder obtener la percepción de los trabajadores sobre la empresa y en consecuencia proponer mejoras en la empresa para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**A. Título** : “Los Factores Psicosociales como Conductores del Estrés en los Trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo “tour operadoras” en la Ciudad de Puno – 2014.”

**Autor** : Delia Condori Chura.

**Universidad** : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

**Año** : 2014

**País** : Perú – Puno.

**Objetivo general:** Identificar, cómo los factores psicosociales afectan el estrés de los trabajadores en las Agencias de Viajes y Turismo “tour operadoras” y establecer los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos.

**Conclusiones:** Dentro del contexto laboral se determinó que los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés sujetos a los roles de trabajo, expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones afecta



el bienestar del trabajador que se desempeña en una Agencia de Viajes y Turismo.

**Opinión Personal:** El trabajo de investigación estudia los efectos de los factores de estrés que pueden llegar a afectar la salud psicológica y la salud física de los trabajadores. Los roles de trabajo, la cantidad de responsabilidades y el exceso de funciones hace que los trabajadores se vean afectados, y también cómo crean nuevas patologías en los trabajadores como el consumo de alcohol a consecuencia del estrés laboral.

**B. Título** : “Factores que Limitan la Seguridad Laboral en las Tour Operadoras como Ventaja Competitiva para la Oferta Turística de Chachapoyas, 2014.”

**Autor** : Yanina Miriam Tejada Cubillas.

**Universidad** : Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**Año** : 2014

**País** : Perú – Amazonas.

**Objetivo general:** Determinar qué factores limitan la Seguridad laboral en las Tour operadoras como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas, 2014.

**Conclusiones:** Considerando que los propietarios y trabajadores son los principales actores de las tour operadoras, es necesario que ellos conozcan y apliquen técnicas, normas, guías, planes, manuales, recursos, materiales, entre otros, que permitan que el servicio sea óptimo y de esta manera satisfaga las necesidades del turista. Con la finalidad de evitar las barreras que les impida crear adecuadamente el Plan de Seguridad Laboral.



**Opinión Personal:** La investigación propone conocer la seguridad laboral que tiene implementado las agencias operadoras en la ciudad de Chachapoyas, y determinar qué factores influyen tanto a los propietarios de las agencias, los trabajadores y los turistas. Se puede enfocar en las entrevistas en los trabajadores para conocer el clima laboral de las agencias de viajes, confirmando que es un factor fundamental para brindar una atención de calidad.

### 2.1.3. Antecedentes locales

**A. Título** : “Diseño de un Plan de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para el Hotel Sonesta Cusco Mediante la Aplicación de la Norma OHSAS 18001:2007, 2017-2018.”

**Autor** : Janice Iraida Calcine Corrido y Oscar Eduardo Chevarria Gil.

**Universidad** : Universidad Andina del Cusco.

**Año** : 2019

**País** : Perú – Cusco.

**Objetivo general:** Diseñar el plan de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma OHSAS 18001:2007 de la empresa Hotel Sonesta Cusco para el año 2017-2018.

**Conclusiones:** A través del desarrollo de matrices de riesgo, matriz IPERC y mapas de riesgo, se pudo identificar que las áreas más críticas del hotel son: Mantenimiento con un nivel de riesgo del 20% y un total de 72 riesgos evaluados, seguido del área de Cocina con un total de 64 riesgos evaluados representando un 17.8% del total. Las siguientes dos áreas con mayor número



de riesgos evaluados son Housekeeping y Restaurante con 62 riesgos evaluados con un nivel de riesgo de 17.2% .Sin embargo con la aplicación de medidas correctivas propuestas de manera adecuada los riesgos presentes en las operaciones diarias de los colaboradores dentro y fuera de las instalaciones disminuye significativamente (IPERC) , así como también mediante la utilización de los formatos contemplados en el Manual de Seguridad propuesto como Anexo 08 , se logra tener un procedimiento de trabajo más seguro, así también como llevar un mejor control de la documentación y registro de accidentes.

**Opinión Personal:** En el trabajo de investigación se tuvo que evaluar si el Hotel Sonesta, ubicado en el centro histórico del Cusco, si contaba con algún plan de seguridad y salud ocupacional para los trabajadores de las diversas áreas, y de acuerdo a esto se diseñó un plan basado en la norma OHSAS 18001 que se hace uso para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, esta norma considera enfermedades profesionales, jornadas de trabajo perdidas, absentismo laboral y sanciones. Aplicando esta norma la empresa acredita que los peligros y riesgos de trabajo están bajo control.

**B. Título** : “Sistema de Prestaciones de Salud Potestativo y sus Beneficios para los Trabajadores Independientes Guías Profesionales en Turismo COLITUR Cusco Periodo 2017.”

**Autor** : Harold Martin Aparicio Nieto y Carol Solís Miranda.

**Universidad** : Universidad Andina del Cusco.

**Año** : 2019

**País** : Perú – Cusco.



**Objetivo general:** Determinar el sistema de Prestación de Salud Potestativo que brinda mayores Beneficios a los trabajadores independientes guías profesionales en turismo del Colegio de Licenciados en Turismo Cusco, periodo 2017.

**Conclusiones:** En cuanto a las condiciones del Sistema de Prestaciones de Salud para los trabajadores independientes guías profesionales en turismo del Colegio de Licenciados en Turismo Cusco, periodo 2017, se tiene:

- Brindan la opción de asegurar a un titular y varios dependientes, es decir brindan el servicio de salud, extendiéndolo hacia la familia del asegurado.

En cuanto a la cobertura del Sistema de Prestaciones de Salud para los trabajadores independientes guías profesionales en turismo del Colegio de Licenciados en Turismo Cusco, periodo 2017, se tiene:

- Brindan atención que cubre mínimamente las enfermedades más comunes.

**Opinión Personal:** En la investigación se recopiló información de guías del Colegio de Licenciados en Turismo, donde se corrobora que los guías de turismo tienen más consideración al sistema público de salud, ya que estos les generan más beneficios, sin embargo, tienen algunas limitaciones, se consideró esta investigación ya que muchos trasladistas pertenecen al COLITUR y eventualmente tienen que recurrir a establecimientos de salud.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Teoría de la Salud Ocupacional

De acuerdo a Heredia (2011) manifiesta lo siguiente:

La salud ocupacional debe considerar al hombre trabajador en varias perspectivas: sus contextos biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo, debe entenderse como el resultado observable en los trabajadores



de su condición física, psíquica y social como consecuencia de los riesgos a que se expone, es una disciplina que planea, organiza, ejecuta y evalúa las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a prevenir, preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria, así como la prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo.

Las enfermedades ocupacionales se presentan en diversas formas clínicas, pero tienen siempre un agente causal de origen profesional u ocupacional. El inicio de las enfermedades ocupacionales es lento: éstas surgen como resultado de repetidas exposiciones laborales o incluso por la sola presencia en el lugar de trabajo, pero pueden tener un período de latencia prolongado. Muchas de estas enfermedades son progresivas, inclusive luego de que el trabajador haya sido retirado de la exposición al agente causal, irreversibles y graves, sin embargo, muchas son previsibles, razón por la cual todo el conocimiento acumulado debería utilizarse para su prevención. Conocida su etiología o causa es posible programar la eliminación o control de los factores que las determinan.

El rol del médico es importante no sólo en la fase del diagnóstico de la enfermedad ocupacional, más importante aún es el papel que él puede desempeñar en la prevención de la recurrencia de la enfermedad mediante un control adecuado y a través de la coordinación con la empresa, con el trabajador independiente o con el equipo multidisciplinario.



El hombre desde las épocas primitivas estableció una relación con la naturaleza y su ambiente de trabajo. Lo conoció y luego lo transformó por medio del trabajo, aprendió a conocer qué tipo de actividades laborales le eran peligrosas para su condición física. Esta relación con la naturaleza le obligó a buscar instrumentos que hicieran más eficiente y seguro su trabajo.

Entendida la relación del hombre con su mundo del trabajo y las consecuencias que de ello se derivan, se considera la Salud Ocupacional como una disciplina y estrategia para conservar la salud de los hombres trabajadores y mujeres trabajadoras. Para alcanzar este objetivo utiliza herramientas de las ingenierías y de la medicina, así como de otras disciplinas afines para medir, evaluar y controlar las condiciones ambientales que podrían afectar el bienestar de los trabajadores. (págs. 19,20)

### **2.2.2. Teoría del Síndrome de Burnout**

De acuerdo con la autora (Pérez, 2010), nos manifiesta lo siguiente:

Hay acuerdo general en que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. En estos casos, el estrés laboral no suele ser conceptualizado como Burnout, según discriminación general en el campo de la Psicología.



Pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc. Así, por ejemplo, Freudenberger (1974), empleó el concepto de Burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. (Buendía & Ramos, 2001; Ramos, 1999; Buendía 1998; Mingote, 1998; Hombrados, 1997). Al mero concepto de "estar quemado" se añadía algo que ya no era sólo el estrés laboral; también cuentan el significado para la persona del trabajo que realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar que a veces genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o la desatención a los usuarios, pero también a sí mismo (Mingote, 1998).

Pero la extensión del Burnout a otros ámbitos distintos de los asistenciales genera una gran polémica científica, ya iniciada en el mismo momento en que Maslach acuñó el término (1976) y propuso que sólo se aplicara a trabajadores insertos en el ámbito laboral que realizan su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización. Así, pues, Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el



logro/realización personal (RP). A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Extraoficialmente, esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras. Hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, en la última de las cuales se han introducido al fin las "profesiones no asistenciales" y se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo". (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). La polémica, sin embargo, continúa; de ahí que encontremos todavía otras definiciones que vienen a complementar la de Maslach, por ejemplo, la de Burke (1987), que explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Ramos & Buendía, 2001). Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece. (págs. 44,45)

### **2.2.3. Teoría de Gestión del Talento Humano**

De acuerdo con el autor (Chiavenato, 2009), nos manifiesta lo siguiente:



## Salud ocupacional

Una manera de definir salud es decir que no hay enfermedad. Sin embargo, los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales. La salud de una persona se puede ver afectada por males, accidentes o estrés emocional.<sup>3</sup> Los administradores deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los colaboradores, incluso su bienestar psicológico. Un colaborador excelente y competente, pero deprimido y con poca autoestima, puede ser tan improductivo como un colaborador enfermo y hospitalizado. La salud ocupacional se refiere a la asistencia médica preventiva. En Brasil, la ley 24/94 instituyó el Programa de Control Médico de Salud Ocupacional, el cual exige un examen médico antes de la admisión, un examen médico periódico, un examen médico cuando se regresa al trabajo (en el caso de separación superior a 30 días), un examen cuando se cambia de función, antes de una transferencia, y un examen médico en caso de despido, dentro de los 15 días anteriores a la separación definitiva del trabajador. El programa de medicina ocupacional incluye los exámenes médicos exigidos por ley y también la aplicación de programas de protección de la salud de los trabajadores, conferencias de medicina preventiva, elaboración del mapa de riesgos ambientales, informe anual y archivos de exámenes médicos con evaluación clínica y exámenes complementarios con miras a la calidad de vida de los



colaboradores y a una mayor productividad de la organización. Los programas de salud empezaron a captar la atención porque las consecuencias de programas inadecuados son perfectamente mensurables; es decir, aumentan los pagos por indemnizaciones, las separaciones por enfermedad, los costos de los seguros, el ausentismo y la rotación del personal, se registra una baja productividad y calidad, y además están las presiones sindicales. Los costos de los programas inadecuados son elevadísimos y se deben evitar mediante programas profilácticos y preventivos. Un programa de salud ocupacional incluye las etapas siguientes:

1. Institución de un sistema de indicadores, que incluya estadísticas de separaciones y seguimiento de enfermedades.
2. Implantación de sistemas de informes médicos.
3. Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica.
4. Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz de la función de salud ocupacional.

### **Estrés en el trabajo**

El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no sólo acaban con el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés



en el trabajo. El estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos a gentes agresores, como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc. El estrés provoca ansiedad y angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. Algunos problemas humanos —como la dependencia de alcohol y el abuso de drogas— muchas veces se derivan del estrés en el trabajo o en la familia. Las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales.<sup>7</sup> Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, el flujo intenso de trabajo y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos. Algunas investigaciones<sup>8</sup> revelan que el ruido ambiental que producen las máquinas en funcionamiento, las personas que conversan y los teléfonos que timbran, contribuyen al estrés en 54% de las actividades laborales. Las causas personales abarcan una serie de características individuales que predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés. Las personalidades de tipo A, que corresponden a las personas fanáticas del trabajo, llamadas workaholics, y que se dedican de forma impulsiva a alcanzar metas por lo habitual sufren más de estrés que otras. Su poca tolerancia a la ambigüedad, escasa paciencia, poca autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño provocan



que reaccionen negativamente al estrés, sea derivado del trabajo o de problemas personales, familiares, conyugales, económicos o legales. El estrés en el trabajo provoca serias consecuencias, tanto para el colaborador como para la organización. Las consecuencias humanas del estrés incluyen ansiedad, depresión, angustia y varias secuelas físicas, como males gástricos y cardiovasculares, dolor de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertos casos, llevan al abuso de drogas, la alienación y la reducción de relaciones interpersonales. Por otra parte, el estrés también afecta negativamente a la organización, porque interfiere en la cantidad y la calidad del trabajo, aumenta el ausentismo y la rotación y predispone a quejas, reclamaciones, insatisfacción y huelgas. El estrés no es necesariamente disfuncional. Algunas personas sometidas a un poco de presión trabajan bien y son más productivas cuando mantienen el enfoque de alcanzar metas. Otras buscan incesantemente más productividad o un mejor trabajo. Un nivel moderado de estrés conduce a mayor creatividad cuando una situación competitiva requiere de nuevas ideas y soluciones.<sup>10</sup> Como regla general, muchas personas no se preocupan por una pequeña presión porque ésta puede conducir a consecuencias deseadas o resultados positivos. (pág. 475)

### **2.3. Bases legales**

#### **2.3.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783)**

Para el presente trabajo de investigación se recurrió como respaldo legal a la (Ley de seguridad y Salud en el Trabajo), Ley n° 29783 la cual nos brinda diferentes lineamientos para resguardar la salud de las personas en el ámbito laboral. Es muy importante considerar los principios de la presente ley, ya que plantea la prevención, responsabilidad, cooperación, información y



capacitación, gestión integral, la atención integral de salud, consulta y participación, la primacía de realidad y la protección como bases fundamentales para proteger a los trabajadores de cualquier vulnerabilidad a su salud dentro de su centro laboral.

La (Ley de seguridad y Salud en el Trabajo) propone la prevención como aspecto fundamental frente los riesgos laborales, siendo aplicada en todo el territorio nacional tanto para empresas públicas y privadas, estableciendo normas mínimas antes los peligros ocupacionales, de esta manera prevenir accidentes y los daños de los empleados como resultado del trabajo. También se plantea la participación, consulta y capacitación de los trabajadores en los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo, donde el empleador debe garantizar su seguridad y salud en el centro de trabajo, siendo una de sus obligaciones.

### **2.3.2. Ley de la Productividad y Competitividad Laboral (Ley N° 728)**

De acuerdo a la (Ley de la Productividad y Competitividad Laboral) que se recurrió como base legal de la investigación ya que propone la capacitación y formación laboral de los trabajadores para optimizar sus ingresos y su productividad en el trabajo, proponiendo también el ingreso de los trabajadores, protegiéndolos de un despido arbitrario y de esta manera respetar las normas constitucionales sobre la contratación laboral, de acuerdo a que toda prestación de servicios remunerados debe estar bajo un contrato formal por ambas partes (trabajador/empresa).



## **2.4. Variables e indicadores**

### **2.4.1. Identificación de la variable**

#### **Variable 1**

Salud Ocupacional.



### 2.4.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES	INDICADORES
Salud Ocupacional	Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades. (Ministerio de Salud del Perú, 2005, pág. 74)	• Bienestar Físico	Funcionamiento eficiente del cuerpo, resistencia a enfermedades, la capacidad física de responder apropiadamente a una diversidad de eventos y un nivel de aptitud física adecuado. (Corsino, 2016, pág. 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento eficiente del cuerpo</li> <li>• Respuesta a eventos</li> <li>• Aptitud física</li> </ul>
		• Bienestar Mental	Estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. (Organización Mundial de la Salud, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés</li> <li>• Capacidades</li> <li>• Trabajo productivo</li> </ul>
		• Bienestar Social	Habilidad del individuo de interactuar eficazmente con otros y el ambiente, dado que se satisfaga las relaciones personales e interpersonales. Puede considerarse como virtudes, destrezas o perspicacias sociales. (Corsino, 2016, pág. 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Interacción</li> </ul>
		• Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de trabajo</li> <li>• Periodos de descanso</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Carga Mental</li> <li>• Motivación</li> </ul>



### 2.4.3. Definición de términos básicos

#### a. Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) define la salud como: “La salud es el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.”

#### b. Salud Ocupacional

El (Ministerio de Salud del Perú, 2005) lo define como:

Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

#### c. Medicina del trabajo

(Blandón & Merchán, 2004) lo definen como:

Un campo específico de la salud ocupacional, que se ocupa de la evaluación, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud del trabajador, mediante la aplicación de los principios de la medicina preventiva, asistencia médica de urgencias, rehabilitación y salud ambiental. La medicina del trabajo se propone dar una dimensión más humana y social, consagrando la supremacía del hombre, preservando la capital salud, único bien del trabajador, que le da la capacidad para producir riqueza de carácter social.

Igualmente, estudia las consecuencias de las condiciones ambientales sobre las personas y, junto con la seguridad y la higiene trata que las condiciones de trabajo, no les generen daños y/o patologías. Es de



anotar, como se consideran también las actividades de la medicina preventiva concomitantemente con las de la medicina del trabajo. En esta área intervienen fundamentalmente, el médico ocupacional, la enfermera ocupacional, el psicólogo organizacional y la trabajadora social, quienes interactúan en procura del bienestar físico, psicológico y social del trabajador.

#### **d. Factores De Riesgos**

El (Ministerio de Salud del Perú, 2005) manifiesta que son:

Agentes de naturaleza física, química, biológica o aquellas resultantes de la interacción entre el trabajador y su ambiente laboral, tales como psicológicos y ergonómicos, que pueden causar daño a la salud. Denominados también factores de riesgos ocupacionales, agentes o factores ambientales.

#### **e. Riesgo Ocupacional**

“Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.” (Ministerio de Salud del Perú, 2005)

#### **f. Bienestar Físico**

El autor (Corsino, 2016) que propone que:

El bienestar físico se refiere al nivel de susceptibilidad a una enfermedad, cantidad de masa (peso) corporal, cuidado/agudeza visual, fortaleza y potencia muscular, coordinación psicomotora, nivel de tolerancia cardiorrespiratoria o muscular y la rapidez de recuperación luego de un esfuerzo físico. La persona tiene la sensación (subjetiva) de que ninguno de sus órganos o funciones se encuentra menoscabadas. Se caracteriza por el



funcionamiento eficiente del cuerpo, resistencia a enfermedades, la capacidad física de responder apropiadamente a una diversidad de eventos y un nivel de aptitud física adecuado. En muchas situaciones, la dimensión física puede ser la más importante. En la mayoría de los programas de bienestar y aptitud física (comunitarios o corporativos) el enfoque consiste en mejorar la dimensión física del ser humano, es decir, lo físico representa el componente principal, de modo que el organismo humano pueda operar efectivamente.

#### **g. Bienestar Mental**

La (Organización Mundial de la Salud, 2020) lo define como:

La salud mental es un componente integral y esencial de la salud. La Constitución de la OMS dice: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.» Una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales.

La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad.

La salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta



base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo.

#### **h. Bienestar Social**

El autor (Corsino, 2016) propone que:

Se refiere a la habilidad del individuo de interactuar eficazmente con otros y el ambiente, dado que se satisfaga las relaciones personales e interpersonales. Puede considerarse como virtudes, destrezas o perspicacias sociales. Aquellos que poseen un bienestar social apropiado pueden integrarse efectivamente en su medio colectivo. Se caracteriza por tener buenas relaciones con otros, una cultura que apoya al individuo y adaptaciones exitosas en el entorno físico, cultural y social.

#### **i. Condiciones de trabajo**

La (Organización Internacional del Trabajo, 2020) propone:

El salario, las horas de trabajo, la organización y las condiciones del trabajo, las maneras de equilibrar la vida laboral con las exigencias de la familia y la vida fuera del trabajo, la no discriminación y la protección contra el acoso y la violencia en el trabajo son elementos básicos de la relación laboral y la protección de los trabajadores, y dichos factores también pueden afectar el desempeño económico. Las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo.



La OIT supervisa las tendencias y la evolución relativas al salario, las negociaciones colectivas, las horas de trabajo, la organización del trabajo, y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en todo el mundo, y analiza las cuestiones clave y emergentes, a fin de proporcionar a los responsables de la formulación de políticas y a los mandantes de la OIT información práctica y asesoramiento normativo basado en la investigación y fundamentado con conocimientos de avanzada. Asimismo, la OIT procura colaborar con instituciones nacionales de investigación e instituciones académicas, a fin de obtener los conocimientos más actualizados necesarios para apoyar a trabajadores y empleadores en el desarrollo y la implementación de disposiciones equilibradas sobre horas de trabajo que puedan proteger la salud de los trabajadores, beneficiar su bienestar y su equilibrio laboral/personal, como también promover los emprendimientos sustentables.

#### **j. Aptitud Física**

“Un conjunto de atributos que las personas poseen o alcanzan que se relaciona con la habilidad para llevar a cabo actividad física.” (Caspersen, Powell, & Christenson, 1985)

#### **k. Capacidades**

(Alles, 2005) manifiesta que:

Es la aptitud con que cuenta cualquier persona para llevar a cabo cierta tarea. Es decir que todos los seres humanos estamos capacitados para realizar con éxito cualquier tarea. (...). La capacidad es una serie de herramientas naturales con las que cuentan todos los seres humanos. Se define como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos



las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y Habilidades.

#### **l. Estrés**

(Delgado, 2004) nos propone:

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Delgado, 2004)

#### **m. Trabajo Productivo**

La definición de (Gloobal, 2020 ) manifiesta que:

El trabajo productivo indica aquellas actividades humanas que producen bienes o servicios y que tienen un valor de cambio, por lo tanto, que generan ingresos tanto bajo la forma de salario o bien mediante actividades agrícolas, comerciales y de servicios desarrolladas por cuenta propia.

#### **n. Interacción**

Según (Nicuesa, 2014):

El ser humano es un ser en una constante interacción con el entorno que le rodea. Es decir, el comportamiento humano no puede ser analizado



de una forma individual sino en interacción con el entorno, es decir, hay que tener en cuenta el lugar en el que ha nacido una persona, la familia en la que ha crecido, la posición social, la cultura, las relaciones sociales que ha tenido. esta interacción muestra la relación de causa y efecto que existe entre el entorno y la persona no a modo determinista porque la libertad siempre es importante sino a modo de influencia, es decir, de variable que puede tenerse en cuenta para comprender la historia personal de un ser humano y su modo de sentir.

Además, interactuar con los demás también muestra las habilidades sociales necesarias para construir lazos de amistad. Gracias al dar y recibir se establecen lazos de afecto con los otros que son muy importantes para crear relaciones de verdad. Cuando en una relación falta feedback, es decir, interacción, entonces, se produce un distanciamiento y un enfriamiento de la relación.

#### **o. Relaciones Interpersonales**

De acuerdo con (Raffino, 2020) se entiende que:

Cuando se habla de relaciones interpersonales, se refiere al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc.

Este tipo de relaciones son la base de la vida en sociedad y se dan de distinto modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, clubes deportivos, matrimonios, y muchas más, siempre y cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida. (...)

Tipos de relaciones interpersonales



- Relaciones íntimas o afectivas. Aquellas que persiguen una conexión profunda con otros individuos, y que básicamente comprenden los distintos grados del afecto. Se trata de vínculos de enorme confianza y que buscan perdurar en el tiempo, asociados a sensaciones placenteras y de protección, solidaridad y pertenencia. Tal es el caso del amor y la amistad, por ejemplo.
- Relaciones superficiales. Aquellas que se manejan en una capa inicial del conocimiento de los individuos, o sea, en las etapas formales y no muy profundas, ya sean placenteras o no. Se trata de vínculos pasajeros, no demasiado importantes ni centrales en la vida emocional del individuo (a diferencia de los íntimos). Es el tipo de relaciones que forjamos con desconocidos, con personas que sabemos efímeras o con el compañero de asiento de un avión, a quien nunca volveremos a ver.
- Relaciones circunstanciales. Aquellas relaciones que ahondan en el espectro intermedio entre lo íntimo y lo superficial, ya que involucran a personas con las que compartimos a menudo, pero por las cuales no sentimos un apego demasiado profundo. Este tipo de vínculos puede siempre trascender y hacerse profundos, o mermar hasta hacerse superficiales. Es lo que ocurre con nuestros compañeros de trabajo, por ejemplo.
- Relaciones de rivalidad. Aquellas que parten, justamente, de la enemistad, de la competencia o de emociones más profundas, como el odio. Se trata de vínculos en general negativos, que movilizan nuestras emociones en mayor o en menor medida, pero que no valoramos como con nuestras relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de



categoría, dependiendo de las circunstancias. En esta categoría están nuestros rivales y enemigos.

- Relaciones familiares. En esta categoría se encuentran las personas junto a las cuales nacimos y con las que nos vincula un árbol familiar o genealógico, es decir, con las que compartimos un vínculo consanguíneo. En muchas de ellas hay también cierto principio de autoridad, y por ellas podemos llegar a sentir amor o antipatía. Además, en general podrían ser más o menos profundas o superficiales, pero a diferencia de las demás, suelen persistir enormemente en el tiempo. Obviamente en esta categoría el ejemplo ideal son nuestros padres.

#### **p. Horas de trabajo**

La (Organización Internacional del Trabajo, 2020) propone que:

Las horas normales de trabajo son las horas fijadas en la legislación, en convenios colectivos o en laudos arbitrales, que se han de efectuar en un trabajo asalariado específico durante un período de referencia determinado, tal como el día, semana, mes o año (dentro de la frontera de producción del SCN). Las horas normales pueden aplicarse también a un empleo independiente (o no asalariado) cuando tales horas están establecidas para todos los trabajos de una rama de actividad económica u ocupación dadas (por ejemplo, las horas que se fijan para los conductores de vehículos de transporte en aras de la seguridad vial). Las horas normales pueden variar entre trabajos para distintos grupos de empleo asalariado, por ocupación o por rama de actividad económica, en función de la fuente normativa que los rija.



Las horas normales en un trabajo independiente (o no asalariado) se pueden comparar con las horas normales de un trabajo asalariado en una misma ocupación o rama de actividad económica. En los Estados donde el concepto de horas normales de trabajo se utiliza de forma generalizada, éstas pueden servir de referencia para la definición del tiempo completo y el tiempo parcial.

#### **q. Síndrome del Quemado: Burnout.**

La (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2013) propone que:

El síndrome del Burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar en condiciones difíciles, en contacto directo con los usuarios, y tiene consecuencias muy negativas para la persona y la organización en la que desempeñan su rol profesional.

Si bien en un principio se asociaba este síndrome a sujetos que realizan algún tipo de trabajo en contacto directo con personas (ocurre con frecuencia, por ejemplo, en los profesionales de la salud), actualmente muchos científicos están en desacuerdo con esta limitación. El Burnout está compuesto por tres dimensiones:

- **Cansancio emocional:** que se refiere a la disminución y pérdida de energía y de recursos emocionales, es decir, la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.
- **Despersonalización:** que consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, es decir, el afectado intenta alejarse de los clientes y pacientes y no querrá implicarse en sus problemas.



- Falta de realización personal: que es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, es decir, considerar que el trabajo que realiza no sirve para nada, no da resultados.

**r. Carga mental**

“Es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.” (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2013)

**s. Trasladista**

De acuerdo con la documentación de (Viajes Pacífico S.A.C.) es:

Persona encargada velar por el cumplimiento del servicio ofrecido al pasajero, satisfaciendo sus necesidades. Dando la bienvenida al Turista, dando la primera imagen de la organización e información sobre la estadía y sus funciones son:

- Revisar que el file de cada pasajero contenga la información necesaria como tickets, itinerarios, hoteles reservados y demás servicios que deberán ser operados por la agencia de viajes
- Reconfirmar los horarios de llegada y salida de los vuelos nacionales e internacionales.
- Brindar información de los servicios adquiridos, recomendaciones básicas sobre el destino y la seguridad y otros servicios a ofrecer.
- Proceder con el traslado del pasajero del aeropuerto hacia su primer destino y/o viceversa.



- Informar al pasajero si hubiera algún cambio en sus vuelos o servicios adquiridos, buscando la mejor alternativa de solución ante algún incidente.
- Apoyar al pasajero en realizar el check in y check out en el hotel.
- Informar a la base del inicio y termino de los servicios; indicando las incidencias si las hubiera y anotándolas en un cuaderno creado para tal fin.

#### **t. Agencia de Viajes y Turismo**

De acuerdo al (MINCETUR, 2004) es la:

Persona natural o jurídica que se dedica en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

- Agencia de Viajes y Turismo Minorista: Aquella que vende directamente al turista pasajes y/o servicios turísticos no organizados; comercializa el producto de los Operadores de Turismo y de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. La Agencia de Viajes y Turismo Minorista no puede ofrecer sus productos a otras Agencias de Viajes y Turismo.
- Agencia de Viajes y Turismo Mayorista: Aquella que proyecta, elabora y organiza todo tipo de servicios turísticos y viajes para ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, no pudiendo ofrecer ni vender sus productos directamente al turista.
- Operador de Turismo: Aquél que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las Agencias de Viajes y Turismo



Mayoristas y Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

#### **u. Trabajador**

“Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.” (Ministerio de Salud del Perú, 2005)

#### **v. Medidas De Prevención**

Según el (Ministerio de Salud del Perú, 2005) las medidas de prevención son:

Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencias, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

#### **w. Riesgos Psicosociales**

De acuerdo con la (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2013) los riesgos psicosociales son:

Los que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima.



Factores psicosociales recogidos en esta relación con las características del sector turismo:

- Pausas y descansos
- Horario de trabajo
- Funciones y tareas
- Ritmo de trabajo
- Monotonía
- Autonomía
- Carga mental
- Desempeño de rol
- Comunicación en el trabajo
- Relaciones interpersonales en el trabajo
- Condiciones de empleo



## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Alcance de estudio

La investigación es de tipo descriptivo – cuantitativo, que consiste en describir fenómenos, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan en la investigación se describirá las repercusiones en la salud que tienen los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico en sus roles como trabajadores.

De acuerdo a (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

#### 3.2. Diseño de la investigación

Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014), en la investigación de diseño no experimental, se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, además no propiciará cambios intencionales en las variables para ser estudiadas, entendido esto, no se intervendrá a los sujetos de estudio, ni a la variable para ver cambios, sólo se observará a la población para poder estudiarlos, y los datos se recogerán en un determinado tiempo.



### **3.3. Población**

La población está conformada por los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico sede Cusco, que son un total de 26 trasladistas, considerando a los contratados y los free lance.

### **3.4. Muestra**

Debido al número de población se tomará el total para la investigación y la aplicación de encuestas, ya que no es necesario aplicar un muestreo probabilístico, se tomará el 100% de población accesible.

### **3.5. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de información sobre el análisis de la salud ocupacional de los trasladistas en la Agencia Viajes Pacífico en el periodo 2020 serán las siguientes:

- Fuentes bibliográficas (tesis, libros, guías, páginas web)
- Encuestas

### **3.6. Validez y conformidad de los instrumentos**

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014), la presente investigación se desarrolla dentro del enfoque cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **3.7. Plan de análisis de datos**

Posteriormente del recojo de datos que tomará un aproximado de dos meses, para el análisis se prevé un aproximado de dos semanas, para analizar los datos y convertirlos en información para poder interpretar y hacer propuestas en la investigación, para la investigación se utilizó una hoja de datos y el programa SPSS.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la Salud Ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico, se encuestó a 26 trasladistas, en el que se considera 14 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítems	
Salud Ocupacional	Bienestar Físico	Funcionamiento eficiente del cuerpo	¿Consideras que las actividades como trasladista afecta físicamente el funcionamiento correcto de tu cuerpo?	1	
		Respuesta a eventos	Considera que su condición física para hacer frente a las eventualidades del trabajo como trasladista es:	2	
		Aptitud física	Luego de varias jornadas laborales intensas, su aptitud (capacidad) física y mental sigue siendo buena para responder en el trabajo	3	
	Bienestar Mental	Estrés	Su nivel de estrés como trasladista luego de una jornada intensa es	4	
		Capacidades	Considera que sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas por las actividades que desarrolla como trasladista:	5	
		Trabajo productivo	Con los horarios de trabajo que usted experimenta como trasladista se puede brindar un trabajo productivo y eficiente para la empresa:	6	
		Bienestar Social	Relaciones interpersonales	¿Considera que sus relaciones interpersonales se han visto afectadas por las actividades como trasladista?	7
			Interacción	¿Considera que la interacción con sus familiares se ven afectadas por los horarios que desarrolla como trasladista?	8



		¿La actividad intensa que desarrolla como trasladista afecta su interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes?	9
Condiciones de trabajo	Horas de trabajo	Considera usted que las horas de trabajo en las que labora como trasladista son:	10
	Periodos de descanso	¿Cuenta con periodos de descanso durante sus actividades como trasladista?	11
	Carga Mental	¿Cree que tiene demasiada carga mental como trasladista ya que tiene información importante para el cliente?	12
	Remuneración	Considera que la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrolla.	13
	Motivación	Usted trabaja como trasladista porque:	14

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

**Tabla 2**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación*

Promedio	Escala de Interpretación		
1,00 – 1,80	Muy bueno	Totalmente de acuerdo	Siempre
1,81 – 2,60	Bueno	De acuerdo	Casi siempre
2,61 – 3,40	Regular	Indiferente	A veces
3,41 – 4,20	Malo	En desacuerdo	Casi nunca
4,21 – 5,00	Muy malo	Totalmente en desacuerdo	Nunca

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en para describir la Salud Ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:



- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.866	14

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.866 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### **4.2. Resultados de las dimensiones de la única variable: Salud Ocupacional**

Para describir las condiciones de la Salud Ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico se describe las dimensiones: Bienestar Físico, Bienestar Mental, Bienestar Social y Condiciones de trabajo. Los resultados se presentan a continuación:



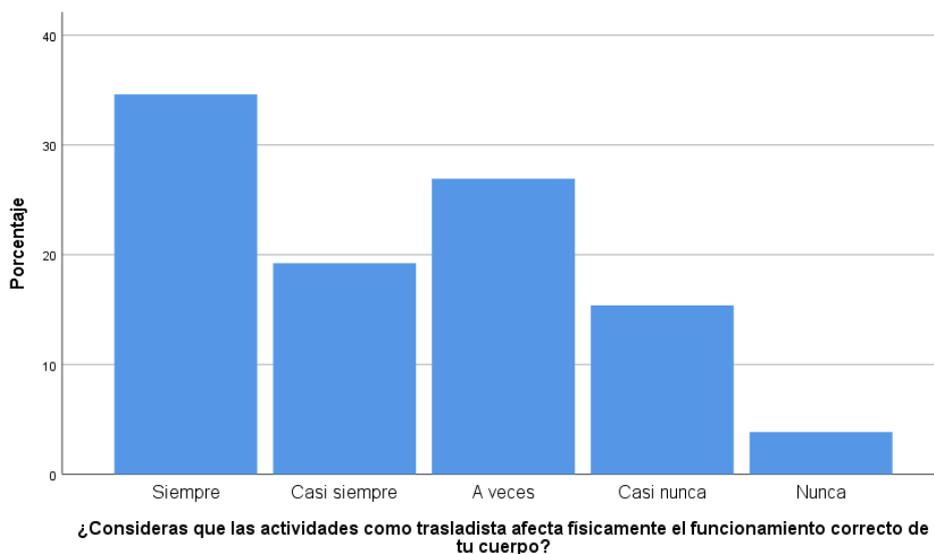
**A. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Físico**

**Tabla 4**

*Sobre el indicador: Funcionamiento eficiente del cuerpo*

<b>¿Consideras que las actividades como trasladista afecta físicamente el funcionamiento correcto de tu cuerpo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	34.6	34.6	34.6
	Casi siempre	5	19.2	19.2	53.8
	A veces	7	26.9	26.9	80.8
	Casi nunca	4	15.4	15.4	96.2
	Nunca	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 2-* Funcionamiento eficiente del cuerpo

**Interpretación y análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la TABLA 4 y en la FIGURA 2, en referencia a la pregunta: ¿Consideras que las actividades como trasladista afecta físicamente el funcionamiento correcto de tu cuerpo?, se pudo observar que el 34.6% de los encuestados consideran que las actividades como trasladista siempre afecta al funcionamiento correcto de su cuerpo, mientras que el 26.9% consideran que las



actividades como trasladista afecta a veces al funcionamiento correcto de su cuerpo. Estos resultados nos indican que la mayoría de los trasladistas de la agencia Viajes Pacífico se sienten afectados físicamente a consecuencia del horario de trabajo, las actividades incesantes y la falta de descanso.

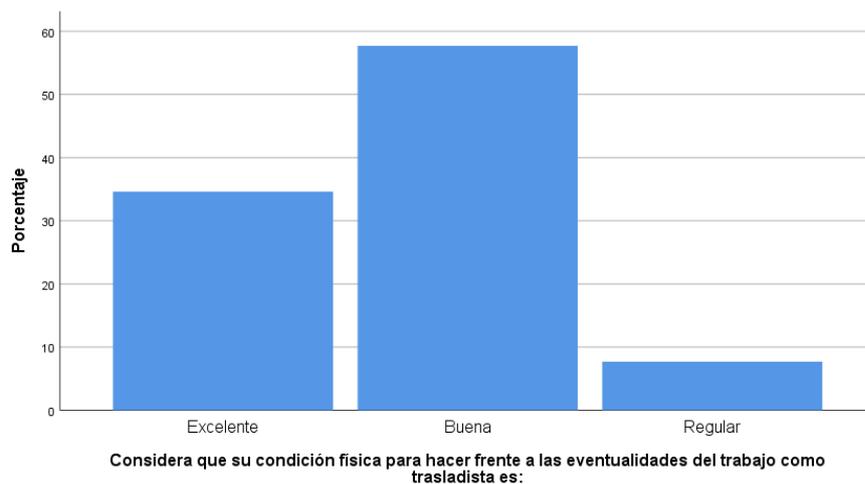
**Tabla 5**

*Sobre el indicador: Respuesta a eventos*

**Considera que su condición física para hacer frente a las eventualidades del trabajo como trasladista es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	9	34.6	34.6	34.6
	Buena	15	57.7	57.7	92.3
	Regular	2	7.7	7.7	100.0
	Mala	0	0	0	100.00
	Muy Mala	0	0	0	100.00
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3 - Respuesta a Eventos**

**Interpretación y análisis:**

Con respecto a la TABLA 5 y a la FIGURA 3, de acuerdo a la pregunta: Considera que su condición física para hacer frente a las eventualidades del trabajo como trasladista. Se pudo constatar que el 57.7% de encuestados considera su condición



física buena para las eventualidades como trasladista, a este resultado lo respalda el 34.6% que considera su condición física como excelente, mientras que tan solo el 7.7% considera su condición física como regular. De acuerdo a estos resultados se comprueba que más de la mitad de los encuestados se siente en óptimas condiciones físicas frente a cualquier eventualidad en las actividades como trasladista como: el retraso de trenes, vuelos adelantados o retrasados y el desplazamiento constante entre varios puntos de la ciudad.

**Tabla 6**

*Sobre el indicador: Aptitud física*

**Luego de varias jornadas laborales intensas, su aptitud (capacidad) física y mental sigue siendo buena para responder en el trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	15.4	15.4	15.4
	Casi siempre	7	26.9	26.9	42.3
	A veces	12	46.2	46.2	88.5
	Casi nunca	3	11.5	11.5	100.0
	Nunca	0	0	0	100.00
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

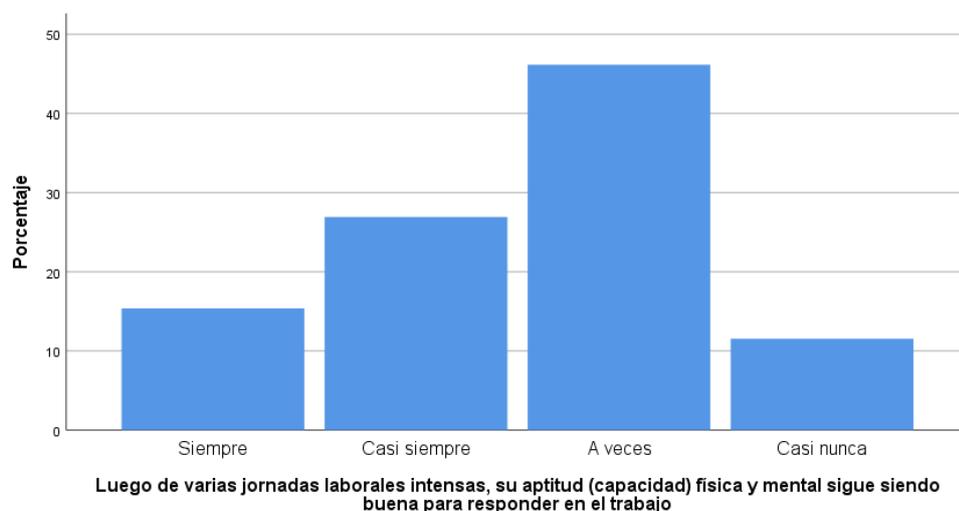


Figura 4 - Aptitud Física



### **Interpretación y análisis:**

Como se puede apreciar en la TABLA 6 y la FIGURA 4, acorde a la pregunta ¿Luego de varias jornadas laborales intensas, su aptitud (capacidad) física y mental sigue siendo buena para responder en el trabajo? El 46.2% de encuestados revela que a veces su aptitud (capacidad) física y mental sigue siendo buena después una jornada intensa de trabajo, mientras que el 11.5% considera que su aptitud (capacidad) física y mental casi nunca sigue siendo buena después de una jornada intensa de trabajo. Este resultado nos da a conocer que después de una jornada con muchas actividades constantes, casi la mitad de los trasladistas, ocasionalmente se sienten agotados para seguir sus actividades, mientras que casi el tercio de trasladistas consideran que casi nunca pueden continuar debido al cansancio a consecuencia a las actividades como trasladistas.



## B. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Mental

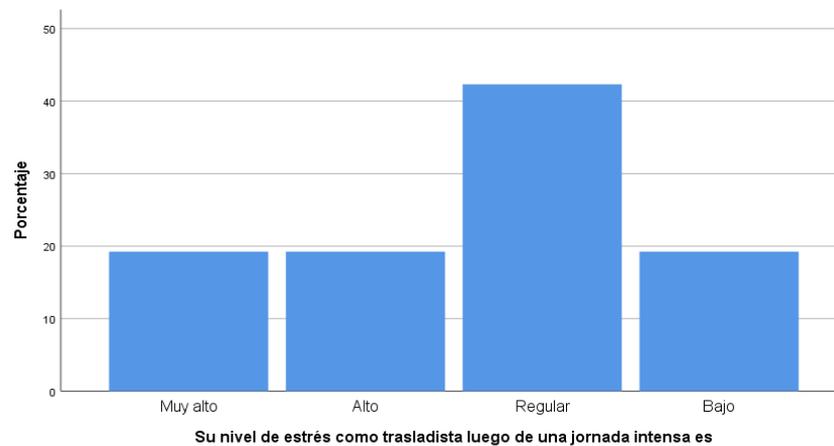
**Tabla 7**

*Sobre el indicador: Estrés*

**Su nivel de estrés como trasladista luego de una jornada intensa es**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy alto	5	19.2	19.2	19.2
	Alto	5	19.2	19.2	38.5
	Regular	11	42.3	42.3	80.8
	Bajo	5	19.2	19.2	100.0
	Muy bajo	0	0	0	100.00
	Total		26	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 5 - Estrés*

### **Interpretación y análisis:**

Según la TABLA 7 y la FIGURA 2, en relación a la pregunta: Su nivel de estrés como trasladista luego de una jornada intensa, el 42.3% de encuestados considera su nivel de estrés como regular después de una jornada intensa, considerando también que el 19.2% considera su nivel de estrés como muy alto. Al analizar estos resultados, nos da a conocer que menos de la mitad de los encuestados tienen un nivel de estrés normal después de una jornada intensa de trabajo, sin embargo, un pequeño porcentaje considera su nivel de estrés como muy alto, dando a entender que las actividades como trasladistas influye directamente al nivel de estrés de los trasladistas.



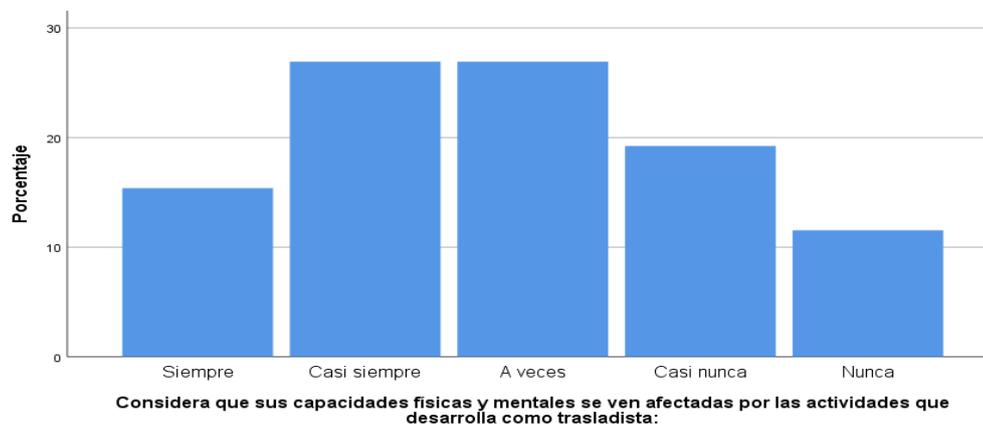
**Tabla 8**

*Sobre el indicador: Capacidades*

**Considera que sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas por las actividades que desarrolla como trasladista:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	15.4	15.4	15.4
	Casi siempre	7	26.9	26.9	42.3
	A veces	7	26.9	26.9	69.2
	Casi nunca	5	19.2	19.2	88.5
	Nunca	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6 – Capacidades*

**Interpretación y análisis:**

De acuerdo a los resultados en la TABLA 8 y en la FIGURA 6, en referencia a la pregunta: ¿Considera que sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas por las actividades que desarrolla como trasladista?, el 26.9% considera que casi siempre sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas, de la misma forma un 26.9% considera que a veces sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas. Al revisar estos datos se puede determinar que más de la mitad de los encuestados si consideran que sus capacidades tanto físicas como mentales de ven alteradas por las actividades como trasladistas, esto debido a los horarios no definidos de trabajo al igual que las horas continuas de trabajo.



**Tabla 9**

*Sobre el indicador: Trabajo productivo*

**Con los horarios de trabajo que usted experimenta como trasladista se puede brindar un trabajo productivo y eficiente para la empresa:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	19.2	19.2	19.2
	Casi siempre	7	26.9	26.9	46.2
	A veces	8	30.8	30.8	76.9
	Casi nunca	5	19.2	19.2	96.2
	Nunca	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 7- Trabajo Productivo*

**Interpretación y análisis:**

Según la TABLA 9 y la FIGURA 7, de acuerdo con la pregunta: Con los horarios de trabajo que usted experimenta como trasladista se puede brindar un trabajo productivo y eficiente para la empresa, el 30.8% indica que a veces se puede brindar un trabajo productivo, sin embargo, el 26.9% indica que casi siempre se puede brindar un trabajo productivo y eficiente. Analizando estos resultados se puede decir que casi la tercera parte de los encuestados esporádicamente brinda un trabajo eficaz y eficiente para la agencia de acuerdo a los horarios de trabajo debido a la demanda de trabajo.



**C. Resultados de los indicadores de la dimensión Bienestar Social**

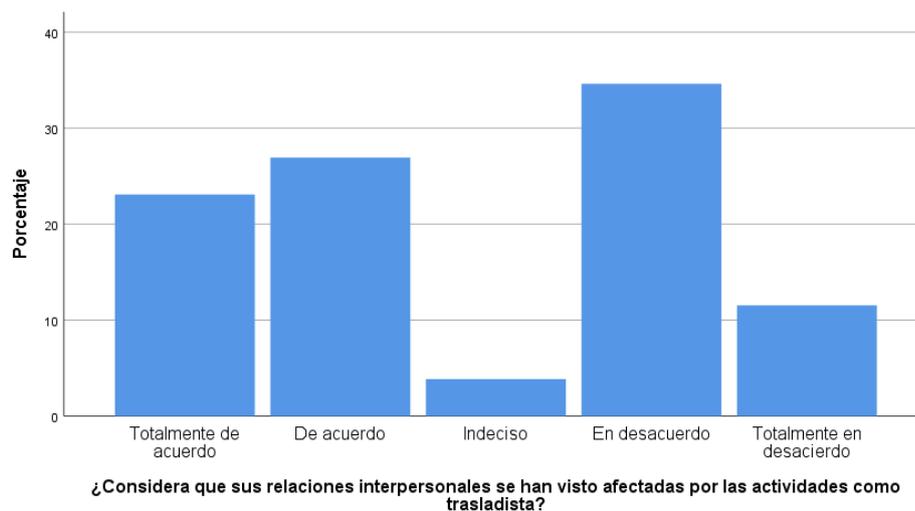
**Tabla 10**

*Sobre el indicador: Relaciones interpersonales*

**¿Considera que sus relaciones interpersonales se han visto afectadas por las actividades como trasladista?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	23.1	23.1	23.1
	De acuerdo	7	26.9	26.9	50.0
	Indeciso	1	3.8	3.8	53.8
	En desacuerdo	9	34.6	34.6	88.5
	Totalmente en desacuerdo	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8- Relaciones Interpersonales*

**Interpretación y análisis:**

Con respecto a la TABLA 10 y la FIGURA 8, en referencia a la pregunta: ¿Considera que sus relaciones interpersonales se han visto afectadas por las actividades como trasladista?, el 34% de encuestados están en desacuerdo en dicha consulta, sin embargo, el 26.9% hace contraste al anterior porcentaje ya que están de acuerdo que sus relaciones interpersonales se ven afectadas por sus actividades como trasladista, estos es respaldado por el 23.1% de encuestados, ya que están completamente de



acuerdo que sus relaciones interpersonales se ven afectadas. El análisis de estos resultados nos da a entender que casi un tercio de los trasladistas considera que sus actividades no afectan en sus relaciones interpersonales, pero la mitad de los trasladistas (de acuerdo y totalmente de acuerdo) indican que sus relaciones interpersonales se ven afectadas por su trabajo, esto debido a factores como falta de tiempo, cansancio mental y físico.

**Tabla 11**

*Sobre el indicador: Interacción*

**¿Considera que la interacción con sus familiares se ven afectadas por los horarios que desarrolla como trasladista?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	26.9	26.9	26.9
	De acuerdo	9	34.6	34.6	61.5
	Indeciso	1	3.8	3.8	65.4
	En desacuerdo	8	30.8	30.8	96.2
	Totalmente en desacuerdo	1	3.8	3.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

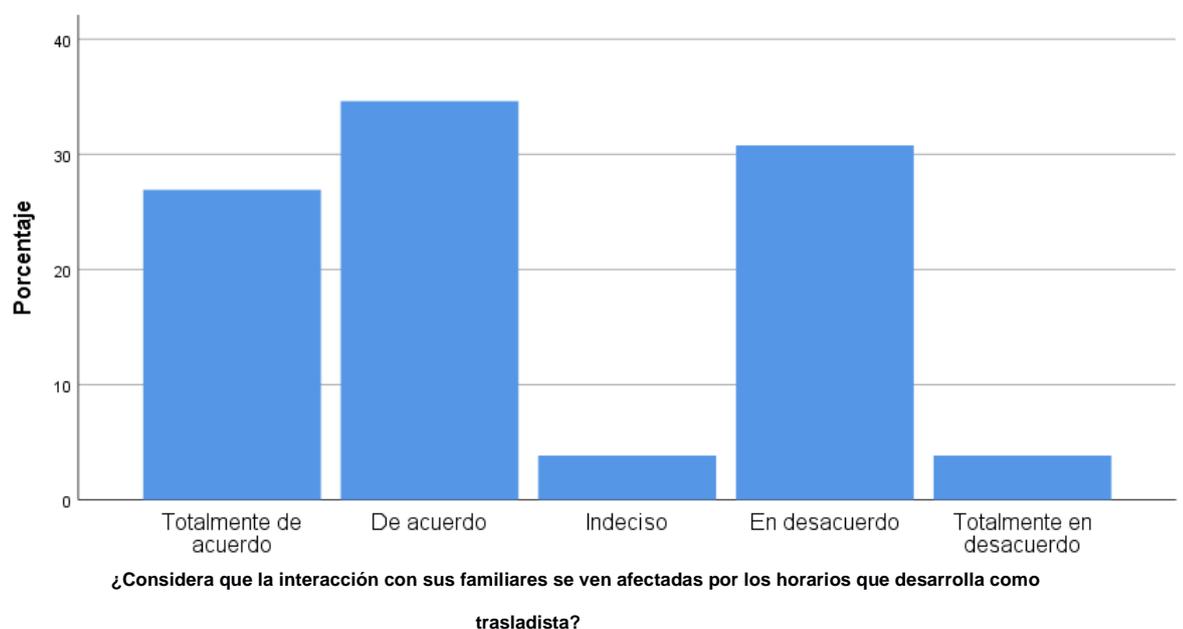


Figura 9 – Interacción



**Interpretación y análisis:**

De acuerdo con la TABLA 11 y la FIGURA 9, en relación a la pregunta: ¿Considera que las interacciones con sus familiares se ven afectadas por los horarios que desarrolla como trasladista?, el 34.6% de encuestados está de acuerdo considera que sus interacciones familiares se ven afectadas por los horarios como trasladista, esto se comprueba con el 26.9% de encuestados que está totalmente de acuerdo que su interacción familiar se ve afectada por los horarios. Revisando estos datos se puede afirmar que más de la mitad de los trasladistas se ven afectados por los horarios de trabajo, afectando esto a su relación con sus familiares directos.

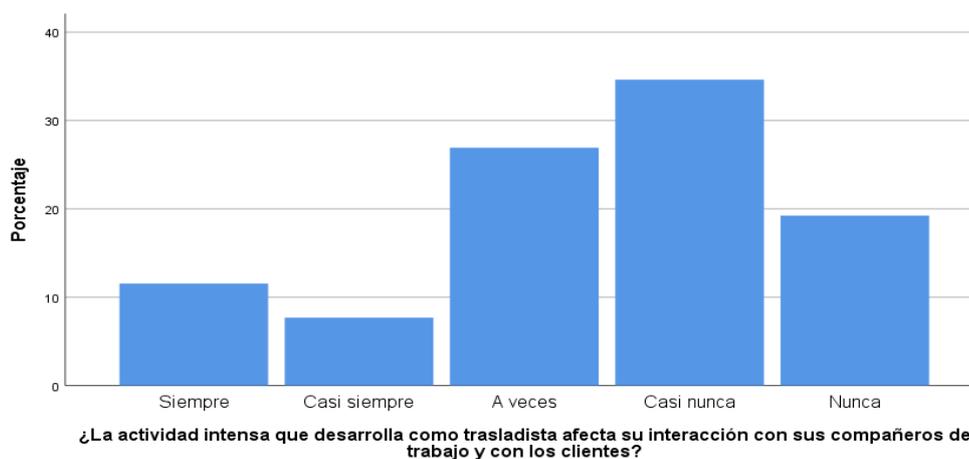
**Tabla 12**

*Sobre el indicador: Interacción*

**¿La actividad intensa que desarrolla como trasladista afecta su interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	11.5	11.5	11.5
	Casi siempre	2	7.7	7.7	19.2
	A veces	7	26.9	26.9	46.2
	Casi nunca	9	34.6	34.6	80.8
	Nunca	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10 – Interacción*



**Interpretación y análisis:**

Con respecto a la TABLA 12 y la FIGURA 10, en relación a la pregunta: ¿La actividad intensa que desarrolla como trasladista afecta su interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes?, el 34.6% de encuestados considera que casi nunca la actividad intensa como trasladista afecta la interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes y el 26.9% indica que a veces el trabajo afecta la interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes. Al analizar los datos podemos decir que un tercio de los trasladistas siente que la actividad intensa afecta esporádicamente su relación con los compañeros de trabajo y el trato con el cliente.

**D. Resultados de los indicadores de la dimensión Condiciones de trabajo.**

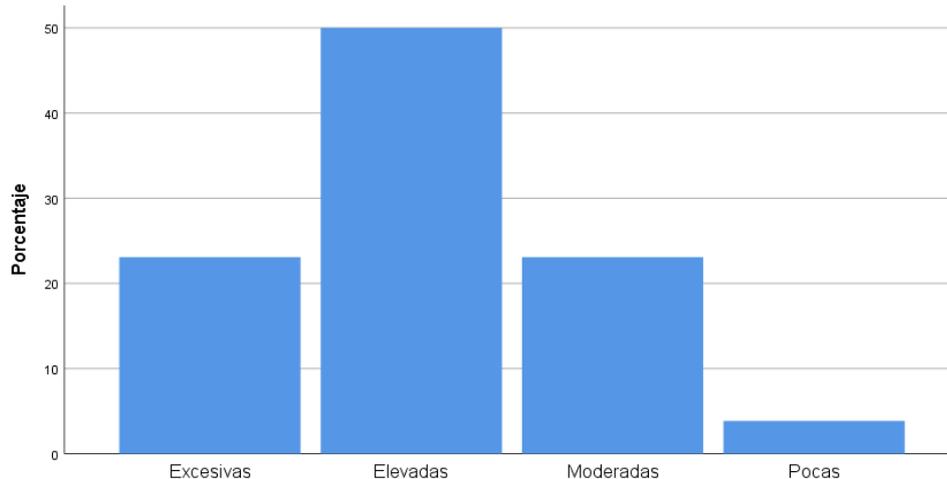
**Tabla 13**

*Sobre el indicador: Horas de trabajo*

**Considera usted que las horas de trabajo en las que labora como trasladista son:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excesivas	6	23.1	23.1	23.1
	Elevadas	13	50.0	50.0	73.1
	Moderadas	6	23.1	23.1	96.2
	Pocas	1	3.8	3.8	100.0
	Muy pocas	0	0	0	100.00
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



Considera usted que las horas de trabajo en las que labora como trasladista son:

Figura 11- Horas de trabajo

### Interpretación y análisis:

En la TABLA 13 y en la FIGURA 11, en referencia a la pregunta: Considera usted que las horas de trabajo en las que labora como trasladista, tomando en cuenta que el 50% considera que las horas de trabajo como trasladistas son elevadas demostrando que no existe un horario fijo asimismo este resultado lo respalda el 23.1% que lo consideran excesivo. Con estos datos se puede decir que la mitad de los trasladistas indican que las horas de trabajo de los trasladistas en la agencia están encima de las horas de trabajo normales.

### Tabla 14

#### Sobre el indicador: Periodos de descanso

##### ¿Cuenta con periodos de descanso durante sus actividades como trasladista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	15.4	15.4	15.4
	Casi siempre	9	34.6	34.6	50.0
	A veces	13	50.0	50.0	100.0
	Casi nunca	0	0	0	100.00
	Nunca	0	0	0	100.00
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

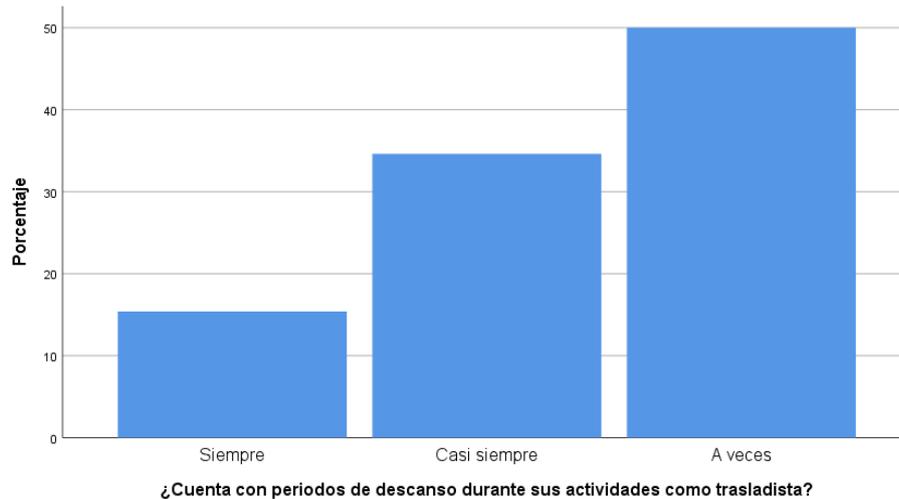


Figura 12 - Periodos de descanso

### Interpretación y análisis:

Según la TABLA 14 y la FIGURA 12, de acuerdo con la pregunta: ¿Cuenta con periodos de descanso durante sus actividades como trasladista?, el 50% de los encuestados indica que a veces cuenta con periodos de descanso, el 34.6% indica que casi siempre y el 15.4% indica que siempre. De acuerdo con la información brindada, la mitad de los trasladistas opina que tiene periodos de descanso esporádicos durante sus actividades dentro de las horas de trabajo, esto debido a las actividades seguidas durante una temporada normal en turismo.

### Tabla 15

Sobre el indicador: *Carga Mental*

**¿Cree que tiene demasiada carga mental como trasladista ya que tiene información importante para el cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	11.5	11.5	11.5
	De acuerdo	12	46.2	46.2	57.7
	Indeciso	2	7.7	7.7	65.4
	En desacuerdo	6	23.1	23.1	88.5
	Totalmente en desacuerdo	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

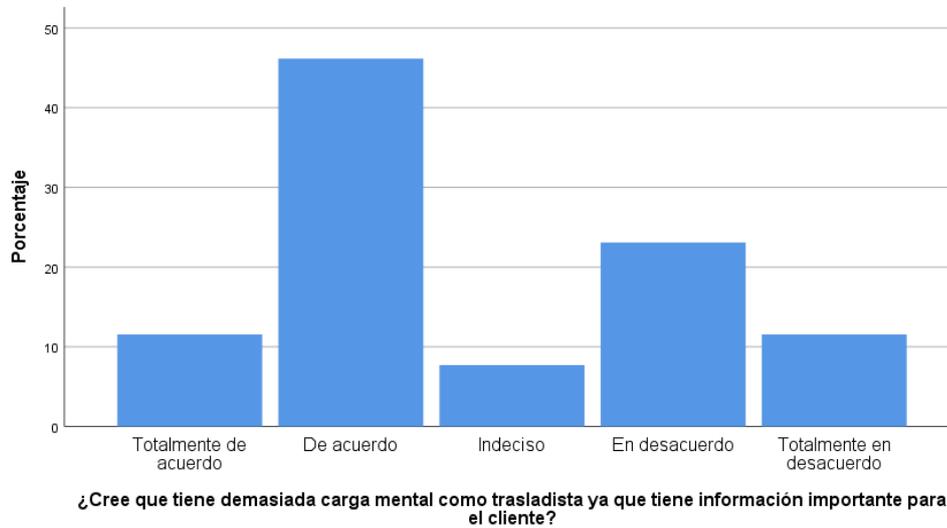


Figura 13- Carga Mental

### Interpretación y análisis:

De acuerdo a la TABLA 15 y a la FIGURA 13, con respecto a la pregunta: ¿Cree que tiene demasiada carga mental como trasladista ya que tiene información importante para el cliente?, el 46.2% de encuestados está de acuerdo que tiene demasiada carga mental, junto a esto el 11.5% está totalmente de acuerdo ante la pregunta. Analizando estos datos se puede afirmar que junto a los horarios indefinidos más la información que maneja los trasladistas de la agencia de viajes, la carga mental de los trasladistas es elevada.

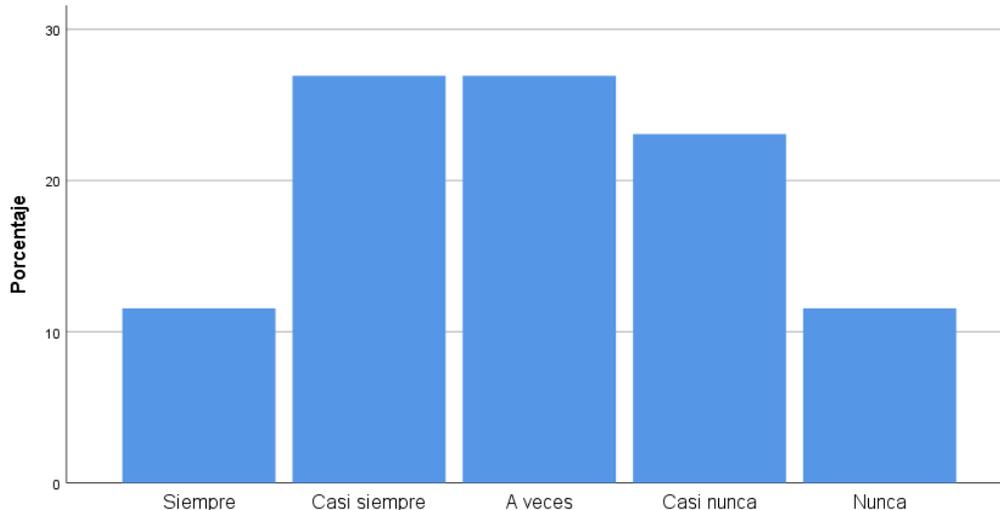
### Tabla 16

Sobre el indicador: Remuneración

**Considera que la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrolla.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	11.5	11.5	11.5
	Casi siempre	7	26.9	26.9	38.5
	A veces	7	26.9	26.9	65.4
	Casi nunca	6	23.1	23.1	88.5
	Nunca	3	11.5	11.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



Considera que la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrolla.

Figura 14 - Remuneración

### Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la TABLA 16 y la FIGURA 14, en relación a la pregunta: Considera que la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrolla. El 26.9% considera que casi siempre la remuneración de la agencia está de acuerdo al esfuerzo realizado, de la misma manera el 26.9% considera que a veces la remuneración está de acuerdo a su esfuerzo. Al analizar esta información podemos indicar que los trasladistas están conformes con la paga de la agencia de viajes de acuerdo al esfuerzo realizado en las actividades como trasladista.

### Tabla 17

Sobre el indicador: Motivación

#### Usted trabaja como trasladista porque:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Es parte de su profesión	22	84.6	84.6	84.6
	Es su práctica pre profesional	0	0	0	84.6
	Es importante la paga	0	0	0	84.6
	Tengo oportunidad de viajar	0	0	0	84.6
	Me permite practicar el idioma	4	15.4	15.4	100.0
	Por necesidad	0	0	0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

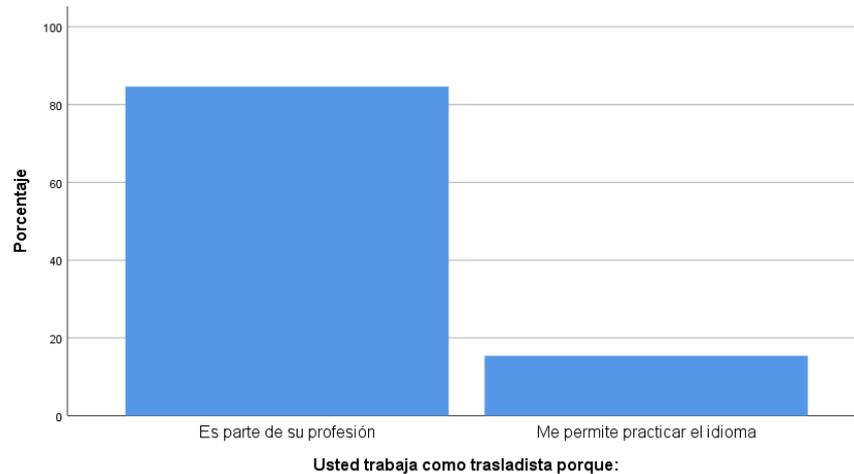


Figura 15 – Motivación

### Interpretación y análisis:

De acuerdo a la TABLA 17 y a la FIGURA 15, en relación a la pregunta: Usted trabaja como traductor porque: el 84.6% de encuestados indica que trabaja como traductor por profesión, mientras que el 15.4% lo hace para practicar el idioma (en este caso, inglés). Al analizar estos datos podemos afirmar que casi todos los traductores trabajan en la agencia como traductores porque estudiaron la carrera de turismo o afines.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión

##### 5.1.1. Descripción de los hallazgos más relevantes

La presente investigación pudo analizar la salud ocupacional de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico, obteniendo información fundamental y verídica sobre los aspectos que se puede tomar en cuenta para conseguir que los trasladistas de la agencia Viajes Pacifico tengan un ambiente saludable de trabajo, y con esto un servicio de calidad brindado por los mismos trasladistas.

Los resultados de la investigación nos brindan información sobre cómo las actividades del trasladista pueden afectar en aspectos físicos, sociales y mentales, a primera instancia se constató que el 34.6% de los trasladistas que trabajan dentro de la agencia afirman que las actividades como trasladista siempre afecta al funcionamiento correcto de su cuerpo y al 19.2% los afecta casi siempre, considerando también que al 26% los afecta esporádicamente, sin embargo solo al 15.4% casi nunca se ven afectados y tan solo al 3.8% no les afecta en su totalidad.

La condición física de los trasladistas es muy importante para las actividades diarias en sus roles de trabajo, más de la mitad de los trasladistas



(57.7%) consideran su condición física buena para enfrentar eventualidades como desplazarse a través de puntos donde se lleva a cabo sus actividades como el aeropuerto, estación de trenes, hoteles y la agencia de viajes, incluso el 9% considera su condición física como excelente y el 7.7% considera su condición física como regular, no se obtuvo trasladistas con condiciones malas o muy malas para las actividades como trasladista.

Después de varias jornadas intensas de trabajo la aptitud física y mental puede llegar a ser afectada, el 46.2% de los trasladistas considera que a veces su aptitud física y mental sigue siendo buena para responder a las actividades como trasladista, tan solo el 11.5% indica que casi nunca su aptitud sigue siendo buena después de una jornada intensa, sin embargo el 15.4% indica que siempre y el 26.9 indica que casi siempre su aptitud física y mental sigue siendo buena para seguir con sus actividades como trasladista.

Es muy importante consideras el nivel de estrés después de una jornada intensa de trabajo dentro de la agencia, casi la mitad de los trasladistas (42.3%) indican que su nivel de estrés después de una jornada intensa es regular, sin embargo, el 19.2% considera su nivel de estrés muy alto y el otro 19.2% lo considera alto, el 19.2% restante considera su nivel de estrés como bajo.

Muchos de los trasladistas indicaron en la investigación que sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas por las actividades como trasladistas, el 15.4% indican que sus capacidades físicas y mentales siempre se ven afectadas, teniendo al 26.9% que considera que casi siempre se ve afectado y también a un 26.9% que a veces se ve afectado, sin embargo, un 19.2% revela que casi nunca ve afectado sus capacidades físicas y mentales



junto con un 11.5% que siente que nunca siente que sus capacidades físicas y mentales se vean afectadas.

El trabajo productivo es importante para brindar un buen servicio y por lo tanto dar una buena imagen de la agencia de viajes, sin embargo las horas de trabajo son un condicional que puede afectar el trabajo productivo, en la investigación se pudo constatar que casi una tercia parte (30.8%) de los trasladistas indica que esporádicamente puede brindar un trabajo productivo para la empresa debido a los horarios de trabajo, ya que muchos de los servicios que se brinda se dan desde horas de la madrugada, siendo esto determinante, el 19.2% considera que siempre puede brindar un trabajo productivo y un 26.9% considera que casi siempre, el 19.2% casi nunca puede brindar un trabajo productivo y eficiente para la agencia y el 3.8% restante considera que nunca puede brindar un trabajo productivo y eficiente, con los horarios de trabajo demandados por las actividades como trasladistas.

Las relaciones interpersonales (relaciones familiares, amicales y de trabajo) se puede ver afectadas debido a la intensidad de trabajo, de acuerdo a esto en la investigación se pudo comprobar que el 26.9% de trasladistas están de acuerdo y el 23.1% está totalmente de acuerdo que sus relaciones interpersonales se ven afectadas por el trabajo como trasladistas, sin embargo, el 34.6% está en desacuerdo con tal afirmación, y el 11.5% está en total desacuerdo.

La interacción familiar y con compañeros de trabajo puede llegar a ser afectada por las mismas actividades del trabajo, incluso con los clientes, de acuerdo a la investigación se puede comprobar que el 34.6% indica que casi nunca su interacción social se ve afectada por la actividad intensa como



trasladista, el 26.9% de trasladistas considera que a veces su interacción social se ve afectada y el 11.5% indica que siempre se ve afectada en su interacción social a consecuencia de las actividades de su trabajo.

Las horas de trabajo de un trasladista no son estables, esto debido a las actividades de los turistas durante su estadía, a consecuencia de esto, los trasladistas tienen que desplazarse desde horas de la madrugada y en puntos lejanos, considerando también eventualidades como adelanto o retraso de trenes y aviones. Considerando esto, en la investigación se puede constatar que el 50% de los trasladistas considera las horas de trabajo como elevadas, esto es respaldado por el 23.1% de trasladistas que considera las horas de trabajo como excesivas, incluso el 23.1% lo considera como moderada.

Para los trasladistas, los periodos de descanso son importantes ya que, empiezan a trabajar desde horas de la madrugada, según la investigación la mitad (50%) de los trasladistas indican que a veces tienen periodos de descanso durante sus actividades como trasladista, incluso el 34.6% de trasladistas consideran que casi siempre tienen periodos de descanso entre sus actividades como trasladista.

Los trasladistas para brindar un servicio de calidad deben tener información importante y verídica para los turistas, debido a esto se suma la carga mental que se obtiene con el trabajo desde la madrugada, de acuerdo a esto, en la investigación se obtuvo que el 46.2% de trasladistas están de acuerdo que tienen mucha carga mental como trasladista, sin embargo, el 23.1% está en desacuerdo que tiene mucha carga mental como trasladista.

La remuneración es determinante para el trabajador, ya que esto condiciona de alguna manera al trabajador y al empleador, según la



investigación el 26.9% de trasladistas indica que casi siempre la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrollan al igual que los que consideran que a veces (26.9%) la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrollan.

En la presente investigación también se tuvo en cuenta la motivación, entre los trasladistas de la agencia el 84% de trasladistas trabaja en la agencia porque es parte de su profesión ya que estudiaron turismo o carreras afines, mientras que el 15.4% lo hace porque le permite practicar el idioma (en este caso, inglés).

#### **5.1.2. Limitaciones del estudio**

La limitación más grande de la presente investigación fue el cese de la actividad turística debido a la pandemia ocasionada por el coronavirus (COVID-19), debido a esto, se tuvo que postergar la investigación repetidas veces, la solución más viable fue recurrir a las encuestas a los trabajadores de la agencia de viajes Pacifico en el año 2019, considerando las actividades de la temporada regular (junio, julio, agosto, septiembre octubre y noviembre) del año 2019.

#### **5.1.3. Comparaciones críticas con la literatura existente**

De acuerdo a los antecedentes internacionales de la presente investigación, se considera a la investigación de (Rodriguez, 2017) que investiga: El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y sus consecuencias para los trabajadores, esta investigación se enfoca en el síndrome de Burnout en los trabajadores de turismo, y sobre quienes están más expuestos, si los trabajadores que tienen contacto directo con



los clientes o los trabajadores de auditoría, en consecuencia, se constató que los trabajadores de auditoría pierden eficacia profesional (síndrome de Burnout).

Conforme a los antecedentes nacionales, se recurrió a la investigación de (Chura, 2014) titulada “Los Factores Psicosociales como Conductores del Estrés en los Trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo “tour operadoras” en la ciudad de Puno – 2014” , donde describe cómo el exceso de funciones y responsabilidades de los trabajadores de las agencias de viajes afecta en su salud física y mental, incluyendo también los roles mal definidos dentro del trabajo, creando así patologías en los mismos trabajadores haciendo una comparativa con la presente investigación sobre cómo el exceso de tareas puede mermar en la salud de los trabajadores.

El antecedente local que se recurrió, fue la investigación de (Corrido & Gil, 2019) titulada “Diseño de un Plan de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para el Hotel Sonesta Cusco Mediante la Aplicación de la Norma OHSAS 18001:2007, 2017-2018”, en dicha investigación se enfoca en el diseño de un plan de seguridad y salud ocupacional para la empresa y así usarlo en los trabajadores, se puede comparar con la agencia Viajes Pacífico y considerar implementar un plan para poder controlar salud ocupacional de los trasladistas que laboran.

#### **5.1.4. Implicancias del estudio**

Es presente estudio permitirá a la agencia Viajes Pacífico tener conocimiento sobre cómo el exceso de actividades en los trasladistas puede llegar a afectar en su salud, y así considerar y tener alternativas sobre los horarios de trabajo, y en consecuencia brindar un servicio de calidad, teniendo



trabajadores satisfechos profesionalmente. A su vez registraría un precedente para futuras investigaciones sobre la salud ocupacional de la agencia de viajes.

## **5.2. Propuesta**

### **Nombre de la propuesta**

#### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA EL CUIDADO EN LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRASLADISTAS DE LA AGENCIA VIAJES PACÍFICO**

### **Objetivo de la propuesta**

La presente propuesta tiene como objetivo mejorar la Salud Ocupacional de los trasladistas, para llegar a este objetivo se propone capacitar y sensibilizar a los trabajadores involucrados, como el área de programación y administración de la agencia Viajes Pacífico, dando a conocer la importancia de la salud ocupacional, obteniendo una armonía entre el trabajador sus actividades, protegiendo la salud de los trasladistas, de esta manera los trasladistas y las personas involucradas en sus actividades obtendrán prudencia para disponer los horarios de trabajo, evitando así una sobrecarga de trabajo, y consecuentemente brindar una atención de calidad.

### **Descripción de propuesta**

Este programa de capacitación y sensibilización estará dirigido tanto a los trasladistas como a las áreas involucradas (área de programación y área administrativa).

Para el desarrollo de este programa se buscará involucrar también a personal especializados en salud ocupacional que puedan brindar apoyo con información durante la capacitación.



El programa de capacitación brindará a los participantes alternativas e información fundamental para el cuidado de la salud de los trasladistas, como son:

- Proponer que existan tres turnos en el área de trasladistas y de acuerdo a eso distribuir las actividades.
  - ✓ Turno mañana: Traslادistas que se encarguen de las actividades que empiezan desde la madrugada (traslادos, despachos y organización de boletos). Horario tentativo: 3:00 a 10:00 horas.
  - ✓ Turno tarde: Traslادistas encargados de los traslادos, eventualidades y recojo de la estación de trenes. Horario tentativo: 10:00 a 18:00 horas
  - ✓ Turno noche: Traslادistas encargados de los traslادos y recojo desde la estación de trenes. Horario tentativo: 18:00 a 23:00.
- Evaluar la distribución de las horas de trabajo de los trasladistas si un servicio termina muy tarde (en el caso de que algún tren o avión tenga un retraso), el trasladista tenga que empezar sus actividades en algún horario que no sea de madrugada.
- Proponer formalizar a la totalidad de trasladistas, cumpliendo la (Ley de la Productividad y Competitividad Laboral), se propone que todos los trasladistas entren en planilla, asumiendo horas extras de trabajo. Ya no existirán trasladistas Free Lance.
- Considerar el desplazamiento seguro de los trasladistas desde su hogar hasta el lugar de sus actividades (Oficina, estación de tren, aeropuerto y hotel), tanto al empezar sus actividades en horas de la madrugada y también el retorno (en el caso de que el servicio termine muy tarde), se evitará incidentes durante las horas de trabajo, ya que la empresa debe de asumir la responsabilidad del bienestar del trabajador desde que este deja su hogar para dirigirse al centro de trabajo.



## Cronograma

Para la actual propuesta se realizó el siguiente cronograma, teniendo en cuenta la actual pandemia (COVID 19), se plantea llevar a cabo la propuesta a partir del año 2021, cuando la actividad turística retome su regularidad en la ciudad del Cusco, conjunto con los trabajadores de la Agencia Viajes Pacífico.

- Días: Primeras semanas de Junio del año 2021.
- Hora: 14:00 hrs.
- Local: Agencia Viajes Pacífico
- Material: Diapositivas, personal profesional contratado.
- Público Objetivo: Área de programación y Área administrativa de la Agencia Viajes Pacífico.
- Temas:
  - Evaluación física de los trasladistas. (condición clínica)
  - Evaluación del nivel de estrés de los trasladistas.
  - Evaluación de enfermedades.
  - Diagnóstico de trasladistas.
  - Trabajo y envejecimiento.
  - Enfermedades de origen ocupacional
  - Alternativas en horarios de trabajo
  - Calidad de vida del trabajador
  - Situación Laboral
  - Trabajo por turnos y flexibilización de turnos.
  - Accidentes laborales.
  - Organización del trabajo y manejo de estrés.
  - Relación familia/salud/trabajo



Programa de capacitación y sensibilización para el cuidado en la salud ocupacional de los trasladistas de la agencia viajes pacífico							
FECHA	Junio 2021						
ACTIVIDADES	SEMANA 1						
	Temas	L	M	M	J	V	S
Control de la salud de los trabajadores: Exámenes Médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación física de los trasladistas. (condición clínica)</li> <li>✓ Evaluación del nivel de estrés de los trasladistas.</li> <li>✓ Evaluación de enfermedades.</li> <li>✓ Diagnóstico de trasladistas.</li> </ul>		X	X			
Taller de Sensibilización: Salud ocupacional <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área de programación</li> <li>✓ Área administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trabajo y envejecimiento.</li> <li>✓ Enfermedades de origen ocupacional</li> <li>✓ Alternativas en horarios de trabajo</li> </ul>				X		
Taller de Sensibilización: Salud y seguridad en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área de programación</li> <li>✓ Área administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de vida del trabajador</li> <li>✓ Situación Laboral</li> <li>✓ Trabajo por turnos y flexibilización de turnos.</li> </ul>					X	
Taller de Sensibilización: Identificación estrés laboral y evaluación de riesgos <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Área de programación</li> <li>✓ Área administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accidentes laborales.</li> <li>✓ Organización del trabajo y manejo de estrés.</li> <li>✓ Relación familia/salud/trabajo</li> </ul>						X

**Presupuesto de Material y Personal contratado.**

Personal Profesional contratado	S/. 900.00
Papel	S/. 15.00
Equipos Audiovisuales	Material propio
Salones	Instalaciones propias.
Coffee Break	S/. 450.00
<b>Total:</b>	<b>S/. 1,365.00</b>



## CONCLUSIONES

1. Se demostró cómo la SALUD OCUPACIONAL de los trasladistas de la Agencia Viajes Pacífico se ve afectada a consecuencia de diferentes aspectos en sus actividades del trabajo, y cómo esto influye en el servicio que los trasladistas brindan, la investigación nos da a conocer cómo el 34.6% de trasladistas afirman que se ven afectados físicamente, el 42.3% de trasladista indica su nivel de estrés como regular después de una jornada intensa de trabajo, sin embargo el 34.6% está en desacuerdo que sus relaciones interpersonales se ven afectadas, considerando también que el 46.2% de trasladistas indican que tienen demasiada carga mental.
2. Se observó que el BIENESTAR FÍSICO de los trasladistas de la agencia Viajes Pacífico tiene un ligero desequilibrio después de una jornada larga de trabajo, ya que el 53.8% considera que su cuerpo se ve afectado por las jornadas de trabajo, sin embargo, el 92.3% de los trasladistas se sienten en buena condición física para afrontar las eventualidades del trabajo como trasladista, de acuerdo a esto, se ve una cierta predisposición de los trasladistas hacia sus actividades a pesar de que su bienestar físico se ve afectado.
3. Se logró identificar cómo el BIENESTAR MENTAL de los trasladistas es perjudicado por factores como el estrés, ya que en la investigación se obtuvo la información que el 38.4% de trasladistas afirman que su nivel de estrés sube después de una jornada laboral intensa, esto a su vez, plantea que el 30.8% de trasladistas puede brindar un trabajo productivo esporádicamente.
4. De acuerdo a los datos recabados, se pudo identificar que el BIENESTAR SOCIAL de los trasladistas se ve afectado, ya que más de la mitad de los trasladistas considera



que su interacción con sus familiares y con personas de su entorno se ve perjudicado, esto debido a las horas de trabajo de los trasladistas.

5. Se pudo demostrar que las **CONDICIONES DE TRABAJO** son importantes en la salud ocupacional de los trasladistas de la agencia Viajes Pacífico, ya que el 73.10% de trasladistas indican que las horas de trabajo son elevadas, esto debido a la variación de horas de trabajo en un temporada regular de turismo en la ciudad del Cusco, siendo también los periodos de descanso determinantes, sin embargo el 38.4% de trasladistas indica que la remuneración está de acuerdo a los esfuerzos dados, también se pudo demostrar que el 84.6% de trasladistas trabajan en la empresa porque es parte su profesión, (turismo).



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Agencia Viajes Pacífico, evaluar la salud ocupacional de los trasladistas, ya sean trasladistas de planta y Free Lance, y tener alternativas de horas de trabajo de acuerdo a días anteriores de trabajo.
2. Debemos recomendar a la Agencia Viajes Pacífico, hacer seguimiento del bienestar físico de los trasladistas, evaluando su desempeño laboral, y si este se ve mermado, considerar disminuir las actividades propuestas por la agencia.
3. Se recomienda a la Agencia viajes Pacífico hacer un seguimiento a las actividades diarias de los trasladistas, ya que un exceso de trabajo desde horas de la madrugada puede repercutir desde su salud mental.
4. Se recomienda dividir las jornadas de trabajo en grupos de mañana y vespertinos/nocturnos, ya que así los trasladistas tendrán tiempo suficiente para disfrutar tiempo con sus familiares y/o personas cercanas.
5. Se puede plantear alternativas para que se pueda programar horas de trabajo más equilibradas, de tal manera cuidando al personal, obteniendo un servicio de calidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Blandón, M. A., & Merchán, M. E. (2004). *Fundamentos de la Salud Ocupacional*. Manizales - Colombia: Universidad de Caldas.
- Caspersen, C., Powell, K., & Christenson, G. (1985). *Actividad física, ejercicio y condición física: definiciones y distinciones para la investigación relacionada con la salud*.
- Cavassa, C. R. (1991). *Ergonomía y Productividad*. Editorial Limusa.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Interamericana de Editores S.A.
- Chura, D. C. (2014). Los factores Psicosociales con Conductores del estrés en los Trabajadores de las Agencias de Viaje y Turismo "tour operadoras" en la ciudad de Puno - 2014. Puno, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Corrido, J. I., & Gil, O. E. (2019). Diseño de un plan de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para el Hotel Sonesta Cusco mediante la aplicación de la Norma OHSAS 118001:2007, 2001-2018". Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Corsino, E. L. (2016). Conceptos Generales de Salud.
- Decreto Legislativo 854. (04 de Julio de 2002). Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo. *Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*. Perú: El Peruano.
- Decreto Legislativo 728. (s.f.). Ley de la Productividad y Competitividad Laboral.
- Definición ABC*. (21 de Febrero de 2020). Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral. *Estrés Laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.



Gloobal. (21 de Febrero de 2020 ). *webmaster@gloobal.net*. Obtenido de *webmaster@gloobal.net*:

<http://www.gloobal.net/iepala/gloobal/fichas/ficha.php?id=2603&entidad=Terminos&html=1>

Google Maps. (2020). *Google Maps*. Obtenido de

<https://www.google.com/maps/place/Viajes+Pac%C3%ADfico/@-13.5233972,-71.9761488,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x916dd5e03cc15247:0xa1955413c679efae!8m2!3d-13.5234024!4d-71.9739601>

Heredia, F. Á. (2011). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Hernandez, D. F. (2001). *Funcionarios Públicos, Evolución y Prospectiva*.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.f.). El Descanso en el Trabajo:

*Pausas. El Descanso en el Trabajo: Pausas*.

MINCETUR. (2004). Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo. *Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo*. Perú.

Ministerio de Salud del Perú. (2005). Manual de Salud Ocupacional. Lima, Perú: PERUGRAF IMPRESORES.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). Ley de seguridad y Salud en el Trabajo. Peru.

Nicuesa, M. (2014). *Definición ABC* . Obtenido de Definición ABC :

<https://www.definicionabc.com/social/interaccion.php>

Organización Internacional del Trabajo. (20 de Febrero de 2020).

*InternationalLabourOrganization.org*. Obtenido de

*InternationalLabourOrganization.org*:

<https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-en/index.htm>



Organización Mundial de la Salud. (15 de Febrero de 2020). *WorldHealthOrganization.int*.

Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Panamericana de la Salud. (2011). Manual Salud y Turismo. Centroamérica y Republica Dominicana.

Pérez, A. M. (2010). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN.*

Porto, J. p., & Merino, M. (2020). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/remuneracion/>

Raffino, M. E. (2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

Ribas, J. M., Tomás, M. J., Durán, C. G., & Artiles, A. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: Editorial UOC.

Rodriguez, J. M. (2017). El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y sus consecuencias para los trabajadores. España: Universitat de Girona.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación (secta edición)*. Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. (2013). *Prevención de Riesgos Psicosociales: Estrés en Agencias de Viajes*. Castellón: Blanca Impresores S.L.

Viajes Pacífico S.A.C. (s.f.). Funciones de áreas.



# ANEXOS



## Anexo 1.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



### “ANÁLISIS DE LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRASLADISTAS DE LA AGENCIA VIAJES PACÍFICO, CUSCO – 2019”.

Estimado(a), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del ANÁLISIS DE LA SALUD OCUPACIONAL DE LOS TRASLADISTAS DE LA AGENCIA VIAJES PACÍFICO, CUSCO - 2019”.

Tenga consideración que las respuestas del presente cuestionario serán de forma completamente anónima, rogamos la máxima sinceridad en sus respuestas.

#### PREGUNTAS

- ¿Consideras que las actividades como trasladista afecta físicamente el funcionamiento correcto de tu cuerpo?
  - Siempre ( )
  - Casi siempre ( )
  - A veces ( )
  - Casi nunca ( )
  - Nunca ( )
- Considera que su condición física para hacer frente a las eventualidades del trabajo como trasladista son:
  - Excelente ( )
  - Buena ( )
  - Regular ( )
  - Mala ( )
  - Muy mala ( )
- Luego de varias jornadas laborales intensas, su aptitud (capacidad) física y mental sigue siendo buena para responder en el trabajo.
  - Siempre ( )
  - Casi siempre ( )
  - A veces ( )
  - Casi nunca ( )
  - Nunca ( )
- Su nivel de estrés como trasladista luego de una jornada intensa es
  - Muy alto ( )
  - Alto ( )
  - Regular ( )
  - Bajo ( )
  - Muy Bajo ( )
- Considera que sus capacidades físicas y mentales se ven afectadas por las actividades que desarrolla como trasladista:
  - Siempre ( )
  - Casi siempre ( )
  - A veces ( )
  - Casi nunca ( )
  - Nunca ( )
- Con los horarios de trabajo que usted experimenta como trasladista se puede brindar un trabajo productivo y eficiente para la empresa:
  - Siempre ( )
  - Casi siempre ( )
  - A veces ( )
  - Casi nunca ( )
  - Nunca ( )
- Considera que sus relaciones interpersonales se han visto afectadas por las actividades como trasladista.
  - Totalmente de acuerdo ( )
  - De acuerdo ( )
  - Indeciso ( )
  - En desacuerdo ( )
  - Totalmente en desacuerdo ( )
- ¿Considera que la interacción con sus familiares se ven afectadas por los horarios que desarrolla como trasladista?
  - Totalmente de acuerdo ( )
  - De acuerdo ( )
  - Indeciso ( )
  - En desacuerdo ( )
  - Totalmente en desacuerdo ( )



9. La actividad intensa que desarrolla como trasladista afecta su interacción con sus compañeros de trabajo y con los clientes
- a) Siempre ( )
  - b) Casi siempre ( )
  - c) A veces ( )
  - d) Casi nunca ( )
  - e) Nunca ( )
10. Considera usted que las horas de trabajo en las que labora como trasladista son:
- a) Excesivas ( )
  - b) Elevadas ( )
  - c) Moderadas ( )
  - d) Pocas ( )
  - e) Muy pocas ( )
11. Cuenta con periodos de descanso durante sus actividades como trasladista:
- a) Siempre ( )
  - b) Casi siempre ( )
  - c) A veces ( )
  - d) Casi nunca ( )
  - e) Nunca ( )
12. Cree que tiene demasiada carga mental como trasladista ya que tiene información importante para el cliente
- a) Totalmente de acuerdo ( )
  - b) De acuerdo ( )
  - c) Indeciso ( )
  - d) En desacuerdo ( )
  - e) Totalmente en desacuerdo ( )
13. Considera que la remuneración como trasladista está de acuerdo al esfuerzo que desarrolla.
- a) Siempre ( )
  - b) Casi siempre ( )
  - c) A veces ( )
  - d) Casi nunca ( )
  - e) Nunca ( )
14. Usted trabaja como trasladista porque:
- a) Es parte de su profesión ( )
  - b) Es su práctica Pre Profesional ( )
  - c) Es Importante la paga ( )
  - d) Tengo la oportunidad de viajar ( )
  - e) Me permite practicar el idioma ( )
  - f) Por necesidad ( )



## Anexo 2.- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

**Tabla 18-** *Escala de medida*

	Escala de medida		Valor
Muy bueno	Totalmente de acuerdo	Siempre	1
Bueno	De acuerdo	Casi siempre	2
Regular	Indeciso	A veces	3
Malo	En desacuerdo	Casi nunca	4
Muy malo	Totalmente en desacuerdo	Nunca	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

**Tabla 19 -** *Construcción de la Baremación:*

Promedio	Escala de Interpretación		
1,00 – 1,80	Muy bueno	Totalmente de acuerdo	Siempre
1,81 – 2,60	Bueno	De acuerdo	Casi siempre
2,61 – 3,40	Regular	Indiferente	A veces
3,41 – 4,20	Malo	En desacuerdo	Casi nunca
4,21 – 5,00	Muy malo	Totalmente en desacuerdo	Nunca