

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN  
CAMPUS LOS ÁNGELES  
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**INFLUENCIA DEL ESTRÉS Y LA VIOLENCIA LABORAL SOBRE LA  
SATISFACCION LABORAL Y LOS ACCIDENTES E INCIDENTES EN  
REPARTIDORES DE DELIVERY EN LA CIUDAD DE LOS ÁNGELES**

**Profesora Guía:            Gabriela Bahamondes Valenzuela**  
**Psicóloga Organizacional**  
**Magíster en Desarrollo**  
**Organizacional y Gestión de Personas**

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN  
PREVENCIÓN DE RIESGOS**

**HUGO IGNACIO SILVA GODOY**

**Los Ángeles – Chile**

**2022**

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS Y LA VIOLENCIA LABORAL SOBRE LA  
SATISFACCION LABORAL Y LOS ACCIDENTES E INCIDENTES EN  
REPARTIDORES DE DELIVERY EN LA CIUDAD DE LOS ÁNGELES**

**Profesora Guía**

---

**Gabriela Bahamondes Valenzuela  
Psicóloga Organizacional  
Magíster en Desarrollo Organizacional  
y Gestión de Personas**

**Jefa de Carrera**

---

**Juan Patricio Sandoval Urrea  
Profesor Asistente  
Ingeniero en Ejecución Forestal  
Magíster en Ergonomía**

**Directora de Departamento**

---

**Marely Cuba Díaz  
Profesora Titular  
Bióloga  
Doctora en Bioquímica**

## ÍNDICE GENERAL

I. RESUMEN .....	7
II. INTRODUCCIÓN .....	8
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	13
3.1 Población de estudio .....	13
3.2 Procedimiento .....	13
3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición .....	13
3.3.1 Caracterización sociodemográfica y sociolaboral .....	13
3.3.2 Estrés laboral .....	14
3.3.3 Violencia laboral .....	14
3.3.4 Satisfacción laboral .....	14
3.3.5 Accidentes e incidentes .....	15
3.4 Análisis Estadístico .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
4.1 Características sociodemográficas y sociolaborales de la muestra .....	16
4.2 Escala de Estrés Percibido .....	21
4.3 Evaluación de violencia laboral .....	22
4.4 Evaluación de satisfacción laboral .....	26
4.4.1 Análisis general de satisfacción laboral .....	26
4.4.2 Análisis por Dimensiones de Satisfacción Laboral .....	26
4.5 Evaluación de presencia de accidentes e incidentes .....	27
4.6 Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con satisfacción laboral, accidentes e incidentes, estrés y violencia laborales .....	29
4.7 Relación entre las variables estrés y violencia laborales con satisfacción laboral .....	31
4.8 Relación entre las variables estrés y violencia laborales con los accidentes e incidentes .....	32
4.9 Plan de Mitigación .....	33
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	36
V. ANEXOS .....	41
Anexo 1. Encuesta de Variables Sociodemográficas y Sociolaborales .....	41

Anexo 2. Escala de Estrés Percibido (PSS 14) – versión Completa 14 ítems”	44
Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción Laboral .....	47
Anexo 4. Cuestionario de Accidentes e Incidentes .....	50
Anexo 5. Programa de capacitaciones. ....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-A. Distribución Sociodemográfica .....	16
Tabla 1-B. Distribución Sociodemográfica .....	16
Tabla 1-A. Distribución Sociodemográfica .....	18
Tabla 2. Distribución Sociolaboral .....	19
Tabla 3. Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con satisfacción laboral y accidentes e incidentes. ....	30
Tabla 4. Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con estrés y violencia laborales. ....	31
Tabla 5. Relación entre variables estrés y violencia laboral con satisfacción laboral. ....	32
Tabla 6. Relación entre variables estrés y violencia laboral con los accidentes e incidentes. ....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Horario de trabajo preferido. ....	20
Figura 2. Días de trabajo preferidos. ....	21
Figura 3. Escala de estrés percibido. ....	22
Figura 4. Niveles de violencia laboral. ....	23
Figura 5. Atribución de responsabilidad de violencia por insultos. ....	24
Figura 6. Atribución de responsabilidad de violencia por amenazas. ....	24
Figura 7. Atribución de responsabilidad de violencia por conflictos. ....	25
Figura 8. Atribución de responsabilidad de violencia por violencia física. ....	25
Figura 9. Distribución de satisfacción laboral. ....	26
Figura 10. Análisis de satisfacción por dimensiones. ....	27
Figura 11. Presencia de accidentes e incidentes. ....	28
Figura 12. Causalidad de los accidentes e incidentes. ....	29

## **I. RESUMEN**

En el último tiempo, el consumo de comida rápida ha aumentado enormemente, y gran parte de esto se debe al estado de pandemia COVID-19, en donde la población se mantuvo en un estado de cuarentena la cual privó de libertad para salir de su casa, lo que generó a su vez un aumento de trabajo en los repartidores de comida rápida, quienes a pesar de estar en un estado de pandemia realizan la labor de entregar los pedidos a la puerta de sus casas. Esto también provocó que dichos repartidores se expusieran a riesgos para la salud como es el estrés laboral, la violencia laboral, los accidentes e incidentes y que también se viera afectada su satisfacción laboral. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación tanto de la satisfacción laboral como de los accidentes e incidentes a causa del estrés y la violencia laboral. La población de estudio correspondió a un grupo de repartidores de comida rápida, los resultados indicaron que la violencia laboral no tiene relación significativa con la satisfacción laboral, mientras que el estrés sí presenta una correlación positiva frente a la satisfacción laboral. En el caso de la relación del estrés y la violencia laboral estos no presentaron una correlación frente a los accidentes e incidentes.

**Palabras Claves:** Repartidores de comida rápida, Riders, Pandemia, COVID-19, Satisfacción Laboral.

## II. INTRODUCCIÓN

El servicio de “delivery” se refiere al reparto que ofrece un comercio para entregar sus productos en el domicilio del comprador, los comercios que utilizan mayormente este servicio son los que se dedican a la elaboración de comida (Pérez & Gardey, 2017). Para usar estos servicios, solo se necesita un teléfono con conexión a internet, ya que mediante una aplicación se puede tener a disposición una gran variedad de menús de diferentes locales. Para la realización de estas compras se establece una serie de etapas del proceso de delivery, de las cuales se mencionan: realizar la compra; preparación de los alimentos; esperar en el local y recepción de los alimentos por parte de los repartidores; transporte del pedido al cliente y la entrega al cliente (Mutual de Seguridad, 2021). Las aplicaciones de delivery en Latinoamérica, han cambiado significativamente en la última década, no solo ha cambiado la forma en que las personas comen, sino que también en la forma en que los restaurantes hacen negocios (Solano, 2021). Una de las aplicaciones que tiene gran importancia en el delivery es PedidosYA, ésta cuenta con presencia en más de 400 ciudades de Latinoamérica, con más de 11 millones de descargas en la aplicación y más de 15 mil locales adheridos en la plataforma, teniendo una cobertura en países como Chile, Argentina, Paraguay, Uruguay, Brasil y Panamá (Logitec, 2019). El delivery de comida tuvo un alza durante la pandemia, ya que las aplicaciones se encargaron de mantener a flote la industria de la comida durante esta época. Según el informe de Euromonitor International, las ventas de delivery en Chile durante el 2020 representaron 820 millones de dólares. Esta cifra se traduce en un incremento del 69,7% con respecto al 2019. Además, las aplicaciones de delivery de alimentos se encargan del 23,9% de ventas de los restaurantes, cuando en el 2019 solo se encargaban del 9,4% (Homero, 2021).

Para poder hacer efectivo estos servicios se necesitan de repartidores denominados “Riders”, quienes utilizan este medio debido a que no pueden adquirir un trabajo de tiempo completo, tienen otro trabajo o se encuentran estudiando. Se cree, además, que estos trabajadores cuentan con varias

aplicaciones de manera simultánea, lo que les permite seleccionar las condiciones que más les acomoden a ellos, esto de acuerdo con un estudio de la Comisión Nacional de Productividad, que indica que un 67% de los repartidores utiliza 2 o más aplicaciones (OIT, 2021).

Los repartidores se enfrentan a diferentes tipos de riesgos para su seguridad y salud, siendo algunos: los accidentes durante la conducción, no establecer los límites entre el trabajo y el descanso, y principalmente el estrés, del cual deriva dolores musculares, lesiones por esfuerzos repetitivos, problemas de visión, cefaleas, depresión o “burnout”, debido a la presión por trabajar rápido debido a la monitorización y control de las actividades (Gaibar, 2021). El estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud, como un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que signifiquen peligro, y que no se ajusten a los conocimientos y capacidades del trabajador. La aparición de estrés laboral puede verse potenciada cuando la presión de la organización se traslada a los trabajadores, impactando su bienestar físico y psicológico en diferentes grados o manifestaciones, en función de las demandas y los recursos de afrontamiento que estos posean (Durán, 2010). El estrés relacionado con el trabajo es de suma preocupación, porque puede causar deterioro psíquico al trabajador, tanto en el trabajo como en su vida privada, afectando notablemente a las bases de una organización (Moreno y Báez, 2010). Estudios han demostrado que el estrés y el manejo de vehículos están muy relacionados, el estrés incide en la velocidad y calidad de la conducción, incrementando la velocidad media de conducción, así como las conductas de riesgo al volante; por otro lado, el tráfico constituye como un agente estresor que aumenta el riesgo y la agresividad del conductor. A su vez, el estrés modula en gran medida la forma de conducir de las personas, incrementando los niveles de hostilidad y conducta competitiva, genera un aumento en la impaciencia y en la toma de decisiones arriesgadas, pudiendo ser la causa de un gran número de accidentes laborales, debido a la conducción imprudente (Alvarez, Pérez, Reyes & Jofré, 2017).

En el “ámbito laboral” se manejan dos conceptos diferentes: incidentes y accidentes. “Accidente de trabajo” se define como toda lesión que sufra un trabajador a causa o con ocasión del trabajo, y que produzca incapacidad o muerte (ley 16744, 1968), mientras que el “incidente”, es un suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud (ISO 45001, 2018). Debido a los incidentes de trabajo, se producen o desencadenan la mayoría de los accidentes; una teoría que lo avala, es la de “causalidad múltiple”, en ella se establece que, por cada accidente, pueden existir numerosos factores (causas y subcausas) que contribuyen a su aparición y que determinadas combinaciones de estos provocan accidentes. De acuerdo con la teoría, los factores propicios pueden agruparse en dos categorías: De comportamiento, en éstas se incluyen factores relativos al trabajador, como una actitud incorrecta, la falta de conocimientos y una condición física y mental inadecuada; ambientales, incluyendo la protección inapropiada de elementos de trabajo peligroso y deterioro de los equipos por el uso y la aplicación de procedimientos inseguros. En conclusión, esta teoría expone que un accidente pocas veces o casi ninguna, es resultado de una única causa o acción (Neisa y Rojas, 2009).

Otro factor importante dentro de los riesgos enfrentados por los trabajadores es la “violencia laboral” que, en este contexto, se define como una forma de conducta negativa entre dos o más personas, caracterizada por la agresividad y los efectos dañinos para la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores. Esta puede adoptar distintas formas: agresiones físicas, violencia psicológica o acoso sexual, también se puede expresar de manera más discreta y sutil como lo es la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo (Ansoleaga, Gómez-Rubio y Mauro, 2015). La violencia puede tener repercusiones en la salud física y emocional de las víctimas y, por lo tanto, en su bienestar y calidad de su trabajo. Algunas de las consecuencias que genera son a nivel organizacional y personal; dentro del nivel organizacional se observa disminución de la productividad y de la atención, mientras que, en los efectos personales, se logra apreciar

consecuencias laborales y en la salud, como son repercusiones en la salud mental de la víctima, la percepción de bajo apoyo social e injusticia organizacional, desempleo e insatisfacción laboral (Palma, Ahumada y Ansoleaga, 2018).

La “satisfacción laboral”, es concebida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros) y la vida en general. Se estima que un trabajador satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Portales, Araiza & Velarde, 2012) provocando alteraciones en el desempeño laboral. La satisfacción laboral se muestra como una de las variables que mejor predice el éxito laboral, no obstante, si bien son numerosas las evidencias que respaldan que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el rendimiento de los empleados, parece no existir aún consistencia en los resultados, pues otros autores apuntan a que no existe evidencia empírica sólida de esta relación “satisfacción-desempeño” (Moral y Ganzo, 2018). Moreno (2013) describe que la satisfacción laboral es fundamental a la hora de explicar el éxito laboral.

De acuerdo con lo anterior, el presente estudio plantea que tanto la satisfacción laboral como los accidentes e incidentes de los repartidores de comida rápida, se ven alterados por la presencia del estrés y la violencia laboral. Para ellos se aborda como objetivo general, determinar la incidencia del estrés y la violencia laboral en la satisfacción laboral y sobre los accidentes e incidentes de los repartidores de comida rápida de la muestra en la ciudad de Los Ángeles, y como objetivos específicos: i) Describir las características sociodemográficas y sociolaborales de los trabajadores de la muestra; ii) Evaluar los niveles de estrés y violencia laboral presente de los repartidores; iii) Evaluar la satisfacción laboral de los repartidores; iv) Evaluar la presencia de accidentes e incidentes en los trabajadores durante su jornada laboral; v) Relacionar las características sociodemográficas y sociolaborales con satisfacción laboral, accidentes e

incidentes, estrés y violencia laboral; vi) Relacionar la influencia de los niveles de estrés y violencia laboral sobre la satisfacción laboral de los repartidores; vii) Relacionar los accidentes e incidentes con el estrés y la violencia laboral; viii) Generar un plan de control o mitigación para las variables con mayor efecto negativo.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación se enmarca en un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional, el cual se llevó a cabo a un grupo de repartidores de comida rápida ubicado en la ciudad de Los Ángeles.

#### **3.1 Población de estudio**

La población de estudio corresponde a un grupo de repartidores de comida rápida en la ciudad de Los Ángeles. Para ello se consideraron los siguientes requisitos:

- Poseer contrato vigente correspondiente al rubro.
- Antigüedad mínima de 3 meses en el rubro de repartidores de comida rápida.
- Ser voluntario y estar de acuerdo con los términos del consentimiento informado.

#### **3.2 Procedimiento.**

Para llevar a cabo la investigación fue necesario confeccionar los instrumentos de evaluación en un formato online, en el que se menciona el motivo y los objetivos del estudio, solicitándole a los repartidores su colaboración voluntaria.

#### **3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición.**

Para las variables del estudio: estrés, satisfacción laboral, accidentes e incidentes y violencia en el trabajo, se utilizaron los siguientes instrumentos.

##### **3.3.1 Caracterización sociodemográfica y sociolaboral**

Para esta variable se utilizó un cuestionario de elaboración propia, donde se abordaron las siguientes clasificaciones: Variables personales como la edad, género, nivel educacional, estado civil y nacionalidad; variable familiar como el número de hijos, estado civil; y finalmente la variable laboral como el tipo de vehículo para el transporte, rango del horario y antigüedad laboral.

### **3.3.2 Estrés laboral**

Para esta variable se utilizó el test PSS-14 (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983) que es una escala que consta de 14 puntos que evalúan la percepción del estrés durante el último mes. Cada pregunta tiene un patrón de respuesta politómica de 5 opciones: nunca, casi nunca, de vez en cuando, a menudo y muy a menudo, que dan puntuaciones de cero a cuatro. Sin embargo, los puntos 4,5,6,7,9,10 y 13 tienen un patrón de puntuación reverso de cuatro a cero. Con una baremación establecida por el test de 1-16 “ausencia de estrés”; 17-21 “estrés funcional”; 22-26 “estrés moderado”; 27-41 “estrés agudo” (Campo, Bustos y Romero, 2009).

### **3.3.3 Violencia laboral**

Para la evaluación de la violencia laboral se usó un cuestionario de elaboración propia, el cual consta de 20 preguntas de tipo Likert, en la cual la baremación va desde “Frecuentemente = 4” a “Nunca = 1”, en donde las respuestas con mayor frecuencia indican el nivel de violencia laboral. Este cuestionario está enfocado en conocer el grado de violencia laboral presente en los diferentes puntos del recorrido de los repartidores, desde el local hasta la entrega del pedido al cliente. Esta herramienta fue sometida a un panel de expertos quienes validaron su utilización.

### **3.3.4 Satisfacción laboral**

Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó una herramienta en base al cuestionario S20/23 que es una versión reducida del Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 (Melía y Peiró, 1989). Esta evaluación consta de 5 factores en un total de 22 ítem: Satisfacción con la supervisión; Satisfacción con el ambiente físico; Satisfacción con las prestaciones recibidas; Satisfacción intrínseca del trabajo; Satisfacción con la participación. Este cuestionario tiene un total de 7 respuestas con una escala de tipo Likert, en la cual la puntuación

va desde “Muy Insatisfecho = 1” a “Muy Satisfecho = 7”, por lo que una puntuación mayor presenta mayor satisfacción laboral.

### **3.3.5 Accidentes e incidentes**

Para esta evaluación se confeccionó un cuestionario de elaboración propia que consta de 10 preguntas, en las cuales se busca indagar si ha presenciado algún tipo de accidente o incidente o si tiene conocimientos de los procedimientos a seguir frente a estos sucesos.

### **3.4 Análisis Estadístico**

Se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos tanto de los cuestionarios sociodemográficos, sociolaborales, satisfacción laboral, accidentes e incidentes, estrés laboral como el de violencia laboral. Luego se analizó la relación entre estas variables sociodemográficas y sociolaborales con respecto a la satisfacción laboral, los accidentes e incidentes, el estrés y la violencia laboral, para ello se utilizó la tabla de contingencia contrastando las frecuencias obtenidas con las frecuencias esperadas mediante Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia de 0,05. Posterior a esto se analizó la relación del estrés y la violencia laboral tanto para la satisfacción laboral como para los accidentes e incidentes en el cual al realizar la prueba de normalidad se observó que las variables no son normales por lo que se optó por utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman con un grado de significancia de 0,05. Los datos fueron analizados por medio del Software SPSS versión 22.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Características sociodemográficas y sociolaborales de la muestra

Para el análisis de las características sociodemográficas y sociolaborales, se consideró una muestra de 31 encuestas válidamente respondidas. Dentro de las características sociodemográficas, se observó que el rango de edad que presentó mayor frecuencia en la muestra fue de 26 a 33 años, representado por un 38,58% (Tabla 1-A).

Tabla 1-A. Distribución Sociodemográfica.

Rango de edad (años)	N	%
18-25	10	32,29
26-33	12	38,58
34-41	5	16,19
42-49	3	9,68
50-57	1	3,26
Total	31	100,00

En el caso de la distribución de género, ésta se inclinó hacia el género masculino con un 77,42%. Sobre el estado civil la respuesta que predominó fue “soltero”, la cual abarca un 70,97%. Un 50,10% de los repartidores encuestados indicaron no tener hijos y un 32,26% de ellos mencionaron que el nivel más alto de educación que presentan es la enseñanza media completa (Tabla 1-B).

Tabla 1-B. Distribución Sociodemográfica.

Género		
	N	%
Masculino	24	77,42
Femenino	6	19,35
Otro	1	3,23
Total	31	100,00
Estado civil		
	N	%
Casado/a ó Conviviente	8	25,81
Soltero/a	22	70,97
Divorciado/a ó Separado	1	3,22
Total	31	100,00
Cantidad de hijos		
	N	%
0	14	50,10
1	6	19,05
2	3	9,05
3	4	10,90
Igual o mayor a 4	4	10,90
Total	31	100,00

En el caso del nivel educacional alcanzado por la muestra de los repartidores de comida rápida, el mayor porcentaje lo obtuvo la enseñanza media completa, con un 32,26%. también en la nacionalidad se obtuvo que en su mayoría los repartidores son de nacionalidad chilena con un 67,74% (Tabla 1-C). lo que contradice el estudio realizado de la Mutual de Seguridad (2021), la que mencionó que los venezolanos son quienes lideran ante la nacionalidad.

Tabla 1-C. Distribución Sociodemográfica.

Nivel educacional		
	N	%
Básica incompleta	1	3,23
Básica completa	2	6,45
Media Incompleta	0	0,00
Media Completa	10	32,26
Educación superior incompleta	6	19,35
Educación superior completa	7	22,58
Cursando una carrera	5	16,13
Total	31	100,00
Nacionalidad		
	N	%
Chilena	21	67,74
Venezolana	10	32,26
Total	31	100,00

En el área sociolaboral, los datos analizados indicaron que un 54,80% de los repartidores de la muestra utilizan motocicleta como su principal vehículo de trabajo, además, un 67,74% señaló que su vehículo de trabajo es propio, lo cual se condice con el artículo sobre las condiciones de los hogares en Chile, donde se indica que un 71% de los hogares poseen al menos un automóvil (Cadem, 2022), también un 9,68%, indicó no poseer la licencia correspondiente al vehículo que utiliza. En cuanto a la antigüedad laboral de los repartidores de la muestra, un 35,48% mencionó llevar entre 1 a 2 años en el rubro (Tabla 2), lo que contradice el estudio de la Mutual de Seguridad (2021), en el que se señala que la antigüedad de los repartidores se encuentra mayoritariamente en el rango de 3 a 6 meses.

Tabla 2. Distribución Sociolaboral.

Tipo de vehículo		
	N	%
Motocicleta	17	54,80
Automóvil	12	38,70
Bicicleta	2	6,50
Total	31	100,00
Propiedad del vehículo		
	N	%
Propio	21	67,74
Prestado	9	29,03
Alquilado	1	3,23
Total	31	100,00
Tenencia de la licencia		
	N	%
Posee la licencia correspondiente	28	90,32
No posee licencia correspondiente	3	9,68
Total	31	100,00
Antigüedad laboral		
	N	%
Mayor de 3 meses a 6 meses	8	25,82
Mayor de 6 meses a 1 año	6	19,35
Mayor de 1 año a 2 años	11	35,48
Mayor de 2 años a 3 años	4	12,90
Mayor de 3 años	2	6,45
Total	31	100,00

Dentro del rango de horario de trabajo, se demostró que los repartidores de la muestra prefieren trabajar en la tarde-noche con un 38,71% (Figura 1), acorde a lo indicado por el gerente general de Rappi Chile (Cañas, 2020), destaca que las horas punta de delivery se concentran entre las 20:00 y las 24:00 horas.

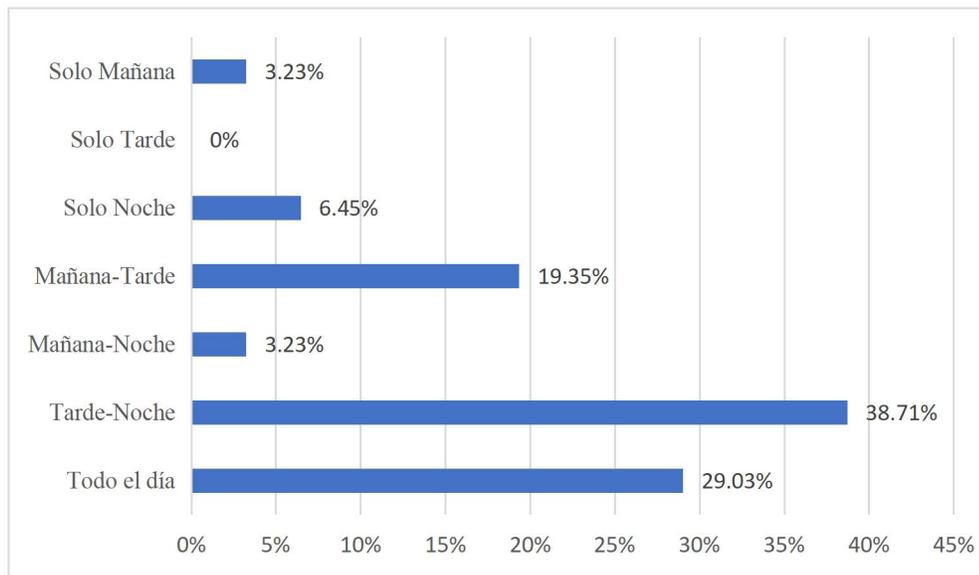


Figura 1. Horario de trabajo preferido.

En cuanto a los días de mayor preferencia, se observó que el día con mayor frecuencia de trabajo es el sábado con un 87,1% (Figura 2). Concordando con el estudio mencionado en “America retail” en el cual se señala que el día en que más se solicita servicios de reparto de comida es el día sábado seguido por el día viernes (Sotomayor C., 2021).

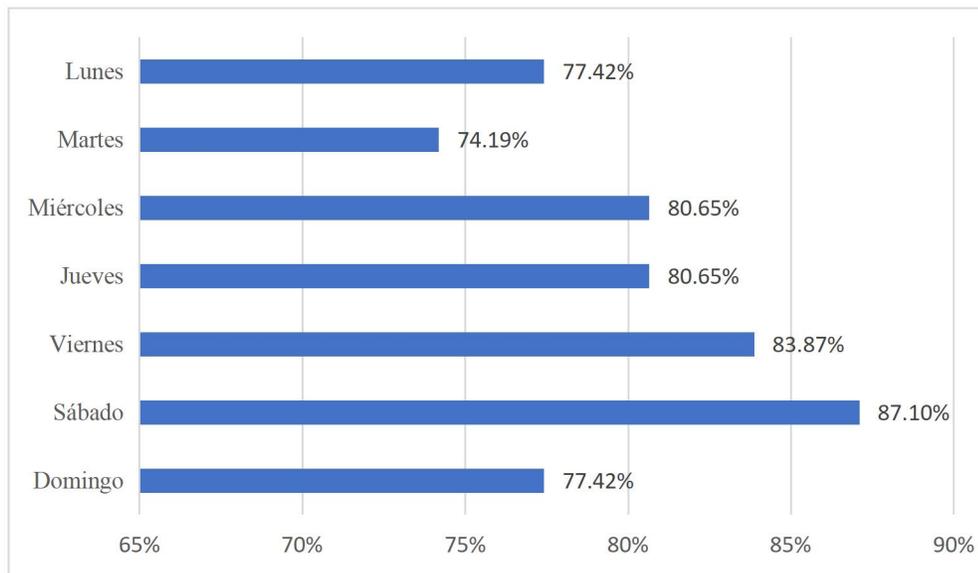


Figura 2. Días de trabajo preferidos.

#### 4.2 Escala de Estrés Percibido

Con la información recabada de los cuestionarios, se logró identificar que la población de estudio presenta en su mayoría un nivel de estrés de rango agudo con un 41,94%, lo que podría ser generado tanto por los tiempos de entrega, por trabajar en más de una aplicación de reparto al mismo tiempo y por los horarios de trabajo que posee (Figura 3), estando acorde al estudio de Automóvil Club de Chile (2021) el cual arrojó que un 28% de los trabajadores conduce con la sensación de estrés.

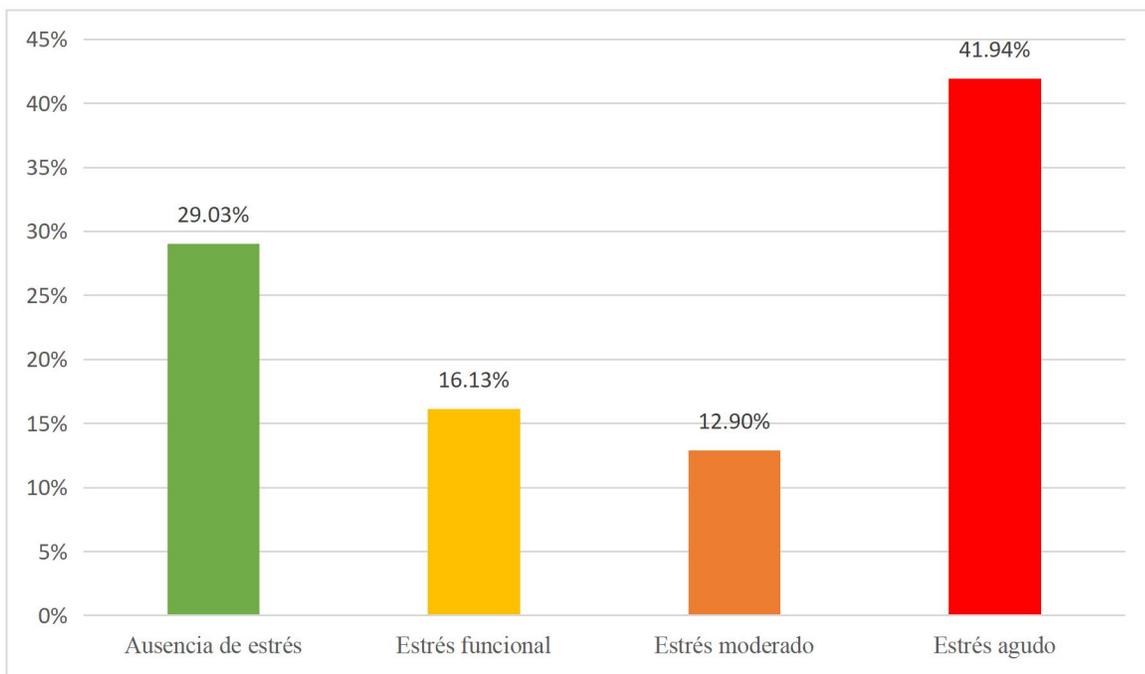


Figura 3. Escala de estrés percibido.

#### 4.3 Evaluación de violencia laboral

El análisis reveló que la violencia laboral sufrida hacia los repartidores de la muestra tiende a ser de nivel bajo, con un 51,61% y que no hay casos de violencia laboral de nivel alto (Figura 4), lo que contradice el estudio realizado en Ciper académico (2020), el cual indica que el 63% de quienes presentan vulnerabilidad laboral están expuestos a la violencia laboral.

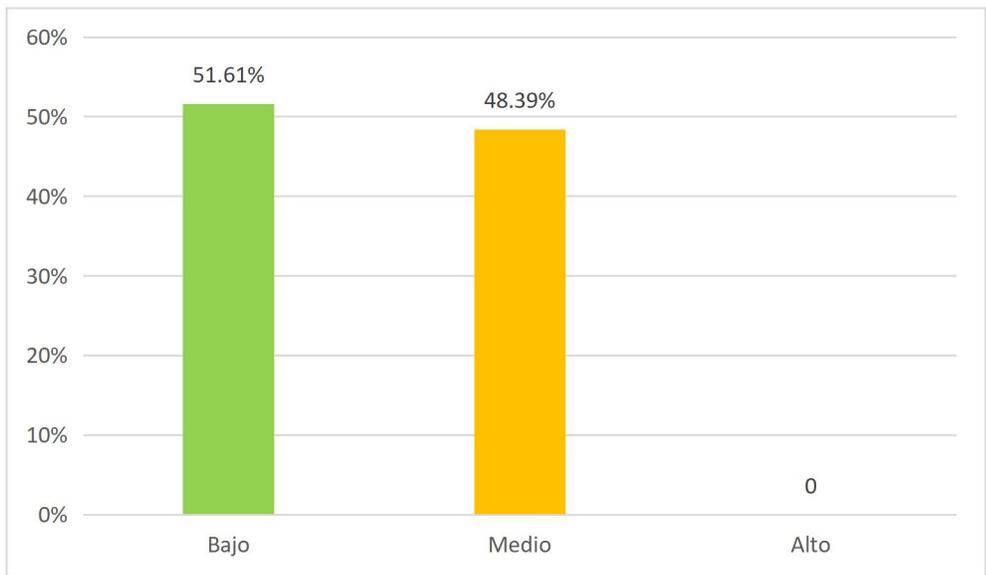


Figura 4. Niveles de violencia laboral.

En el análisis frente a la violencia laboral, se consideraron como entidades: los clientes, los compañeros, el personal del local y las personas de las vías públicas, en donde los repartidores atribuyen la mayor responsabilidad a los clientes con un 48,39% (Figura 5); y frente a las amenazas a las personas de las vías publicas con un 38,71% (Figura 6).

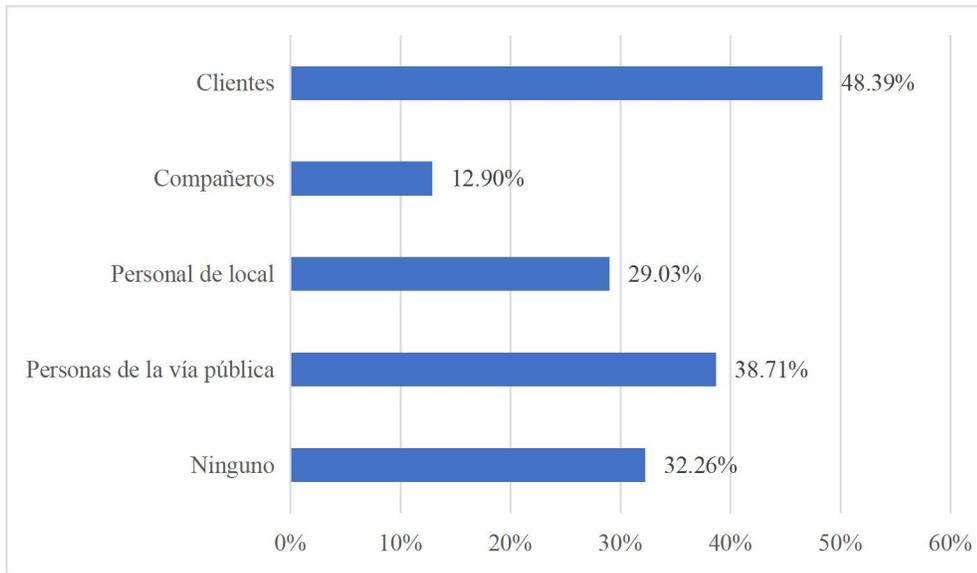


Figura 5. Atribución de responsabilidad de violencia por insultos.

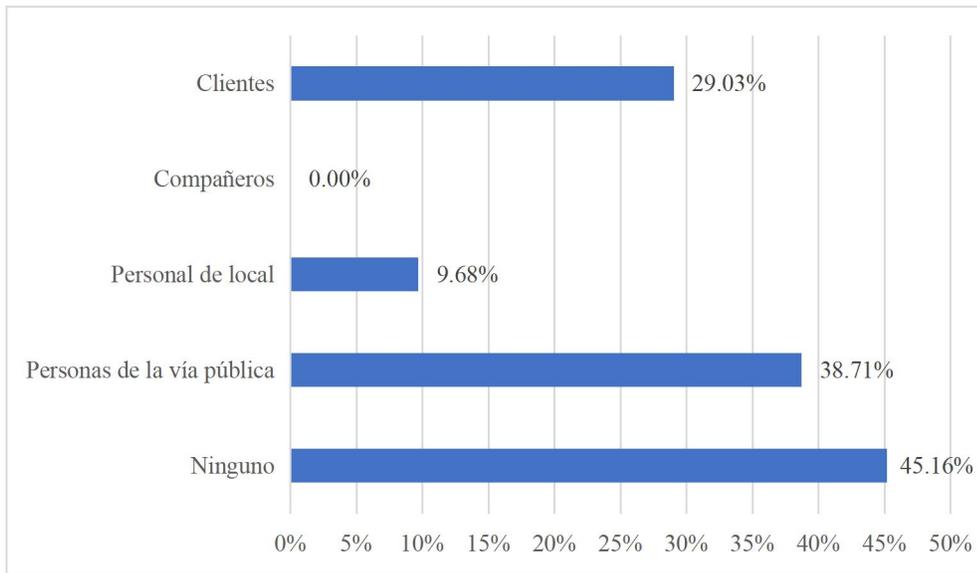


Figura 6. Atribución de responsabilidad de violencia por amenazas.

En el caso de los conflictos, son las personas de la vía pública a quienes se les adjudica la mayor responsabilidad con un 35,48% (Figura 7), mientras que los conflictos físicos se les atribuyo tanto los clientes como las personas de las vías públicas con un 9,68% (Figura 8).

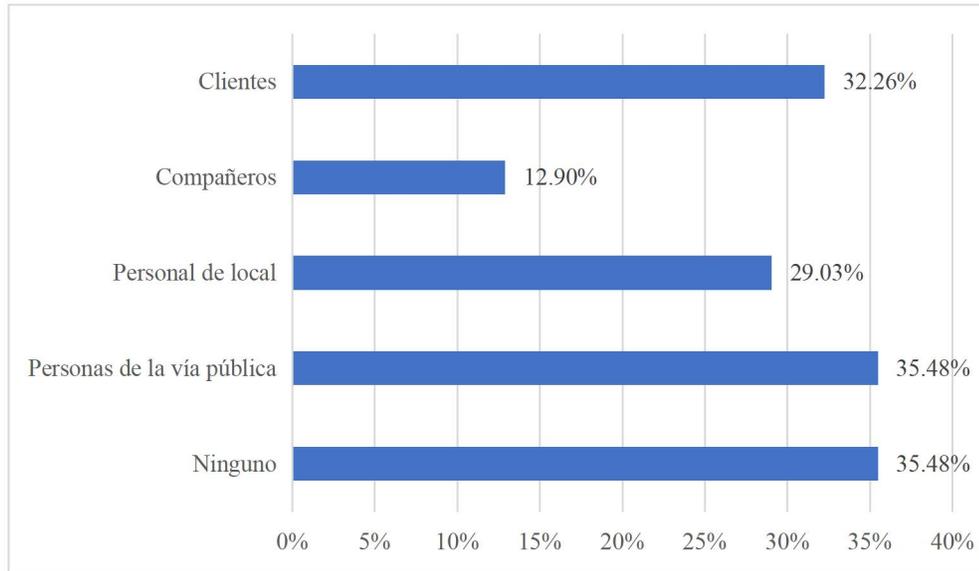


Figura 7. Atribución de responsabilidad de violencia por conflictos.

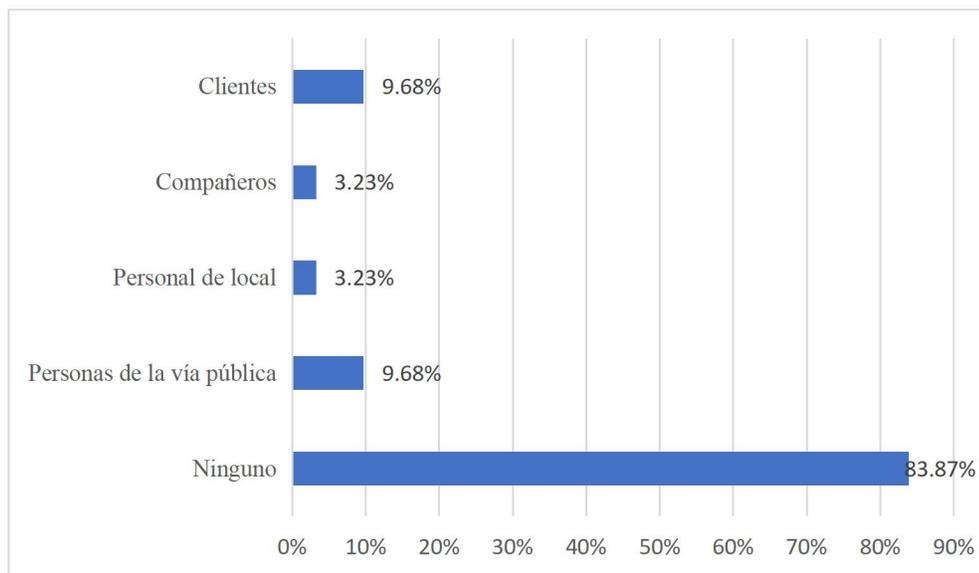


Figura 8. Atribución de responsabilidad de violencia por violencia física.

## 4.4 Evaluación de satisfacción laboral

### 4.4.1 Análisis general de satisfacción laboral

La satisfacción laboral de la población de estudio mostró un nivel favorable, ya que un 48,39% se encuentra en un nivel medio alto, mientras que solo un 3,23% posee un nivel bajo de satisfacción laboral (Figura 9). Lo que concuerda con el estudio de la Organización Internacional del Trabajo (2021), el cual indica que los trabajadores con trabajo en plataformas representan un nivel de satisfechos o muy satisfechos en un 71%.

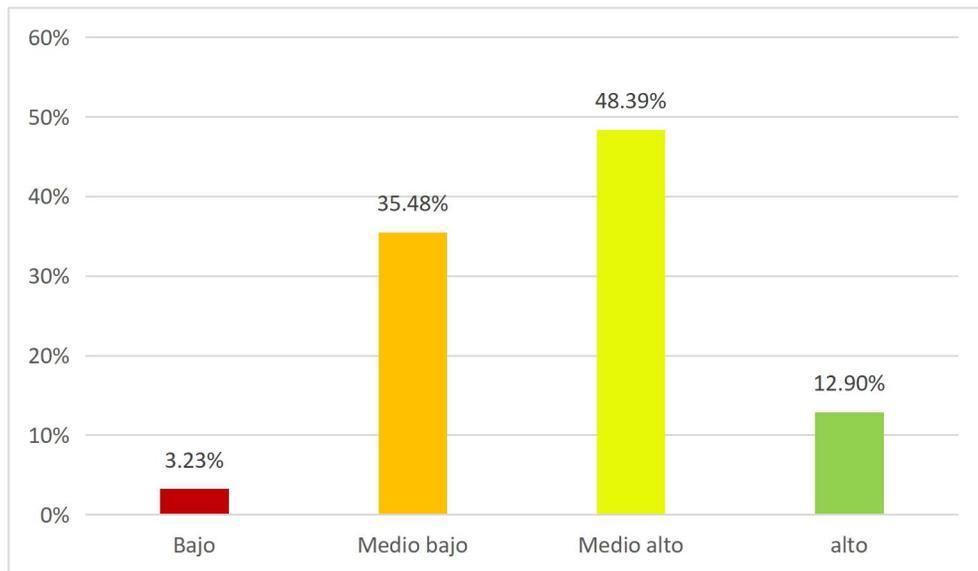


Figura 9. Distribución de satisfacción laboral.

### 4.4.2 Análisis por Dimensiones de Satisfacción Laboral.

Según la información recolectada de los cuestionarios, se determinó que tanto la satisfacción por las prestaciones recibidas, la satisfacción por la participación y la satisfacción por la supervisión se encuentran en un nivel medio, lo que demuestra que los repartidores de la muestra están medianamente satisfechos

con las prestaciones que las aplicaciones les ofrecen, también están medianamente satisfechos con la participación que tienen dentro del grupo laboral y de las medidas de supervisión que las aplicaciones les presentan. Mientras tanto, la satisfacción intrínseca del trabajo, que es la motivación que se tiene por el gusto de realizar las cosas, está posicionada con un nivel alto y la satisfacción con el ambiente físico en una posición de nivel bajo, esto último debido a que no se posee un lugar propio tanto como para realizar la colación como para las necesidades biológicas (Figura 10).

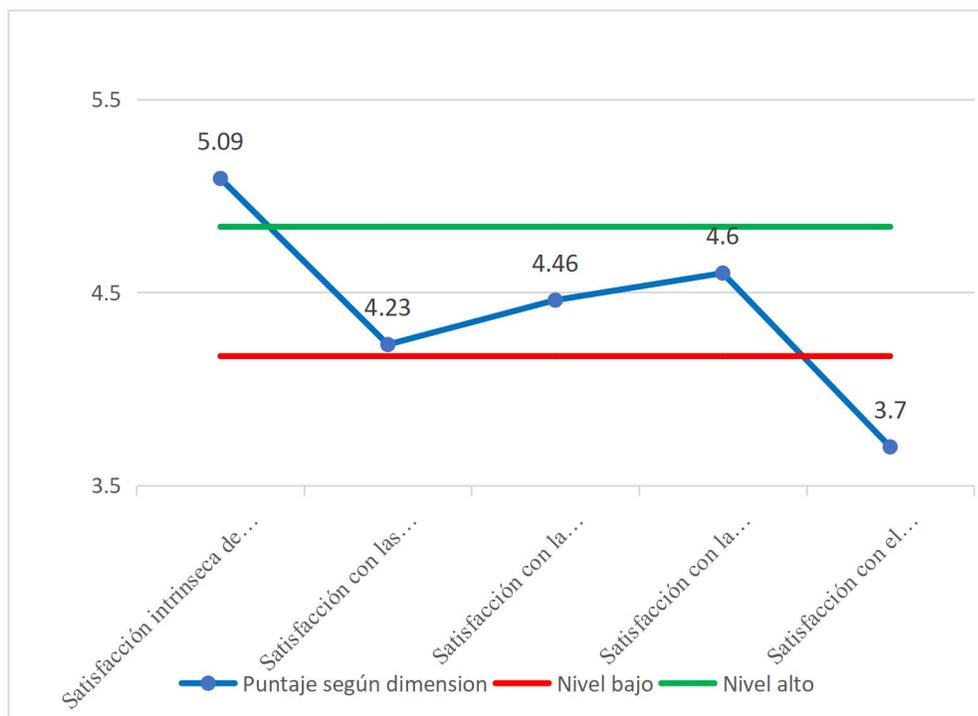


Figura 10. Análisis de satisfacción por dimensiones.

#### 4.5 Evaluación de presencia de accidentes e incidentes

En base a los datos recopilados, se puede estimar que el nivel de los accidentes e incidentes presenciados por los repartidores es de nivel medio con un 51,61% (Figura 11), concordando con que casi el 30% de los repartidores de delivery mediante aplicaciones han sufrido algún tipo de accidente (Asenjo y Coddou 2021).

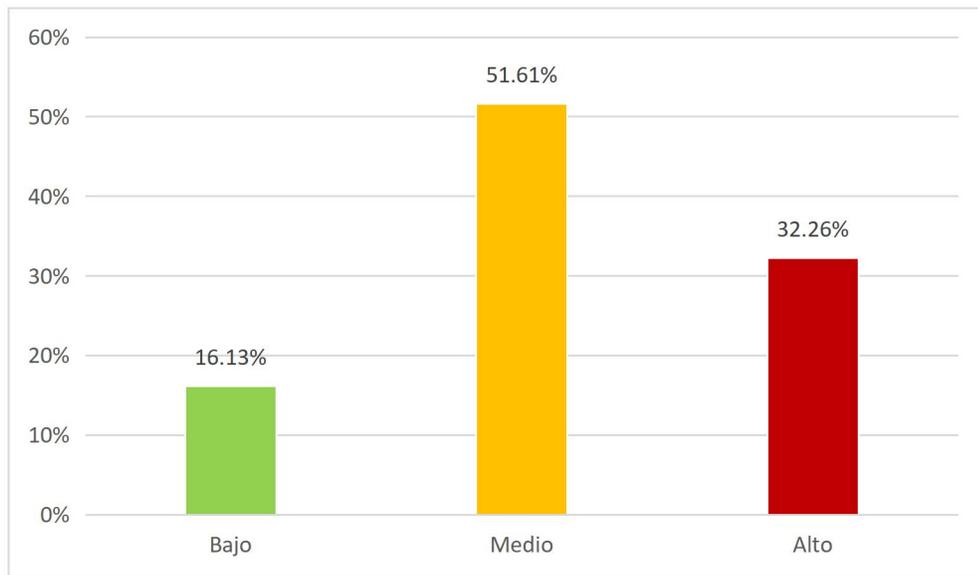


Figura 11. Presencia de accidentes e incidentes.

En relación con la causalidad de los accidentes e incidentes, los repartidores de la muestra manifestaron que un gran índice de responsabilidad se debe a los automovilistas en las vías públicas con un 58,06% (Figura 12). Lo que contradice a la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (2014) la cual señaló que las principales causas de accidentes de peatones se debe a la imprudencia de estos mismos.

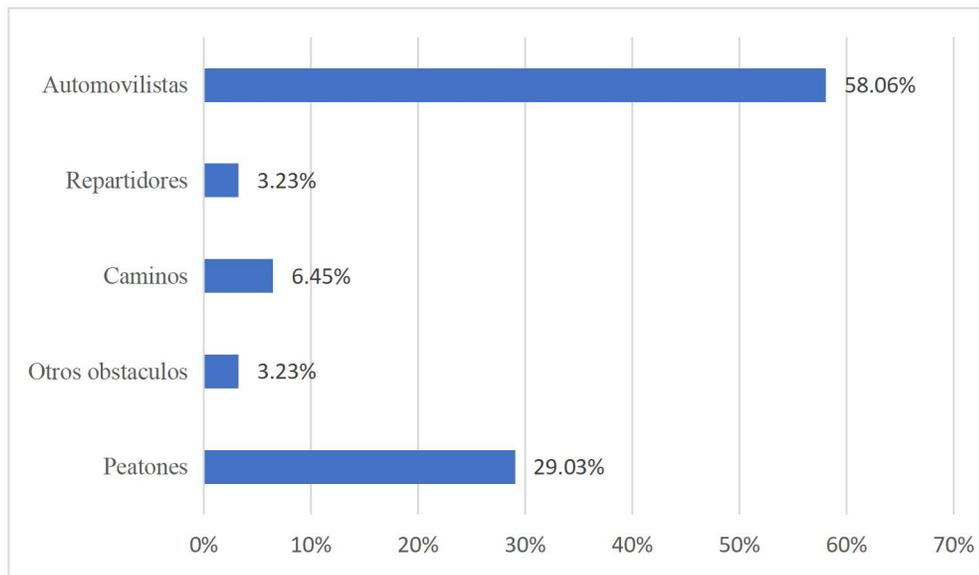


Figura 12. Causalidad de los accidentes e incidentes.

#### **4.6 Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con satisfacción laboral, accidentes e incidentes, estrés y violencia laborales**

Al realizar el análisis de estas variables, no presentan una asociación significativa entre ellas, por lo que no se puede demostrar que las variables sociodemográficas y sociolaborales están relacionadas con las variables de satisfacción laboral, accidentes e incidentes, estrés o violencia laboral (Tabla 3 y 4).

Tabla 3. Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con satisfacción laboral y accidentes e incidentes.

Variables	Satisfacción Laboral		Accidentes e Incidentes	
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p
Edad	12,154	0,433	9,294	0,318
Género	6,310	0,389	8,331	0,080
Estado Civil	6,431	0,377	3,853	0,426
Número de hijos	8,823	0,718	3,183	0,922
Nivel educacional	19,575	0,076	2,493	0,962
Nacionalidad	6,323	0,097	0,626	0,731
Tipo de vehículo de trabajo	5,667	0,462	7,285	0,122
Propiedad del vehículo	5,762	0,450	3,100	0,541
Licencia correspondiente	3,543	0,315	0,683	0,711
Antigüedad laboral	10,941	0,534	12,586	0,127

P<0,05 indica asociación significativa

$\chi^2$ = Valor muestral estadístico Chi-Cuadrado.

Tabla 4. Relación entre variables sociodemográficas y sociolaborales con estrés y violencia laborales.

Variables	Estrés Laboral		Violencia Laboral	
	$\chi^2$	p	$\chi^2$	p
Edad	15,336	0,224	2,837	0,585
Género	7,891	0,246	1,636	0,441
Estado Civil	5,684	0,460	1,469	0,480
Número de hijos	15,333	0,224	0,587	0,964
Nivel educacional	17,849	0,120	4,973	0,290
Nacionalidad	4,849	0,183	0,416	0,519
Tipo de vehículo de trabajo	4,579	0,599	2,362	0,307
Propiedad del vehículo	8,501	0,204	1,128	0,569
Licencia correspondiente	2,707	0,439	0,301	0,583
Antigüedad laboral	18,358	0,105	8,795	0,066

P<0,05 indica asociación significativa

$\chi^2$ = Valor muestral estadístico Chi-Cuadrado.

#### 4.7 Relación entre las variables estrés y violencia laborales con satisfacción laboral

En el análisis se logra apreciar una relación entre la variable de estrés laboral con la satisfacción (Tabla 5), resultados que no concuerdan con Estupiñán (2021) quien menciona que el estrés laboral se ve afectado principalmente por la pandemia del COVID-19, ya que las condiciones no son las mismas y esto también genera estrés por la preocupación de contagio. Frente a la relación entre las variables violencia laboral con satisfacción laboral, no se presentó una correlación significativa, en contraste a lo mencionado por Galián (2018), quien indica que existe una correlación inversa entre los niveles de exposición de violencia laboral y satisfacción laboral, que a mayor violencia disminuye la satisfacción laboral.

Tabla 5. Relación entre variables estrés y violencia laboral con satisfacción laboral.

Variables	Estrés Laboral		Violencia Laboral	
	Rho	p	Rho	p
Satisfacción laboral	0,09	0,022	0,051	0,784

P<0,05 indica asociación significativa.

Rho = Coeficiente de correlación de Spearman.

#### 4.8 Relación entre las variables estrés y violencia laborales con los accidentes e incidentes

No se presenta una asociación significativa entre las variables de estrés con los accidentes e incidentes (Tabla 6), al contrario del estudio realizado por BP, Castrol y El Race (2017) el cual hace mención que hay un aumento del 28% de sufrir un accidente en personas estresadas al conducir, ya que esto aumenta la realización de maniobras bruscas en un 17% y reduce su concentración en un 12%. También López-Araújo (2010), demostró que existe una relación significativa entre la variable de estrés con los accidentes e incidentes, que si bien no son relaciones directas estas repercuten en los accidentes. En el caso de la variable de violencia laboral con los accidentes e incidentes no se logra evidenciar una relación significativa.

Tabla 6. Relación entre variables estrés y violencia laboral con los accidentes e incidentes.

Variables	Estrés Laboral		Violencia Laboral	
	Rho	p	Rho	p
Accidentes e incidentes	0,106	0,569	0,322	0,078

P<0,05 indica asociación significativa.

Rho = Coeficiente de correlación de Spearman.

#### **4.9 Plan de Mitigación**

En el siguiente apartado se mencionan las medidas recomendadas que se deben aplicar para mejorar la labor, monitoreo y seguridad de los repartidores, y así dar cumplimiento a las normativas vigentes y mitigar las enfermedades profesionales y accidentes laborales.

- Se sugiere agregar en las aplicaciones digitales, un tope máximo de horas a asignar a cada repartidor, y de esta forma, regular los horarios de trabajo de los repartidores con respecto al reglamento del Código de Trabajo en el cual se señala que no deben superar las 45 horas semanales y que, con el fin de generar mayores ingresos, los repartidores buscan trabajar horarios excesivos.
- Realizar convenios con locales de comida rápida para que los repartidores puedan tener un lugar apropiado para realizar descansos, el uso de baños y un lugar dispuesto para realizar sus colaciones, e incorporar esta información en las mismas aplicaciones de reparto.
- Establecer una supervisión periódica de la vigencia de los documentos exigidos para la realización del trabajo (cédula de identidad, permisos de circulación, licencia de conducir), y así reducir la cantidad de personas que trabajan sin los documentos necesarios, como también una verificación de propiedad de la cuenta de la aplicación de reparto.
- Capacitar al personal frente a la documentación y/o normativas correspondientes, como son:
  1. Plan “Paso a Paso” quien determina la fase de las comunas y sus restricciones. Ministerio de Salud. 2022.
  2. Ley N° 18.290. Ley de Tránsito.
  3. Decreto 234/2000. Dispone uso de elementos de seguridad en motocicletas y vehículos similares.
  4. Decreto 116/1988. Establece normas para uso de bicicleta como medio de transporte.

- Mantener una red de apoyo entre repartidores con el fin de poder dar aviso de posibles altercado y de esta forma solicitar y brindar ayuda entre los mismos.
- Identificar las causas que producen generalmente los accidentes de tránsito, independientes de la forma de traslado, estos pueden ser:
  1. Infringir las señales de tránsito.
  2. Conducir sin mantener una distancia razonable y prudente.
  3. Conducir bajo los estados de ebriedad o bajo los efectos de las drogas.
  4. Perder el control del vehículo.
  5. Como peatón, cruzar de forma sorpresiva en lugares no habilitados.
  6. No considerar las condiciones climatológicas al conducir.
- Capacitar al personal frente a cada uno de los riesgos pertinentes de la labor de repartidor en sus diferentes etapas, y un adecuado plan de acciones frente los distintos riesgos que están presentes, como:
  1. Estrés.
  2. Caídas del mismo nivel.
  3. Sobre esfuerzo y trabajo pesado.
  4. Contagios por Covid-19.
  5. Atropello.
  6. Atrapamiento, golpeado con o contra.
  7. Agresiones.
  8. Robos o asaltos.

## V. CONCLUSIONES

- En relación con las variables sociodemográficas se obtuvo que: predominan los hombres con un 77,42%, el rango de edad es de 26-33 años con un 38,58%, un 70,97% de los repartidores no posee hijos y un 32,26% solo tiene hasta la enseñanza media completa.
- De las variables sociolaborales se obtuvo que: la antigüedad laboral más frecuente es de 1 a 2 años con un 35,48%, los repartidores prefieren movilizarse en motocicleta con un 54,80%, también un 67,74% menciona tener vehículo propio y un 90,32% posee la licencia correspondiente y vigente.
- Los repartidores de comida rápida en general optan por realizar su trabajo en un horario de tarde-noche con 38,71%, siendo los días con mayor cantidad de pedidos los sábados seguido del viernes con un 87,1% y un 83,87%, respectivamente.
- Los repartidores de la muestra presentan un alto nivel de estrés, siendo este un estrés de tipo agudo con un 41,94%
- Presentan un nivel de satisfacción laboral de nivel medio alto con un 48,39%, en el cual se consideran 2 dimensiones en particular, las cuales son: satisfacción intrínseca del trabajo con un nivel alto y la satisfacción con el ambiente de trabajo con nivel bajo.
- Los accidentes e incidentes presenciados por los repartidores de la muestra presentaron un nivel medio con un 51,61%, en lo que adjudican a los automovilistas como los principales responsables.
- La investigación demostró que existe una correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral. En el caso de la violencia laboral con la satisfacción laboral no presentaron una correlación significativa.
- Se demostró que las variables estrés y violencia laboral frente a los accidentes e incidentes no presentaron una correlación significativa.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, P., Pérez, W., Reyez, D. y Jofré, B. (2017). Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) y Estrés. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6642556.pdf>
2. Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C. y Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Elisa-Ansoleaga/publication/301533077\\_Workplace\\_violence\\_in\\_Latin\\_America\\_A\\_review\\_of\\_the\\_scientific\\_evidence/links/5822156408aeb45b5882428c/Workplace-violence-in-Latin-America-A-review-of-the-scientific-evidence.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Elisa-Ansoleaga/publication/301533077_Workplace_violence_in_Latin_America_A_review_of_the_scientific_evidence/links/5822156408aeb45b5882428c/Workplace-violence-in-Latin-America-A-review-of-the-scientific-evidence.pdf)
3. Asenjo, A., Coddou, A. (2021) Organización Internacional del Trabajo. Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_798681.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf)
4. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2022). Tasa de Denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/siit/estadisticasterritoriales//resultados-consulta?id=116962>
5. Cadem. (2022). El Chile que viene-febrero 2022: Automóviles. Recuperado de: <https://cadem.cl/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Chile-que-Viene-Feb-2022-Automovil.-VF.pdf>
6. Campo, A., Bustos, G. y Romero, A. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia. Revista electrónica. 9(3): 271-280. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n3/v9n3a07.pdf>.

7. Ciper Académico. (2020). Salud mental y violencia laboral en Chile: la urgencia por una mirada interseccional. Recuperado de: <https://www.ciperchile.cl/2020/03/25/salud-mental-y-violencia-laboral-en-chile-la-urgencia-por-una-mirada-interseccional/#:~:text=Un%2040%2C8%25%20de%20las,están%20ex puestos%20a%20violencia%20laboral.>
8. Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24: 385-396.
9. Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito. (2014). Chile es el país con mayor tasa de peatones fallecidos entre los países de la OCDE. Recuperado de: <http://www.mtt.cl/archivos/5694.html>
10. Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*.
11. Estupiñán, R. (2021). Satisfacción laboral y estrés en colaboradores de una empresa privada retail dedicada a la venta de electrodomésticos, Lima, 2020. repositorio digital institucional universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73373/Estupiñan\\_BRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73373/Estupiñan_BRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Gaibar, L. (2021). Cuando ser rider es un riesgo para la salud. *www.elsaltodiario.com*. Recuperado de <https://www.elsaltodiario.com/repartidores/riders-falsos-autonomos-asumen-mas-riesgos-trabajo.>
13. Galián Muñoz, I., Llor Zaragoza, P., Ruiz Hernández, J.A., & Jiménez Barbero, J.A.. (2018). Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 181-189. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0310>
14. Homero, N. (2021.). El delivery de alimentos creció 69.7% en Chile. *SafeShopping.news*. Recuperado de: <https://www.safeshopping.news/2021/05/28/delivery-de-alimentos->

[crecio-en-chile/#:%7E:text=Seg%C3%BAun%20nuevo%20informe%20por,7%25%20con%20respecto%20a%202019.](#)

15. ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>
16. Ley 16.744 (1968). Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>
17. Logitec. (2019). ¿cómo se mueve en Chile la industria del delivery? Recuperado de: <https://www.revistalogitec.com/ecommerce-2/2449-como-se-mueve-en-chile-la-industria-del-delivery>.
18. López-Araújo, B. (2010, enero). Vista de Influencia de algunas variables organizacionales sobre la salud y la accidentabilidad laboral. Influencia de algunas variables organizacionales sobre la salud y la accidentabilidad laboral. Recuperado 2022, de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92001/88621>
19. Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La Medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas. 2(5): 59-74. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/267241666\\_El\\_Cuestionario\\_de\\_satisfaccion\\_S1012\\_Estructura\\_Factorial\\_Fiabilidad\\_y\\_Validez/links/54a162310cf256bf8baf6b8c.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/267241666_El_Cuestionario_de_satisfaccion_S1012_Estructura_Factorial_Fiabilidad_y_Validez/links/54a162310cf256bf8baf6b8c.pdf)
20. Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Psicología desde el Caribe, 35(1): 18-32. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&tlng=es).
21. Moreno, B. & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSH Madrid.

22. Moreno, A. (2013). La inteligencia emocional aplicada al mundo laboral emocional. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 2: 212-218. Recuperado de: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27765/ReiDoCrea-Vol.2-Art.30-Moreno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Mutua de seguridad. (2021). Guía del delivery seguro. Recuperado de: <https://www.mutua.cl/portal/wcm/connect/94978496-49f3-4707-b961-c2c7859aa4bc/guia-del-delivery-seguro-v3.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nLhbhXn>
24. Neisa, C. y Rojas, Y. (2009). Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/313875531\\_Fatiga\\_laboral\\_accidentes\\_e\\_incidentes\\_laborales\\_en\\_conductores\\_de\\_carga\\_pesada\\_de\\_una\\_empresa\\_transportista\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Yopal/links/58ac6d0e92851c0979ea2a38/Fatiga-laboral-accidentes-e-incidentes-laborales-en-conductores-de-carga-pesada-de-una-empresa-transportista-de-la-ciudad-de-Yopal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/313875531_Fatiga_laboral_accidentes_e_incidentes_laborales_en_conductores_de_carga_pesada_de_una_empresa_transportista_de_la_ciudad_de_Yopal/links/58ac6d0e92851c0979ea2a38/Fatiga-laboral-accidentes-e-incidentes-laborales-en-conductores-de-carga-pesada-de-una-empresa-transportista-de-la-ciudad-de-Yopal.pdf)
25. Organización Internacional del Trabajo (2021). Perspectivas Sociales
26. y del Empleo en el Mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_823119.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf)
27. Organización Internacional del Trabajo (2021). Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_798681.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf)

28. Palma, A., Ahumada, M. y Ansoleaga, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1288>
29. PedidosYa. (2020). Delivery de Comida Online - Elige, Pide y Ya. PedidosYa. Recuperado 11 de octubre de 2021, Recuperado de <https://www.pedidosya.cl/about>
30. Pérez, J. & Gardey, A. (2017). Definición de delivery. Recuperado de: <https://definicion.de/delivery/>
31. Portales, C., Araiza, Z. & Velarde, E. (2012). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. En: González, M. (Coord.) (2012). Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes. [e-book]. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey: Monterrey, México. Recuperado de: [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15\\_PF601\\_Satisfacci\\_\\_n\\_Laboral\\_y\\_Rotaci\\_\\_n\\_de\\_Personal.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf)
32. Riquelme, J. (2021). Conaset expresa preocupación por deliverys sin licencia de conducir: «Es un problema para la seguridad vial» Fuente: Emol.com - <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2021/11/29/1039839/repartidores-delivery-conaset-uber.html>. emol. <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2021/11/29/1039839/repartidores-delivery-conaset-uber.html>
33. Sotomayor, C. (2021). Estudios: Los chilenos son golosos a la hora de pedir delivery. America Retail. <https://www.america-retail.com/estudios/estudios-los-chilenos-son-golosos-a-la-hora-de-pedir-delivery/>
34. Solano, R. (2021). Apps de delivery en Latinoamérica. Headsem.com. Recuperado de <https://www.headsem.com/apps-de-delivery-en-latinoamerica/>

## V. ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta de Variables Sociodemográficas y Sociolaborales.

**Instrucciones:** Marque con una cruz “X” la opción que más se ajuste a su criterio.

#### Variables Sociodemográficas.

##### 1. Indicar la edad:

\_\_\_\_\_

##### 2. Género que lo identifica:

Femenino \_\_\_\_\_

Masculino \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

##### 3. Estado Civil:

Casado/a ó Conviviente \_\_\_\_\_

Divorciado/a ó separado/a \_\_\_\_\_

Viudo/a \_\_\_\_\_

Soltero/a \_\_\_\_\_

##### 4. Número de hijos:

0 \_\_\_\_\_

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

Igual o mayor a 4 \_\_\_\_\_

**5. Nivel Educativo:**

Básica completa \_\_\_\_\_  
Media incompleta \_\_\_\_\_  
Media completa \_\_\_\_\_  
Educación superior incompleta \_\_\_\_\_  
Educación superior completa \_\_\_\_\_  
Cursando una carrera \_\_\_\_\_

**6. Nacionalidad:**

Chilena \_\_\_\_\_  
Venezolana \_\_\_\_\_  
Colombiana \_\_\_\_\_  
Haitiana \_\_\_\_\_  
Peruana \_\_\_\_\_  
Ecuatoriana \_\_\_\_\_  
Otra \_\_\_\_\_

**Variables Sociolaborales.**

**7. Tipo de vehículo de trabajo según su contrato:**

Bicicleta \_\_\_\_\_  
Motocicleta \_\_\_\_\_  
Automóvil \_\_\_\_\_

**8. El vehículo que utiliza es:**

Propio \_\_\_\_\_  
Prestado \_\_\_\_\_  
Alquilado \_\_\_\_\_

**9. Posee la licencia correspondiente vigente:**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**10. Antigüedad laboral:**

Mayor de 3 meses a 6 meses \_\_\_\_\_

Mayor de 6 meses a 1 año \_\_\_\_\_

Mayor de 1 año a 2 años \_\_\_\_\_

Mayor de 2 años a 3 años \_\_\_\_\_

Mayor de 3 años \_\_\_\_\_

<b>11. Rango de horario de trabajo. (Puede marcar más de 1)</b>						
Mañana		Tarde			Noche	
<b>12. Días de la semana que trabaja. (Puede marcar más de 1)</b>						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

**Anexo 2. Escala de Estrés Percibido (PSS 14) – versión Completa 14 ítems”**

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el “último mes”. En cada caso, por favor indique con una “X” como usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nu nca	Casi Nunc a	De vez en cuan do	A Men udo	Mu y a Me nud o
1) En el último mes, ¿con que frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2) En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3) En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4) En el último mes, ¿con que frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5) En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han					

estado ocurriendo en su vida?					
6) En el último mes, ¿con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
7) En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
8) En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9) En el último mes, ¿con que frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
10) En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
11) En el último mes, ¿con que frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
12) En el último mes, ¿con que frecuencia ha pensado sobre las					

cosas que le quedan por hacer?					
13) En el último mes, ¿con que frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?					
14) En el último mes, ¿con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

### Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Instrucciones:** Lea cada una de las preguntas e indique el nivel de satisfacción que siente con respecto a ellas.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
6	El acceso a los baños	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
7	El acceso a lugar dispuesto para comer	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6

8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
9	Tipo de convenio para el lugar de descanso	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
10	Las oportunidades de formación que le ofrece la sucursal.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
11	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
12	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
13	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
14	La forma en que los supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7

16	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
17	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
18	Su participación en las decisiones de la sucursal de Los Ángeles.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
19	Su participación en las decisiones de su grupo de repartidores.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
20	El grado en el que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
21	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
22	La oportunidad que da la empresa para la promoción	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7

#### **Anexo 4. Cuestionario de Accidentes e Incidentes**

**Instrucciones:** Lea cada una de las preguntas y marque con una equis “X” la alternativa que más lo identifique.

**1. ¿Ha sufrido algún accidente en su jornada laboral?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**2. En caso de haber tenido un accidente, ¿Ha perjudicado su trabajo?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**3. En caso de haber sufrido un accidente, ¿Tuvo asistencia médica?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**No, no he tenido accidentes**

**4. ¿Sabe qué hacer en caso de un accidente?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**5. ¿Ha presenciado algún accidente de trabajo en su jornada laboral?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**6. De los accidentes ocurridos, gran parte de la responsabilidad es de:**

**Automovilistas** \_\_\_\_\_

**Repartidores** \_\_\_\_\_

**Caminos** \_\_\_\_\_

**Peatones** \_\_\_\_\_

**Otros obstáculos** \_\_\_\_\_

**7. ¿Ha sido capacitado en las medidas de control frente a accidentes e incidentes?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**8. ¿Se siente satisfecho con las medidas para evitar los accidentes?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**9. ¿Ha hecho y/o hace maniobras temerarias?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**10. ¿Cumple con las normativas viales mientras trabaja?**

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Cuestionario de Violencia Laboral.

**Instrucciones:** Lea cada pregunta y marca la alternativa que más se acerque a su criterio

- |   |   |
|---|---|
| 1. ¿Ha tenido que presenciar peleas dentro de su jornada laboral? | 2. ¿Ha tenido que ir a zonas conflictivas a entregar pedidos?                             |
| a. Frecuentemente   | a. Frecuentemente   |
| b. Ocasionalmente   | b. Ocasionalmente   |
| c. Rara vez   | c. Rara vez   |
| d. Nunca  | d. Nunca  |
| 3. ¿Se ha atentado contra su dignidad o su integridad moral?      | 4. De las situaciones de violencia asociadas a su trabajo, ¿Cree que perjudican su salud? |
| a. Frecuentemente   | a. Frecuentemente   |
| b. Ocasionalmente   | b. Ocasionalmente   |
| c. Rara vez   | c. Rara vez   |
| d. Nunca  | d. Nunca  |
| 5. ¿Ha acudido a denunciar el incidente?                          | 6. ¿Ha observado violencia entre sus compañeros?  |
| a. Frecuentemente   | a. Frecuentemente   |
| b. Ocasionalmente   | b. Ocasionalmente   |
| c. Rara vez   | c. Rara vez   |
| d. Nunca  | d. Nunca  |

7. ¿Siente que en su trabajo no lo toman en cuenta?

- a. Frecuentemente
- b. Ocasionalmente
- c. Rara vez
- d. Nunca

8. ¿Ha sido víctima de rumores?

- a. Frecuentemente
- b. Ocasionalmente
- c. Rara vez
- d. Nunca

<b>En las siguientes preguntas puede marcar más de una alternativa</b>				
11. Ha sido insultado por:				
Clientes	Compañeros	Personal del local	Personas en la vía pública	Ninguno
12. Ha sido amenazado por:				
Clientes	Compañeros	Personal del local	Personas en la vía pública	Ninguno
13. Ha tenido conflictos con:				
Clientes	Compañeros	Personal del local	Personas en la vía pública	Ninguno
14. Ha tenido violencia física con:				
Clientes	Compañeros	Personal del local	Personas en la vía pública	Ninguno

## Anexo 5. Programa de capacitaciones.

Técnicas de manejo de estrés.	
Descripción del curso	El curso está dirigido a los trabajadores que presentan un alto nivel de estrés frente a las demandas laborales de la organización, se ofrece un curso con técnicas de manejo de estrés, Con la finalidad de que los participantes aprendan las técnicas que le permitan afrontar tales demandas y mejorar su calidad de vida.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptualización del estrés.</li><li>• Síntomas de estrés.</li><li>• Elementos estresores.</li><li>• Estrategias de manejo de emociones.</li><li>• Actividad grupal.</li><li>• Técnicas de relajación de Jacobson.</li></ul>
Curso disponible	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personas.</li><li>• Empresas.</li></ul>
Curso dirigido	Todo personal que quiera aprender sobre las técnicas de manejo de estrés.
Modalidad	Presencial.
Duración	16 horas

Prevención del acoso laboral y sexual	
Descripción del curso	El curso tiene como finalidad lograr que los participantes puedan emplear las técnicas para la prevención del acoso laboral y sexual en su área de trabajo, de acuerdo con la legislación vigente.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el acoso sexual y acoso laboral.</li> <li>• Determinar el impacto del acoso sexual y laboral.</li> <li>• Emplear técnicas para la prevención del acoso sexual y laboral.</li> <li>• Regulación legal del acoso laboral y sexual en el ámbito laboral.</li> <li>• Investigación y esclarecimiento de la denuncia de acoso laboral y sexual.</li> <li>• Detección de acoso laboral y sexual en el contexto del trabajo.</li> <li>• Consecuencias y efectos en la salud de las personas.</li> <li>• Intervención de ambiente laboral del acoso en el trabajo</li> </ul>
Curso disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas.</li> <li>• Empresas.</li> </ul>
Curso dirigido	Todo personal que quiera aprender sobre las técnicas de manejo de estrés.
Modalidad	E- learning, mediante videos y otros contenidos. Clases asincrónicas.
Duración	10 horas.

Prevención en accidentes de tránsito	
Descripción del curso	El curso tiene como finalidad hacer que los participantes tengan conciencia de las conductas irresponsables que hay al momento de manejar y generar conciencia entre los automovilistas, considerando que los accidentes vehiculares pueden llegar a ser fatales.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de tránsito N°18.290.</li> <li>• Fundamentos de la conducción a la defensiva.</li> <li>• Riesgos asociados a la conducción</li> <li>• Condiciones ambientales adversas.</li> <li>• Técnicas de conducción segura y procedimiento en caso de accidentes.</li> </ul>
Curso disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas.</li> <li>• Empresas.</li> </ul>
Curso dirigido	Todo el personal.
Modalidad	Presencial.
Duración	8 horas.

Prevención de Riesgos Laborales por Exposición al Covid-19 en las Empresas	
Descripción del curso	Tener conocimientos de aplicación de protocolos de prevención de riesgos por exposición por covid-19
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la enfermedad COVID-19</li> <li>• Conceptos básicos.</li> <li>• Medidas de prevención.</li> <li>• Limpieza y desinfección por COVID-19</li> <li>• Procedimientos de actuación frente a casos sospechosos.</li> </ul>
Curso disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas.</li> <li>• Empresas.</li> </ul>
Curso dirigido	Todo personal.
Modalidad	E- learning, mediante videos y otros contenidos. Clases asincrónicas.
Duración	9 horas.

Conducción y manejo defensivo.
--------------------------------

Descripción del curso	El curso tiene como finalidad lograr que los participantes sean capaces de aplicar técnicas y conocimientos para conducir de forma defensiva, según los lineamientos de la ley de tránsito vigente, priorizando la seguridad.
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del conductor y pasajeros.</li> <li>• Identificar el funcionamiento de partes mecánicas del vehículo, así como accesorios relevantes útiles para la seguridad en la conducción.</li> <li>• Conocer y respetar las leyes del tránsito.</li> <li>• Identificar riesgos en la conducción como fatiga y condiciones adversas.</li> <li>• Conocer causales de accidentes y formas de mitigar incidentes.</li> </ul>
Curso disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas.</li> <li>• Empresas.</li> </ul>
Curso dirigido	Todo personal que quiera aprender sobre las técnicas de conducción y manejo a la defensiva
Modalidad	Presencial.
Duración	8 horas.