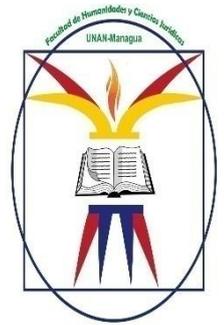




Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Recinto Universitario Rubén Darío  
RURD  
Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas  
Departamento de Psicología



Trabajo Monográfico para optar  
al título de Licenciado en Psicología

TEMA:

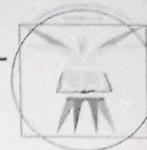
**Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los  
Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la  
Cooperativa Parrales Vallejos, I semestre 2016.**

Autor: Br. Juan Carlos Obando Calderón

Tutora: MSc. Yara Magdalena Reyes Aguirre.

Asesor: MSc. René Ismael García Medina.

Managua, Noviembre 14 del 2016

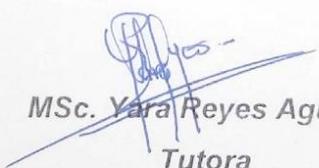


¡Año de la Madre Tierra!

## CONSTANCIA

La Suscrita, en calidad de Tutora del trabajo **Monográfico** Titulado: "**Factores Psicosociales que inciden en el estrés laboral de los conductores del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa Parrales Vallejos, I semestre 2016.**" *presentado* por el bachiller: **Juan Carlos Obando Calderón**, Carné No. 1102-4090, para optar al título de **Licenciado en Psicología**, hace constar la finalización del mismo, para efectos de su presentación y defensa ante el honorable Tribunal Examinador.

Se extiende la presente en la ciudad de Managua, a los catorce días del mes de noviembre del año dos mil dieciséis.

  
**MSc. Yara Reyes Aguirre**  
**Tutora**



## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte Urbano Colectivo Párrales Vallejos, durante el primer semestre del año 2016; en ella participaron los conductores de las Unidades de buses 103, 105, 116, 117 y 118. Ubicada en el municipio de Managua.

El propósito de este estudio consistió en analizar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los conductores de la ya mencionada cooperativa. Para ello fue necesario la identificación del nivel de estrés laboral de los conductores, luego se determinó la incidencia de los factores psicosociales en los conductores identificados con estrés laboral, y finalmente se diseñó una propuesta de plan de abordaje que permita incidir positivamente en la reducción de los niveles de estrés laboral presente en la población en estudio.

Metodológicamente el trabajo investigativo se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal, la muestra fue de 28 conductores. Para la recolección de la información se utilizaron los instrumentos: Cuestionario sobre estrés laboral de Cooper y Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS (CoPsoQ) versión corta.

Entre los principales hallazgos de la investigación se destacan las características sociodemográficas de los sujetos evaluados encontrándose que todos los conductores pertenecen al sexo masculino, la mayoría de las edades oscilan entre 41 a 65 años, así mismo presentan un nivel de bachillerato y estado civil casado. En relación al estrés laboral que poseen los conductores se puede referir que el 71.4% se encuentra en el nivel de Estrés, y un 28.6% se encuentra en el nivel de Mucho Estrés.

Entre los factores psicosociales que inciden en gran medida en los conductores estresados se encuentran las dimensiones: Estima, Inseguridad, Exigencias psicológicas, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, siendo estas dimensiones las que se retomaron para la elaboración de un plan de intervención; por último se encontró que cinco factores psicosociales estudiados, inciden mayormente en los conductores que presentan Estrés laboral en el nivel de Estrés, excluyendo la dimensión Doble Presencia.

## **DEDICATORIA**

Dedico la tesis a dos personas que han marcado mi proceso universitario y vida de una u otra forma.

Primero a mi madre Xiomara Calderón Escobar, de la cual lo que pueda decir quedaría muy corto. Es madre con todos los honores del calificativo, incondicional y visionaria. La 'Psicóloga empírica' según se autodenomina, que estaba al pendiente del tema que yo estudiaba, de los resultados que brindaban las investigaciones de asignaturas de fin de curso que realizaba, con orientación a conocer y comprender. Además animaba en los momentos donde las energías mermaban.

Dedico también, a mi amiga Olga Karina López (In Memoriam) joven, líder estudiantil que estando en tercer año de la carrera de psicología en el 2014, la luz de vida se apagó. Reforzadora de la perspectiva de ser y comprender al/la estudiante Universitario de la UNAN-Managua.

Mujer que calcó en quienes la conocieron: el respeto a cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, el alto sentido de la responsabilidad, compromiso en la retribución a la sociedad el 6% que aporta a la educación superior; mujer genuina y humanista ante la dificultad del prójimo, líder defensora de los derechos y causas estudiantiles. Es La mujer del "usted" perpetuo.

## AGRADECIMIENTOS

### **Mi gratitud:**

A la Divinidad y poder, que existe Una en los tres, y contiene a los Tres de una manera distinta, sin distinción de substancia o de naturaleza, a los tres infinitos, cada uno considerado en sí mismo, sin grado superior que eleve o grado inferior que abaje.

**-Dios Trinitario**

Al ser co-creador de vida, la incondicional que aunque sus ojos vean crecer a la adultez, en su amor se sigue siendo pequeño, la única que sin preguntar sabe lo que pasa.

**-Mi Madre**

A los(as) que con el tiempo me doy cuenta lo que valen, cuando duplican las alegrías y dividen las angustias por la mitad.

**-Mis Amigos(as) Verdaderos(as) en particular a Estefanía Picado.**

A los(as) que propiciaron saberes y destrezas necesarias para mi formación académica, con paciencia y dedicación.

**-Docentes de la carrera.**

Quienes con mucha apertura y humanismo brindaron la oportunidad de realizar este estudio en su empresa.

**-Junta Directiva de la Cooperativa Parrayales Vallejos (2016).**

Quienes con alta disposición participaron en este estudio.

**-Conductores de unidades de la Cooperativa Parrayales Vallejos y Despachadores de terminales.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.:</b>
RESUMEN .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	iv
<b>I.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.- ANTECEDENTES .....</b>	<b>2</b>
<b>III.- JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>IV.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>V.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
General.....	9
Específicos.....	9
<b>VI.- MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
6.1. El Estrés.....	10
6.1.1. Conceptualización del estrés .....	10
6.1.2. Enfoque explicativo del estrés.....	10
6.1.2.1. <i>Modelo Fisiológico</i> .....	11
6.1.2.2. <i>Modelo Psicológico</i> .....	13
6.1.2.3. <i>Modelo sociocultural</i> .....	15
6.1.3. Estrés laboral.....	16
6.1.3.1. <i>Conceptualización del estrés laboral</i> .....	16
6.1.3.2. <i>Enfoques de modelos teóricos explicativos del estrés laboral</i> .....	18
6.1.3.2.1. Enfoques estructurales.....	19
6.1.3.2.2. Enfoques transaccionales .....	22
6.1.3.3. <i>Estrés en los conductores</i> .....	26
6.2. Factores psicosociales en el ámbito laboral.....	27
6.2.1. Definición.....	27
6.2.2. Principales factores psicosociales .....	29
6.2.2.1. <i>Exigencia psicológica</i> .....	29
6.2.2.2. <i>Trabajo activo y posibilidad de desarrollo</i> .....	30
6.2.2.3. <i>Inseguridad</i> .....	32

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Párrales Vallejos.*

---

---

6.2.2.4.	<i>Apoyo social y calidad de liderazgo</i>	33
6.2.2.5.	<i>Doble presencia</i>	34
6.2.2.6.	<i>Estima</i>	34
6.3.	<i>El Plan de Intervención</i>	35
6.3.1.	<i>Definición</i>	35
6.3.2.	<i>Componentes de un plan de intervención</i>	35
6.3.2.1.	<i>Introducción/ Información de antecedentes</i>	35
6.3.2.2.	<i>Metas y objetivos</i>	36
6.3.2.3.	<i>Recursos</i>	36
6.3.2.4.	<i>Limitaciones</i>	36
6.3.2.5.	<i>Estrategias</i>	37
6.3.2.6.	<i>Apéndices</i>	37
6.3.2.7.	<i>Extracto/Resumen</i>	37
<b>VII.-</b>	<b>PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>38</b>
<b>VIII.-</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b>	<b>39</b>
<b>IX.-</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>45</b>
<b>X.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>51</b>
<b>XI.</b>	<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>64</b>
<b>XII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
<b>XIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>88</b>
<b>XIV.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>89</b>
	Anexos	

## **I.- INTRODUCCIÓN**

La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influidos por otros de carácter más general, como la globalización de la economía y los mercados, las crisis financieras, los cambios tecnológicos, demográficos y sociales en diferentes regiones, afirma J. Péiro (2009).

Cuando en las organizaciones los factores psicosociales son disfuncionales provocan respuestas de inadaptación y de tensión, transformándose en factores de estrés, por lo cual con probabilidad afectan negativamente el bienestar del trabajador (Benavides et al, 2002). Es necesario por esto estudiarlos y buscar modelos de prevención.

La presente investigación estuvo orientada a analizar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los conductores del transporte urbano colectivo de la Cooperativa de Transporte PARRALES VALLEJOS, la cual ofrece su servicio para la movilización de la población capitalina, poniendo a su disposición las unidades: 103, 105, 116, 117 y 118.

El estudio retomó la perspectiva de la Organización Internacional del Trabajo al abordar las temáticas anteriores, haciendo el llamado a la prevención de dichos riesgos que desencadenan estrés, por esto se propone un diseño de plan de intervención para tratar de incidir en la disminución de la ocurrencia del estrés en los conductores de buses.

## II.- ANTECEDENTES

Durante el proceso de la fase exploratoria se indagó investigaciones concerniente al tema en estudio, para ello se visitó la Biblioteca: “José Coronel Urtecho” de la Universidad Centroamericana, “Salomón de la Selva” de la UNAN-Managua, la Universidad de Ciencias Comerciales, también se consultó en repositorios digitales para explorar estudios a nivel internacional.

A continuación se plasman las investigaciones o estudios encontrados a nivel internacional, que de una u otra manera retroalimentan la presente investigación:

En una primera revisión bibliográfica a nivel internacional, se encuentra que en el año 2013, en la Universidad Académica Humanismo Cristiano en Chile, se encuentra el estudio titulado: **“Estrés Laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores”** llevado a cabo por los bachilleres Daniela Jara y Leslie Solís Montene, para obtener el Grado Académico de Licenciatura en Psicología. Cuyo objetivo principal es describir la relación entre las variables peligrosidad del recorrido y horario, en los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.

Se llevó a cabo con el enfoque metodológico cuantitativo, no experimental, ex-post-facto, de diseño transaccional y descriptivo, con una muestra de 132 sujetos.

Entre sus resultados resaltan que es posible reconocer que dentro de la variable como tal “Grupo Horario” hay presencia de estrés en los conductores, pero a pesar de ello no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de horario y niveles de estrés, pero si en horarios llamados “peligrosos”; también no se aprecia la existencia de una relación entre las variables de recorrido y niveles de estrés, por otro lado, los resultados concerniente a la

variables: edad, tiempo en la empresa y nivel de estudio no arrojaron relación significativa en ninguna de las combinaciones según la prueba Chi cuadrado.

En segundo lugar, igualmente en el 2013 se presentó en la Universidad de la Sabana, en Colombia, en donde Juliana Arbeláez y Sergio Alejandro Useche investigaron sobre: **“Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial”**. Con el fin de realizar dos cartillas que permitan que tanto conductores de transporte público como oficiales de la Policía Nacional cuenten con información sobre el estrés en conductores. Para esto se realizó un estudio no experimental de corte transversal con una muestra de 121 conductores.

Entre las conclusiones más destacadas se encuentran el hecho de evidenciarse una fuerte correlación entre condiciones como tomar riesgos al volante y los accidentes, también correlación alta entre estas condiciones de riesgos y las multas en los últimos 2 años. Al igual, en los conductores se refleja sentimientos de alerta y tensión al conducir, teniendo como causas: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares; esta ansiedad también la causa la polución, ruidos y congestiones de tráfico.

En una tercera revisión, se indagó que en el año 2011, los Investigadores del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, Universidad de Guadalajara, México, Jefe de Seguridad e Higiene Industrial, Sistema de Transporte Público Urbano de la misma ciudad, aunaron esfuerzos para llevar a cabo el estudio: **“Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano de México”**. Dicho equipo de trabajo estaba integrado por Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moren, Teresa Torres López, José Salazar Estrada y José Luis Sánchez. En la misma se plantearon como principal objetivo: Analizar la asociación entre factores de riesgos psicosociales laboral y los aspectos de salud de los trabajadores del transporte público.

El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y analítico, los participantes eran 506 colaboradores de un sistema de transporte donde el 83.5% fueron varones y 16.5% mujeres, los cuales incluían: Gerentes, superiores de tráfico, jefes de ruta, despachadores, empleados de confianza, operadores, conductores, operador móvil, mecánicos, inspectores, administradores y otros.

Entre los resultados sobresalientes se observaron que menos de la mitad de los colaboradores (43.4%) mencionó haber tenido alguna enfermedad en los últimos seis meses, las más frecuentes fueron: problemas respiratorios superiores, musculoesqueléticas, infecciones no respiratorias, gastrointestinales, neurológicas y psicológicas; de estas personas el 20% adujo que dicha enfermedad estaba relacionada con su trabajo.

Por último, los datos respecto a factores psicosociales mostraron prevalencia del 26.9%, mientras que por área se mostraron las siguientes: interacción social (34.1%), dependientes de la tarea (33.3%), sistema de trabajo (24.9%) y Organizacionales (12%). Dentro de los anteriores mencionados los colaboradores percibieron con mayor frecuencia: simultaneidad entre 3 o más actividades, tareas rutinarias, rapidez de ejecución, responsabilidad por la seguridad e integridad física de otras personas, probabilidad de presenciar accidentes, modernización y desarrollo de nuevas tecnologías, entre otras.

### **III.- JUSTIFICACIÓN**

Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. (OMS; 2005)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados se reconoce que entre el 20% y el 50% de los trabajadores están afectados por dicha enfermedad (Houtman y Jettinghoff, 2008).

En los países industrializados las personas están más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (OMS, 2005; OMS, 2003), sin embargo, en los países en vías de desarrollo, puede que este no sea el caso. Aunque se han llevado a cabo investigaciones en América Latina no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales. Junto a las dificultades existentes para controlar otros factores psicosociales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo.

En la actualidad se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan (OIT 1986-1992). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea por otro lado las grandes secuelas que produce el estrés laboral a nivel organizacional, ya que éste causa más del 50% del ausentismo laboral, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. (Guic. Bilbao, Bertrin. 2002).

Por lo antes explicado, hay que empezar a tener conciencia sobre el estrés laboral y tomar en cuenta otros factores, debido a que el mismo, en los países

en desarrollo suele empeorar por un amplio espectro de factores que van más allá del aspecto laboral (OMS;2008).

Por tanto, la importancia de los factores psicosociales para la salud y bienestar ocupacional de los colaboradores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia.

En función de lo antes expuesto es necesario entonces considerar la relevancia de esta investigación sobre conductores estresados del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa de transporte Parrales Vallejos, siendo este servicio esencial para la movilización de la gran mayoría de la población Managua.

En este sentido y al hacer referencia a la pertinencia, se puede indicar que el realizar una investigación en un sector tan importante, trae beneficios para sus operarios, puesto que se busca reconocer que factores psicosociales afectan a los conductores estresados.

Por otro lado, en relación a la relevancia práctica, se puede indicar que este estudio permite una apertura de conocimientos en un sector poco explorado científicamente en Nicaragua, posibilitando que los resultados obtenidos puedan ser utilizados para rediseñar estrategias que optimicen las condiciones laborales, por parte de las jefaturas y profesionales encargados o preocupados de su mejoramiento, pudiendo utilizarse además como insumo para políticas públicas del Ministerio de Transporte. Además se retoma el llamado de la Organización Internacional del Trabajo a intervenir y prevenir los factores psicosociales en el trabajo que desencadenan estrés, por ello se propone un plan psicológico para abordaje del estrés y factores psicosociales.

La relevancia práctica en el campo de la psicología es que una vez culminado la ejecución del plan de intervención el conductor será capaz de autoimplementar las técnicas aprendidas y mediante estas reducir las manifestaciones del estrés laboral.

#### **IV.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cuando se habla sobre estrés laboral lo primero que se menciona es el gran aumento que ha tenido este fenómeno en el siglo XXI, siendo cada vez más frecuente y acentuado en la mayor parte de los trabajos actuales, presentándose como una tendencia creciente en el mercado laboral moderno, debido a que es un riesgo en un ambiente de trabajo tradicional. (OMS; 2004)

Son muchos los estudios y estadísticas a nivel mundial, que dictan el aumento de estrés laboral en la mayor parte de las empresas, focalizándose mucho en la importancia que se debe tener sobre este tema, ya que tal como lo plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS; 2004) en su Revista “La organización del trabajo y el estrés”, las consecuencias de este fenómeno son variadas arrastrando gran cantidad de problemáticas.

Entre las problemáticas acotadas por la OMS se visualiza a nivel de individuo deterioros tanto físico como psicológico, problemas en el trabajo involucrando deficiencias en la productividad laboral y la dedicación que se pueda prestar a ésta. A nivel organizacional se observa un declive en el clima laboral, aumento de la tasa de accidentes, creciente cantidad de quejas de usuarios y el deterioro de la imagen institucional.

Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas, angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Como es palpable en el área laboral, el estrés no solo perjudica al que lo padece sino también repercute en el usuario o cliente que entra en contacto con él debido a los servicios que ofrece, siendo necesario la identificación y prevención de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral.

Los choferes del Transporte Urbano Colectivo (TUC) de Managua no son la excepción de la problemática antes planteada, por otra parte dicho fenómeno no surge de la nada, tiene factores que crean condiciones para su aparición, sean de índole psicológica, propios de la organización, sociales, así como familiares que pueden desencadenar e incidir en la aparición del estrés laboral, creando consecuencias tales como deterioro físico y psíquico del personal.

Por lo antes expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles factores psicosociales inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa Prrales Vallejos?**

## **V.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **General.**

Analizar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del transporte urbano colectivo de la Cooperativa Prrales Vallejos.

### **Específicos.**

1. Reconocer las variables sociodemográficas de los sujetos en estudio.
2. Identificar el nivel de estrés laboral que poseen los conductores de transporte urbano.
3. Determinar la incidencia de los factores psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima) en la ámbito laboral de los sujetos en estudio.
4. Diseñar un plan de intervención que permita incidir positivamente en la reducción de los niveles de estrés laboral de la población en estudio.

## **VI.- MARCO TEÓRICO**

El estrés es una de las principales problemáticas que afecta en el ámbito laboral y los factores psicosociales que lo propician deben ser temas de estudio para su prevención.

Partiendo de lo anterior deben abordarse los principales modelos y/o enfoques explicativos del estrés laboral, al igual que aquellos factores psicosociales específicos que inciden en su aparición. Si bien es importante su estudio, la realidad de no existir cifras de la problemática en Nicaragua puede pasar desapercibido su impacto en la empresa y colaboradores.

### **6.1. El Estrés**

El estrés en el ámbito laboral es uno de los temas que atañe en este estudio, no obstante es necesario partir desde la conceptualización de estrés como tal.

Al revisar la literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones. Al mismo tiempo el estrés se esboza de manera amplia en los enfoques: fisiológico o biológico, psicológico y sociocultural.

#### **6.1.1. Conceptualización del estrés**

Según el creador del concepto biológico de estrés Selye (1982), es el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia.

No obstante para Nieto (2001), el estrés es la respuesta que se pone en marcha en el individuo para hacer frente a las exigencias tanto físicas como psicosociales que percibe del exterior.

#### **6.1.2. Enfoque explicativo del estrés.**

Las investigaciones en el campo de estrés tienen importantes raíces históricas en dependencia del enfoque y se hallan en figuras destacadas como: Walter Cannon, H.Selye, Lazarus, Binette entre otros.

Es necesario conocer los enfoques sobre el estrés, estos son: fisiológico (biológico), psicológico y social (sociocultural) son las corrientes teóricas aceptadas; el estudio se adhiere más al psicológico y social, lo cual no excluye en algún aspecto se retomen criterios específicos del fisiológico.

#### **6.1.2.1. Modelo Fisiológico**

Es el estudio del estrés a través de los cambios fisiológicos que se generan en el organismo, sin tener en cuenta el papel del medio como generador de estresores, así como tampoco la interpretación que el individuo hace de la situación y de su forma de enfrentar el estrés.

En el siglo XIX, C. Bernard postulaba la necesidad lo mismo para el animal como el hombre, de mantener un estado de equilibrio interno frente a los cambios que se suscitaban en el medio externo y es cuando W. Cannon en 1929, analiza los cambios fisiológicos que se dan en el organismo con vistas a recuperar el equilibrio perdido y a partir de este principio enuncia, que cuando el organismo se enfrenta a una situación amenazante o que pone en peligro su equilibrio interno se presenta dos opciones que puede ser la lucha o la huida y esta recuperación del equilibrio él le llamó: homeostasis.

H, Selye, fisiólogo húngaro-canadiense en 1946, desarrolla el Síndrome General de Adaptación (SGA) definiendo el estrés como “la respuesta no específica que da el organismo a toda demanda que le es hecha” tratando de demostrar que esta respuesta biológica no específica era idéntica pues su objetivo era que el organismo se adaptara a las condiciones del medio exterior mediante sistemas reguladores que le permitan restablecer el equilibrio interior y exterior.

Estos sistemas reguladores funcionan a través de la retroalimentación o feedback. Cuando se produce un desequilibrio en el medio, los reflejos incondicionados y condicionados generan un conjunto de mecanismos para enfrentar al elemento desequilibrador. Pero cuando estos mecanismos fallan, se pone en función la autorregulación, con el objetivo de conservar el equilibrio interno y a su vez el equilibrio con su medio. Todo este proceso recibe el nombre de adaptación (Selye, 1966).

La tensión de la vida moderna que trae consigo estresores o estímulos negativos, estimulan el eje hipotálamo-hipofisiario con la consiguiente producción de hormonas que pueden desencadenar un desequilibrio en los mecanismos de ajuste o de adaptación. Este desequilibrio genera una reacción de tensión para buscar el establecimiento del equilibrio por medio del "combustible de adaptación".

Esta respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes a la que se denominó Síndrome General de Adaptación incluía tres etapas o fases:

1- Fase de alarma: Consiste en una reacción fisiológica compleja provocada por la aparición del estresor. Es decir, el organismo comienza a segregar adrenalina, aumenta la tasa cardíaca, se acelera la respiración, etc. Estos cambios tienen por finalidad poner al organismo en un estado de preparación que posibilite la adopción de una respuesta de ataque o huida con vistas al restablecimiento del equilibrio perdido o amenazado.

2- Fase de resistencia: El organismo se moviliza activamente para afrontar el mecanismo estresor con lo que van desapareciendo los signos fisiológicos de la fase anterior y el cuerpo vuelve a la normalidad. Aquí se activan las reservas del organismo. El problema radica en que si esta resistencia se prolonga mucho, pueden agotarse los recursos, produciéndose un daño; entonces pasaría a la tercera fase.

3- Fase de agotamiento: Si los esfuerzos de la etapa anterior no resultaron suficientes, el organismo agota sus recursos y reaparecen síntomas semejantes a los de la fase de alarma. Pero lo más importante es que en esta fase el organismo se muestra más vulnerable a los trastornos y disfunciones orgánicas, y es en este momento cuando los trastornos relacionados con el estrés empiezan a ser evidentes.

Generalizando estas etapas se aprecia como en el SGA los recursos defensivos del organismo quedan agotados al producirse un desequilibrio catabolismo-anabolismo, definiendo el SGA como un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas. Si el estrés debilita y deteriora al organismo, lo hace susceptible de enfermar.

A su vez Chazov (citado por Alelí Jordán, 1989) ratifica que el estrés emocional juega un papel importante no solo en las enfermedades del corazón sino además en el funcionamiento del estómago, el páncreas, el hígado y el aparato respiratorio. Estos autores reconocen el papel del estrés como respuesta, a partir de aquí veremos otras posiciones que defienden el papel del estrés como estímulo.

#### **6.1.2.2. Modelo Psicológico**

El estrés lo define como interacción o proceso transaccional, en este enfoque se enfatiza la interpretación que el individuo hace de la situación estresora y como es capaz de enfrentarlo. Aquí se trata de explicar cómo las diferencias personales o individuales hacen diferente la reacción ante una misma situación. Analiza la capacidad del individuo para soportar o superar el estrés.

Uno de sus defensores lo constituye R. Lazarus que plantea que las causas del estrés no pueden buscarse de forma aislada en uno o en otro, sino en la relación de ambos, o sea, entre el estímulo y la respuesta del individuo (Lazarus, 1966).

Lazarus reconoce el papel activo del hombre ante las situaciones ambientales demandantes y también en como él selecciona el entorno.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta del estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984) o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que se percibe que puede dar respuesta a esas demandas.

Así Lazarus y Folkman definen el estrés como la relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Ellos proponen una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación.

Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fueran superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones.

En ese sentido M Renaud (citado por F. Glez Rey, 1989) escribe que el estrés puede ser definido como un complejo estresador-estresado, como el grado de discordancia entre las características propias del individuo y las de su medio,

entre las demandas que se le hace y su capacidad para responder a estas, entre la carga que debe llevar y las predisposiciones del organismo humano.

Por su parte F.G.Rey (1989) plantea que el estrés refleja un estado de tensión sostenido del organismo que provoca una respuesta fisiológica estable. Este estado aparece como consecuencia de conflictos entre el individuo y su medio, los que se pueden expresar de múltiples formas, así como también por la contradicción entre las demandas que se plantea el individuo y su capacidad para responder a estas.

### **6.1.2.3. Modelo sociocultural**

El estrés lo explica como estímulo, hace énfasis en el estudio de los estresores y los estímulos del medio que pudieran generar estrés, así como transformar la influencia negativa del mismo sobre el hombre. Este enfoque está representado por psicólogos sociales y sociólogos. Estos elementos se comprenden fácilmente partiendo de la concepción biopsicosocial del hombre.

Muchos investigadores han considerado el estrés como estímulo o como agente estresor entre los que están Bouchet y Binette (citado por Zaldívar, 1996), ellos indican que si el organismo reconoce como tal el estrés es porque ha sido percibido como amenaza o fuente de peligro. Esta percepción depende de algunas variables como son: naturaleza e intensidad del estímulo, novedad, ambigüedad, compromisos, expectativas, evaluaciones cognitivas, valores y características de personalidad.

Otros investigadores reconocidos fueron Thomas Holmes y Richard Rahe, los cuales estudiaron en 5,000 personas, como determinados eventos vitales ejercen influencia sobre las personas provocando un cambio o reajuste en sus vidas.

El aislamiento social estudiado por Davis (1956) y Hoythorn (1970) (citado por Alelí Jordán, 1989) conlleva a la hipoestimulación sensorial, a la pérdida de roles llegando a un deterioro de la comunicación y al proceso de socialización. Esto demuestra la importancia que el grupo (desde la familia hasta otros grupos de apoyo) tiene para el hombre al brindarle compañía, cuidado y seguridad, es decir, ayudar a aliviar o detener el estrés.

Las concepciones teóricas del estrés de los autores con anterioridad mencionados, desde su conjunto instan a comprender de manera holística el fenómeno del estrés cotidiano así como en el ámbito laboral, visionando las dimensiones bio-psico-social del fenómeno; con la cual esta investigación se rige.

### **6.1.3. Estrés laboral**

#### **6.1.3.1. Conceptualización del estrés laboral**

Respecto al estrés laboral, Tobal (2002), lo considera un proceso interactivo en el que influyen aspecto de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para responder a la situación.

Esta definición concuerda con la Organización Mundial de la Salud (2004) la cual aduce “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (p.3)

El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del colaborador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, esto supone un problema para la persona.

La Comisión Europea (2002) define de forma más precisa la concepción de la OMS y define el estrés laboral como:

*Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (p.7)*

De manera similar Peiró (1993) afirma:

*...si se aplica el concepto de estrés al ámbito de trabajo, esto se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar a afectar la salud del trabajador. (p.134)*

Las definiciones antes citadas sobre el estrés laboral, no poseen contrastes significativos, convergen en dos premisas: primero que el colaborador no puede hacer frente a los factores estresantes por sus propios recursos internos y segundo: produce una respuesta de diversas índoles pero en común poseen son las reacciones negativas, incidiendo en la Organización y los que entren en contacto con la misma.

Al igual Cano (2002) al realizar un estudio sobre la ansiedad y el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social, donde la mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de reacción, sin

embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios.

Este autor coincide con Nieto (2001), en cuanto a las reacciones más frecuentes de estrés recalcados como síntoma más reiterado, la ansiedad a nivel cognitivo-subjetivo (preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los ojos de los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.), así como nivel fisiológico y a nivel motor u observable (evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso), intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, ir de un lado a otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, entre otras).

También el estrés <prosigue Nieto>, produce ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión y otros síntomas como son el agotamiento físico y la falta de rendimiento. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

### **6.1.3.2. Enfoques de modelos teóricos explicativos del estrés laboral**

En la psicología del trabajo se encuentra una colección bastante confusa de modelos y teorías relacionados con el estrés laboral. Muchos de esos modelos tienen bastante en común. Por ejemplo, la mayoría describe el estrés como resultado de una falta de ajuste entre la capacidad de la persona y las demandas de su ambiente laboral particular. Esto nos permite comprender mejor cómo es que un individuo parece florecer en un determinado escenario, mientras que otro sufre.

La mayoría de las teorías contemporáneas ven al individuo como un participante activo en el proceso del estrés, en tanto que percibe su propia situación y las demandas que se le hacen. Algunos modelos también describen cómo los individuos eligen y evalúan sus respuestas para los problemas que enfrentan (es decir, como lidian con la presión). Algunas teorías incluyen una descripción del efecto de las diferencias individuales.

Para este estudio se toma en cuenta los modelos más influyentes, los diferentes modelos pueden dividirse en dos categorías: enfoques estructurales y enfoques transaccionales (Cox y Griffiths, 1995). Aunque el presente estudio se rige de manera amplia por el enfoque transaccional, el cual a su vez complementa al enfoque estructural.

#### **6.1.3.2.1. Enfoques estructurales**

Los enfoques estructurales describen ciertos aspectos del trabajo (y sus interacciones), los cuales conducen a un estado emocional negativo de estrés y a la vez, al escaso bienestar de los empleados. Ahora se mencionará brevemente algunas, ya que muchos modelos se desarrollaron considerando que ciertos aspectos psicológicos del trabajo (en ocasiones denominados con el rimbombante nombre de condiciones laborales psicosociales) colocan al empleado en riesgo.

El modelo Demanda-Control Karasek (1979) se elaboró alrededor de dos características del ambiente laboral particularmente. Las demandas, como se podría esperar, se relacionan con la cantidad de trabajo que una persona realiza, pero también incluye factores como presión de tiempo y cantidad de esfuerzo físico y mental implicado en el trabajo. La definición de Karasek de control incluye dos componentes: discreción en las habilidades (grado en que el trabajo permite al empleado usar sus habilidades y capacidades) y amplitud de decisión (nivel de control que tiene el empleado sobre su situación laboral). Al combinar demandas y control, se describieron cuatro categorías del trabajo:

- 1.-Trabajo pasivo (bajas demandas - bajo control);
- 2.-Trabajo de alta tensión (altas demandas - bajo control);
- 3.-Trabajo de baja tensión (bajas demandas - alto control);
- 4.-Trabajo activo (altas demandas - alto control).

Al respecto Karasek y Theorell (1990) reportaron que los empleados que desempeñan trabajos de alta tensión se encontraban en un riesgo cada vez mayor de desarrollar varios problemas de salud (incluyendo una serie de graves problemas de salud física y psicológica). Una característica particularmente interesante de este modelo es el papel positivo que el control tiene sobre el bienestar del empleado. Se encontró que quienes tienen roles de trabajo activos son los más sanos. Fox et al. (1993) argumentan que el control es muy importante por dos razones. La primera es que el control ofrece a los empleados oportunidades para enfrentar mejor las demandas de trabajo. Segundo, porque cumple una necesidad humana básica de ejercer control.

El modelo fue ampliado por Johnson y Hall (1988) para incluir al apoyo social (el modelo Demanda-Control-Apoyo, el MDCA). El apoyo social se refiere al conjunto de las interacciones con los supervisores y compañeros de trabajo que implican ayuda (Daniel set al., 2009). En este modelo, se piensa que los altos niveles de apoyo social actúan como un amortiguador contra los efectos negativos de las demandas laborales. Ello significa que a niveles similares de demandas, los trabajos con niveles más altos de apoyo social tenderán a ser más sanos (es decir, las demandas, el control y el apoyo, pueden interactuar para predecir bienestar).

La premisa básica es que, al igual que el control, el apoyo social o la ayuda práctica reducen el efecto de las altas demandas laborales sobre los empleados (O'Driscoll y Brough, 2010). Esta es la hipótesis de la tensión (Daniels et al., 2009). Cuando el alto control y el apoyo social se acompañan con demandas laborales altas, también ayudan a los empleados a aprender nuevas habilidades para adaptarse a las demandas que enfrentan, y conducen a una mejoría en la motivación y satisfacción. Esta es la hipótesis del aprendizaje (De Witte et al., 2007).

Otros modelos han estudiado un rango más amplio de fuentes de estrés y también conceden mayor importancia a las evaluaciones de los empleados acerca del “ajuste” entre las propias destrezas, habilidades y preferencias, y las demandas laborales. Las demandas, el control y el apoyo en el trabajo son especialmente importantes en los modelos estructurales de estrés laboral.

El modelo Michigan (Caplan et al., 1975) y el modelo de Ajuste entre Persona y Ambiente (French et al., 1982) proponen que las destrezas, las habilidades, el conocimiento y las actitudes de cada empleado necesitan coincidir bien con las demandas de su trabajo. Es probable que se produzca estrés si no hay coincidencia entre la persona y el trabajo, en cuanto mayor sea esta disparidad, más estrés se experimentará. Las percepciones subjetivas de los factores de estrés laborales son especialmente importantes en estos modelos, y el modelo Michigan describió un amplio rango de características laborales importantes, que incluyen demandas, control y apoyo, pero también muchos otros factores como inseguridad laboral, falta de participación y asuntos relacionados con los roles.

Las pruebas de los modelos estructurales del estrés laboral indican que las condiciones laborales pueden tener efectos tanto negativos como positivos en los empleados. Esta idea fue ampliada en el modelo vitamínico de Warr (2009). En este modelo, las condiciones laborales, al igual que las vitaminas, pueden tener un efecto positivo sobre la salud; sin embargo, las “megadosis” son un despilfarro y, en algunos casos, llegan a ser perjudiciales.

Esto significa que algunas condiciones laborales ayudarán a aumentar la salud hasta un cierto nivel de umbral, en el que no tendrán más efectos positivos, sino que, por el contrario, se volverán perjudiciales. Incluyen factores como los niveles salariales. Otros factores se vuelven dañinos si son excesivos o están ausentes. Incluyen factores como demandas, control y apoyo social. Si se tiene demasiado control en el trabajo, esto tal vez no sea útil para los empleados, especialmente en el caso de aquellos que no tienen el conocimiento, la confianza o la destreza suficientes para ejercitar el control de forma productiva. De la misma forma, sentirse abrumado por el apoyo de los colegas podría no ser algo positivo.

Al revisar la evidencia para el modelo, Mark y Smith (2008) argumentan que se requiere de más investigación para probar sus pronósticos. Este describe los aspectos del diseño de puestos que pueden contribuir al bienestar del empleado. Aunque no es propiamente una “teoría del estrés”, los vínculos entre las características del puesto y las mediciones de los bienes puede ser bastantes fuertes.

El punto clave del modelo estructural es que la cantidad de ajuste entre los colaboradores y su ambiente laboral desempeñara un papel importante para determinar qué tan estresante será para el empleado su trabajo.

#### **6.1.3.2.2. Enfoques transaccionales**

Los modelos estructurales para el estrés laboral hicieron mucho para mejorar la comprensión acerca de cómo las condiciones laborales se relacionan con la salud del empleado. Sin embargo, parece lógico suponer que el proceso del estrés no termina cuando hay una disparidad entre la persona y el ambiente. Las personas reaccionan al ambiente laboral y realizan transacciones con este (es decir, actúan para modificar su situación). La naturaleza dinámica del proceso del estrés fue destacada por Cummings y Cooper (1979), quienes argumentan que:

En primer lugar los individuos, la mayoría de las veces, tratan de mantener en un “estado estable” sus pensamientos, emociones y relaciones con el mundo; como segundo aspecto se argumenta que cada elemento en el estado emocional y físico del individuo tiene una “gama de estabilidad” en la cual este se siente cómodo. Por otro lado, cuando las fuerzas perturban uno de estos elementos más allá del rango de estabilidad, la persona debe actuar para restaurar la sensación de comodidad. Y en tercer punto el comportamiento de una persona dirigido al mantenimiento de un estado estable conforma el “proceso de ajuste” o las estrategias de afrontamiento. Bunce y West (1996) demostraron que estas estrategias de afrontamiento pueden incluir acciones del individuo que alteran las demandas de su trabajo.

Los modelos transaccionales del estrés (teorías cognitivas del estrés y afrontamiento) se enfocan más en describir los mecanismos psicológicos del proceso del estrés (como la evaluación cognitiva del empleado acerca de sus condiciones de trabajo, sus respuestas emocionales al trabajo y los mecanismos de toma de decisiones relacionadas con el afrontamiento y el comportamiento).

Son modelos dinámicos y complejos que integran factores como diferencias individuales y estilos de afrontamiento. Lazarus y Folkman (1984) propusieron que un individuo evalúa el grado en que una situación o un suceso representan una amenaza para él.

Los significados que las personas adjudican a los eventos son extremadamente importantes en este modelo y los diferentes individuos atribuyen diferentes significados a acontecimientos similares. La forma en que los sujetos dan sentido a lo que sucede a su alrededor puede verse influida por una variedad de diferencias individuales (por ejemplo la personalidad).

El modelo transaccional de Cox (1993) y MacKay (2008) sobre el estrés laboral añade otra dimensión a las ideas básicas de Lazarus y Folkman. El modelo tiene cinco etapas: 1- el ambiente laboral coloca algunas demandas sobre el individuo, 2- el individuo evalúa/aprecia estas demandas en relación con sus capacidades de afrontamiento, 3- Si existe una disparidad o desbalance en el punto 2, entonces el individuo experimentará emociones negativas (como estar ansioso) y cambios físicos (como aumento en la presión arterial). Esto provoca una respuesta de afrontamiento, 4- La respuesta de afrontamiento tiene resultados (por ejemplo, el individuo puede sentirse menos o incluso más ansioso). Y 5-El individuo aprecia la eficacia de la acción tomada. Si siente que la acción fue eficaz, entonces de inmediato se sentirá menos ansioso y percibirá las situaciones similares como menos estresantes en el futuro.

Sus acciones tal vez eliminaron la fuente del estrés. El individuo también obtiene información acerca de la eficacia de su afrontamiento. En este modelo, los resultados de las respuestas del individuo retroalimentan a todas las etapas anteriores del proceso (es decir, moldean los factores de estrés a los que el

individuo estará expuesto en el futuro, brindan información acerca de cómo se evaluarán estos factores de estrés y cómo se responderá a ellos).

En este modelo, el proceso de evaluación es como un ciclo de solución de problemas, y los circuitos de retroalimentación son especialmente importantes para determinar cómo responden las personas a las condiciones laborales a lo largo de un cierto periodo. Es importante observar que este modelo no sugiere que el tipo de problema que un individuo encontró siempre se resolverá con las mismas estrategias de afrontamiento. Algunas respuestas de afrontamiento que no son adaptativas (por ejemplo, el incremento en el consumo de alcohol) pueden ser consecuencia del estrés laboral. Algunas acciones ayudan a los empleados a reducir su exposición a factores de estrés (por ejemplo, avanzar en el trabajo).

En relación a este tópico Cox y Mackay (1981) argumentan que las elecciones de respuesta de afrontamiento que hacen los individuos no siempre son racionales y pueden verse afectadas por una diversidad de sesgos y variables de diferencias individuales.

Por tal razón algunas personas pueden sentirse muy capaces y les gusta simplemente seguir adelante con las actividades, mientras que otras pueden ser menos seguras y se concentran en el manejo de sus emociones. Además, la retroalimentación no siempre es precisa o está disponible. Por ejemplo, los jefes o los clientes no siempre informan al empleado cuando este se ha desempeñado bien o mal. Aun si la retroalimentación está disponible, las personas no siempre la interpretan de forma correcta.

Los modelos transaccionales del estrés son más complejos que los modelos estructurales. Estos modelos tienen mucho que decir acerca del papel de la percepción, las diferencias individuales y el afrontamiento en la experiencia del estrés. Algo importante es que también describen cómo los individuos reciben retroalimentación del ambiente.

Siegrist (1996) presentó un modelo transaccional que destaca la importancia del equilibrio entre dos factores: esfuerzos y recompensas percibidos. De acuerdo con este modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER), las emociones negativas se experimentan cuando un empleado percibe que sus esfuerzos no son correspondidos (en términos de dinero, estima y reconocimiento). En otras palabras, el estrés surge cuando los esfuerzos no son recompensados adecuadamente, y esto provoca una percepción de injusticia. Siegrist propone que una forma en que el empleado podría responder al desequilibrio es comprometiéndose demasiado con el afán de obtener recompensa y reconocimiento: la persona entonces entra en un ciclo que implica trabajar cada vez más arduamente, para luego experimentar más estrés.

Como este modelo se enfoca en las recompensas, señala aspectos del trabajo tales como el desarrollo de carrera, la seguridad laboral y las perspectivas de promoción, como fuentes poderosas de estrés. También coloca una diferencia individual, la autoestima, en el corazón del proceso de estrés. Aunque es un modelo relativamente reciente, ya existe una gran cantidad de evidencia que apoya sus principales predicciones (Tsutsumi y Kawakami, 2004).

Todos los enfoques de estrés tienen algo que ofrecer, los modelos estructurales ofrecen predicciones relativamente sencillas y mecánicas acerca del efecto del trabajo en el bienestar del empleado. La naturaleza sencilla y generalizable de las predicciones específicas de estos modelos no siempre se confirma con los resultados de las investigaciones. Sin embargo, estos han hecho una gran labor para promover nuestra comprensión acerca de cuáles son las principales fuentes de estrés en el trabajo y los mecanismos psicológicos a través de los que ejercen sus efectos.

Las teorías transaccionales nos ofrecen una descripción más completa del proceso del estrés, pero como estos modelos son más complejos, son más difíciles de someterse a prueba y validarse. Estos nos ayudan a ver que el campo de investigación no debería incluir solamente las percepciones del empleado acerca de las condiciones laborales, sino también las diferencias individuales en

la forma en que los empleados responden a las presiones en el trabajo y en cómo las afrontan.

Algunos modelos más nuevos intentan combinar ambos enfoques. Por ejemplo, el modelo de Demanda inducida-Compensación de Tensión (DICT), como los de Jonge y Dormann, 2006; Van Veldhoven et al., 2005) sugiere que el estrés ocurrirá si: las demandas emocionales en el trabajo no coinciden con los recursos emocionales disponibles, las demandas cognitivas no coinciden con los recursos cognitivos disponibles, las demandas físicas en el trabajo no coinciden con los recursos físicos disponibles. Este modelo contiene el elemento recíproco del DER, con algunos principios centrales del MDCA.

La mayoría de los modelos del estrés han contribuido en algo a nuestra actual comprensión del tema. Los más complejos son más difíciles de someterse a prueba. Los más sencillos parecen subestimar la complejidad del proceso del estrés.

### **6.1.3.3. Estrés en los conductores**

Las características identificadas como desencadenantes de estrés en el conductor de autobús son: las presiones de tiempo, frustración por incapacidad para atender plenamente a los pasajeros y horarios de trabajo por turnos rotativos que causan problemas familiares. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado además: la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Salazar y Pereda, 2010).

De donde se infiere que estos son factores a los que se encuentran expuestos de manera constante los conductores y para los que se deben buscar nuevas herramientas que les permita afrontarlos y solucionarlos de manera que genere un menor costo emocional, físico y comportamental.

Los autores Matthews (2001) y Tse et al. (2006) consideran que los estresores los cuales inciden más en los conductores de autobuses son: falta de autoridad en la toma de decisiones, la fatiga, el aislamiento social, los horarios apretados, la presión del tiempo, los errores mecánicos de los vehículos, los descansos reducidos, el deficiente confort de la cabina, las condiciones climáticas adversas, la congestión del tráfico, el carácter sedentario del trabajo, la presión por la seguridad de los pasajeros, las interacciones con los pasajeros (incomodas, problemáticas y violentas) y los aspectos relacionados con la gestión interna de la empresa.

## **6.2. Factores psicosociales en el ámbito laboral**

Es dentro del entorno laboral donde se pueden identificar situaciones y factores que actúan como agentes estresantes. Las consecuencias de este tipo de estrés no se limitan únicamente al ámbito profesional; debido al gran tiempo que pasan las personas en el trabajo y todo lo que esta labor significa para ellos los niveles de estrés se pueden reflejar también en sus vidas personales.

Durante el último tiempo ha surgido una mayor conciencia acerca de los factores psicosociales que influyen dentro del entorno laboral, este nuevo paso ha traído consigo mayor cantidad de estudios relacionados con el reconocimiento del estrés laboral los que han llevado a vislumbrar más claramente un concepto de gran importancia para la psicología organizacional.

### **6.2.1. Definición**

Unos de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984.

En el documento, publicado en dicha fecha, se comienza por reconocer la complejidad del tema: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, dicha organización considera que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y completo al menos lo suficiente como para recoger su problemática global.

Por consiguiente para este estudio se apropia de la definición:

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).*

En concordancia con la OIT, S. Kristensen et al (2003), denominan factores psicosociales a aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés”.  
(p.14)

Las definiciones antes expuestas muestran la importancia de los factores psicosociales, concebida por la OIT y el grupo de autores; en la aparición de estos median tanto aspectos de origen interno como externo, estos factores resulta negativos cuando para la vivencia y experiencia del trabajado resultan amenazantes o perjudiciales para su adecuado desempeño en las funciones laborales, esto a su vez repercute aun fuera del ámbito laboral como puede ser familiar.

Se insiste igualmente que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa, no

olvidando que el ausentismo y los subsidios por problemáticas de salud incurre en gastos económicos.

## **6.2.2. Principales factores psicosociales**

Kristensen et al (2008) mayormente con base en teóricos de los modelos estructuralistas del estrés laboral, definen 6 factores psicosociales en el trabajo tales como: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad y doble presencia. Estas dimensiones se definen en seguida.

### **6.2.2.1. Exigencia psicológica**

Tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda - control de R. Karasek, en este aspecto se encuentran:

a.-Exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

b.-Exigencias psicológicas cognitivas: Cognición significa pensamiento y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden

significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo.

Así pues, este tipo de exigencias representan «la otra cara» de los trabajos donde deben manejarse conocimientos: ¿son éstos el fruto de las oportunidades que ofrece el empleo o simplemente constituyen un requerimiento de éste? Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando los trabajadores no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

c.- Exigencias psicológicas emociones: incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos.

Por otra parte está la exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales»

#### **6.2.2.2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo**

Se refiere si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona, es central en relación a la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades, siendo necesario definir dichos puntos. Conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda – control expandido por J. Johnson.

a.-La influencia: implica tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).

Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental...), estrés, bajas por enfermedad.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

b.-Desarrollo de habilidades: Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. Las posibilidades de desarrollo en el trabajo forman la otra mitad de la dimensión de «control» contemplada por el modelo demanda - control.

c.- Control sobre los tiempos: Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero) y también

con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones).

### **6.2.2.3. Inseguridad**

Este aspecto comprende la inseguridad sobre el empleo y sobre las condiciones de trabajo.

a.- Inseguridad sobre el empleo es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

b.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales como por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario. También se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio).

Este factor toma mayor relevancia si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en mismo sector o territorio...). Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora, y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo.

#### **6.2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo**

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Conceptualmente es compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda – control expandido por J. Johnson.

a.- Apoyo social de los compañeros es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

b.- Apoyo social de superiores es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

C.-Calidad de liderazgo se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.

#### **6.2.2.5. Doble presencia**

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Explicado de otra manera es la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas, horas de trabajo totales y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

#### **6.2.2.6. Estima**

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo - compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.

La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente

con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist ya comentado.

### **6.3. El Plan de Intervención**

El estudio lleva una visión propositiva, donde se plantea diseñar un plan de intervención o trabajo encaminada al abordaje de las problemáticas según los resultados sean pertinentes. Los términos plan de trabajo y de intervención son tomados como sinónimo en la psicología organizacional.

#### **6.3.1. Definición**

P. Bartle (2007) expresa que “Un plan de trabajo es esencialmente una propuesta que presenta los problemas que existen en un ambiente de trabajo y las formas en que tratarás de resolverlos”.

El autor argumenta igualmente que el texto principal de esta herramienta de gestión estándar se conoce como el argumento, pues su propósito es presentar el problema con los pasos lógicos y activos para resolverlo. Él prosigue afirmando que “el mejor momento para empezar a escribir un plan de trabajo es varios días después de una revisión periódica”.

#### **6.3.2. Componentes de un plan de intervención**

Para P. Bartle (2007) el plan de trabajo debe poseer los componentes tales como Introducción, metas, objetivos, recursos, limitaciones y Apéndices; estos se detallan con mayor precisión a continuación:

##### **6.3.2.1. Introducción/ Información de antecedentes**

La introducción le ofrece a tu público el conocimiento de la naturaleza del problema que tu plan de trabajo está destinado a resolver. Hay que evitar largos

relatos sobre la historia del problema; en su lugar, centrarse sólo en el período que cubre el plan. La sección de antecedentes, sin embargo, puede ser más larga. Debe contener una revisión de la información que hayas adquirido los trimestres anteriores, o en los períodos de seis meses, incluyendo las recomendaciones. También incluye cualquier cambio pertinente que haya afectado al proyecto que sea el centro del plan de trabajo, o que podría hacerlo en el futuro y lleve a un cambio en el diseño del proyecto.

Por la naturaleza investigativa este componente se obviará ya que en el estudio mismo los resultados serán sustento suficiente para comprender la situación.

#### **6.3.2.2. Metas y objetivos**

Se centra en las soluciones a los problemas que el plan de trabajo está diseñado para resolver. Las metas son objetivos generales, mientras que los objetivos son los pasos exactos que la compañía tomará para alcanzar esas metas. Los objetivos a menudo tienen límites de tiempo en ellos, pero ten cuidado de que no sean inflexibles. Sin embargo, si crees que es necesario cambiar la fecha límite por cualquier razón, deberás justificar la alteración.

#### **6.3.2.3. Recursos**

Este aspecto ofrece la oportunidad de señalar los factores que causarán o podrían contribuir al éxito del plan de trabajo. Habla acerca de los socios, empleados, voluntarios, materiales o terrenos, o cualquier otro recurso pertinente, ya sea en efectivo o no efectivo.

#### **6.3.2.4. Limitaciones**

En esta sección incluye cualquier obstáculo que debes superar para alcanzar tu objetivo. Estos pueden ser dificultades tales como la escasez de personal o voluntarios, empleados de bajo rendimiento o la falta de los fondos necesarios para el proyecto.

#### **6.3.2.5. Estrategias**

Hace referencia a las estrategias que permitirán a tu empresa resolver los problemas mencionados como limitaciones. Explica si tienes la intención de contratar más personal, aumentar la vigilancia y la evaluación de los empleados para determinar los trabajadores que necesitas dejar ir, reclutar voluntarios adicionales o recaudar más ingresos.

#### **6.3.2.6. Apéndices**

Los apéndices son para la inclusión de los justificantes o documentos adicionales, tales como los presupuestos, calendarios o cualquier otro dato que sea útil, pero que no es apropiado para su inclusión en el texto principal.

#### **6.3.2.7. Extracto/Resumen**

Un resumen destaca los puntos principales del plan. Debe ser breve, uno o dos párrafos como máximo. Tanto Bartle y HandsOn Network recomiendan que escribas esta última parte, a pesar de que es la primera parte del informe.

Algunos de los componentes expuestos con anterioridad pueden someterse a consideración su inclusión en el plan, adaptándolo al ámbito de la psicología.

## **VII.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Es conveniente en toda investigación plantearse interrogantes acerca del problema que se estudiara, teniéndose como guías a seguir. Las mismas obedecen a intereses investigativos y las posibilidades de desarrollarlas, es por ello que se trazan las siguientes:

1. ¿Cuáles son las variables sociodemográficas de los sujetos en estudio?
2. ¿Qué nivel de estrés laboral poseen los conductores de transporte urbano?
3. ¿Cuál es el nivel de incidencia que tienen los factores psicosociales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima) en la actividad laboral de los sujetos en estudio?
4. ¿Qué problemáticas se deben retomar para realizar un plan de intervención que incida positivamente en la reducción de los niveles de estrés laboral?

**VIII.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (1/5)**

<b>Variable</b>	<b>Sub-Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Variables Sociodemográficas	Edad	Número de años cumplidos, según fecha de nacimiento	Es el tiempo en años que ha vivido una persona al día de realizar el estudio.	20-40 años 40-65 años	Cuestionario sobre estrés laboral (Datos Generales).
	Sexo	Características biológicas que definen a los seres humanos como hombre o mujer.	Conjunto de seres pertenecientes a un mismo sexo.	Masculino Femenino	
	Nivel Académico	Instrucción educativa formal.	Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento, pudiendo quedar conclusa o inconclusa.	Analfabeta Primaria Secundaria Técnico Universitario	
	Estado Civil	Condición de una persona en relación con el matrimonio, que se hacen constar en el registro civil y que delimitan el ámbito propio de poder y responsabilidad que el derecho reconoce a las personas naturales.	Condición de una persona según las leyes del Estado de Nicaragua dicta en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.	Soltero Casado Unión de Hecho Divorciado Viudo	

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa Parrayes Vallejos.*

<b>Variable</b>	<b>Sub-Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Variables Sociodemográficas	Número de hijos	Lo que procede o desciende de otra por procreación y acción legal.	Cantidad de descendencia directa, pudiendo ser esta sanguínea o no.	Ninguno 1-3 hijos 4-6 hijos 7-9 hijos 10-13 hijos Más de 14 hijos	Cuestionario sobre estrés laboral (Datos Generales).
	Tiempo de laborar en la empresa	Tiempo de ocupación que ejerce habitualmente una persona a cambio de un salario.	Cantidad de meses o años que posee un conductor trabajando en la Cooperativa hasta el momento de realización del estudio.	6-12 meses 1-11 años 12-22 años 23-33 años	
	Número de ruta que conduce.	Numeral de Unidad que conduce el chofer contratado	Numeral de unidad que conduce el chofer asignado por el/la socio (a).	Unidad 103 Unidad 105 Unidad 116 Unidad 117 Unidad 118	
	Tiempo de conducir la ruta actual.	Periodo de tiempo que el chofer conduce la ruta en la que se encuentra.	Cantidad de días en el transcurso del que lleva conduciendo el chofer la ruta actual	01-15 días 16 a 31 días	
	Ingreso económico mensual	Es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo.	Salario o pago que generalmente percibe al mes en virtud de la relación laboral.	3 mil a 6 mil C\$ 7mil a 10mil C\$	

**Operacionalización de las variables (3/5)**

<b>Variable</b>	<b>Sub-Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Estrés	Estrés laboral	Respuesta que se pone en marcha en el individuo para hacer frente a las exigencias tanto físicas como psicosociales que percibe del exterior.	Presiones, preocupación, situaciones y acontecimientos respecto al trabajo que tensionan y preocupan.	0-37 = Nada de Estrés. 38-74 = Poco estrés. 75-111 = Estrés. 112-148 = Mucho Estrés. 149-185 = Gran cantidad de Estrés.	Cuestionario sobre estrés laboral de Cooper

**Operacionalización de las variables (4/5)**

<b>Variable</b>	<b>Sub-Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Factores psicosociales en el trabajo	Exigencias psicológicas	Relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo que se manifiestan a nivel cognitivo y emocional.	Exigencias al trabajador respecto al tiempo y sus responsabilidades, la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez capacidad, para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferidos, y ante quienes pueden mostrar comprensión.	0-7 = Bajo 8-10 = Medio 11 a 24 =Alto	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS (CoPsoQ) Versión corta
	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona	Influencia del colaborador respecto al margen de autonomía e iniciativa que puede tener al realizar sus tareas día a día. Al igual de las oportunidad de obtener un puesto mejor.	40-26 =Bajo 25-21= Medio 20-0 = Alto	

**Operacionalización de las variables (5/5)**

<b>Variable</b>	<b>Sub-Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Factores psicosociales en el trabajo	Inseguridad	Aspecto concerniente a la inseguridad sobre el empleo y sobre las condiciones de trabajo.	Preocupación por la inestabilidad de empleabilidad, variabilidad en la forma de tasar el sueldo así como los cambios en contra de la voluntad del conductor.	0-1 = Bajo 2-5 = Medio 6-16 =Alto	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS (CoPsoQ) Versión corta
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros (as) y superiores inmediatos para realizar bien el trabajo. Al igual se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos	Apoyo y comprensión de parte de compañeros y superiores en acontecimientos o momentos complicados. También la planificación del trabajo y comunicación adecuada de los superiores inmediatos.	40-29 =Bajo 28-24= Medio 23-0 = Alto	
	Doble presencia	Exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar.	Necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar.	0-3 = Bajo 4-6= Medio 7-16= Alto	

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa Pannaes Vallejos.*

	Estima	Reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo.	Compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado repercutiendo en la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.	16-13 = Bajo 12-11= Medio 10-0 = Alto	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS (CoPsoQ) Versión corta
--	--------	---	--	---	--

## **IX.- DISEÑO METODOLÓGICO**

### **9.1. Tipo de investigación**

El estudio tiene un enfoque de tipo **cuantitativo**, el cual “Nos ofrece la posibilidad de generar resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2014 p.16), es decir, bajo esta metodología se podrá obtener datos numéricos concretos, deducibles y con grados de objetividad.

Según su alcance es **descriptiva**, debido a que estos tipos de estudios “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, no siendo su objetivo indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández, et al. 2014 p.80); donde inicialmente se recopiló datos sobre estrés laboral y en segunda instancia sobre factores psicosociales en el trabajo, no buscando relación entre las mismas.

Al mismo tiempo es de diseño no experimental, es decir, sin manipular las variables, sino que se estudia el fenómeno tal como sucede en su medio de forma natural, para luego proceder a su análisis. De igual modo es de corte **transversal**, indicando que “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”, (Hernández, et al. 2014 p.151); dicho de otra forma, en periodos determinados.

### **9.2. Universo**

Está constituido por 105 conductores de la Cooperativa de Transporte Urbano Colectivo “Párrales Vallejos”.

### **9.3. Población**

La población está constituida por 61 conductores de la Cooperativa de Transporte Urbano Colectivo “Párrales Vallejos”.

#### **9.4. Muestra**

La muestra está compuesta por 28 conductores de la Cooperativa de Transporte Urbano Colectivo “Parrales Vallejos”.

#### **9.5. Muestreo:**

El muestreo es de tipo **no probabilístico**; de **participantes voluntarios**, este muestreo radica en que “...los individuos que voluntariamente acceden a participar (...) se proponen como participantes en el estudio o responden activamente a la invitación” (Hernández, et al. 2014 p.396). Respecto a la clase de muestreo los autores antes citados aducen “...que *no son privativas de estudios cualitativos*, también llegan a utilizarse en investigaciones cuantitativas, ...”. (Idem).

#### **9.6. Criterios de selección**

- **Criterios de inclusión**

- ✓ Ser conductor de transporte urbano de la cooperativa “Parrales Vallejos”.
- ✓ Poseer más de seis meses de laborar en la Cooperativa.
- ✓ Ser conductor de las unidades 103, 105, 116,117 y 118.
- ✓ Que los sujetos presenten estrés laboral en las categorías de ‘Estrés a Gran Cantidad de Estrés’.
- ✓ Que manifiesten voluntad para participar en el estudio.
- ✓ Que el conductor labore jornada completa de lunes a viernes.

- **Criterios de exclusión**

- ✓ No ser conductor de transporte urbano de la cooperativa “Parrales Vallejos”.
- ✓ Poseer menos de seis meses de laborar en la Cooperativa.
- ✓ No ser conductor de las unidades 103, 105, 116,117 y 118.
- ✓ Que los sujetos no presenten estrés laboral en las categorías de ‘Estrés a Gran cantidad de Estrés’.
- ✓ Que no manifiesten voluntad para participar en el estudio.
- ✓ El conductor no labore jornada completa de lunes a viernes.

---

---

## 9.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos sobre estrés laboral y factores psicosociales en el trabajo se aplicaron los siguientes instrumentos: Cuestionario sobre estrés laboral y Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS (CoPsoQ) Versión corta, estos se detallan a continuación:

a- Cuestionario sobre estrés laboral de Cooper

Instrumento estandarizado, estructurado en forma de Cuestionario, que tiene por objetivo medir el estrés en el ámbito laboral de cada individuo. Consta de 37 ítems para cumplir su propósito.

Cada ítem presenta cinco opciones de respuesta las cuales son: Nunca, Raras veces, Algunas veces, Frecuentemente, Generalmente y Siempre.

En observancia del debido proceso investigativo se llevó a cabo el paso del pilotaje a conductores de la Cooperativa, obteniendo una fiabilidad de N= 909, mediante la prueba Alfa de Cronbach, que se observa en las siguientes tablas:

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	10	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	37

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

b- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS (CoPsoQ) Versión corta.

Es un test estandarizado cuyo objetivo de este instrumento es identificar y medir seis dimensiones psicosociales que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Este cuestionario, consta de 38 ítems, distribuidos en 6 dimensiones psicosociales, de la siguiente manera:

- Presión psicológica: 6 ítems (del 1 al 6).
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: 10 ítems (del 7 al 16).
- Inseguridad: 4 ítems (del 17 a 20).
- Apoyo social y calidad de liderazgo: 10 ítems (del 21 al 30).
- Doble presencia: 4 ítems (de 31 al 34).
- Estima: 4 ítems (de 35 al 38).

Cada ítem presenta cinco opciones de respuesta, siendo: Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Solo alguna vez y Nunca.

En observancia del debido proceso investigativo se llevó a cabo el paso del pilotaje a conductores de la Cooperativa, obteniendo una fiabilidad de N= 804, mediante la prueba Alfa de Cronbach, que se observa en las siguientes tablas:

	N	%
Casos Válido	10	52.6
Excluido <sup>a</sup>	9	47.4
Total	19	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.804	38

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## **9.7 Procedimiento para la recolección de los datos.**

Se procedió a la visita del posible escenario de investigación; siendo esta la Cooperativa de transporte Prrales Vallejos ya que tiene un aceptable número de colaboradores y mostraron apertura para llevar a cabo el estudio; esta apertura se evidencio a través del interés que mostro el Presidente de la cooperativa sobre la temática del estudio y la idea de proponer plan de trabajo para actuar respecto a la problemática.

Luego de emitida la autorización para realizar la investigación en la Cooperativa, se realizó el proceso de pilotaje de los dos instrumentos detallados en el acápite anterior, fue a 10 conductores, una vez concluido se realizaron las adecuaciones pertinentes (en cuanto a vocabulario e inclusión de datos generales). Posterior a esto, se emitió carta de autorización ante Despachadores de terminales de rutas, en la cual me presentaba además de dar a conocer el motivo de mi permanencia en la terminal y las acciones concretas a realizar como investigador.

El siguiente paso fue proceder a la aplicación de los cuestionarios en la terminal correspondiente, donde el Despachador me remitía a los conductores para luego explicar los objetivos del estudio y preguntar si posee la voluntad de colaboración. Fueron dos momentos: primero aplicación de Cuestionario sobre Estrés laboral a 61 conductores, en un segundo momento, la aplicación del Cuestionario de los factores psicosociales en el trabajo a 28 conductores que presentaron estrés laboral en las categorías de Estrés y Gran cantidad Estrés como lo indica un criterio de inclusión.

Los conductores estaban divididos en 5 grandes grupos, correspondiente al número unidades, estos grupos rotan cada mes. Dichos grupos se encontraban distribuidos en 5 sitios diferentes en los que se llevaron a cabo la recolección de datos, estos son: Barrio Laureles Sur (terminal de la 103 y 108), Barrio Américas 2 (terminal 117), Barrio Unidad de Propósito (terminal 105), Villa Libertad (terminal 116) y la Cooperativa (Barrio Georgino Andrade) es el único sitio donde hay Taller Mecánico.

## **9.8 Procedimientos para el análisis de la información**

Para el procesamiento de la información se utilizó el Statistical Package for the Social Sciences, (SPSS por sus siglas en inglés) que en su traducción al castellano quedaría como Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, el cual, permite recodificar las variables y registros según las necesidades de la investigación.

## **9.9. Limitaciones**

Las rotaciones dificultaba la ubicación de la persona para la aplicación de los test, en total la aplicación de instrumentos se llevó a cabo en 7 semanas.

Para la aplicación de instrumentos, se llegaba a la terminal correspondiente, permaneciendo toda la jornada laboral esperando retornaran los conductores que andaban realizando la ruta, cuyas duraciones oscilaban entre 1 hora 20 minutos hasta 3 horas y media dependiendo de la Unidad; una vez llegaba al escritorio del Despachador le explicaba mi autorización para luego yo explicar los propósitos y términos del estudio, en el instante el/los conductor (es) decidía participar o no participar. El momento exacto de aplicación era el intervalo para su siguiente salida (aproximadamente 10 a 15 minutos), es importante señalar que evitaba realizar la aplicación durante la hora de almuerzo y anochecer.

En el caso que durante la visita a la Terminal, el conductor no estuviera ahí sino que estuviera en el taller, debía trasladarme desde la Terminal hasta a la Cooperativa con el propósito de continuar con la aplicación del instrumento.

## X. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 10.1 Características sociodemográficas

Partiendo del objetivo específico de la investigación dirigido a describir las características sociodemográficas de la población en estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 1. Edad correspondiente a conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 20 a 40	13	46.4
41 a 65	15	53.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

Se puede observar que el rango de edad correspondiente a la mayoría de los conductores de ruta oscila en las edades de 41 a 65 años, lo que equivale al 53.6% (15) de la muestra, en cambio el 46.4% (13) corresponde al rango de edad de 20 a 40 años.

Tabla N° 2. Sexo correspondiente a los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Hombre	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

En relación al sexo de los sujetos, se refleja que el 100% de la población de estudio pertenece al sexo masculino

Tabla N° 3. Nivel académico correspondiente a los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Primaria	5	17.9
Secundaria	19	67.9
Técnico	1	3.6
Universitario	3	10.7
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

A partir de los resultados obtenidos en la muestra de estudio, se refleja que el 67.9% de los conductores de ruta presentan un nivel académico de secundaria, el 17.9% un nivel alcanzado de primaria, en un 10.7% son universitarios y en un 3.6% poseen estudios técnicos.

Tabla N° 4. Estado civil correspondiente a los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Soltero	10	35.7
Casado	13	46.4
Unión de hecho	5	17.9
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

En cuanto a la población total de estudio el 46.4% se encuentra casado, el 35.7% expresa estar soltero y un 17.9% manifiesta encontrarse en Unión de Hecho.

Tabla N° 5. Número de Hijos correspondiente a los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Ninguno	1	3.6
1 a 3	18	64.3
4 a 6	5	17.9
10 a 13	3	10.7
Más de 14	1	3.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

En relación al número de hijos procreados por la población en estudio, se evidencia que la mayoría de los conductores 64.3% (18) tiene de 1-3 hijos, el 17.9% (5) tiene de 4-6 hijos, un 10.7% (3) refiere tener entre 10-13 hijos, así mismo se observa que el 3.6% (1) posee más de 14 hijos y en un mismo porcentaje 3.6

Tabla N° 6. Tiempo de Laborar de los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 6 a 11 meses	1	3.6
1 a 11 años	15	53.6
12 a 22 años	9	32.1
23 a 33 años	3	10.7
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

Por lo que se refiere al tiempo que tienen los conductores laborando para la empresa se observa que el 53.6% tiene entre 1 a 11 años de labor, el 32.1% tiene de 12 a 22 años, el 10.7% refiere tener de 23 a 33 años de desempeño laboral y en un mínimo porcentaje 3.6% posee de 6 a 12 meses laborando para la cooperativa.

Tabla N° 7. Unidad que conduce los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 103	3	10.7
105	5	17.9
116	9	32.1
117	6	21.4
118	5	17.9
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

Del 100 % de los conductores, se observa que el 32.1% se encuentran asignados a la Unidad 116, el 21.4% a la Unidad 117, con igual porcentaje 17.9% se destacan los conductores asignados a las Unidades 105 y 118 y en un mínimo porcentaje 10.7% la Unidad 103.

Tabla N° 8. Tiempo de conducir la Unidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 16 a 31 días	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

A partir de los resultados obtenidos se observa que el 100% de la población de estudio posee un periodo de tiempo de 16 a 31 días conduciendo las diferentes unidades de ruta de la cooperativa.

Tabla N° 9. Ingresos Económicos de los conductores

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 3,000 a 6,999	10	35.7
7,000 a 10,000	18	64.3
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre estrés laboral

En los resultados se refleja que el 64.3% de los conductores devengan un salario mensual entre 7,000 y 10,000 córdobas en cambio el 35.7% devenga un salario mensual entre 3,000 y 6,999 córdoba

## 10.2 Niveles de Estrés Laboral

Teniendo presente el segundo objetivo específico de investigación dirigido a identificar el nivel de estrés laboral que poseen los sujetos de estudio se encontraron los siguientes resultados:

Tabla N° 10. Niveles de Estrés laboral correspondiente a conductores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Estrés	20	71.4
Mucho Estrés	8	28.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario sobre Estrés laboral.

Del 100% de los evaluados a través del Cuestionario sobre Estrés Laboral de Cooper, el 71.40% de los conductores de la Cooperativa de Transporte Parrayes Vallejos presentan un nivel de estrés en la categoría de **Estrés**, en cambio el 28.60% presenta un nivel de estrés en la categoría de **Mucho Estrés**. (Ver en anexo Gráfico N°1)

### 10.3 Factores Psicosociales en el Trabajo

Retomando el objetivo específico del estudio dirigido a identificar los factores psicosociales en los niveles de estrés de los conductores de la Cooperativa de Transporte Párrales Vallejos se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Exigencias psicológicas en los conductores

Tabla N° 11. Exigencias Psicológicas correspondientes a conductores

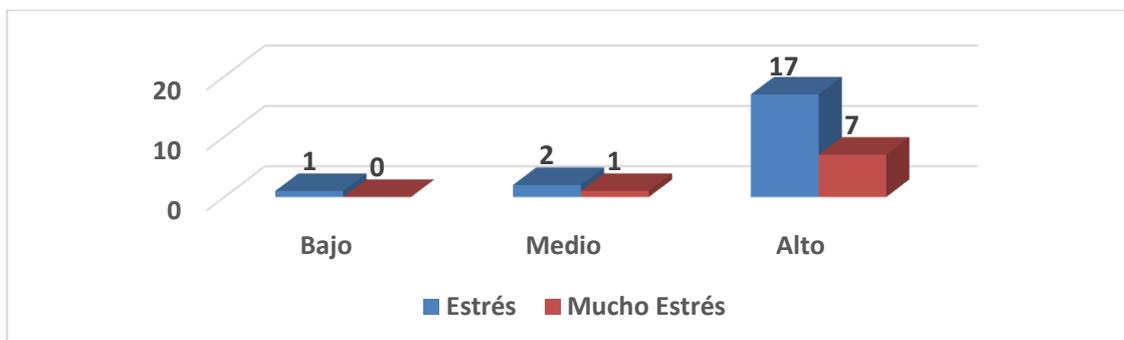
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	1	3.6
Medio	3	10.7
Alto	24	85.7
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

En los resultados obtenidos correspondiente a la exigencias psicológicas se puede observar que el 85.7 % de los conductores se encuentran en un nivel alto de exigencia psicológica, un 10.7% se ubican en el nivel medio y el 3.6% en el nivel bajo.

#### Exigencia psicológica y el nivel de estrés laboral.

Gráfico N°2. Exigencias psicológicas en el estrés laboral de los conductores



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

En el **nivel alto** de las exigencias psicológicas se observa que 17 (60.7%) de los evaluados se encuentra en la categoría de Estrés y 7 (24.9%) en la categoría de Mucho estrés, en el **nivel medio** se encuentra 2 (7.1%) en la categoría de Estrés y 1 (3.5%) en la categoría de Mucho Estrés; finalmente en el **nivel bajo** de los sujetos 1 (3.5%) está en la categoría de Estrés, en el mismo nivel se observa que un 0% no manifiesta exigencias psicológicas en la categoría de Mucho Estrés. (Ver en anexo tabla N°17)

### Trabajo activo y posibilidad de Desarrollo.

Tabla N° 12. Trabajo activo y posibilidad de Desarrollo correspondiente a los conductores

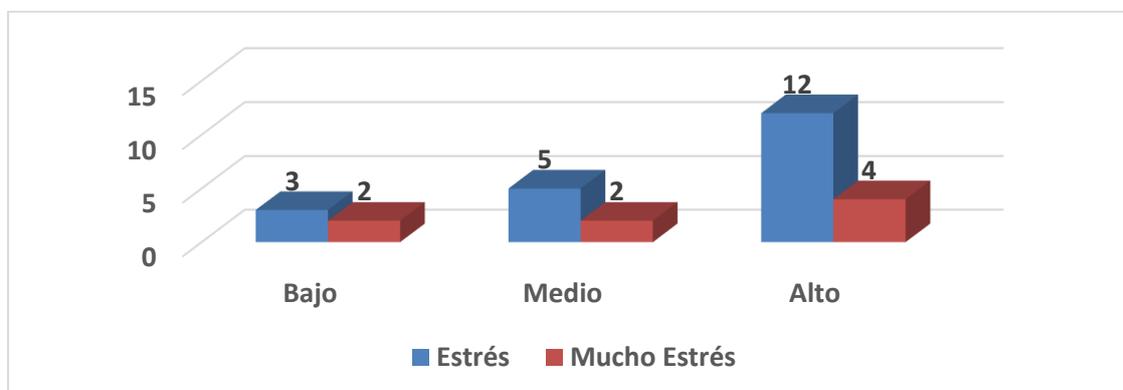
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	5	17.9
Medio	7	25.0
Alto	16	57.1
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Como se puede observar en los resultados correspondiente a la dimensión Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo el 57.1% de la población en estudio manifiesta un nivel alto en dicha dimensión, el 25% expresa un nivel medio y un 17.9% un nivel bajo.

### Trabajo activo, posibilidades de desarrollo y nivel de estrés laboral.

Gráfico N°3. Trabajo activo y niveles estrés laboral correspondiente a los conductores



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

En el nivel alto de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo se observa que 12 (42.8%) de la población evaluada se encuentra en la categoría de estrés y 4 (14.2%) se encuentran en la de mucho estrés, en el **nivel medio** de dicha dimensión se observa que 5 (17.8%) se encuentran en la categoría de estrés y 2 (7.1%) en la categoría de mucho estrés, en el **nivel bajo** de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo 3 (10.7%) se ubican en la categoría de Estrés y 2 (7.1%) en la de Mucho estrés. (Ver en anexo tabla N°18).

## **Inseguridad.**

Tabla N° 13. Inseguridad correspondiente a conductores.

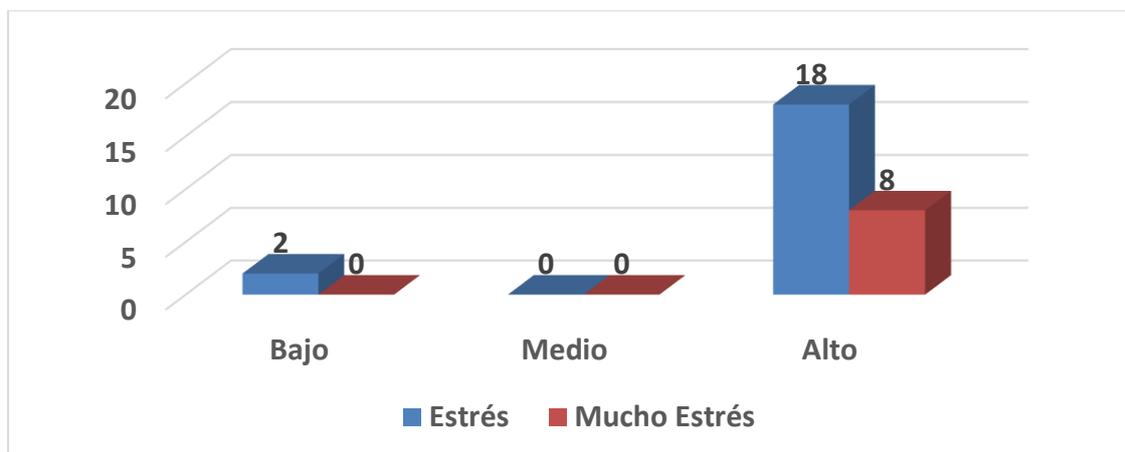
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	2	7.1
Alto	26	92.9
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

A partir de los resultados obtenidos en la dimensión correspondiente a inseguridad manifestada por la población de estudio se observa que el 92.9% de los conductores manifiestan un nivel alto y el 7.1% presenta un nivel bajo.

## **Inseguridad y el estrés laboral.**

Gráfico N°4. Inseguridad con el estrés laboral correspondiente a los conductores



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

Respecto a la incidencia de la dimensión correspondiente a Inseguridad en los niveles de estrés de los conductores se observa que en el **nivel alto**, 18 (64.2%) de los evaluados se encuentran en la categoría de Estrés y 8 (28.5%) se ubican en la categoría de Mucho Estrés, en el **nivel medio** no se reflejan ninguno, sin embargo en el **nivel bajo** 2 (7.1%) se ubican en la categoría de Estrés (Ver en anexo tabla N°19).

## **Apoyo social y calidad de liderazgo.**

Tabla N° 14. Apoyo social y calidad de Liderazgo correspondiente a los conductores

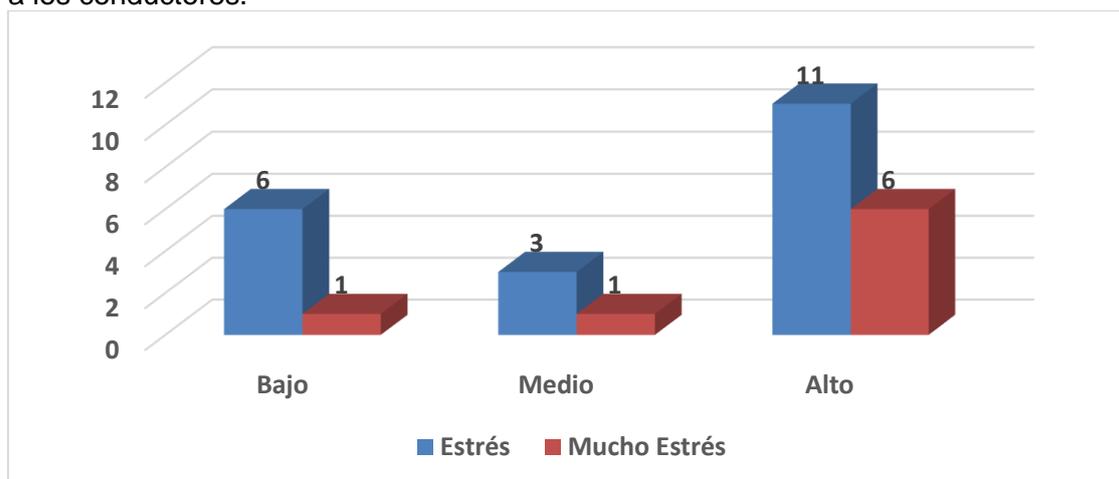
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	25.0
	Medio	4	14.3
	Alto	17	60.7
	Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

Como se observa en los resultados correspondiente a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, el 60.7% de la población en estudio manifiesta un nivel alto en dicha dimensión, el 14.3% expresa un nivel medio y un 25% un nivel bajo.

## **Apoyo social y calidad de liderazgo y el estrés laboral.**

Gráfico N° 5. Apoyo social y calidad de liderazgo con el estrés laboral correspondiente a los conductores.



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

En el **nivel alto** de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, el 11 (39.2%) se encuentran en la categoría de Estrés y 6 (21.4%) en Mucho Estrés, en el **nivel Medio** 3 (10.7%) se encuentran en la categoría de Estrés y 1 (3.5%) en la categoría de Mucho estrés, en el **nivel bajo** 6 (21.4%) conductores se ubican en la categoría de Estrés y 1 (3.5%) en la categoría de Mucho estrés. (Ver en anexo tabla N°20).

### Doble presencia.

Tabla N° 15. Doble presencia correspondiente a los conductores

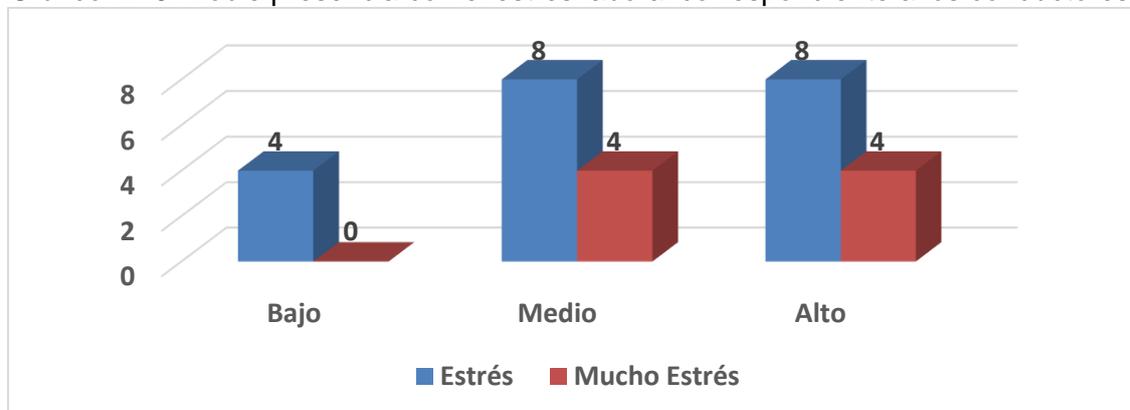
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	4	14.3
Medio	12	42.9
Alto	12	42.9
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Haciendo un análisis de los resultados sobre la dimensión psicosocial correspondiente a la Doble presencia se observa que el 42.9% de los evaluados presentan un nivel alto en dicha dimensión, al igual que en el nivel medio, compartiendo ambos el mismo porcentaje, sin embargo el 14.3% de los evaluados presenta un nivel bajo.

### Doble presencia y el estrés laboral.

Gráfico N° 6. Doble presencia con el estrés laboral correspondiente a los conductores.



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

En la dimensión Doble Presencia los evaluados en el **nivel alto** se observa que 8 (28.5%) se encuentran en la categoría de Estrés y 4 (14.2%) en la de Mucho Estrés de dicha dimensión, al igual que en el **nivel medio**, compartiendo ambos niveles la misma cantidad, no obstante en el **nivel bajo** 4 (14.2%) de los evaluados se encuentran en la categoría de Estrés y ninguno en la de mucho estrés. (Ver anexo tabla N°21).

### Estima.

Tabla N° 16. Estima correspondiente a conductores

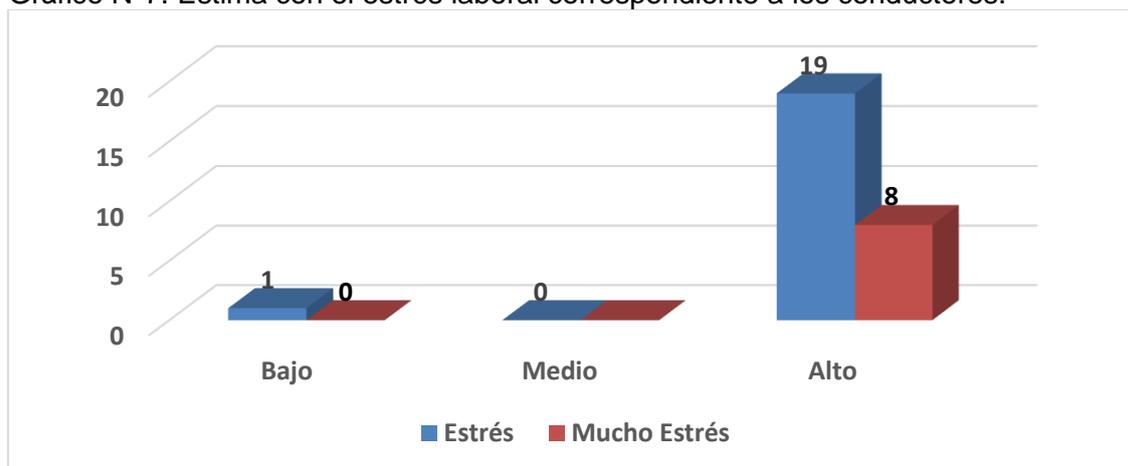
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	1	3.6
Alto	27	96.4
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

A partir de los resultados obtenidos en la dimensión correspondiente a Estima se observa que el 96.4% manifiesta un nivel alto y el 3.6% presenta un nivel bajo.

### Estima y el estrés laboral.

Gráfico N°7. Estima con el estrés laboral correspondiente a los conductores.

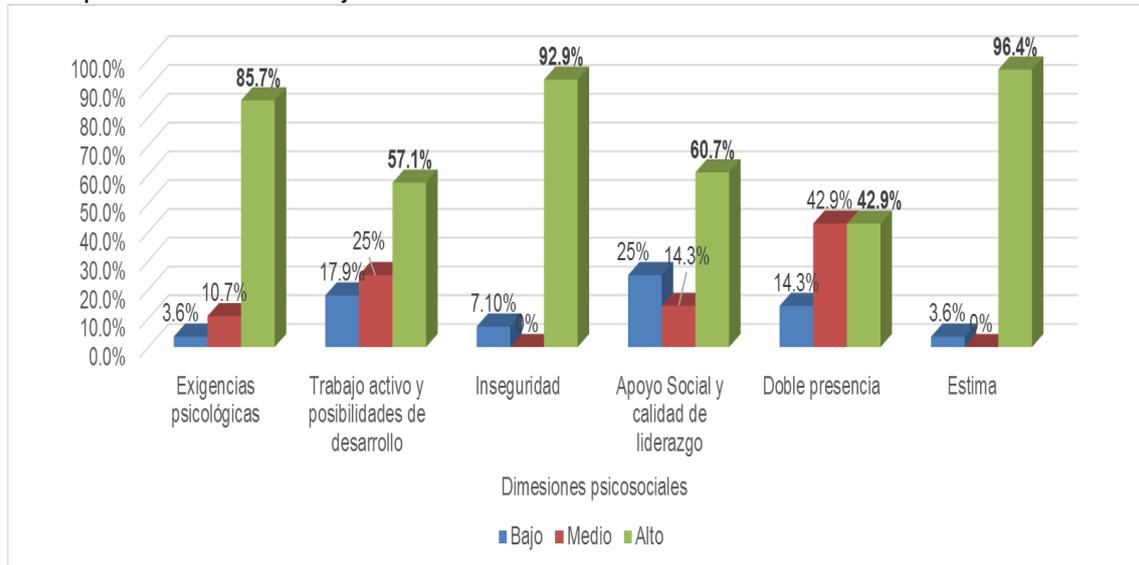


Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

En lo que concierne a la dimensión Estima, en el **nivel alto** se evidencia que 19 (67.8%) de los evaluados se encuentran en la categoría de Estrés y 8 (28.5%) en la de Mucho estrés, en el **nivel medio** no se encuentra ningún conductor, finalmente en el **nivel bajo** 1 (3.5%) conductor se encuentra en la categoría de Estrés. (Ver en anexo tabla N°22)

### **Incidencia de los factores psicosociales en los conductores.**

Gráfico N° 8. Dimensiones psicosociales en conductores de la Cooperativa de Transporte Parrales Vallejos

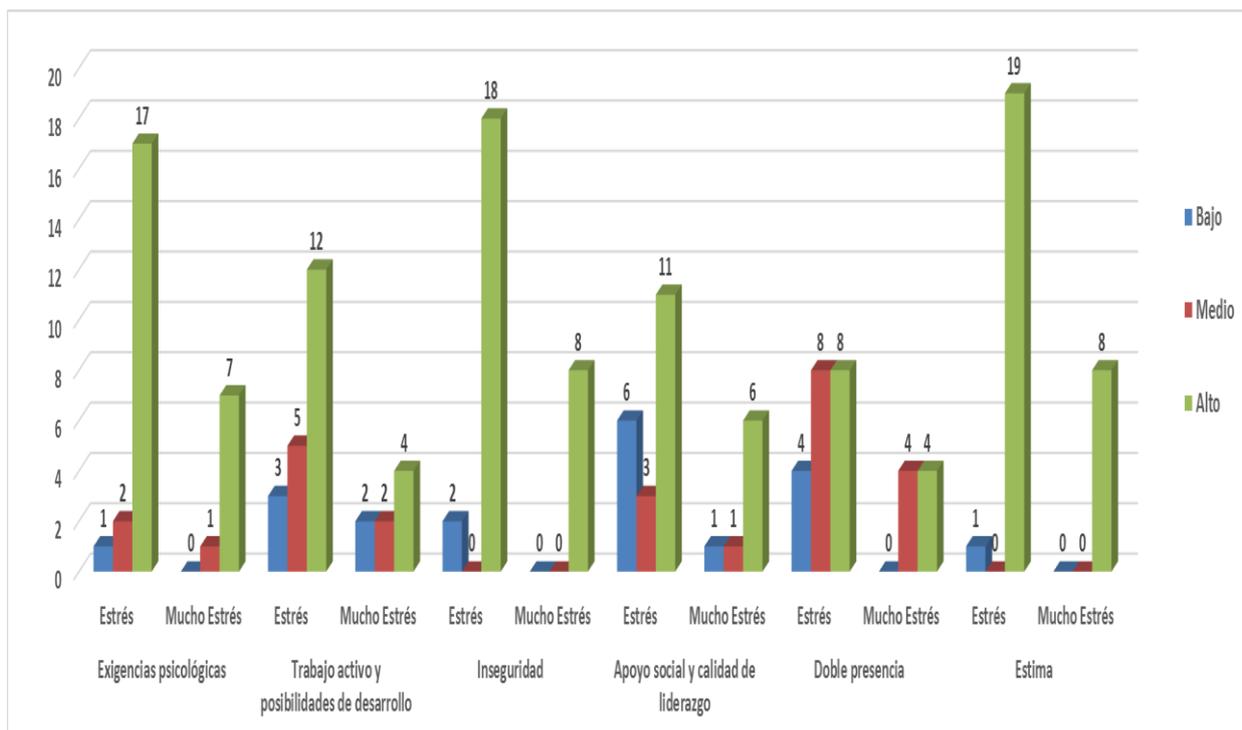


Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

A partir de los datos reflejados en el gráfico N°8 correspondiente a las dimensiones psicosociales que inciden en la población de estudio se observa que en **primer lugar** se destaca la dimensión correspondiente a Estima con un 96.4%, en un **segundo lugar** la dimensión correspondiente a Inseguridad reflejada en un 92.9%, **en tercer lugar** se destaca la dimensión exigencia psicológica con un 85.7% , el 60.7% pertenece a la dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo, el 57.1% corresponde a la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, y en un último porcentaje (42.9%) corresponde a la dimensión Doble Presencia. (Ver anexo tabla N°23).

**Incidencia de factores psicosociales respecto a los niveles de estrés en los conductores.**

Gráfico N°9 Todas las dimensiones psicosociales con los niveles de estrés laboral correspondiente a conductores



Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.

En lo que se refiere al gráfico N°9 correspondiente a incidencia de factores psicosociales en los niveles de estrés de los conductores de la Cooperativa de Transporte Parrayes Vallejos que en **primer lugar** se observa que un **nivel alto** correspondiente a la dimensión psicosocial de estima tiene incidencia en la categoría de **estrés** experimentado por los conductores de dicha cooperativa en un **segundo lugar** se evidencia que un **nivel alto** en la dimensión correspondiente a inseguridad produce **estrés** en la población de estudio y en un **tercer lugar** se refleja que un **nivel alto** en la dimensión psicosocial correspondiente a exigencia psicológica origina **estrés** en la población de estudio. (Ver anexo tabla N°24)

## **XI. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este apartado se desarrollará la interpretación de la información obtenida en este proceso investigativo. Para mejor comprensión y orden es necesario agrupar dicha información por objetivos planteados, lo cual facilita el abordaje de la temática en estudio.

### **Características sociodemográficas.**

Entre los datos más relevantes observados se encuentra que la **edad** de la mayoría de los conductores oscila entre 41 a 65 años, esta etapa es categorizada por los teóricos del desarrollo como adultez media, donde la actividad rectora es encontrar trabajo permanente y encontrar cónyuge para formar un hogar.

En lo que concierne al **tiempo de laborar** en la Cooperativa la mayoría manifiesta poseer de 1 a 11 años; este trabajo en cuanto a **remuneración económica** la mayoría percibe monetariamente de 7,000 a 10,000 córdobas mensuales, estas cantidades están acordes al salario mínimo estipulado en los acuerdos nacionales 2016 donde se estipula es de 6,384. 37 córdobas para el sector transporte. Siendo el salario mínimo, frecuentemente conlleva dificultades para: la alimentación adecuada, pagos de servicios básicos, recreación, vestimenta, escolaridad, salud, actividades recreativas familiares y personales; es posible genere preocupación el esfuerzo por tratar de cubrir las áreas antes mencionadas.

Tradicionalmente en Nicaragua, el oficio de conductor de buses ha sido ejercido por varones, concordando con el hecho que todos los conductores de este estudio pertenecen al **sexo** masculino. Por otra parte el **nivel académico** alcanzado por estos varones mayoritariamente es de secundaria (67.9%), entre ellos se encuentran algunos (10.7%) con nivel universitario. Por las características del empleo donde los requisitos necesarios son saber conducir y poseer el curso aprobado para la respectiva licencia de conducir, la población en

general podría inferir que estas personas se encuentran ejerciendo tal oficio debido por poseer nivel de educación básico (primaria tal vez), sin embargo se observa que los bachilleres predominan, y otra minoría llegaron a estudios universitarios.

En lo que concierne a una de las actividades rectora de la adultez como es encontrar un conyugue para formar un hogar, se observar que la mayoría de los conductores reportan un **estado civil** de casados; el casarse, simboliza un vínculo, por ese vínculo la sociedad (comunidad) aprueba la unión, que deberá ofrecer apoyo emocional, gratificación sexual y seguridad económica a la pareja y a su familia (como es los hijos/as), esa seguridad económica depende mayormente al varón por rol social asignado, aunque en el siglo XXI se esté tratando de disminuir, esto sigue persistiendo, este rol genera mayor preocupación ya que el varón busca responder según lo esperado por la sociedad

De igual manera el procrear hijos es una tarea que para muchos conlleva el hecho de formar una familia, referente a la **cantidad de hijos**, el 64.3% de los conductores manifiestan tener entre 1 a 3 hijos. En conclusión los conductores en estudio, cumplen las dos actividades rectoras de la etapa adulta visto desde la óptica de la ciencia psicológica.

La mayoría de conductores estresados según la **Unidad que conducen** es la 116 (con 32.1%), para tratar de brindar una aproximación explicativa de este hallazgo, hay que referirse al estudio de Daniela Jara y Leslie Solís (siendo esta la primera revisión bibliográfica de antecedentes retomada para la investigación actual), donde puede que ese estrés se daba al recorrido (ruta) que la Unidad tiene establecido.

## **Niveles de Estrés laboral.**

El modelo estructural para el estrés laboral hizo mucho para mejorar la comprensión acerca de cómo las condiciones laborales se relacionan con la salud del empleado. Cummings y Cooper, teóricos pertenecientes a este modelo, argumentan que los individuos, tratan de mantenerse en un estado estable sus pensamientos, emociones y relaciones con el mundo; cuando alguna fuerza perturba uno de los elementos ya mencionados, más allá del rango de estabilidad provocan malestar y estrategias de afrontamiento.

Los hallazgos encontrados respecto al estrés laboral está el **71.4%** está en la categoría o nivel de **Estrés**, esto indica que los conductores se mantienen en estado de alerta para obtener un aceptable desempeño, sin estar sobre estresado; al respecto Selye en sus fases del estrés explica que dicha fase de alarma tiene como finalidad poner al organismo en un estado de preparación que posibilite la adopción de una respuesta o huida con vistas al restablecimiento del equilibrio perdido.

Así mismo en el nivel de **Mucho Estrés** se encuentra un **28.6%** de los conductores, esto indica que en el desempeño social, laboral o personal se encuentra bajo, a causa del estrés excesivo, causando cansancio, desánimo y problemas de salud. Estos datos concuerda con lo planteado por Nieto, quien aduce que el estrés además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad y síntomas como agotamiento físico y falta de rendimiento, él, hace énfasis en que si el estrés es muy intenso, como es el caso del 28.6%, puede producir enfermedades físicas, en definitiva problemas de salud. El cansancio que acá refiere el autor y que se manifiesta en los conductores, es producto posiblemente de la ardua jornada laboral y de las excesivas hora de trabajo que se aproximan a las 17 horas que van desde las 4:30 am a 8 pm.

De ahí que, el fenómeno anterior en palabras de Peiró y de la Comisión Europea podría explicarse afirmando, que estos sujetos en algún momento percibieron un

desequilibrio entre las demandas o estresores ocupacionales (contenido, organización y medio ambiente de trabajo) y su capacidad para llevarlas a cabo, provocando afectaciones en los mismos trabajadores.

En pocas palabras y apoyado por el modelo de demanda de Tobal se deduce que las demandas han superado considerablemente los recursos psicológicos de los conductores para responder adecuadamente a las situaciones.

Ese estrés del que se ha hablado, Peiró lo conceptualiza como la respuesta que se pone en marcha en el individuo para hacer frente a las exigencias tanto físicas como psicosociales que percibe del exterior, por lo que se procede a abordar algunos fenómenos psicosociales en el trabajo que están perjudicando a esta población estresada.

### **Factores psicosociales en el ámbito laboral.**

Entre los factores psicosociales que en mayor nivel perjudican o inciden en los conductores se encuentran: Estima, Inseguridad, y Exigencias psicológicas; medianamente Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, en menor grado Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo y por ultimo Doble presencia, a continuación se procede a detallar lo que implica esta incidencia a la luz de lo postulado por S. Kristensen et al.

En primer lugar la dimensión **Estima** incide en altamente (96.4%) en los conductores de la Cooperativa, esto implica que ellos no reciben el debido reconocimiento de los superiores por el esfuerzo realizado para desempeñar adecuadamente su trabajo, por otra parte pueden percibir que no reciben el apoyo adecuado y un trato justo en la Cooperativa.

Reflexionado desde otra perspectiva, están percibiendo la insuficiente compensación psicológica a cambio del trabajo realizado, esta incidencia negativa va relacionada a las escasas perspectivas de promoción, la inseguridad

en el empleo, las pocas condiciones de trabajo y un salario inadecuado, mismo que es categorizado por los acuerdos nacionales como salario mínimo.

Aquí converge Siegrist (teórico del modelo transaccional) señalando como fuente poderosa de estrés las perspectivas de promoción o puesto mejor; esta realidad es palpable en la 'Parrayes' ya que los conductores no pueden optar a promoción; los únicos que pueden optar a cargos mejores son los socios (dueño de unidad) e hijos de socios.

Hay que mencionar, que la dimensión Estima está perjudicando más a los conductores que presentan estrés laboral en la categoría de *Estrés* según el cuestionario de Cooper, lo que implica que las circunstancias explicadas con anterioridad está perjudicando más a este sector de los conductores, que mantienen un aceptable desempeño laboral pero que hacen esfuerzo por cumplir las expectativas.

Todavía cabe señalar que se continúa reafirmando la teoría de Siegrist (Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensa, DER), porque existe el desequilibrio entre el Esfuerzo y la Recompensa, donde las emociones negativas se experimentan cuando el colaborador percibe que sus esfuerzos no son correspondidos en términos de dinero, estima y reconocimiento, en definitiva, el estrés surge cuando los esfuerzos no son recompensados adecuadamente y esto provoca una percepción de injusticia.

En un segundo lugar de incidencia en los conductores estresados se encuentra la dimensión de **Inseguridad** con 92.9%, indicando que los conductores están experimentando inseguridad tanto en el empleo como en las condiciones de trabajo, donde la preocupación primordial es su futuro en el trabajo, ya que hay cierta inestabilidad en el empleo y en el caso de perder el actual, existen pocas posibilidades de empleabilidad en otro trabajo igual, esta preocupación es mayor dependiendo del momento vital de cada trabajador, probablemente la preocupación acerca de esta situación está más presente en el grupo etario

comprendido entre 41 a 65 años de edad. Es comprensible en la realidad nacional porque como requisito se requiere experiencia en la ocupación de igual manera se pide juventud en el que busca empleo.

De manera semejante existe preocupación por el futuro, debido a la poca o nula participación del chofer en las decisiones sobre su mismo trabajo, dado que las decisiones son tomadas por los propietarios/socios de las unidades de la Cooperativa, entre las preocupaciones frecuentes está el hecho de realizarles cambios de horario o variabilidad del salario de manera arbitraria o sin aviso previo; otro factor que preocupa a los sujetos es la realidad de no pagar seguro de vida al Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) por lo tanto la atención medica producto de la misma vinculación es nula.

En el mismo grado de incidencia se encontró que el factor Inseguridad perjudica mayormente a los conductores que presentan estrés en la categoría de Estrés según el cuestionario de Cooper.

Estos resultados se encuentran en consonancia con los resultados de investigaciones realizadas por Matthews así como Tse et al, quienes encontraron entre los estresores que inciden más en los conductores de buses están: la falta de autoridad en la toma de decisiones, horarios apretados, descansos reducidos y aspectos relacionados con la gestión interna de la empresa.

En tercer lugar las **Exigencias Psicológicas** inciden en nivel alto en la población estresada (85.7%), cuantitativamente el hecho de tener gran cantidad de trabajo y poco tiempo o generalmente tiempo limitado para realizarlo, causa tensión/preocupación al conductor, donde en cada ruta el chofer tiene un tiempo estipulado para cumplir con la ruta asignada ( además la cantidad de vueltas por conductor pueden ser entre 5 y 7 aproximadamente por día) donde no puede violentar el tiempo estipulado, ya que es supervisado conllevando consigo sanciones pecuniarias la no observancia de esa norma, ocasionando que el ritmo de trabajo sea acelerado.

Lo anterior confirma lo planteado por el modelo Demanda-Control de Karasek, donde aduce que la cantidad de trabajo es un factor generador de estrés laboral, otro aspecto que él mismo autor propone es la presión de tiempo y cantidad de esfuerzo mental implicado en el trabajo. Por lo planteado hasta aquí se infiere que dentro de las cuatro categorías que propone Karasek, el trabajo de estos conductores se localiza en la categoría número 2: Trabajo de alta tensión (altas demandas-bajo control), significando que la labor de chofer de unidad de transporte colectivo posee alta cantidad de tareas así como presión respecto al tiempo, combinado con bajo margen de decisiones respecto a realizar el trabajo asignado con un aceptable margen de autonomía e iniciativa.

Igualmente Salazar y Pereda concuerdan en este aspecto con S. Kristensen et al. ya que en sus investigaciones en este ámbito revelan que entre los desencadenantes de estrés en los conductores de buses se encuentran: las presiones de tiempo y la frustración por incapacidad para atender plenamente a los pasajeros.

Pero el tener bajo control sobre las demandas no es del todo negativo según el Modelo vitamínico de Warr, porque lo dañino según él, es tener exceso o ausencia del control, pero al ser bajo, es motivante a esmerarse por aprender y desempeñarse bien en sus labores.

No obstante, las exigencias psicológicas cognitivas, las cuales conllevan al colaborador a desarrollar nuevas habilidades y aprender nuevas cosas, implicando tomar decisiones, nuevas ideas, memorizar y manejar nuevos conocimientos, no presentan gran presión en los conductores, se presume poseen la suficiente capacidad para desempeñar bien el trabajo, pero por otra parte hay nulo margen para que cada conductor desarrolle nueva idea o forma de desarrollar su trabajo, así como tomar decisiones de las ya dictadas por sus superiores inmediatos, quedando solo la vía de obedecer. Lo mencionado antes, no implica que la acción de realizar muchas tareas simultáneamente (recibir pago, confirmar cada pago, devolver cambio, cerciorarse que la tarjeta marque,

el control de abierto y cerrado de puertas, al igual de la observancia del tráfico vehicular) no represente un reto.

De modo que las exigencias psicológicas cognitivas no están repercutiendo tanto como otro tipo (cuantitativa y emocionales), puede que esto se deba a que las destrezas, las habilidades y conocimientos de cada conductor coincide con lo que demanda su trabajo según lo plantea el Modelo Michigan (Caplen et al) y el Modelo de Ajuste entre la Persona y Ambiente (French et al).

El conducir un autobús de transporte requiere estar en constante interacción con los usuarios, en esa dinámica se transfieren emociones y sentimientos en ambas direcciones (chofer-usuario), este hecho produce cierta preocupación a algunos conductores, evidente en los constantes desacuerdos entre el cumplimiento de las normas tales como: no subir pasajeros donde corresponde, bajar donde no corresponde, dejar aborden cantidades de personas que excedan los límites de cada vehículo, también manera de conducir y velocidades pocas cautelosas, no obviando la posible incomprensión del ciudadano ante el conductor al no comprender sus estado de ánimo, tiempo que debe cumplir y demás factores situacionales de índole personal que pueda estar viviendo; estos acontecimientos suman la exigencia psicológica emocional donde es necesario esconder las emociones ante los usuarios, siendo esta una vía útil para evitar conflictos.

Ante lo planteado anteriormente cabe mencionar que la Junta Directiva de la Cooperativa ordena tener un respetuoso trato a los usuarios, abona a ello el esfuerzo por impartir Seminarios facilitados por personal de Policía de Tránsito Nacional.

Se vuelve a reafirmar el hallazgo que un nivel alto en la dimensión psicosocial en este caso exigencia psicológica origina *estrés* en la población en estudio según el cuestionario de Cooper.

Por lo que es entendible que el esconder las emociones causa tensión psíquica en el chofer, síntoma que puede traducirse en lo manifestado por Nieto, cuando aduce que el estrés además de producir ansiedad, produce enfado o ira así como irritabilidad emocional, por lo cual evitar los estados de sobreexaltaciones es esencial, debido a que las respuestas de afrontamiento al estrés no siempre son racionales (según Cox y Mackay).

En cuanto a la dimensión de **Apoyo Social y Calidad de liderazgo**, que incide mayormente (60.7%) en los conductores en estudio, están experimentando muy poco apoyo por parte de sus compañeros cuando lo necesita para realizar bien su trabajo, posiblemente se pueda deber a que se perciban como varios individuos trabajando en una misma Empresa, mas no como un grupo de trabajo, un equipo orientado a metas. De manera semejante ese escaso apoyo es percibido de parte de los jefes inmediatos, esto no se debe de interpretar como sinónimo de mala relación entre empleado y empleador, pero si implica que perciben que sus jefes no planifican bien el trabajo ni se comunican adecuadamente. Posiblemente también incide el hecho que no visualizan como líder sino un jefe. Nuevamente repunta en esta dimensión psicosocial la incidencia mayor en los conductores que se encuentra en la categoría de Estrés.

Si bien como apoyo social se entiende (para Daniels et al, así como Johnson y Hall) el conjunto de las interacciones con los supervisores y compañeros de trabajo que implican ayuda; es evidente que para este porcentaje de los conductores no se está utilizando adecuadamente el apoyo como un amortiguador contra los efectos negativos de las demandas laborales. Ya que el modelo explicativo del estrés laboral Demanda-Control-Apoyo (MDCA) indica que si se pusiera en práctica esta conducta pro-social, los compañeros de trabajo serían más sanos y reducirían los efectos de las altas demandas laborales.

Continuando con la interpretación de los resultados obtenidos respecto a los factores psicosociales, encontramos las dimensiones Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y luego la Doble Presencia; ambas poseen en común que en la población de estudio inciden en menor porcentaje. En la dimensión

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo continúa la constante de mayor incidencia en los conductores que poseen estrés laboral en la categoría de Estrés, no así en la dimensión Estima

Ahora veamos lo que concierne a **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo**, con un 57.1% de incidencia en los conductores, por lo que implica que estos mismos no tienen grado de autonomía en su trabajo, es decir, no tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, no le es posible tener iniciativa a cerca del orden, tiempo de pausas o descansos y tareas a realizar. Esto evidencia que el trabajo del conductor es rutinario y repetitivo. Contrapuesto lo anterior se encuentra un 43% que percibe todo lo contrario.

En último lugar de incidencia está **la Doble presencia**, con porcentajes muy variados al respecto, donde en un 42.9% experimenta la exigencia de atender situaciones familiares/domésticas estando en el trabajo, esto implica que cuando están laborando piensan en esas situaciones domésticas, por las cuales perciben la necesidad de estar en casa y la cooperativa simultáneamente. Pero hay otro 43% que no viven las situaciones antes descritas, sino de manera moderada, manteniendo un balance sobre ambos ámbitos. En el polo opuesto el 14% no tiene esta problemática, no les genera estrés laboral. Se deduce la moderada o nula incidencia de esta dimensión en este los sujetos de la muestra, puede estar relacionada con el estado de soltería que goza el 35.7% de los conductores.

Podemos resumir con lo dicho hasta aquí, que no hay evidencia de incidencia significativa de la dimensión psicosocial Doble Presencia en la población estudiada.

Salazar y Pereda instan a buscar herramientas que les permitan a los conductores de autobús afrontar la problemática del estrés en el área emocional, física y comportamental, por lo que se aporta a este lineamiento de prevención

una propuesta de un plan de trabajo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación.

## **Propuesta de plan de trabajo para conductores de la Cooperativa Prrales Vallejos.**

### **Introducción**

La propuesta de plan de trabajo tiene como objetivo incidir positivamente en la reducción de los niveles de estrés laboral de los conductores de la Cooperativa de Transporte Prrales Vallejos

Este plan tiene como base los hallazgos encontrados en la presente investigación sobre factores psicosociales en conductores de la Cooperativa de Transporte Prrales Vallejos. La propuesta del plan de trabajo está conformada por cuatro sesiones con una duración de 1 hora y 30 minutos cada una. El plan de intervención estará conformado por diferentes técnicas cognitivo-conductuales. Estas técnicas permitirán a los participantes afrontar las situaciones estresantes con mayores recursos a nivel psíquico y social.

Para la realización de este plan de trabajo se requiere la participación voluntaria de los conductores y de un profesional en psicología que guíe y dirija el proceso de intervención. Teniendo presente la particularidad del trabajo que desempeña esta población se espera conformar dos equipos de 14 integrantes cada uno, para esto se hará uso de actividades como charlas y/o talleres que ayuden a optimizar el tiempo de los conductores y excesivo ausentismo de los puestos de trabajo.

**Propuesta de plan de trabajo para conductores de la Cooperativa Parrayes Vallejos (1 de 4)**

**Objetivo General:** Incidir positivamente en la reducción de los niveles de estrés laboral mediante la implementación de un conjunto de herramientas psíquicas en los conductores.

N° de Sesión	Eje de intervención	Objetivo /Meta	Técnica (s)	Actividad	Material	Tiempo	Observaciones
1	Fisiológico	Aportar estrategias de afrontamiento ante los factores o circunstancias estresoras.	1. Relajación progresiva o psicofísica de Edmund Jacobson con procedimientos modificados. Con la cual se pretende reducir los niveles de activación mediante una disminución progresiva de la tensión muscular. 2. Control de Respiración: Tipos de respiración a enseñar: a-profunda, b-Contada y c-Alternada	-Presentación de los objetivos. -Acordar normas de comportamiento durante la sesión -Exponer importancia del proceso que se vivirá en todo el transcurso del plan de trabajo, así de lo que se espera será capaz de implementar la persona al final del mismo. -Reconocer las manifestaciones físicas del estrés laboral del conductor. -Entrenar en tensando y destensando 16 grupos musculares. - Ejercitar en las formas correctas del ritmo de actividad respiratoria y el volumen de la misma.	Silla o colchoneta para tumbarse en el piso y Papelógrafos  Silla, Grabadora, música instrumental. -Hojas blancas con impresión del procedimiento de la relajación psicofísica y del control de la respiración.	1 hora 30 minutos	

**Propuesta de plan de trabajo para conductores de la Cooperativa Parrayales Vallejos (2 de 4)**

N° de Sesión	Eje de intervención	Objetivo / Meta	Técnica (s)	Actividad	Material	Tiempo	Observaciones
2	Cognitivo	Incidir en la forma de percibir las situaciones adversas en el ámbito laboral y familiar que generan malestar emocional.	3.Reestructuración cognitiva  3.1.Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados	-Presentación de objetivos de sesión. -Recordar normas de comportamiento durante la sesión. -Retroalimentación de la sesión anterior. - Exponer sobre la actitud positiva y la negativa. -Presentar video sobre actitud positiva y actitud negativa. -Brindar espacio para la reflexión individual y oral sobre el video presentado. -. Identificar y tratar de cambiar de los pensamientos irracionales. -Búsqueda de pensamientos positivos alternativos. - Instruir en procedimientos para que la persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia la situación -Retroalimentación de sesión.	Papelógrafos -Marcadores -Computadora para mostrar video       Papelógrafos -Marcadores.	1 hora 30 minutos	

**Propuesta de plan de trabajo para conductores de la Cooperativa Parrayales Vallejos (3 de 4)**

<b>N° de Sesión</b>	<b>Eje de intervención</b>	<b>Objetivo / Meta</b>	<b>Técnica (s)</b>	<b>Actividad</b>	<b>Material</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Observaciones</b>
3	Conductual	Brindar herramientas que ayuden al conductor a actuar de la forma más idónea según la situación que se presente en el ámbito laboral.	4. Entrenamiento en habilidades Sociales (EHS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar objetivos de la sesión.</li> <li>- Exponer generalidades de las habilidades sociales.</li> <li>- Explicar la importancia de la adecuada puesta en práctica de las habilidades sociales.</li> <li>- Guiar en la implementación un conjunto de técnicas cuyo objetivo es mejorar la calidad de las relaciones interpersonales, de comunicación y relaciones.</li> <li>- Realización de Sociodrama.</li> <li>- Presentar de casos escritos a grupos formados para evaluar la situación presentada y escribir una forma asertiva para actuar sobre la misma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelógrafo</li> <li>- Computadora portátil para mostrar material audio visual</li> <li>- Bocinas para computadora portátil.</li> </ul>	1 hora 30 minutos	

**Propuesta de plan de trabajo para conductores de la Cooperativa Parrayales Vallejos (4 de 4)**

N° de Sesión	Eje de intervención	Objetivo / Meta	Técnica (s)	Actividad	Material	Tiempo	Observaciones
4	Cognitivo-Conductual	<p>Incrementar la habilidad de los conductores para solucionar problemas, para afrontar las experiencias estresantes de la vida laboral.</p> <p>Identificar marcha las opciones de afrontamiento más adaptativa y eficientes a las experiencias estresantes</p>	5.Terapia de Solución de Problemas (TSP)	<p>- Presentar objetivos de la sesión.</p> <p>- Explicar de manera concisa en que consiste la Asesoría en solución de Problemas (laborales en este caso)</p> <p>- Identificar qué tipo de orientación hacia el problema están practicando: Orientación al problema positiva o negativa, así como sus consecuencias o beneficios</p> <p>- Guiar en el entrenamiento de solución de problemas, mediante las Fases y retroalimentada a los ejercicios (estudios de casos)</p>	<p>-Papelógrafos</p> <p>-Marcadores permanentes</p> <p>-Hojas de papel de oficina.</p> <p>-Lapiceros</p> <p>-Hojas blancas con impresión de las fases de la solución de problemas.</p>	1 hora 30 minutos	

### **Técnicas a utilizar en el plan de trabajo con los conductores:**

El conjunto de técnicas utilizadas en este plan de abordaje para la reducción de los niveles de estrés de los conductores es basado en la bibliografía: Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales cuyos autores son: M<sup>a</sup> Ángeles Fernández, Marta Isabel Díaz y Arabella Villalobos, 2012.

- **Terapia Cognitivo-Conductual:**

La terapia resulta difícil de definir conceptualmente, pero esta unificada en cuanto al objetivo (la detección y cambio de conductas, pensamientos y respuestas emocionales desadaptadas). Algunos de sus representantes más acreditados ha argumentado que la Terapia Cognitiva conductual (TCC) debe considerarse como un conjunto de técnicas eficaces, sin obedecer a ningún modelo terapéutico; desde un punto de vista fenomenológico, se señalan cuatro características en la actualidad:

Primero: La TCC es un ámbito de intervención en salud que trabaja con respuestas físicas, emocionales, cognitivas y conductuales desadaptadas, de carácter aprendido. Respuestas que se han practicado durante lo largo de la vida, pero a menudo los individuos consideran que tienen poco o ningún control sobre ellos. La TCC considera que el individuo tiene responsabilidad en los procesos que le afectan y pueden ejercer control sobre ellos.

Segundo: Al tratarse de un ámbito de mejora de la salud, la TCC cuenta con técnicas y programas específicos para diferentes problemas y trastornos, cuya aplicación cuenta con un tiempo limitado en comparación con otras psicoterapias de largo plazo.

Tercero: La TCC tiene en general una naturaleza educativa que puede ser más o menos explicativa.

Cuarto: Posee en esencia un carácter auto-evaluador a lo largo de todo el proceso con continua referencia a la metodología experimental y énfasis en la validación empírica de los tratamientos.

- **Relajación progresiva o psicofísica de Edmund Jacobson** (con procedimientos modificados): El objetivo del entrenamiento en Relajación Progresiva es reducir los niveles de activación mediante una disminución progresiva de la tensión muscular.

El procedimiento para conseguirlo consiste en tensar y destensar los diferentes grupos musculares tomando conciencia de las sensaciones que se producen en cada situación. Durante la fase de tensión, la contracción del músculo debe notarse, facilitando así la percepción de las sensaciones asociadas a la tensión, a su vez la percepción de la tensión lleva a discriminar mejor y la respuesta de relajación subsiguiente, y a abundar en ella. En la fase de distensión no se debe de realizar ningún esfuerzo activo y simplemente consiste en permanecer pasivo experimentando el alargamiento muscular que se produce al soltar rápidamente toda la tensión.

Como se ha indicado, la ejecución consiste en tensar y destensar inicialmente 16 grupos musculares tomando conciencia de las sensaciones que se producen en cada situación. A continuación se presentan algunas indicaciones acerca de cómo lograr la tensión en cada grupo muscular:

1. Mano y antebrazo dominantes	Apretar el puño dominante
2. Brazo dominante	Apretar el codo contra el brazo del sillón
3. Mano y antebrazo no dominantes	Apretar el puño no dominante
4. Brazo no dominante	Apretar el codo contra el brazo del sillón
5. Frente	Levantar las cejas con los ojos cerrados y arrugar la frente
6. Ojos y nariz	Apretar los párpados y arrugar la nariz
7. Boca	Apretar las mandíbulas, sacar la barbilla hacia fuera y presionar el paladar con la lengua
8. Cuello y garganta	Empujar la barbilla contra el pecho pero hacer fuerza para que no lo toque
9. Pecho, hombros y parte superior de la espalda	Arquear la espalda como se fueran a unir los omóplatos entre sí
10. Región abdominal o estomacal	Poner el estómago duro y tenso
11. Muslo dominante	Apretar el muslo contra el sillón
12. Pantorrilla dominante	Doblar los dedos del pie dominante hacia arriba
13. Pie dominante	Doblar los dedos hacia adentro sin levantar el pie del suelo
14. Muslo no dominante	Apretar el muslo contra el sillón
15. Pantorrilla no dominante	Doblar los dedos del pie hacia arriba
16. Pie no dominante	Doblar los dedos hacia dentro sin levantar el pie del suelo

Extraído de Díaz M., et al, 2012 p. 258

### **Control de la respiración:**

Estas técnicas tienen como objetivo enseñar a las personas a mejorar la capacidad funcional de sus pulmones, al tiempo que regulan su ritmo natural respiratorio. Se trata de que la persona aprenda el control voluntario de su respiración, de forma que lo pueda aplicar en las situaciones donde la respiración se encuentra alterada. Al conseguir una respiración diafragmática y un ritmo respiratorio lento se reduce la activación fisiológica y psicológica, suscitándose una sensación generalizada de tranquilidad y bienestar (Speads, 1988).

Se trata de un proceso que se desarrolla en las siguientes fases: a) Inspiración: El aire penetra por las fosas nasales y llega a los pulmones a través de los bronquios hasta llegar a los alveolos donde se difunde al torrente sanguíneo. b) Pausa inspiratoria: Tras la inspiración se produce una pequeña pausa durante la cual los pulmones se mantienen en un estado de inflamación que facilita el intercambio gaseoso (entra O<sub>2</sub> y sale CO<sub>2</sub>). c) Espiración: El CO<sub>2</sub> penetra en los alveolos y es expulsado al exterior. d) Pausa espiratoria: A la espiración le sigue una pausa durante la cual los pulmones permanecen en reposo.

### **-Respiración profunda.**

Se trata de un ejercicio útil para la reducción del nivel de activación general. Las indicaciones son las siguientes:

- Sentarse cómodamente, colocar la mano izquierda sobre el abdomen y la derecha sobre la izquierda.
- Imaginar una bolsa vacía dentro del abdomen, debajo de donde apoyan las manos.
- Comenzar a respirar y notar cómo se va llenando de aire la bolsa y cómo la onda asciende hasta los hombros. Inspirar durante 3-5 segundos.
- Mantener la respiración. Repetirse interiormente "mi cuerpo está relajado"
- Exhalar el aire despacio, al mismo tiempo que uno mismo se da indicaciones o sugerencias de relajación.

El entrenamiento mediante este ejercicio consiste, en general, en realizar 4 o 5 ejercicios de respiración seguidos y repetir los ejercicios entre diez y quince veces al día, por la mañana, tarde, noche, y especialmente en situaciones estresantes.

#### **-Respiración Contada.**

Consiste en entrenar una respiración diafragmática, dirigiendo el aire a la parte inferior de las costillas y, a medida que se inspira, se da la indicación de pensar en una palabra (ej. *calma*) y en otra al espirar (ej. *relax*). Se recomienda hacerlo diez veces seguidas y repetir el ejercicio unas veinte veces.

#### **-Respiración alternada**

La práctica concreta de este ejercicio respiratorio implica:

- Utilizar una posición cómoda y relajada.
- Colocar el dedo pulgar en la ventana nasal derecha y los dedos anular y medio en la izquierda.
- Ocluir la ventana derecha con el pulgar e inspirar con la izquierda lenta y tranquilamente.
- Separar el pulgar y ocluir con los otros dedos la ventana izquierda. Espirar por la ventana derecha.
- El aliento un instante e inspirar por la derecha, manteniendo cerrada la izquierda. Cuando se desee espirar debe hacerse por la izquierda.

#### **-Reestructuración Cognitiva.**

Fue desarrollada e introducida por Albert Ellis y profundizado y ampliado por Beck, es una técnica que psicológica, el objetivo de la cual es identificar, analizar y modificar las interpretaciones o los pensamientos erróneos que las personas experimentan en determinadas situaciones o que tienen sobre otras personas.

El procedimiento para desarrollar la técnica de la reestructuración cognitiva es el siguiente:

1. Identificación de los pensamientos inadecuados más habituales en el trabajo.
2. Evaluación y análisis de estos pensamientos
3. Búsqueda de pensamientos alternativos

Una vez identificados los pensamientos, se tienen que analizar. Una buena manera de hacerlo es, mediante preguntas; el hecho de tenerlas que responder mentalmente obliga a reflexionar. El tipo de preguntas tienen que ir encaminadas en plantearse tres ámbitos.

Tipos de preguntas para analizar los pensamientos: Analizar hasta qué punto los pensamientos se ajustan a la realidad (Objetividad), analizar las consecuencias de los pensamientos (Consecuencias) y analizar qué pasaría si lo que se piensa fuese cierto (Relativizar).

Luego, analizar hasta qué punto los pensamientos se ajustan a la realidad: (Siempre haciéndonos preguntas sobre el hecho en cuestión)

¿Tengo evidencias suficientes?, ¿Qué datos confirman lo que estoy pensando?, ¿Me hace falta información?, ¿Me infravaloro?, ¿Mi interpretación es parcial?, ¿Exagero? Y ¿Me responsabilizo en exceso?

Analizar las consecuencias de pensar de esta manera (Siempre haciéndonos preguntas sobre los propios pensamientos): ¿Me sirve de algo darle vueltas de manera improductiva?, ¿Me ayuda el dar vueltas y más vueltas?, ¿Cómo incide mi forma de pensar en mis relaciones sociales/familiares? ¿En mi trabajo? ¿En mi estado de ánimo?

Analizar qué pasaría si lo que se pensara fuese cierto (Siempre con preguntas): Me gustaría que las cosas fuesen de otra manera pero... ¿Sería trascendente para mí?, ¿Sería un contratiempo o sería una cosa realmente grave?, ¿Sería una circunstancia desagradable o insuperable?, ¿Me afectaría durante un

periodo de tiempo (un mes, dos meses, un año) o durante toda mi vida?, ¿Me podrían pasar cosas más graves? ¿Cuáles?

Búsqueda de Pensamientos Alternativos:

El último paso del procedimiento es la búsqueda de formas alternativas de interpretar la situación que reflejen de manera inadecuada la realidad. Es muy importante tener claro que no se trata de engañarse, sino de ver las cosas de la forma más realista posible para afrontarlas adecuadamente.

Para encontrar pensamientos alternativos pueden ser de utilidad las siguientes preguntas:

- ¿Es esta la única manera posible de interpretar la realidad?
- ¿Hay otras maneras de hacerlo? ¿Cuáles?
- ¿Qué le diría a un amigo que tuviera estos tipos de pensamientos?
- ¿Qué me diría un amigo o un familiar? ¿Por qué?
- ¿Podría hacer alguna cosa más productiva para afrontarlo que darle vueltas al mismo tema una y otra vez? ¿Qué?
- ¿Qué probabilidades hay que estas formas sean las más adecuadas?
- ¿Tienen más probabilidades de ayudarme a conseguir mis objetivos que la forma inicial de plantearme la situación?
- ¿Tienen más probabilidades de conseguir mejorar mi estado de ánimo?

#### **-Entrenamiento en habilidades Sociales (EHS):**

El Entrenamiento en Habilidades Sociales (EHS) es un tratamiento cognitivo conductual en el que se aplican un conjunto de técnicas cuyo objetivo es mejorar la calidad de las relaciones interpersonales, de comunicación y relacionales (Segrin, 2009).

Como señala Caballo (1997, 2010), el Entrenamiento en Habilidades Sociales efectivo, requiere trabajar los siguientes aspectos:

Entrenamiento en habilidades propiamente dicho: se refiere al entrenamiento de las conductas específicas que se enseñan, practican e integran en el repertorio del individuo.

Reducción de la ansiedad: Tiene que ver con el hecho de que en situaciones sociales problemáticas que generan un elevado grado de ansiedad es necesario reducirla para que no interfiera en el aprendizaje. Para ello se suele entrenar en relajación entrenar en relajación o Desensibilización Sistemática si bien en ocasiones llevando a cabo la nueva conducta más adaptativa se va reduciendo la ansiedad.

Reestructuración cognitiva: Se refiere a la necesidad que puede haber de modificar creencias, cogniciones y /o actitudes que están presentes a la hora de realizar el entrenamiento y que intervienen de una manera negativa. Se suelen emplear técnicas cognitivas tales como entrenamiento auto-instruccional y cambio de creencias, entre otras. También hay que señalar que al adquirir la conducta competente socialmente puede darse de forma natural la reestructuración cognitiva necesaria.

Entrenamiento en solución de problemas: Se refiere al entrenamiento para percibir correctamente los parámetros de las situaciones relevantes a procesar los valores de esos parámetros para generar respuestas potenciales y seleccionar una respuesta y enviarla de manera que consiga el objetivo deseado en la comunicación interpersonal.

Independientemente de las categorías en las que se puedan agrupar, en términos generales las habilidades concretas que suelen entrenarse en los programas, dependiendo del déficit de las personas a las que va dirigido el entrenamiento son: Iniciar y mantener conversaciones, hablar en público, expresión de amor, afecto y agrado, defensa de los propios derechos, petición de favores, rechazar peticiones, hacer cumplidos, aceptar cumplidos, expresión de opiniones personales incluido el desacuerdo, expresión justificada de molestia, desagrado o enfado, disculparse o admitir ignorancia, petición de cambios en la conducta del otro y afrontamiento de las críticas.

## **Terapia en la Solución de Problemas**

El Proceso de Solución de Problemas (PSP) puede definirse como la secuencia cognitivo-conductual a través de la cual los individuos tratan de identificar soluciones eficaces para los problemas de vida cotidiana, generando y utilizando para ello un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades de diferente naturaleza (cognitivo, conductual y emocional), que deben ser puestas en marcha coordinadamente, de forma flexible, para adecuarse a la diversidad de escenarios estresantes de la vida. EL PSP más que representar una estrategia concreta de afrontamiento, se refiere a una metaproceso de comprensión, valoración y adaptación a los acontecimientos estresantes en general.

Las fases implicadas en un estilo de solución de problemas racional son: 1) definición y formulación del problema, 2) generación de alternativas de solución, 3) toma de decisiones y 4) implementación de la solución y evaluación de los resultados de la acción. Según la Terapia de Solución de Problemas este es el mejor método de abordaje de los problemas. El solucionador de problemas racional cuenta con las siguientes habilidades: recoge cuidadosa y sistemáticamente información y hechos sobre un problema, identifica las demandas y los obstáculos, establece objetivos realistas, genera posibles alternativas de solución, anticipa las posibles consecuencias de las soluciones generadas, valora y compara las diferentes alternativas, elige la que se considera, para él y en ese caso, la mejor solución y pone en marcha la solución monitorizando dicha puesta en marcha, así como el resultado que se va obteniendo.

## **XII. CONCLUSIONES**

Después de analizar las variables en estudio y haber cumplido los objetivos planteados, se llega a las siguientes conclusiones:

- Las principales características sociodemográficas reflejada por los conductores se encuentra que la totalidad ellos pertenecen al sexo masculino, respecto a la edad la mayoría oscila entre 41 a 65 años, el nivel académico que predomina es de Bachillerato, en lo correspondiente a su estado civil podemos observar que la mayoría se encuentran casado, tienen un promedio 1 a 3 hijos, la mayor parte de los conductores posee entre 1 a 11 años de laborar para la cooperativa ocupación que le genera un ingreso económico mensual entre 7 mil a 10 mil córdobas.
- En relación al estrés laboral que poseen los conductores podemos referir que el 71.4% se encuentra en el nivel de Estrés, y un 28.6% se encuentra en el nivel de Mucho Estrés.
- Los factores psicosociales que inciden en gran media en los conductores estresados se encuentran las dimensiones: Estima, Inseguridad, Exigencias psicológicas y Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.
- Se pudo observar que en menor grado inciden los factores psicosociales correspondientes a las dimensiones Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo, al igual Doble presencia.
- Se evidenció que cinco factores psicosociales estudiados, inciden mayormente en los conductores que presentan Estrés laboral en el nivel de Estrés, no así la dimensión Doble Presencia.
- Las problemáticas que se deben retomar para realizar un plan de trabajo que incida positivamente en la reducción del estrés laboral en los conductores se encuentra la baja Estima que perciben por parte de los jefes y usuarios, la Inseguridad en el empleo, las Exigencias Psicológicas que el conductor tiene que lidiar en su jornada y la actitud de solicitar ayuda para poder realizar de manera más eficaz su trabajo.

### **XIII. RECOMENDACIONES**

#### **A la Cooperativa**

-Que la Junta Directiva en su planificación anual se proponga la implementación del plan de trabajo propuesto como resultado de la investigación por un (a) profesional en psicología.

-Crear un sistema de estímulo o reconocimiento al buen desempeño de los conductores, tomando en cuenta entre otros, los siguientes aspectos: el reconocimiento puede ser impreso, pecuniario o benéficos, que cumplan parámetros tales como disciplina, participación en capacitaciones, y responsabilidad, sea mediante acto público según la frecuencia que se estipule (pudiendo ser trimestral, mensual o anual)

-Facilitar que la cantidad de trabajo del conductor sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.

#### **A los Socios**

-Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (contrato, jornada, sueldo, etc.).

-Potenciar el apoyo o colaboración que requiera el conductor para su adecuado desempeño laboral.

-Promuevan la participación de los conductores sobre las decisiones relacionadas con su trabajo.

#### **Al conductor de Unidad**

-Interiorizar las técnicas psicológicas aprendidas para su continua auto-aplicación para así poder obtener mayor eficacia.

#### **XIV. BIBLIOGRAFÍA**

Arnold, Jhon; Randall, Bay y Cols. (2012). Comportamiento humano en el ambiente laboral: Cap 11: Estrés laboral y bienestar en el trabajo. 5ta Ed. México. Edi: Pearson Educacion (pp. 389-394).

Bunce , D. y West , M. A. ( 1996 ) . "intervenciones de gestión e innovación estrés en el obra " , las relaciones humanas , 49 , 209-32 .

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. 3ª Ed. Colombia: Pearson Educación.

Cano Vinel, A. 2002. Ansiedad y Estrés, bases teóricas y marco de intervención.

Caplan R. D. , S. Cobb , J.R.P. francés, Van Harrison R. y S. R. Pinneau (1975 ) Trabajo Demandas y agente de salud. Cincinnati , OH : Instituto Nacional para el Trabajo Seguridad y salud.

Comisión Europea (2000). El estrés relacionado con el trabajo.

Cox , T. y MacKay , C. J. (1981 ) " Un enfoque transaccional al estrés en el trabajo " , E.N. Corlett y J. Richardson (eds.) , Estrés , Diseño trabajo y la productividad . Chichester :Wiley and Sons .

Cox , T. Griffinths allí, A. (1995 ) .El por nacer y measurement del estrés laboral : Teoría y Práctica de J. R. Wilson no E.N. Corlett (eds) . Evaluación del trabajo humano : Un methodology práctica ergonomía. Londres: Taylor y Francis .

Cummings , T. y Cooper , C. L. ( 1979 ) " Un marco cibernético para el estudio de estrés laboral " , las relaciones humanas , 32 , 395-419 .

Daniels , K. J. , Boocock , J. G. , Glover , J. , Hartley , R. y Holanda, J. (2009 ) " Una experiencia estudio de muestreo de aprendizaje, el afecto y las exigencias de control de modelo de apoyo " , Diario de Psicología Aplicada , 94 , 1003-1017

De Witte H. ,Verhofstadt , E. y Ome y , E. (2007 ) " el aprendizaje y la tensión de Pruebas de Karasek hipótesis sobre los trabajadores jóvenes en su primer empleo " , trabajo y estrés , p. 21

Díaz M., Fernández M., Villalobos A. (2012). Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales. Ed: Desclée De Brouwer, S.A., Bilbao

Pineda E., Alvarado E. (2008) Metodología de la Investigación. Edic:3ra Edic. Washington

Fox , M. , Dwyer , D. y Ganster , D. (1993 ) " Efectos de las solicitudes de empleo y de control de estrés en los resultados fisiológicos y de actitud en un entorno hospitalario " , Academy of Management Diario , 36 , 289-318 .

Guic, E. Bilbao, A. Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Rev. Méd. Chile, N°10, V 130, 110-112. Extraído el 19 de Abril 2016 desde [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext).

Houtman, I. Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Protección de la salud de los trabajadores, N° 6, 1-40.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

Johnson, J. y Hall, E. (1988) " La tensión laboral, lugar de trabajo de apoyo social y cardiovasculares la enfermedad : Un estudio transversal de una muestra aleatoria de la población activa ", American Journal of PublicHealth, 78, 1336-1342.

J.R.P. francés, R. D. Caplan y Van Harrison R. (1982) Los mecanismos del estrés de trabajo y Tensión. Nueva York :Wiley.

Karasek, R. (1979) " Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo y la tensión mental : Implicaciones el rediseño de trabajo", Administrative Science Quarterly, 24, 285-306

Karasek, R. y Theorell, T. (1990) Trabajo Saludable : El estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral. Nueva York : Basic Books.

Kristensen S., Moncada S., Llorens C. (2014). Manual del método istas 21: Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Matthews, G. (2001). A transactional model of driver stress. In P. A. Hancock & P. A. Desmond (Eds.), Stress, workload, and fatigue (pp. 133-163). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Nieto M. A. P., Camuñas N., Sayalero, M. T., Blanco J.M 2001. La ansiedad, la ira y el estrés asistencial en el ámbito hospitalario: Un estudio sobre sus relaciones y la eficacia del tratamiento.

O'Driscoll, M.P. y Brough, P. (2010) " La organización del trabajo y la salud ", en S. y J. Leka Houdmont (eds.), Psicología de la Salud Ocupacional : Un texto clave. Wiley- Blackwell

Organización Mundial de la Salud (2003). Salud Ocupacional: Una pregunta ética. Nota descriptiva N° 84.

Organización Mundial de la Salud (2004). La Organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Ed: Leka Stavroula.

Salazar, S y Pereda, E.(2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. Revista psicológica, 12, 141-169

Selye Hans. (1907-1982) Concepto de estrés, Libro: The stress of life.

Tse , J. L. M. , Flin , R. & Mearns , K. (2006 ) . Conductor del autobús bienestar opinión : 50 años de investigación . Investigación del Transporte de la Parte F : Psicología del Tránsito y aviourBeh , 9 ( 2 ) , 89-114 .

Tobal J.J (2001). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención.

# ANEXOS

**Anexo N°1- Instrumentos Aplicados.**

**Ficha técnica del Cuestionario de Estrés Laboral de Cooper.**

**I. IDENTIFICACIÓN**

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Estrés Laboral.
Autor:	Cooper
Materiales:	Protocolo de la Prueba y lapicero.
Alcance:	Adultos laborando.
Tiempo:	20 min aproximadamente.

**II. CLASIFICACIÓN.**

Por su Objetivo:	El cuestionario de estrés permite medir una calificación de estrés en el ámbito laboral de cada individuo.
Por su estructura:	Cuestionario, estandarizado.
Por su Aplicación:	Autoadministrable de manera individual y colectivo o grupal.
Por su forma de respuesta:	Escrita y de selección múltiple.
Por su utilización:	Utilizada en el área laboral.

**III. PROCEDIMIENTO.**

**Para su aplicación:**

Repartir inicialmente el cuestionario y lapicero, invitar a escribir los datos generales, luego se procede a leer las instrucciones en voz alta, pidiendo a la persona lea también en voz baja con su respectivo documento. Luego aclarar las dudas que posean los sujetos respecto a la forma de responder; para después indicar que pueden empezar, haciendo hincapié en la sinceridad al responder.

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la  
Cooperativa Parrayes Vallejos.*

---

---

**Para su corrección:**

Se suman las puntuaciones obtenidas en cada columna según están establecido (del 0 al 5), seguidamente sumar los valores arrojados de cada una de ellas para tener el resultado general, ubicándolos en el rango adecuado según su puntuación, siendo:

De 0 a 37= Nada de estrés.

De 38 a 74= Poco estrés.

De 75 a 111= Estrés.

112 a 148= Mucho estrés.

149 a 185= Gran Cantidad de estrés

## **Cuestionario sobre estrés laboral**

De: Cooper

Este Cuestionario tiene como finalidad el análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL**. Toda la información será analizada de forma ética y manteniendo el secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines de estudio.

### **Datos generales:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  Masc  Fem

Nivel Académico (Analfabeta, primaria, secundaria, técnico, etc.): \_\_\_\_\_

Estado civil (soltero, unión de hecho, casado): \_\_\_\_\_ N° de hijos: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en la Empresa: \_\_\_\_\_ N° de ruta que conduce: \_\_\_\_\_

Tiempo de conducir la ruta actual: \_\_\_\_\_

Aproximado de ingreso económico mensual \_\_\_\_\_

### **Instrucciones:**

Para responder marque con una "X" (equis), según usted este experimentando, se le recuerda responder con toda sinceridad. Las opciones son:

- |  |
|--|
| <p><b>0</b> si la condición no le ocasiona <b>NUNCA</b> estrés.</p> <p><b>1</b> si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.</p> <p><b>2</b> si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.</p> <p><b>3</b> si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.</p> <p><b>4</b> si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés</p> <p><b>5</b> si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.</p> |
|--|

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la  
Cooperativa Parrayes Vallejos.*

N°	Ítems	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
1	Carga excesiva de trabajo.	0	1	2	3	4	5
2	Carga insuficiente de trabajo.	0	1	2	3	4	5
3	Presiones y límites de tiempo.	0	1	2	3	4	5
4	La distancia que debo viajar para llegar a mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
5	Demasiadas horas de trabajo.	0	1	2	3	4	5
6	Llevo trabajo a casa.	0	1	2	3	4	5
7	Ser requerido en diversas tareas al mismo tiempo.	0	1	2	3	4	5
8	Asistencia a reuniones.	0	1	2	3	4	5
9	Mis creencias entran en conflicto con las de la Institución.	0	1	2	3	4	5
10	Seguir el ritmo de la tecnología.	0	1	2	3	4	5
11	Amenaza de pérdida de trabajo	0	1	2	3	4	5
12	Competencia para optar a un cargo mejor dentro de la organización.	0	1	2	3	4	5
13	Tener que trasladarme por mi empleo para avanzar laboralmente.	0	1	2	3	4	5
14	Desempeñar un puesto más allá de mi capacidad.	0	1	2	3	4	5
15	Desempeñar un puesto por debajo de mi capacidad.	0	1	2	3	4	5
16	Compañeros insuficientemente capacitados para desempeñarse bien.	0	1	2	3	4	5
17	Interacción social con sus compañeros de trabajo.	0	1	2	3	4	5
18	Despidos frecuentes.	0	1	2	3	4	5
19	Jefe poco comprensivo.	0	1	2	3	4	5
20	Condiciones laborales en las que trabajo.	0	1	2	3	4	5
21	Remuneración y beneficios en función del desempeño.	0	1	2	3	4	5

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la  
Cooperativa Parrales Vallejos.*

N°	Ítems	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
22	Cansancio al final de una jornada laboral.	0	1	2	3	4	5
23	Desacuerdo entre cumplimiento de normas y relación ciudadano.	0	1	2	3	4	5
24	Rutina excesiva.	0	1	2	3	4	5
25	Reconocimiento por parte de la Institución.	0	1	2	3	4	5
26	Actitud de mi cónyuge/pareja hacia mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
27	Exigencias de mi trabajo sobre la relación con mi familia.	0	1	2	3	4	5
28	Exigencias de mi trabajo sobre mi vida personal.	0	1	2	3	4	5
29	Mi relación laboral con mis compañeros (as).	0	1	2	3	4	5
30	Mi relación con mis superiores.	0	1	2	3	4	5
31	Nivel de supervisión.	0	1	2	3	4	5
32	Menosprecio de mi trabajo por parte de los ciudadanos.	0	1	2	3	4	5
33	Perspectiva de tener un puesto mejor.	0	1	2	3	4	5
34	Falta de comprensión de los ciudadanos hacia mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
35	Situaciones conflictivas en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5
36	Normativa y procedimientos estrictos del área/división de la Institución.	0	1	2	3	4	5
37	Falta de consulta y comunicación de mi Institución.	0	1	2	3	4	5

## **Ficha técnica de Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial en el Trabajo**

### **I. IDENTIFICACIÓN**

Nombre de la Prueba: Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial en el Trabajo  
ISTA (CoPsoQ) Versión corta.

Autor: Tage S. Kristensen.

Materiales: Manual de Aplicación, Cuestionario de la Prueba y lapicero.

Alcance: Persona que estén laborando.

Tiempo: Entre 20 y 45 min.

### **II.-ORIGEN Y FUNDAMENTO.**

- El método COPSQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

- La metodología COPSQ (de la que COPSQ-Istas21 y PSQ CAT21-COPSQ forman parte) ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed), y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations, y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

- Es un instrumento cuyo fundamento teórico compatible con el modelo de Demanda-Control de R. Karasek, al igual es ampliado y diseñado para cualquier

tipo de trabajo, apoyo social del modelo anterior expandido por J. Johnson, control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo - compensaciones de J. Siegrist

### **III.-CLASIFICACIÓN.**

Por su objetivo:

Es una prueba psicolaboral cuyo objetivo es identificar y medir en seis dimensiones psicosociales que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Por su estructura: Es una prueba con inventario de criterios con validez de contenido

Por su forma de aplicación: Individual

Por su forma de respuesta: Escrita y anónima.

Por su utilización: Utilizada en el área laboral.

### **IV. PROCEDIMIENTO**

#### **Para su aplicación:**

Se reparte el cuestionario de aplicación y se sigue el siguiente proceso para la aplicación: 1. En un primer momento se explica las instrucciones aclaratorias de la prueba. 2. Se indica existen preguntas o afirmaciones al lado izquierdo las cuales poseen cinco posibles respuestas, donde escogerá según la vivencia o percepción marcando con una "X".

#### **Para su corrección:**

Cada posible respuesta a la afirmación en su recuadro posee un número, el cual se sumara por cada apartado para obtener un total por cada dimensión psicosocial. Luego en el cuadro de puntuación, se coloca el total dado por cada apartado, para proceder a ubicar la cifra en los rangos y así obtener los diferentes niveles, siendo estos Verde (Bajo), Amarillo (medio), y Rojo (alto).

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**



**Instrucciones:**

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por el investigador, que está sujeto a mantener del secreto profesional y utilizada exclusivamente para objeto de estudio. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, se le pide que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar marcando con una **“X”**.

**Datos generales**

Iniciales: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

N° de Hijos:

Estado Civil:

- Casado
- Unión de Hecho
- Soltero

Tiempo de laborar en la Organización: \_\_\_\_\_

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano Colectivo de la Cooperativa Parrales Vallejos.*

<b>Apartado 1: Exigencias Psicológicas</b>					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿ La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
<b>Puntos=</b>					

<b>Apartado 2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
<b>Puntos=</b>					

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Párrales Vallejos.*

<b>Apartado 3: Inseguridad</b>					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS					
PREGUNTAS En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?	4	3	2	1	0
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) ¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) ¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
<b>Puntos=</b>					

<b>Apartado 4: Apoyo social y calidad del liderazgo</b>					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
<b>Puntos=</b>					

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Parrayales Vallejos.*

---



---

<b>Apartado 5: Doble presencia</b>	
ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE VIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)	
<b><i>Si vives solo o sola, no lo contestes, pasa directamente al apartado 6</i></b>	
Pregunta	Respuesta
31) ¿Que parte del trabajo familiar y domestico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE <b>UNA SOLA RESPUESTA</b> PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) ¿Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
Puntos=					

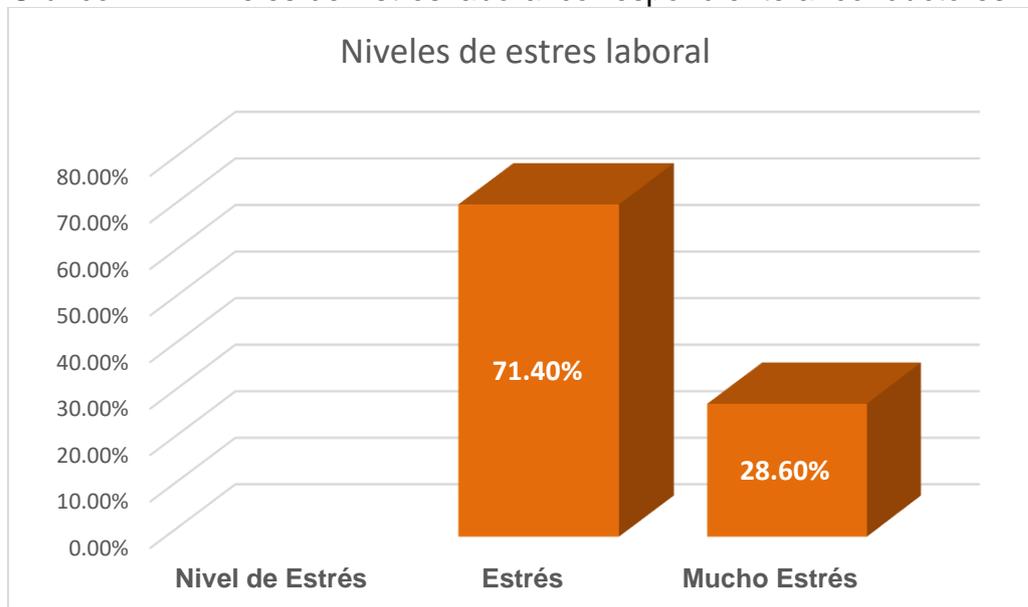
*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Párrales Vallejos.*

<b>Apartado 6: Estima</b>					
ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
Puntos=					

Apartado	Dimensión Psicosocial	Tu Puntuación	Puntuación para la población ocupada de referencia		
			Verde Bajo	Amarillo Medio	Rojo Alto
1.	<b>Exigencias psicológicas</b>		0 a 7	8 a 10	11 a 24
2.	<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b> (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		40 a 26	25 a 21	20 a 0
3.	<b>Inseguridad</b>		0 a 1	2 a 5	6 a 16
4.	<b>Apoyo social y calidad de liderazgo</b>		40 a 29	28 a 24	23 a 0
5.	<b>Doble Presencia</b>		0 a 3	4 a 6	7 a 16
6.	<b>Estima</b>		16 a 13	12 a 11	10 a 0

**Anexo N°2- Gráficos y Tablas.**

Gráfico N°1. Niveles de Estrés laboral correspondiente a conductores



Fuente: Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N° 17. Exigencias psicológicas en el estrés laboral de los conductores

**Tabla cruzada Exigencias Psicológicas\*Estrés laboral**

Recuento

		Estrés laboral		Total
		Estrés	Mucho Estrés	
Exigencias Psicológicas	Bajo	1	0	1
	Medio	2	1	3
	Alto	17	7	24
Total		20	8	28

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N°18. Trabajo activo y posibilidad de Desarrollo con el Estrés laboral de los conductores.

**Tabla cruzada Trabajo activo y posibilidad de Desarrollo\*Estrés laboral**

Recuento

	Estrés laboral		Total
	Estrés	Mucho Estrés	
Trabajo activo y Bajo	3	2	5
posibilidad de Medio	5	2	7
Desarrollo Alto	12	4	16
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N°19. Inseguridad con el Estrés laboral de los conductores.

**Tabla cruzada Inseguridad\*Estrés laboral**

Recuento

	Estrés laboral		Total
	Estrés	Mucho Estrés	
Inseguridad Bajo	2	0	2
Alto	18	8	26
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N°20. Apoyo social y calidad de Liderazgo con el Estrés laboral de los conductores.

**Tabla cruzada Apoyo social y calidad de Liderazgo\*Estrés laboral**

Recuento

	Estrés laboral		Total
	Estrés	Mucho Estrés	
Apoyo social y calidad Bajo	6	1	7
de Liderazgo Medio	3	1	4
Alto	11	6	17
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Parrayes Vallejos.*

---

Tabla N°21. Doble presencia con el Estrés laboral de los conductores.

**Tabla cruzada Doble presencia\*Estrés laboral**

Recuento

		Estrés laboral		Total
		Estrés	Mucho Estrés	
Doble presencia	Bajo	4	0	4
	Medio	8	4	12
	Alto	8	4	12
Total		20	8	28

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N°22. Estima con el Estrés laboral de los conductores.

**Tabla cruzada Estima\*Estrés laboral**

Recuento

		Estrés laboral		Total
		Estrés	Mucho Estrés	
Estima	Bajo	1	0	1
	Alto	19	8	27
Total		20	8	28

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo / Cuestionario sobre Estrés laboral.

Tabla N°23. Todas las dimensiones psicosociales correspondiente a conductores

Nivel	Dimensiones psicosociales					
	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Inseguridad	Apoyo Social y calidad de liderazgo	Doble presencia	Estima
Bajo	3.6%	17.9%	7.1%	25%	14.3%	3.6%
Medio	10.7%	25%	0%	14.3%	42.9%	0%
Alto	85.7%	57.1%	92.9%	60.7%	42.9%	96.4%

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

*Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral de los Conductores del Transporte Urbano  
Colectivo de la Cooperativa Parrayes Vallejos.*

---



---

Tabla N°24. Todas las dimensiones psicosociales con los niveles de estrés laboral correspondiente a conductores

Nivel	Exigencias psicológicas		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		Inseguridad		Apoyo social y calidad de liderazgo		Doble presencia		Estima	
	Estrés	Mucho Estrés	Estrés	Mucho Estrés	Estrés	Mucho Estrés	Estrés	Mucho Estrés	Estrés	Mucho Estrés	Estrés	Mucho Estrés
Bajo	1	0	3	2	2	0	6	1	4	0	1	0
Medio	2	1	5	2	0	0	3	1	8	4	0	0
Alto	17	7	12	4	18	8	11	6	8	4	19	8

Fuente: Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y el Cuestionario sobre Estrés laboral.