



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
CONDUCTORES DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE
INTRAPROVINCIAL DEL CANTÓN DAULE**

AUTOR

RONALD OMAR ROBALINO AILLÓN

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Ingeniero Comercial, Ronald Omar Robalino Aillón**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs

REVISOR

Ing. Gerson Sopó Montenegro, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs.

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de junio del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ronald Omar Robalino Aillón

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación, **EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS CONDUCTORES DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL DEL CANTÓN DAULE** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en las referencias. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de junio del año 2018

EL AUTOR

Ronald Omar Robalino Aillón



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ronald Omar Robalino Aillón

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magister en Administración de Empresas** titulado: **EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS CONDUCTORES DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL DEL CANTÓN DAULE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los veinticinco días del mes de junio del año 2018

EL AUTOR:

Ronald Omar Robalino Aillón

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por ser parte de ella y abrir las puertas de su seno científico para poder estudiar el posgrado, así como también, a todos los docentes que brindaron su conocimiento y apoyo para seguir día a día. Agradezco a la Ing. Elsie Zerda, Mgs por aportar con sus conocimientos y capacidad científica, y sobre todo la paciencia en el periodo de desarrollo del trabajo de investigación. De igual forma, agradezco a la Ing. Mariela Orejuela quien fue participe con su conocimiento, apoyo y direccionamiento en la realización del presente trabajo, a mis amigos y compañeros de trabajo que de una u otra manera incidieron en la consecuencia del logro anhelado.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, quien provee de paciencia y sabiduría para lograr el objetivo deseado. A mi muy amada esposa María Luisa quien confió en mí y me apoyó con su tiempo y aliento para seguir mi camino profesional.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	7
Justificación.....	8
Preguntas de investigación.....	10
Hipótesis	10
Objetivos de la investigación	10
General	10
Específicos	11
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO	12
Modelos Teóricos Psicosociales.....	14
MARCO CONCEPTUAL.....	16
Definición de Estrés	16
Tipos de Estrés	18
Consecuencias del Estrés	19
Consecuencias físicas	20
Consecuencias psicológicas	21
Desempeño laboral.....	22
Definición.....	22

Evaluación del Desempeño	23
Motivación como factor clave del desempeño	24
DEFINICIONES	27
MARCO LEGAL	29
Condiciones de los conductores	29
CAPÍTULO II	31
MARCO REFERENCIAL	31
Generalidades del cantón Daule	36
Antecedentes	37
Estadísticas de viajes	39
Estadísticas del volumen de usuarios de rutas	40
Condiciones de las unidades	40
Rutas y recorridos.....	41
Situaciones contractuales de los conductores.....	41
Porcentajes sobre los dueños/conductores de las unidades	42
Choferes y oficiales	42
Condiciones de infraestructura	44
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
Variables de la investigación (dependiente e independiente)	45
Operacionalización de las variables	46
Alcance de la investigación.....	46
Enfoque de la investigación	46
Tipo de estudio	47

Investigación descriptiva	47
Investigación exploratoria	47
Investigación documental.....	48
Métodos de investigación.....	48
Deductivo – inductivo	48
Analítico – sintético	48
Población y muestra	49
Muestra	49
Técnicas de recopilación de la información.....	50
Entrevista.....	50
Cuestionario Karasek-Johnson.....	50
Procedimientos	51
Análisis de los resultados	53
Análisis del cuestionario Karasek - Johnson.....	53
Método de extracción: Análisis de Componentes Principales.	86
Análisis de la entrevista.....	89
Análisis de la Prueba de esfereidad de Bartlett Chi-cuadrado	91
CAPÍTULO IV	94
PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL	94
Introducción	94
Datos informativos	94
Antecedentes de la propuesta	95
Justificación.....	95
Objetivo general.....	96

Objetivos específicos.....	96
Resultados esperados.....	96
Análisis de factibilidad	97
Fundamentación teórica	97
Tratamiento del Estrés Laboral	97
Estrés Laboral.....	98
Técnicas preventivas contra el estrés	98
Comunicación Laboral adecuada	99
Causas de la mala Comunicación Laboral	99
Manejo de Conflictos Laborales	100
PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	104
Desarrollo del programa: Fase Diagnóstica	104
Desarrollo del Programa: Fase de Intervención	104
Sesión I: Conociendo el estrés laboral	104
Sesión II: Identificando emociones y modificando nuestros pensamientos negativos.....	108
Sesión III: Entrenamiento en técnicas de relajación	114
Sesión IV: ¿Qué son las estrategias de afrontamiento y como utilizarlas a mi favor?.....	116
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	121
Bibliografía.....	122
Apéndices	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Consecuencias	20
Tabla 2 Efectos	21
Tabla 3 Estresores	33
Tabla 4 Evaluación de estrés	34
Tabla 5 Prevención de estrés laboral.....	34
Tabla 6 Socios por operadora de transporte del cantón Daule	38
Tabla 7 Estadísticas de viajes por operadora	39
Tabla 8 Volumen promedio de usuarios por operadora	40
Tabla 9 Rutas y recorridos por operadora	41
Tabla 10 Dueños/Conductores de las unidades por operadora	42
Tabla 11 Distribución de conductores y oficiales por operadora	42
Tabla 12 Nivel de Ausentismo por operadora.....	43
Tabla 13 Infraestructura por operadora	44
Tabla 14 Accidentes de Tránsito del Cantón Daule 2016	44
Tabla 15 Operacionalización de las variables	46
Tabla 16 Población.....	49
Tabla 17 Muestra.....	49
Tabla 18 Edad.....	53
Tabla 19 Instrucción.....	54
Tabla 20 Estado civil.....	55
Tabla 21 Sueldo.....	56
Tabla 22 Aprender cosas nuevas	57
Tabla 23 Nivel de calificación	58

Tabla 24 Creatividad en el trabajo	59
Tabla 25 Hacer siempre lo mismo	60
Tabla 26 Libertad de hacer trabajo	61
Tabla 27 Decisiones autónomas	62
Tabla 28 Oportunidad de hacer cosas diferentes	63
Tabla 29 Influencia en el trabajo	64
Tabla 30 Desarrollo de habilidades personales	65
Tabla 31 Trabajo exige rapidez	66
Tabla 32 Esfuerzo mental	67
Tabla 33 Exceso de trabajo	68
Tabla 34 Tiempo de trabajo	69
Tabla 35 Pedidos contradictorios	70
Tabla 36 Concentración de periodos largos	71
Tabla 37 Interrupción de actividades	72
Tabla 38 Trabajo dinámico	73
Tabla 39 Retraso de trabajo	74
Tabla 40 Bienestar de trabajadores	75
Tabla 41 Atención de jefe	76
Tabla 42 Actitud de jefe	77
Tabla 43 Facilita trabajo	78
Tabla 44 Trabajo en equipo	79
Tabla 45 Personal calificado	80
Tabla 46 Personal con actitud hostil	81
Tabla 47 Personal se interesan por mi	82

Tabla 48 Personal amistoso.....	83
Tabla 49 Trabajo en equipo.....	84
Tabla 50 Trabajo en equipo.....	85
Tabla 51 Varianza	92
Tabla 52 Beneficiarios	95
Tabla 53 Sesión.....	108
Tabla 54 Felicidad	109
Tabla 55 Ira	109
Tabla 56 Miedo	110
Tabla 57 Tristeza.....	110
Tabla 58 Asco.....	111
Tabla 59 Tipos de pensamientos	112
Tabla 60 Sesión II	114
Tabla 61 Estilos de afrontamiento cognitivos	116
Tabla 62 Estilos de afrontamiento conductuales.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Causa-Efecto de la problemática planteada en los conductores de las operadoras.	7
Figura 2 Factores que afectan el desempeño laboral.....	23
Figura 3 Dimensiones del clima organizacional	27
Figura 4 Categorías fundamentales de las variables por analizar.	45
Figura 5 Edad	53
Figura 6 Edad	54
Figura 7 Edad	55
Figura 8 Sueldo	56
Figura 9 Sueldo	57
Figura 10 Nivel de calificación	58
Figura 11 Creatividad en el trabajo	59
Figura 12 Hacer siempre lo mismo	60
Figura 13 Hacer siempre lo mismo	61
Figura 14 Decisiones autónomas.....	62
Figura 15 Oportunidad de hacer cosas diferentes	63
Figura 16 Influencia en el trabajo	64
Figura 17 Desarrollo de habilidades personales.....	65
Figura 18 Trabajo exige rapidez.....	66
Figura 19 Esfuerzo mental	67
Figura 20 Exceso de trabajo	68
Figura 21 Exceso de trabajo	69
Figura 22 Exceso de trabajo	70

Figura 23 Concentración de periodos largos.....	71
Figura 24 Interrupción de actividades.....	72
Figura 25 Trabajo dinámico	73
Figura 26 Retraso de trabajo	74
Figura 27 Bienestar de trabajadores	75
Figura 28 Atención de jefe	76
Figura 29 Actitud de jefe.....	77
Figura 30 Facilita trabajo	78
Figura 31 Trabajo en equipo	79
Figura 32 Personal calificado	80
Figura 33 Personal con actitud hostil	81
Figura 34 Personal se interesan por mi	82
Figura 35 Personal amistoso	83
Figura 36 Trabajo en equipo	84
Figura 37 Trabajo en equipo	85
Figura 38 Definición de estrés	105
Figura 39 Dieta equilibrada.....	118

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata acerca del estudio del estrés laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule y su relación con los niveles de desempeño laboral que presentan los mismos. Este tema se ha desarrollado por primera vez, lo que le otorga relevancia y un importante alcance para los interesados: operadoras de transporte del cantón Daule y Universidad. A lo largo de la presente investigación se encuentran las más importantes definiciones del tema abarcado, así como su transcendencia alrededor del mundo, a nivel empresarial y social. De igual forma se desprende información necesaria del grupo objetivo analizado, de donde se enfatiza que el índice de ausentismo se eleva por causas aparentes de enfermedades gastrointestinales y respiratorias, mayormente. El modelo de investigación mixta utilizado, permitió indagar en los enfoques cuantitativo (utilizando el modelo teórico de Karasek-Johnson mediante encuestas sobre una muestra de 300 conductores) y cualitativo (investigación exploratoria del grupo objetivo), otorgando un mejor espectro de la situación estudiada lo que conlleva a la afirmación de la hipótesis planteada: El estrés laboral en los conductores, sí tiene relación con el desempeño laboral, pues el criterio que más les preocupa es su estabilidad laboral. A su vez, se desarrolla una propuesta de mejora con cinco ejes de acción que proporcionan una nueva manera de administración del personal, que puede ayudar a la situación laboral de los conductores de las operadoras repercutiendo sistemáticamente en su salud física y mental, además otorga beneficios para todos los implicados.

Palabras clave: estrés laboral – desempeño – operadoras – conductores

ABSTRACT

The present research work deals with the study of the work stress of the drivers of the intraprovincial transport units of the Daule canton and its relationship with the labor performance levels presented by them. This issue is being developed for the first time, which gives it an important relevance and scope for those interested: transport operators of the Daule canton and University. Throughout the investigation are the most important definitions of the subject covered, as well as its transcendence around the world, at the business and social level. In the same way, necessary information is revealed from the target group analyzed, where it is emphasized that the absenteeism index is high due to apparent causes of gastrointestinal and respiratory diseases, mostly. The mixed research model used allows us to investigate quantitative approaches (using the theoretical model of Karasek-Johnson through surveys of a sample of 300 drivers) and qualitative (exploratory research of the target group), giving a better spectrum of the situation studied, which leads to the affirmation of the proposed hypothesis: Work stress in drivers, if it is related to job performance, because the criterion that most worries them is their job stability. An improvement proposal is developed with five axes of action that provide a new way of managing personnel. This proposal can help the situation of drivers of operators systematically impacting their physical and mental health, in addition to providing benefits for all involved.

Keywords: work stress - performance - operators – drivers

INTRODUCCIÓN

El estrés es un estado de cansancio mental del ser humano que afecta en todos los entornos en donde éste interactúa. El estrés, en el ámbito laboral, actualmente incide de manera profunda en el desenvolvimiento diario de las personas al momento de efectuar sus actividades de trabajo y los somete, sea de forma negativa o positiva, a la manera cómo se maneja su percepción y de cómo se sienten en el ambiente, permitiendo sacar lo mejor o lo peor de sí, ocasionándoles desde enfermedades y patologías que influyen directamente en su desempeño. En el presente trabajo de investigación se plantea la interrogante de ¿Qué influencia tiene el estrés en el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule?

En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico del estrés a nivel general, en todos los ámbitos en el que el ser humano lo experimenta, y cómo afecta en sus relaciones laborales. En el segundo capítulo, se describe el marco referencial, donde se encuentran los antecedentes, cifras e información relevante que se necesitan conocer sobre el grupo objetivo analizado: los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. En el tercer capítulo se detalla el marco metodológico: todas las variables analizadas para medir el estrés laboral en los conductores y su relación con el desempeño, que corresponde a un análisis mixto: cuantitativo (por medio de la aplicación del modelo científico de Karasek-Johnson) y cualitativo por medio de información recopilada por investigación exploratoria del fenómeno en un formato de entrevista. En el último capítulo se desarrolla una propuesta de mejora que se desprende del análisis anterior, delimitando como solución el desarrollo de un programa de prevención y manejo del estrés laboral en

los conductores, cuyo programa tiene como objetivo principal mejorar la productividad y la salud mental de los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule.

Antecedentes

Un informe de la OIT (Organización Internacional de Trabajadores), indica que, en los países de la Unión Europea, entre un 3% y un 4% del PIB (Producto Interno Bruto) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional se asocia con el tratamiento de la depresión se sitúa entre 30 y 44 mil millones de dólares al año. En muchos países crece la jubilación prematura debida a problemas mentales, hasta el punto de convertirse en el motivo más común para la asignación de pensiones por incapacidad (Organización Internacional del Trabajo, El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando, 2012).

No se cuenta con información o referencias de esta incidencia en el Ecuador, pero las implicaciones del estrés laboral en el país tienen la misma relevancia, a nivel social y económico, y de manera organizacional, afecta a entidades públicas y privadas. Tal como lo indica la OIT, más de la mitad de los países, como el Ecuador, no proporcionan estadísticas adecuadas de enfermedades profesionales, incluyendo en este grupo a las originadas por el estrés. Los datos disponibles se refieren principalmente a lesiones y muertes. Esto no sólo hace más difícil la identificación de las lesiones o enfermedades profesionales, sino que también obstaculiza el desarrollo de medidas de prevención eficaces para todos. A escala mundial, más de la mitad de los países no proporcionan estadísticas de enfermedades profesionales (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Enfermedades que se conocen, y que se pueden enlistar, son reconocidas hoy por hoy, por ser originadas del estrés, las cuales se han detectado en los choferes de las operadoras de transportes, tales como:

- Presión Arterial elevada (hipertensión)
- Problemas de la piel
- Problemas digestivos (colon irritable, gastritis, úlcera, cólicos, inflamación estomacal)
- Enfermedades psicológicas (ansiedad, depresión, neurosis)
- Enfermedades virales (por la baja de defensas del sistema inmunológico)
- Migrañas y dolores de cabeza
- Contracturas musculares

Tal como lo indica (Nieto, 2014):

En el caso de las enfermedades profesionales el reconocimiento y el registro son marginales, incluso en los países más desarrollados. En países como Francia o Alemania donde las muertes anuales por enfermedad de origen laboral serán unas 15000 o 20000, solamente se registran unas 1000 o 1500. Y si no se reconocen ni se registran tampoco se previenen porque no se sabe ni dónde ni por qué se contraen dichas enfermedades (pág. 2).

Planteamiento del problema

Hoy en día, en una era categorizada como globalizada e interconectada, implica constantes cambios y una adaptación acelerada a todos los procesos de la cotidianidad, lo que conlleva a vivir de una forma estrepitosa, si no se la sabe llevar con equilibrio y control. En un entorno que demanda cada vez más esfuerzo de los

individuos, para manejar situaciones diferentes a diario, frecuentemente incide en su salud, física y mental.

El estrés laboral, se considera negativamente como, una afectación o enfermedad, atañe directamente en el desempeño de los trabajadores, puesto que los procesos operativos y de producción son realizados con trabajo mental, y va reemplazando cada vez más a la mano de obra o fuerza física. Según el organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid (Madrid Salud, 2017) indica que:

El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores y suponiendo para sus países miembros un costo de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad". (...) Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral.

En el Ecuador se desconoce la cifra real de enfermedades laborales, pero según la Agencia Nacional de Tránsito hasta agosto del 2014 se reportaron siniestros como causa probable el cansancio al conducir en un 0,63% que puede ser generado a causa de estrés.

Es necesario recalcar que las principales causas que llevan a un estrés laboral de los conductores muchas veces se dan por el alto flujo vehicular, por condiciones de la vía y el medio ambiente, el ruido, el mal estado del vehículo que se conduce, por la imprudencia y falta de pericia de los otros conductores, entre otras. Estas situaciones se convierten en poco controlables para un conductor. El estrés laboral es una problemática que no se puede evadir, centrándose en el presente tema un conductor que padece estrés no se encuentra en las mejores condiciones para conducir con

seguridad pues las exigencias del tránsito lo sobrepasarán con facilidad, haciendo que aumente significativamente la tensión y el malestar interior, por tanto, aquello representa afectaciones psicológicas como en su comportamiento que repercuten directamente en su desempeño laboral.

Éstas consecuencias psicológicas que se presentan en los conductores del cantón Daule son ansiedad, nervios, irritabilidad, falta de concentración, pérdida del sentido del humor, éstos con más frecuencia, a raíz de éstas debilidades se originan comportamientos que perjudican al desarrollo del clima organizacional y de crecimiento empresarial, generando: ausentismo, baja productividad en el trabajo, disminución de la calidad de trabajo, dificultad para relacionarse con los demás, irresponsabilidad, aumento de las quejas de clientes y compañeros y finalmente el deterioro de la imagen, tanto de la persona como de la cooperativa.

La principal problemática se centra en el cansancio emocional a causa del estrés que hace que los conductores falten a sus horarios de trabajo y generen desconformidad en los usuarios y por lo tanto los intereses de las compañías se vean afectados por éstos comportamientos, definiendo de ésta manera que el estrés laboral va en contravía de la actitud positiva, preventiva y atenta que todo conductor debe tener a la hora de manipular un vehículo y más aún si esta unidad es de transporte público, para lo cual se requiere una mayor concentración que prevenga alguna situación lamentable, tanto para las personas que ocupan el transporte como para su cooperativa representante. Frente a aquello se busca brindar alternativas de mejora de desempeño laboral, donde el estrés laboral no sea causante de baja productividad y por tanto genere porvenir y beneficios tanto para los choferes como para la compañía.

La baja productividad o desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, se experimenta desde hace un año, el mismo que se refleja en los índices de rotación y ausentismo de las operadoras, así como en quejas constantes de usuarios que expresan ser maltratados y que no reciben un buen servicio, esto último son percepciones y opiniones recibidas aleatoriamente, pero no se cuentan con sistemas de medición de satisfacción al cliente que lo sustente. Para proporcionar un resumen empírico de la problemática motivo de este estudio, en la figura uno se detallan las causas y efectos del estrés en los conductores.

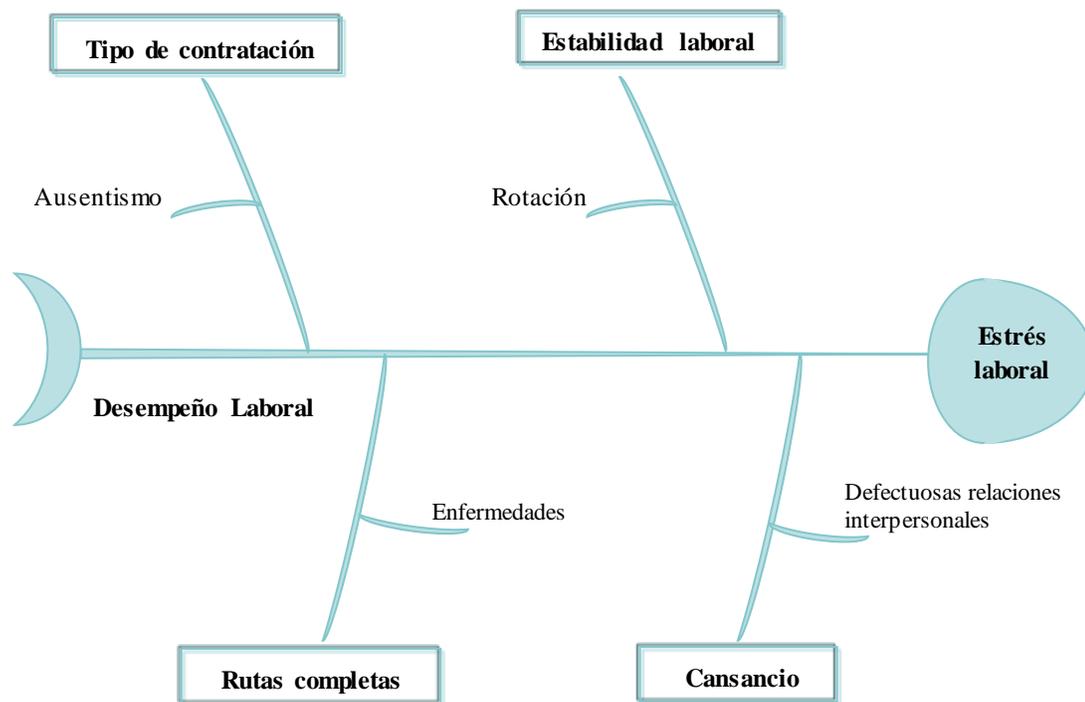


Figura 1 Causa-Efecto de la problemática planteada en los conductores de las operadoras.

Formulación del problema

A la fecha, no existe ningún estudio de investigación sobre la situación de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, en referencia a la determinación de sus niveles de estrés y a la medición de sus niveles de desempeño laboral. De manera cualitativa, se conoce que existen bajos niveles de

desempeño origina quejas entre los usuarios, por ejemplo. Este fue el principal motivador de este trabajo, que introduce la interrogante sobre la problemática planteada: ¿Es el estrés laboral el causante? ¿Qué influencia tiene el estrés en el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule?

La investigación efectuada analiza el estrés laboral que tuvieren o no los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, cuyo universo está compuesto por 332 trabajadores agrupados en seis distintas operadoras (Señor de los milagros, Santa Lucía, Santa clara, Assad Bucaram, Narcisa de Jesús, Daulis).

Justificación

Bajo esta perspectiva, se reitera que no existen aún investigaciones o estudios realizados que indiquen cómo afecta el estrés en el entorno laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, por lo que el presente trabajo de investigación propone analizar esta afectación y la relación existente con sus niveles de desempeño. Se inicia con la recopilación de información sobre el fenómeno de forma cualitativa por medio de una entrevista realizada a los gerentes de las operadoras de transporte, esta investigación preliminar da la apertura para dar el siguiente paso y sustentar la aplicación de un modelo cuantitativo de análisis.

El modelo teórico que se adopta corresponde al Modelo demanda-control-apoyo social de Karasek y Johnson y se contrasta con investigación exploratoria cualitativa del entorno. Con la información obtenida se pueden evaluar los efectos, si existen, de esta problemática y proponer mecanismos de mejora para el desempeño de los implicados. Este modelo permite conocer si los trabajadores de las operadoras de

transporte intraprovincial del cantón Daule tienen un control sobre su trabajo ya sea colectivo o individual, de tal manera que permita definir su preparación para el mismo, que a la vez les facilite tomar decisiones diarias para llevarlo con éxito, sin importar la demanda que tenga su trabajo, pero conscientes de que el mismo exige, o no, demasiado de ellos. Además, se considera una tercera dimensión, la misma que sirve de ayuda o soporte para las otras dos como es el apoyo organizacional que pudiera prestar su jefe o sus compañeros.

Es necesario considerar la relevancia que esta investigación provee, desde un marco institucional, a las operadoras de transporte, ya que les permitirá conocer sobre la incidencia del tema y tomar medidas preventivas. A la Universidad le será de sustento científico para futuras investigaciones relacionadas al tema como por ejemplo en estudios que traten sobre las relaciones laborales en instituciones públicas o privadas. Al Estado le podría ser de utilidad como marco de referencia, ya que es poco lo que se desarrolla sobre el estrés a nivel de entidades que brindan servicios públicos. Esto no sólo atañe en instancias de lograr mejores índices en el desempeño, que provocaría mayor productividad, sino también en alcanzar un efecto palpable sobre la satisfacción de los usuarios, minimizando las quejas acerca del servicio que se oferta y que beneficie de forma positiva al sector productivo.

Considerando este proyecto de investigación como un aporte a la sociedad, se relaciona con el Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”, con el apoyo a su objetivo número uno, que se refiere a: Garantizar una vida digna, resaltando en una de sus políticas que indica que se debe garantizar el acceso a un trabajo digno, y la propuesta justamente radica en mejorar las condiciones laborales de los conductores de las operadoras de transporte.

Finalmente se hace referencia al aporte que tiene la presente propuesta dentro de la línea de investigación de la carrera que es la Organización y Desarrollo de empresas, centrándose en la gestión del talento humano como recurso interno primordial en toda institución, por tanto, con la ejecución de un programa de prevención y manejo del estrés se pretende mejorar el ambiente laboral, además de garantizar una excelente salud en los conductores y una buena imagen de las cooperativas en estudio.

Preguntas de investigación

- ¿Qué es el estrés?, ¿Cómo saber si se padece de estrés?, ¿El estrés es la causa principal de un mal desempeño laboral?
- ¿Existe estrés laboral en los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule? ¿El mal desempeño de algunos conductores está relacionado con problemas de estrés laboral?
- ¿Qué estrategias o programas se pueden ejecutar para minimizar los riesgos de estrés laboral en los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule?

Hipótesis

El estrés tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule.

Objetivos de la investigación

General

Establecer la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule mediante

la aplicación de una investigación exploratoria con la finalidad de proponer un programa de prevención y manejo del estrés laboral.

Específicos

- Revisar la fundamentación teórica relacionada con el estrés y el desempeño laboral que sustente las variables.
- Realizar un estudio de campo dirigido a los conductores en las diferentes unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule para determinar la prevalencia y nivel de estrés existente.
- Diseñar una propuesta que permita manejar los niveles de estrés en los trabajadores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Hoy en día, se vive en un entorno de cambios acelerados, esto se le atribuye principalmente, al avance creciente de la tecnología, que conlleva al ser humano, a ser partícipe de constantes disyuntivas que culminan, en mayor medida, en enfermedades y afectaciones relacionadas con la sobrecarga de trabajo.

La OIT, en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), emitieron un comunicado de prensa, donde se enfatiza que los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, a esas fechas, afectaba mortalmente a más de dos millones de vidas y anualmente, los trabajadores son víctimas de alrededor 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales (Organización Internacional del Trabajo, El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando, 2012).

A escala mundial, actualmente, el análisis y preocupación de los factores psicosociales en el trabajo, es un tema trascendental, por lo que, organizaciones como la OIT, la OMS, la Unión Europea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad, enfatizan en que los factores psicosociales y el estrés laboral, son una de las grandes prioridades a nivel laboral y de salud ocupacional (Juárez, Vera, Gómez, Canepa, & Schnall, 2008).

A nivel generalizado, estas entidades consideran al estrés laboral como una pandemia, que ataca cada día más a las sociedades desarrolladas y en vías de desarrollo. El estrés laboral se suma como un factor de impacto en el bienestar

psicológico y de calidad de vida de los individuos, al igual que lo es la presión organizacional actual: la búsqueda incansable de las empresas por el desarrollo. Por tanto, si la competitividad, las condiciones y ambiente de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores no son consecuentes, es probable que las empresas no puedan mantener sus actividades en miras de ser viables en el tiempo si, los procesos de trabajo deterioran la salud de sus trabajadores y les ocasionan problemas.

Desde la perspectiva laboral, la calidad de vida laboral está vista desde dos aristas como concepto y una filosofía cuyo objetivo es mejorar la vida del trabajador en las organizaciones, más allá del dinero que reciba por su compensación salarial. Desde este enfoque (Rodríguez, 1999) define la calidad de vida laboral como:

Un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p. 268).

A esto, se incluye a su vez otras características, tales como: una compensación salarial razonable, participación en los beneficios, la estabilidad laboral, seguridad ocupacional, el reconocimiento y plan de carrera, comunicación abierta, entre otros. Para el trabajador, la calidad de vida es la interacción recíproca de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente laboral, todo esto siendo una combinación favorable que logren que se sienta satisfecho: recompensa justa, seguridad, crecimiento, condiciones óptimas para el trabajo, buenas relaciones interpersonales, entre otros.

La calidad de vida laboral es un componente del bienestar psicológico del individuo, cualidad que proporciona su lugar de trabajo, y si éste genera molestias y se convierten en situaciones cotidianas que implican estrés, la calidad de vida empieza a decaer. Según (Segurado, 2012) el objetivo primordial de la calidad de vida laboral está en:

Alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal (p. 831).

La calidad de vida laboral se traduce en procesos operativos y de gestión, mediante programas y planes, generales y específicos, dentro de la organización, que incluyen: “seguridad e higiene en el trabajo, procedimientos y sistemas de seguridad; entrenamiento y capacitación; instalaciones adecuadas; desarrollo social y personal; remuneración justa, integración familiar, recreación, deporte; tecnología adaptable, comunicación asertiva y efectiva; balance adecuado de trabajo y vida personal” (Duro, 2014).

Modelos Teóricos Psicosociales

De acuerdo con las fuentes bibliográficas, se estudia diversos modelos de estudio de los factores psicosociales del entorno relacionados con el estrés laboral, se menciona uno de ellos:

Modelo Demanda-Control

Este modelo teórico, se desarrolló y aplicó en diversas áreas, obra de Robert Karasek y Theorell. Este modelo coaliga los factores psicológicos con los niveles de

clima organizacional de las organizaciones, más detalladamente a lo que se refiere a la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía en la toma de decisiones del trabajador sobre su trabajo. (Karasek, 1990).

El estrés es la consecuencia de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la limitada libertad para la toma de decisiones, es decir, el bajo control. “El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades” (Vieco & Abello, 2014, pág. 354) . La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás.

Entre tanto, el control se refiere al contiguo de recursos que el colaborador tiene a su merced para afrontar las demandas; determinado por el nivel habilidades y formación, así mismo de su nivel de participación y autonomía en las decisiones sobre aspectos que afectan el entorno laboral.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que proporcionan o no los superiores y compañeros de trabajo. “Cuando existe y es adecuado, puede disminuir parte del potencial del estresor a través de la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control” (Vieco & Abello, 2014, pág. 355). A mayores demandas o exigencias (cognitivas, emocionales, cuantitativas o cualitativas) y menor posibilidad de control sobre el trabajo (autonomía para tomar decisiones con respecto al trabajo) mayor es la probabilidad de enfermar a consecuencia de la tensión psicológica o el estrés psicosocial.

MARCO CONCEPTUAL

Definición de Estrés

El estrés, según varias definiciones, es la suma de reacciones físicas y mentales que tiene un trabajador en el momento en que se involucra bajo diversos factores, que no están acordes a su propia voluntad de sobrellevarlos. Estas reacciones pueden ser de origen fisiológico y psicológico y que repercuten en un estado de cansancio físico y mental. Según (Rossi, 2012), define al estrés como “una tensión interior que se origina cuando la persona se adapta a las presiones que actúan sobre ellos” (pág. 10). Por lo tanto, el estrés es la consecuencia de que el organismo del ser humano responde ante un estímulo que difiere de su orden natural, es decir que es un mecanismo de defensa ante una situación diferente en su ambiente, por lo tanto: es una reacción fisiológica inherente.

Ahora bien, esta problemática, que atañe a todos, conlleva que se realicen investigaciones, por tanto (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2013) “relaciona el término estrés con la definición de Hans Selye, como una reacción no especificada que tiene el organismo ante la demanda que se asigne. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica”.

Según la OMS, el estrés es un compendio de reacciones fisiológicas que prepara al organismo frente a la acción. Entre estas reacciones, traducidas al entorno laboral, son como, por ejemplo: el aumento en las cifras de ausentismo, el crecimiento del ratio de rotación de personal, desarrollo de depresión, disminución de la productividad, poca capacidad para crear e innovar, entre otras.

Así mismo, (Leka & Griffiths, La Organización del Trabajo y estrés, 2014) en su estudio menciona que el estrés laboral “es el comportamiento inmediato que presenta una persona ante exigencias y obligaciones en el trabajo que no son congruentes con sus habilidades y destrezas propias y que lo llevan a poner a prueba su capacidad para confrontarlas” (pág. 56).

El estrés, que subyace como consecuencia “del entorno actual en el que se desarrollan, sobre todo, los países del primer mundo: globalizados, industrializados y tecnológicos, donde la presión en el trabajo para los individuos es elevada, causa directamente el agotamiento físico y mental de los mismos”. (Leka & Griffiths, La Organización del Trabajo y estrés, 2014)

Según el enfoque de la medicina, el estrés es “un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad” (Cohen, Kessler, & Underwood, 1995, pág. 3). En resumen, el estrés es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro.

Actualmente, el estrés laboral representa una de las más grandes problemáticas a las que debe sobrellevar, cada vez más, un sin número de personas, a escala mundial, como efecto directo al desempeño del trabajo, esto es, porque existen una gran cantidad de aristas del ámbito laboral que afectan directamente a la salud de las personas y que están coaligados a factores psicosociales que son el origen del estrés laboral, como pueden ser: problemas personales, trabajo excesivo, entre otros (Meneses & Puignau, 1999).

Por su importancia hoy en día, el estrés laboral es un tema de estudio, que representa un verdadero fenómeno que incide directamente en las organizaciones ya que, por la competitividad e innovación tecnológica, la carga de trabajo aumenta, no siendo proporcional al aumento de la fuerza laboral, es decir que cada vez menos individuos deben desempeñar igual o más de la carga laboral.

Tipos de Estrés

El estrés ocasiona todo tipo de reacciones y se presenta en cada persona, de manera diferente, por lo que la manera de asimilarlo es única para cada individuo, es decir que lo que para alguien puede ser más estresante, no lo es para otra. Bajo este esquema, existen dos tipos de estrés:

Eutress, o estrés positivo/bueno, según (Intituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016) “representa aquel estrés donde el individuo interactúa con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima” (pág. 7). La manifestación de esta clase de estrés es bajo condiciones positivas, como, por ejemplo: bienestar, equilibrio, buen clima laboral, alegría, satisfacción, armonía o placer, lo que genera motivación y un reto en donde el trabajador se puede desarrollar laboralmente ya que su entorno laboral es saludable y le brinda apoyo. Como lo indica la (Organización Mundial de la Salud, 1984) “un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de personas que son importantes para él” (pág. 2).

Distress o estrés negativo, como menciona (Intituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, 2016) es “aquel que es perjudicial, produce sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un

desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad de individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y un envejecimiento acelerado” (pág. 8). En síntesis, el desequilibrio se provoca en el instante en que la exigencia para afrontar una situación sobrecarga la capacidad intrínseca del individuo y se enfrenta de forma negativa, o distress, que ya es una reacción en cadena de excesos que sobresaltan el organismo, como, por ejemplo, problemas de salud física y emocional. Cada individuo percibe y reacciona de manera distinta a estos estímulos. Por lo tanto, el estrés laboral es una respuesta del cuerpo y mente ante el desequilibrio de los cambios y, adaptación dal esfuerzo.

Consecuencias del Estrés

En la mayoría de los casos, el estrés se presenta en el trabajador se debe a las circunstancias que debe afrontar en su rutina cotidiana en el ambiente laboral, ya que pasa gran parte del tiempo inmerso en él, lo que afecta directamente a su estado de salud y al desempeño de sus labores. La reacción negativa a estos estímulos, es decir, la renuencia o resistencia a la adaptación a los mismos, provoca los resultados que lo afectan física y psicológicamente, como se señala en los puntos anteriores de este trabajo. (Confederación Regional de Orgnizaciones Empresariales de Murcia, 2010)

Cuando se desarrolla un problema físico o psicológico que se relaciona con el estrés, se origina, principalmente, el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera. “Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema” (Del Hoyo, 2004, pág. 8).

Consecuencias físicas

En la tabla 1 se presentan algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes (Del Hoyo, 2004).

Tabla 1 Consecuencias

Trastorno	Descripción
Gastrointestinales	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
Cardiovasculares	Hipertensión arterial Enfermedades coronarias: angina de pecho, infarto de miocardio Arritmias cardíacas
Respiratorios	Asma bronquial Hiperventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica
Endocrinos	Hipoglucemia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo
Sexuales	Síndrome de Cushing Impotencia Eyaculación precoz Vaginismo Coito doloroso Alteraciones de la libido
Dermatológicos	Prurito Dermatitis atípica Sudoración excesiva Alopecia Tricotilomanía
Musculares	Tics, calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares: hiperreflexia, hiporreflexia
Otros	Cefaleas Dolor crónico Insomnio Trastornos inmunológicos: Gripe, herpes, etc. Falta de apetito Artritis reumatoide

Fuente: (Del Hoyo, 2004)

Consecuencias psicológicas

“Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en este órgano, va a producir alteraciones en la conducta del individuo” (Del Hoyo, 2004, pág. 10). En la tabla 2 se resumen los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés en la conducta, los trastornos psicológicos que se derivan de estos y las manifestaciones externas que emergen a nivel motor.

Tabla 2 Efectos

Efectos Negativos	Preocupación excesiva Incapacidad para tomar decisiones Sensación de confusión Incapacidad para concentrarse Dificultad para mantener la atención Sentimientos de falta de control Sensación de desorientación Frecuentes olvidos Bloqueos mentales Mal humor Consumo de fármacos, alcohol, tabaco
Trastornos Psicológicos	Trastornos del sueño Ansiedad, miedos y fobias Adicción a drogas y alcohol Depresión y otros trastornos afectivos Alteración de las conductas de alimentación Trastornos de la personalidad y esquizofrénicos Hablar rápido Temblores y tartamudeo Imprecisión al hablar
Manifestaciones Externas	Precipitación a la hora de actuar Explosiones emocionales Voz entrecortada Falta de apetito Conductas impulsivas Risa nerviosa Bostezos frecuentes

Fuente: (Del Hoyo, 2004, pág. 10)

Desempeño laboral

El presente trabajo de investigación formula como interrogante si es el estrés laboral un factor de incidencia en el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. Por lo tanto, es imperante abarcar esta variable dependiente y conocer más a fondo de forma teórica. El desempeño laboral además de ser un factor de análisis en las organizaciones es un índice de control, es decir que, de acuerdo al nivel de desempeño de los trabajadores, ciertas entidades, hoy en día, miden su éxito o fracaso, y toman medidas tanto en las áreas de producción como de relaciones laborales, para poder contrarrestar o salvaguardar las consecuencias.

Definición

Para (Chiavenato, 2008) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 245). En tanto (Milkovich & Boudreau, 1994), “el desempeño tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”.

Según (Queipo & Useche, 2002):

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las

capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo (p. 489).

En la Figura uno se resume los factores que afectan el desempeño en el puesto o cargo de trabajo.

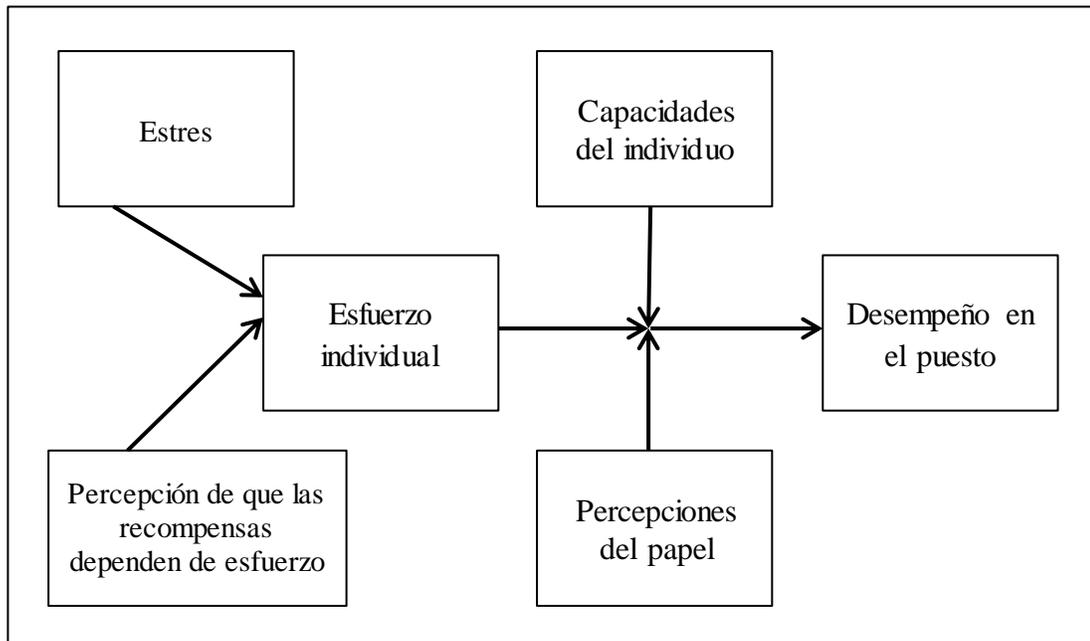


Figura 2 Factores que afectan el desempeño laboral

Fuente: Administración de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato (2007).

Otros autores estudian el desempeño a partir de indicadores de eficiencia y eficacia (productividad), o considerando índices de ausentismo y rotación en la organización (Brutus & Gorriti, 2005).

Evaluación del Desempeño

Para (Chiavenato, 2008) la Evaluación del Desempeño (ED), es considerada “una apreciación de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro” (pág. 243). Este proceso maneja un concepto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los trabajadores, ya sea formal o informalmente, por lo tanto, es una técnica imprescindible en la operatividad diaria.

Motivación como factor clave del desempeño

Si bien es cierto, muchos de los factores que afectan al desempeño, como se ve en la figura uno, son variables inherentes y que controla el individuo, para poder cumplir con las expectativas de su puesto de trabajo, es decir son las habilidades necesarias para cumplir, pero, para generar mayor empatía, las organizaciones deben preocuparse por motivar a que sus trabajadores, se encaucen en la línea de un desempeño laboral óptimo para bienestar propio y de las organizaciones.

La mayoría de los directivos diagnostican problemas, partiendo desde la premisa de considerar que la causa de un desempeño laboral deficiente es la falta de motivación. Es decir, cuando los empleados no cumplen con sus expectativas de desempeño, los supervisores y/o directivos, suelen considerar que esta consecuencia se debe a un esfuerzo insuficiente, que muchas veces se manifiesta en términos de falta de interés o compromiso. (Bitter & Gardner, 1995)

Para evitar caer presas de diagnósticos simplistas y mal informados de los problemas en el desempeño laboral, los directivos necesitan un modelo o un marco de referencia que guíe su proceso de indagación (Whetten & Cameron, 2011). Varios académicos organizacionales resumieron algunas de las determinantes del desempeño laboral de la siguiente manera:

$$\text{Desempeño} = \text{Habilidad} \times \text{Motivación (Esfuerzo)}$$

Donde:

- **Habilidad** = aptitud × capacitación × recursos
- **Motivación** = deseo × compromiso

De acuerdo con estas fórmulas, según (Whetten & Cameron, 2011) el desempeño es el “producto de la habilidad multiplicada por la motivación; la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por la capacitación y los recursos; y la motivación es el producto del deseo y del compromiso” (pág. 327).

La aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que el individuo aporta a un trabajo. Éstas incluyen capacidades mentales y físicas, aunque para muchos puestos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayoría de las habilidades inherentes podrían mejorar mediante la educación y la capacitación. Sin embargo, es útil considerar a la capacitación como un componente que se desvincula de la habilidad, puesto que representa un mecanismo importante de mejoramiento del desempeño de los empleados (Whetten & Cameron, 2011, pág. 327)

La habilidad debe conocerse durante el proceso de selección, al evaluar a los candidatos respecto a las habilidades requeridas para el puesto. “Si un candidato tiene deficiencias menores en las habilidades, pero muchas otras características deseables, se podría utilizar un programa de capacitación intensiva para incrementar su habilidad para desempeñar el trabajo” (Whetten & Cameron, 2011, pág. 327).

La motivación representa el deseo y el compromiso de una persona para desempeñarse, y se manifiesta en un esfuerzo que se relaciona con el trabajo, en otras palabras, es ánimo y predisposición para llevar a cabo una labor. Algunas personas desean realizar una actividad, pero se distraen o se desaniman con facilidad; es decir, tienen un gran deseo, pero poco compromiso. Otros se esfuerzan trabajando y manifiestan una perseverancia

impresionante, pero su trabajo carece de inspiración. Estas personas tienen un gran compromiso, pero poco deseo (Whetten & Cameron, 2011, pág. 327).

Por lo tanto, la motivación es un factor, que en su grado más alto (deseo y compromiso elevados), aporta considerablemente al desempeño laboral. Cómo generar motivación en la fuerza laboral es una tarea que no termina dentro de las organizaciones, ya que responden a los deseos tanto individuales como colectivos, del ser humano con un ente y como un todo.

El desempeño depende de muchas variables individuales de los trabajadores, pero también se relaciona con ambiente de trabajo, factor que no se maneja directamente, pero influye en gran medida. El clima laboral u organizacional, se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y sus repercusiones en el comportamiento de los trabajadores. Por tanto, el clima laboral, es el vínculo que existe entre el sistema organizacional y el comportamiento individual de sus participantes.

Como menciona (Pérez de Maldonado, 2004) "el clima organizacional puede se entiende como un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, que resulta un significado a las expectativas individuales y grupales" (pág. 448-459).

El ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional, se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos, de la organización que llevan a la estimulación y provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes (Chiavenato, 2008, pág. 87).

Un buen clima organizacional, no es producto de la casualidad, resulta de una gestión bien concebida y dirigida y, por tanto, cualquier presencia o ausencia de elementos negativos, es consecuencia directa de lo que haga o deje de hacer la gerencia en todos los niveles. En tal sentido es importante que ésta mire la realidad de su organización con una visión amplia, integradora, que consideren a la motivación, el clima y la satisfacción (Toro, 2001). En este aspecto, las nueve dimensiones que repercuten en el desarrollo del clima organizacional, las cuales se nombran en la figura dos.



Figura 3 Dimensiones del clima organizacional

Fuente: (Litwin & Stringer, 1968)

DEFINICIONES

Estrés: “Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (Del Hoyo, 2004).

Burnout: El Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, es “un tipo de estrés laboral se conoce como crónico. Se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen” (Estrés Laboral, 2017).

Enfermedad profesional: Una enfermedad profesional es aquella que es causada, de manera directa, por el ejercicio del trabajo que realice una persona y que le

produzca incapacidad o muerte. Para ser considerada como enfermedad profesional, debe existir una relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte. (Instituto de Seguridad Laboral de Chile, 2014)

Desempeño: El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. (Del Hoyo, 2004)

Productividad: “El concepto básico de productividad es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos” (Del Hoyo, 2004).

Estresor: (desencadenante de estrés, factor de estrés) describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés. (Marcos, 2017)

OIT: Única agencia 'tripartita' de la ONU, reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres. (OIT, 2017)

OMS: Su objetivo es construir un futuro mejor y más saludable para las personas de todo el mundo. A través de las oficinas que tiene en más de 150 países, su personal trabaja junto con los gobiernos y otros asociados para que todas las personas gocen del grado máximo de salud que se pueda lograr. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

MARCO LEGAL

Existen Normas Internacionales del Trabajo que promulgan los valores fundamentales sobre seguridad y salud en el trabajo, y se han impuestos por la (Organización Internacional de Trabajadores, 2016), estas se refieren a tres principios fundamentales:

- El trabajo se debe realizar en un medio ambiente de trabajo seguro y saludable;
- Las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores;
- El trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad. (p.13).

Así mismo, existe el convenio fundamental de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores, se ejecutó en el año 1981 (núm.155) y su respectiva recomendación (núm.164), las cuales disponen de "la adopción, aplicación y revisión de una política nacional coherente y las medidas para su aplicación a nivel nacional y del lugar de trabajo con objeto de proteger la salud física y mental de los trabajadores y su bienestar". Esto debe ser respetado y aplicado por todos los países miembros del organismo.

A nivel regional, la OIT también ha adoptado con la Comunidad Andina, en el año 2004, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decisión 584), que conforma todo un marco legal para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores en la subregión.

Condiciones de los conductores

Las requisitos o condiciones vigentes que debe cumplir todo conductor de una operadora de transporte están debidamente tipificados en la Ley orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, desde el Art. 92 al 100, pero para resumir se pueden mencionar:

- Ser mayor de edad (18 años)
- Estar en pleno goce de los derechos de ciudadanía
- Haber obtenido el título de conductor profesional o el certificado de conductor no profesional
- Licencia de conducir **tipo D** (Para servicio de pasajeros interprovincial, intraprovinciales, intraregionales y por cuenta propia; y para vehículos del Estado ecuatoriano comprendidos en el tipo B y no considerados en el tipo C1).

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

El estrés y el desempeño laboral es tema en constante investigación en todos los países, aplicado en conductores de medios de transporte, lo que indica que la problemática es creciente y no puede ser obviada como un factor de riesgo para el correcto funcionamiento de las organizaciones.

El estrés laboral es perjudicial para el bienestar de los trabajadores, y del correcto funcionamiento de las organizaciones, “se considera que el tipo de labores que ocasiona más estrés es el cual la suma de su exigencia, sobrepasan las habilidades del individuo, donde no existen opciones de tomar decisiones o el manejo del control” (Sánchez, 2011, pág. 49).

Una empresa u organización que no proporcione un adecuado equilibrio de funciones, capacidades y responsabilidades, y que por ende afecte a la salud de sus empleados, provocará incidencias en el estrés, y si esto pasa, los resultados se verán afectados a largo plazo, como su desenvolvimiento competitivo en el mercado en el que participa y los costos financieros que conlleva. (Sánchez, 2011, pág. 50)

Según cifras de estudios realizados en el continente europeo, por ejemplo, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo sobre condiciones laborales, “un 28% de los empleados confirmó que sufren de estrés. Otros estudios llegan a la conclusión de que entre el 50% y 60% del ausentismo es consecuencia también del estrés” (Cox & Griffiths, 1996).

En EE. UU., se reporta, que los costos que acarrea el estrés oscilan en 200.000 millones de dólares al año; en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los

costos al 3,5%, en función de su Producto Interior Bruto (PIB). Las repercusiones que el estrés laboral tiene sobre la salud de los individuos provocan la afectación del sistema cardiovascular. Según el estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), concluye que aproximadamente el 16% de enfermedades cardiovasculares de hombres y, 22% de mujeres, fueron causa del estrés laboral. (Del Hoyo, 2004)

En Chile, un país en desarrollo en Latinoamérica “presenta cifras de estrés alarmantes. Datos del Ministerio de Salud (Minsal) señalan que del 30% de las licencias por dolencias físicas o mentales y el 40% del ausentismo laboral tienen raíz en este mal” (Universia Chile, 2013). Los números son reafirmados por un estudio reciente de empresa multinacional (Robert Half), donde se señala que “en Chile el 65% de las empresas creen que sus empleados están estresados de forma habitual, mientras que un 33% de los consultados piensa que padecer de este tipo de cansancio psicológico es frecuente en el mercado laboral moderno” (Universia Chile, 2013).

El estrés laboral puede llegar a niveles considerados crónicos, siendo un deterioro paulatino de la salud mental del ser humano. Con relación a este aspecto, actualmente se maneja un nuevo término: síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o su término en inglés burnout. El SQT para (Maslach & Jackson, 1981) “es una consecuencia del estrés laboral crónico, que se considera como un síndrome que se caracteriza por el alto agotamiento emocional, alta despersonalización, y baja realización personal en el trabajo” (p. 99-113).

Ciertos países, adoptan medidas en sus leyes y mandatos en el ámbito laboral, desde ya algunos años, para contrarrestar los efectos de esta patología. En Brasil, la ley que tipifica las prestaciones por accidente laboral confirma que esta patología es

causada por agentes de riesgo de naturaleza ocupacional (Decreto N 3.048, de 6 de mayo de 1999, Anexo II, Lista B). Esta medida, de forma similar fue aplicada en la legislación chilena. En Argentina se la considera un problema de salud ocupacional con derecho a ser indemnizada de alguna manera.

Según cifras de la Unión Europea en su (Encuesta sobre condiciones laborales, 2010) de sus países miembros, más de 40 millones de personas se aquejan de estrés laboral. Asimismo, en el continente americano, cifras de la primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud, indicaron que del 12% a 16% de las personas encuestadas sufrían frecuentemente de estrés, entre el 9% y 13% sentían tristeza y/o depresión, y por otro lado entre el 13% y 19% confirmaron que sufrían de pérdida de sueño. Para poder evaluar la existencia de estrés laboral en una empresa, se debe primero conocer qué tipo de estresores o factores pueden incidir en su existencia, ya que estos son el estímulo para su aparición, a continuación, en la Tabla 3 se detalla un resumen de estos.

Tabla 3 Estresores

Estresores en el ambiente físico:	Estresores de acuerdo con la tarea:	Estresores relativos a la empresa:
Iluminación	Carga mental	Ambigüedad de funciones
Ruido	Control y conocimiento sobre la tarea	Jornada laboral
Temperatura	Toma de decisiones	Relaciones interpersonales
Contaminación		Promoción y plan de carrera

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2004).

Entre las consecuencias del estrés laboral en las empresas, se pueden mencionar ciertos problemas operativos y administrativos que son un claro indicio de que se debe corregir: baja productividad, reducción de la calidad de los bienes y servicios

ofrecidos; rotación de personal a nivel interno, falta de compañerismo y cooperativismo; insatisfacción de los clientes, supervisión exhaustiva, faltas y ausentismo. En resumen, para la evaluación de los grados de estrés laboral en una organización, los aspectos a considerarse son varios, detallados en la Tabla 4.

Tabla 4 Evaluación de estrés

Estresores	Condiciones laborales
Percepción	Si trabajador percibe como "amenaza" al cambio que sobrelleva sus expectativas.
Elementos Moduladores	Patrón de conducta
Respuestas	Apoyo social Fisiológica Psicológica
Consecuencias	Efectos sobre trabajadores Efectos sobre empresa

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. (2004).

La Organización Mundial de la Salud, a través de su Serie de protección de la salud de los trabajadores No. 3: La organización del trabajo y el estrés, indica que existen tres niveles para prevenir y reducir el estrés laboral en las empresas, detallados en la Tabla 5.

Tabla 5 Prevención de estrés laboral

Primaria	Secundaria	Terciaria
Ergonomía	Capacitación paulatina	Sistemas de gestión de monitoreo y capacidad inmediata de respuesta.
Definición de puesto – manual de funciones – diseño de cargos y perfiles	de los empleados	
Control de gestión		

Fuente: OMS. (2004).

Con respecto a Chile, país donde se ha analizado más en profundidad a este tema, según un estudio de grado de la Universidad Academia, de la Escuela de Psicología, que abarcó el estrés laboral de los conductores de transantiago de buses

alimentadores, importante transporte público, contrarrestado con las variables “horarios y recorridos de trabajo”, reveló como conclusiones que a pesar de que estas variables, según diversos autores, tendrían alta relación con la incidencia de estrés laboral, no afectaban a la muestra, ni tampoco en la percepción de la misma. En otras palabras, la relación entre la variable estrés y las variables horarios y recorridos, no se explicaría de manera directa, lo que lleva a considerar que los factores generadores de estrés son más profundos que un índice de trabajo (Universidad Academia, 2013).

Otro estudio de este mismo país, que midió los riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral, reveló que existe abundante evidencia en referencia a este tema, y que los factores de riesgo laborales potencialmente, no sólo afectan la productividad, sino que también generan daño o exacerbaban alteraciones fisiológicas preexistentes en los trabajadores expuestos, particularmente trastornos músculo esqueléticos y alteraciones de salud mental; así como también aumentan el ausentismo, enfermedades profesionales y accidentes del trabajo (Silva, Lefio, Marchetti, & Benoit, 2014).

En España, un estudio de grado de la Universidad de Zaragoza, facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, titulado: El estrés en los conductores, profesionales, detección y prevención, concluye que la situación del sector del transporte profesional muestra un escaso desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y, unos hábitos de trabajo y conductas de riesgo inadecuadas. Así mismo, los empresarios españoles, en general, no están dispuestos a reconocer la existencia de factores de riesgo de carácter psicosocial o no lo consideran suficientemente

importante y estiman el accidente como un generador de costos y un obstáculo para la adecuada marcha de la producción (Blasco, 2013).

En este mismo país, en un estudio publicado sobre las condiciones de trabajo en el transporte público por carretera, se concluye que de un colectivo de trabajadores, de un rango de 25 y 65 años edad, efectúa sus labores en condiciones inadecuadas y que afrontan una significativa carga física y mental, factores que se convierten en indicadores trascendentales al momento de instaurar programas de prevención de accidentes y riesgos de trabajo. (Ordaz Castillo & Maqueda Blasco, 2014)

Generalidades del cantón Daule

Daule, es uno de los cantones que conforman la provincia del Guayas, fue gestada desde los inicios de la conquista española, y representaba mucha importancia política y económica. Por su jerarquía, fue una de las primeras ciudades que se unió a la gesta revolucionaria de Guayaquil el 9 de octubre de 1820. La fecha oficial de su cantonización es el 26 de noviembre, ya que fue ese día la instalación del primer cabildo patriótico.

Según su división política, Daule está conformado por:

- Dos Parroquias Urbanas: Daule (cabecera cantonal) y La Aurora (parroquia satélite ubicada a 43 km de Guayaquil),
- Cuatro Parroquias Rurales: Los Lojas, Juan Bautista Aguirre, El Laurel y Limonal; además existen alrededor de 180 recintos en toda la jurisdicción del cantón.

Esta ciudad se ubica en el centro de la provincia del Guayas, y limita por:

- Norte: Santa Lucía

- Sur: Guayaquil
- Este: Urbina Jado y Samborondón
- Oeste: Nobol y Lomas de Sargentillo

La distancia existente entre las ciudades principales: Guayaquil (43 Kms), Quito (373 Kms) y Salinas (210 Kms). Su área es de aproximadamente 2.747 km² y su población oscila en más de 84.000 habitantes (alrededor de 31.000 en parte urbana y 53.000 en la zona rural). Su territorio es casi en su totalidad plano y se extiende en una zona predominantemente agrícola, sus principales cultivos y sembríos son de arroz, café, cacao, maíz y una gran variedad de frutas tropicales, como se puede destacar los de árboles de mango de diferentes variedades. El clima de este cantón es predominantemente cálido y en determinadas épocas del año es húmedo, en época de invierno hay abundantes lluvias. El Río Daule es su principal vía fluvial.

Su economía se basa en una importante producción agropecuaria, considerada una de las más importantes del país, por tanto, es llamada "la capital arrocera del Ecuador", ya que cuenta con cerca de 30.000 hectáreas dedicadas al cultivo del arroz. La industrialización es evidente, por lo que existe la mayor cantidad de piladoras y molinos de arroz del país. El cantón Daule es uno de los que más mantiene un activo comercio con Guayaquil y Quito.

Antecedentes

Las empresas de transporte intraprovincial del cantón Daule, son organizaciones formadas con personería jurídica de clase privada, que brindan un servicio público, por tanto, son reguladas por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). El Estado garantiza la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o

masiva de personas animales y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica (Art. 52 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial).

Al ser iniciativa privada, su estructura societaria se compone de personas que se agrupan en calidad de socios propietarios de las unidades y juntos conforman las denominadas “Cooperativas de transporte terrestre”. La mayoría de ellas forma parte de la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte de Pasajeros del Ecuador (FENACOTIP). Se prohíbe toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional o ANT, regula las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Art. 53). La prestación del servicio del transporte terrestre está sujeta a la celebración de un contrato de operación que lo regula la comisión nacional vigente. Actualmente, las seis operadoras de transporte activas del cantón Daule cuentan con el siguiente número de integrantes como socios de estas:

Tabla 6 Socios por operadora de transporte del cantón Daule

Operadora	No. De socios
Señor de los Milagros	51
Santa Lucía	42
Santa Clara	25
Assad Bucaram	18
Narcisa de Jesús	18
Los Daulis	13
TOTAL	167

Fuente: Datos de la investigación

Esta misma cantidad totalizada, representa el número de unidades de transporte existente como flota total de transporte intraprovincial del cantón Daule (a cada socio le corresponde una unidad). La operadora de transporte tiene como propuesta de

valor: brindar un servicio de transportación a nivel de su zona de influencia, contar con unidades cómodas para el confort de los usuarios y servicio de conexión Wifi. Los clientes o usuarios de la operadora de transporte, se los describe desde su perspectiva, más no de una forma comercial (donde se analicen variables demográficas, de comportamiento, etc.), de la siguiente manera: usuario convencional, usuario de la 3era edad y usuario con capacidades especiales.

Estadísticas de viajes

Según los registros y controles, llevados por cada una de las operadoras de transporte, objetos del presente estudio, las estadísticas de viaje promedio se detallan en la tabla 7.

Tabla 7 Estadísticas de viajes por operadora

Operadora	Frecuencia	Horario	Frecuencias
Señor de los Milagros	Cada 5 minutos	Desde 04:00 a 19:00 (ruta 1)	180 viajes
Señor de los Milagros	Cada 20 minutos	Desde 05:30 a 18:30 (ruta 2)	39 viajes
Santa Lucía	Cada 10 minutos	Desde 04:00 a 19:00	90 viajes
Santa Clara	Cada 10 minutos	Desde 05:00 a 18:00	78 viajes
Los Daulis	Cada 10 minutos	Desde 05:30 a 20:00	75 viajes
Assad Bucaram	Cada 10 minutos	Desde 05:30 a 19:00	69 viajes
Narcisca de Jesús	Cada 10 minutos	Desde 05:30 a 18:30	90 viajes

Fuente: Datos de la investigación

Para dar una explicación detallada de un día de recorrido, se considerará como ejemplo, la ruta uno de la Operadora Señor de los Milagros, la cual por día en promedio realiza 219 viajes, ida y vuelta suman 438 viajes diarios, divididos para 50 buses de la plantilla (considerando que uno no salga por avería o algún caso fortuito), da un total de alrededor de 8 viajes por bus. Cada viaje desde el punto de partida (Daule) hasta el punto de llegada (Terminal Terrestre) y viceversa, toma

aproximadamente una hora y 30 minutos de recorrido. Una vez que el bus llega al Terminal debe esperar 15 minutos para volver a salir.

Estadísticas del volumen de usuarios de rutas

Según los registros y controles, llevados por cada una de las operadoras de transporte, objetos del presente estudio, las estadísticas del volumen "promedio" de usuarios de las rutas, se detallan en la tabla 8.

Tabla 8 Volumen promedio de usuarios por operadora

Operadora	Frecuencias	Frecuencia X 2 (Ida Y Vuelta)	No. de pasajeros por viaje	Total Pasajeros
Señor de los milagros (ruta 1)	180	360	35	12600
Señor de los milagros (ruta 2)	39	78	35	2730
Santa Lucía	90	180	35	6300
Santa Clara	78	156	35	5460
Los Daulis	75	150	35	5250
Assad Bucaram	69	138	30	4140
Narcisa de Jesús	90	180	20	3600

Fuente: Datos de la investigación

Condiciones de las unidades

Las condiciones que deben cumplir las unidades de transporte para poder operar con normalidad son las siguientes:

- Condiciones técnicas: Chequeos diarios de las unidades en los terminales y en cualquier momento en la carretera.
- Condiciones legales: Documentos en regla, unidades dentro de la vida útil, revisadas dos veces al año por la ANT, debidamente matriculados y con los respectivos seguros para los pasajeros y unidades.

Rutas y recorridos

Cada una de las seis operadoras de transporte del cantón Daule, tienen sus rutas y recorridos definidos en sus contratos de operación, detallados en la tabla 10.

Tabla 9 Rutas y recorridos por operadora

Operadora	Ruta
Señor de los Milagros (ruta 1)	Limal-Daule-Nobol-Petrillo-Puente Lucía-Terminal Terrestre Pascuales-Terminal Terrestre de Guayaquil
Señor de los Milagros (ruta 2)	Daule-Recinto Las maravillas-La T de los tintos-La Aurora-autopista Narcisa de Jesús-Terminal Terrestre de Guayaquil
Santa Lucía (ruta 1)	Cabuyal-Santa Lucía-Daule-Nobol-Petrillo-Puente Lucía-Terminal Terrestre Pascuales-Terminal Terrestre de Guayaquil
Santa Lucía (ruta 2)	Laurel-Daule- Nobol-Petrillo-Puente Lucía-Terminal Terrestre Pascuales-Terminal Terrestre de Guayaquil
Santa Clara	Ruta 1 Daule-Palestina: 45 minutos
Santa Clara	Ruta 2 La Semira-Santa Lucía: 30 minutos
Santa Clara	Ruta 3 El limón-Santa Lucía: 30 minutos
Los Daulis	Ruta 1 Daule-Nobol
Los Daulis	Ruta 2 Nobol-Puente Lucía
Assad Bucaram	Ruta 1 Daule-La T de los tintos-Salitre-Vernaza
Narcisa de Jesús	Ruta 1 Daule-Lomas-Isidro Ayora-Sabanilla-Pedro Carbo

Fuente: Datos de la investigación

Situaciones contractuales de los conductores

Aproximadamente existe un 80% de formalidad en cuanto a la contratación de los conductores por parte de los socios, y lo que resta del 20% es informal, esto se debe a que los conductores son empleados o contratados directamente por los socios de cada unidad de transporte, mas no son empleados directos de la operadora en sí, y, al tener la libertad cada socio de contratar a su propio personal, no todos lo hacen de la manera legal y correcta y aún cuentan con un sistema de remuneración diaria o por trabajo realizado.

Porcentajes sobre los dueños/conductores de las unidades

En estas operadoras, existe la figura que algunos de los socios propietarios de las unidades son también los conductores de estas, en la tabla 11 se detalla esta información.

Tabla 10 Dueños/Conductores de las unidades por operadora

Operadora	Total socios	Socios que manejan	% proporción de socios que manejan sobre el total
Señor de los Milagros	51	18	35%
Santa Lucía	42	10	24%
Santa Clara	25	12	48%
Los Daulis	13	7	54%
Assad Bucaram	18	15	83%
Narcisa de Jesús	18	2	11%
TOTAL	167	64	38%

Fuente: Datos de la investigación

Choferes y oficiales

A continuación, se detalla por operadora en la tabla 14, la composición entre choferes y oficiales de cada una de ellas (para el presente trabajo, estos dos grupos conforman a lo que se llaman conductores:

Tabla 11 Distribución de conductores y oficiales por operadora

Operadora	Choferes	Oficiales	Total
Señor de los Milagros	47	47	94
Santa Lucía	37	37	74
Santa Clara	28	28	56
Los Daulis	18	18	36
Assad Bucaram	18	18	36
Narcisa de Jesús	18	18	36
TOTAL			332

Fuente: Datos de la investigación

El 19% de los conductores de las unidades de las operadoras de transporte del cantón Daule, son los dueños de las mismas (socios conductores), por lo tanto, el 81% corresponden a personas particulares contratadas formal o informalmente. De manera hipotética, esto puede ser una de las evidencias para conocer, a breves rasgos, que porcentaje del grupo, objeto del estudio, podrían ser quienes están estresados, por los siguientes factores que pueden influir: tipo de contratación, estabilidad laboral, la informalidad y el cumplimiento por el trabajo que se realiza en las rutas asignadas

Estos factores laborales se presentan a menudo y afectan directamente a este grupo, haciéndolos vulnerables para padecer estrés, y como una afectación de bola de nieve, repercute en su desempeño, generando: ausentismo, quejas de los usuarios por el mal servicio que se oferta, falta de compañerismo y cooperativismo; y, aumento de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorias, mayormente.

En la tabla 13 se detalla el nivel de ausentismo de manera mensual. En promedio, el 21% de los conductores falta al trabajo por enfermedades, según los registros de permisos justificados, dichas molestias son patologías gastrointestinales, respiratorias (gripes) y cefaleas agudas (dolores de cabeza intensos).

Tabla 12 Nivel de Ausentismo por operadora

Operadora	Conductores /oficiales	Conductores dueños de unidades	Conductores contratados por los dueños	Ausentismo mensual por enfermedades	Ausentismo mensual por calamidad domestica	Ausentismo no justificado
Señor de los Milagros	100	18	76	24	2	8
Santa Lucía	84	10	64	20	2	8
Santa Clara	50	12	44	11	2	8
Assad Bucaram	36	7	29	5	2	4
Narcisa de Jesús	36	15	21	5	2	4
Los Daulis	26	2	34	5	2	4
TOTAL	332	64	268	70	12	36

Fuente: Datos de la investigación

Condiciones de infraestructura

En estas operadoras, de acuerdo con su organización y tiempo de vigencia, cuentan con distintas formas de manejar su infraestructura física, entiéndase a esto, a oficinas en la ciudad de Daule, la cual se detalla en la tabla 13.

Tabla 13 Infraestructura por operadora

Operadora	Descripción Infraestructura	Tipo
Señor de los Milagros	Sede km.44 Av. Vicente Piedrahita Vía Daule	Propio
Santa Lucía	Laurel km 6.5 Vía Santa Lucía	Propio
Santa Clara	Av. 3 de febrero y Pedro Menéndez en Santa Lucía	Alquiler
Los Daulis	Av. Los Daulis	Alquiler
Assad Bucaram	Av. Los Daulis	Propio
Narcisa de Jesús	Av. Los Daulis	Alquiler

Fuente: Datos de la investigación

Estadísticas de accidentes viales

La Agencia Nacional de Tránsito provee de las estadísticas de accidentes viales ocurridos en el país, considerando los siniestros bajo dos resultados: usuarios fallecidos y lesionados. En la tabla 13 se describen las cifras del correspondientes al año 2016 del cantón Daule.

Tabla 14 Accidentes de Tránsito del Cantón Daule 2016

Mes	Siniestros Cantón Daule 2016	Fallecidos	Lesionados	Sin Problemas Con Usuarios
Enero	15	1	10	4
Febrero	21	2	16	3
Marzo	31	5	26	0
Abril	20	3	15	2
Mayo	24	2	19	3
Junio	24	1	13	10
Julio	36	1	24	11
Agosto	23	0	16	7
Septiembre	16	2	14	0
Octubre	28	1	25	2
Noviembre	29	2	27	0
Diciembre	30	3	25	2
TOTAL	297	23	230	44

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito (2017).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Luego de revisar las teorías y fundamentos se identifica que el estrés laboral y su relación con el desempeño, dan a conocer la situación más a fondo de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule con respecto a sus conductores, se puede abarcar el marco metodológico, que pretende conseguir el objetivo general que persigue la presente investigación: Evaluar el estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, mediante un estudio exploratoria.

Variables de la investigación (dependiente e independiente)

La correlación no implica causalidad, es decir, la relación directa entre el bajo desempeño (variable dependiente) y el estrés (variable independiente), se pretende determinar cómo indican estas variables: si es esta patología, la causante de los bajos niveles de desempeño actuales que se presentan en las operadoras de transporte intraprovincial del cantón Daule; estas variables tienen una fundamentación que las explica y derivan el resultado final, como se observa en la figura cuatro.

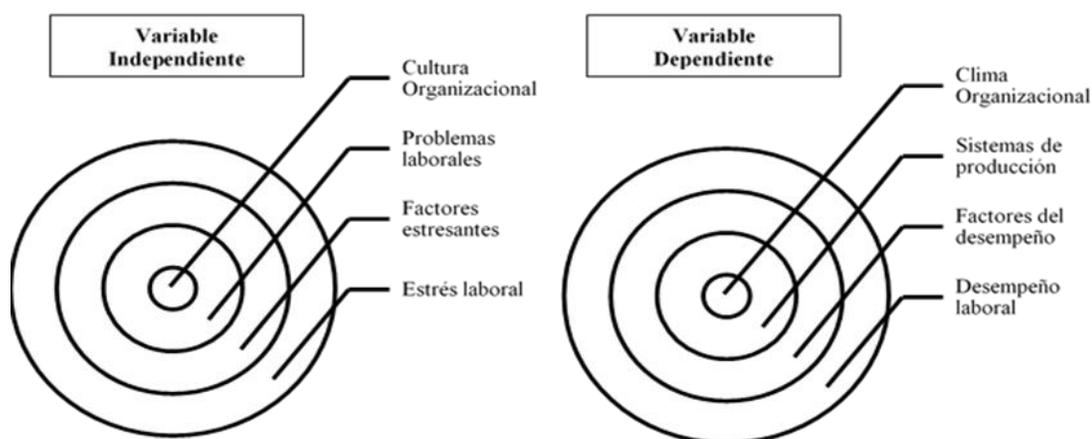


Figura 4 Categorías fundamentales de las variables por analizar.

Fuente: (Sánchez, 2012)

Operacionalización de las variables

Tabla 15 Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Instrumentos	Indicadores
Variable Independiente Estrés laboral	Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, en el ámbito laboral.	Control Exigencias en el trabajo Apoyo social	Encuesta de modelo teórico de control-demanda de Karasek-Johnson a conductores	Componentes relacionados Varianza
Variable Dependiente Bajo desempeño laboral	Forma en que los empleados realizan su trabajo.	Rendimiento Capacidad de liderazgo Gestión del tiempo Habilidades organizativas	Entrevista a gerente	Ausentismo Enfermedades Rotación.

Fuente: Datos de la investigación

Alcance de la investigación

Se pretende dar el alcance primordial que, desde una perspectiva de aporte a las operadoras de transporte intraprovincial del cantón Daule, en un marco institucional, les permitirá indagar sobre la incidencia del tema y llegar a conocer si el estrés laboral es una causa inminente del bajo desempeño actual de los conductores. Esto puede y debe ayudar a tomar medidas preventivas que colaboren con otro alcance palpable: la satisfacción de los usuarios minimizando las quejas acerca del servicio prestado.

Enfoque de la investigación

La metodología cuenta con dos partes, por lo que se considera mixta: la primera parte tiene un enfoque de investigación cualitativo, con información recopilada por medio de investigación exploratoria del fenómeno, basada en la realidad cotidiana de

las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, que presentan varias características que deben ser analizadas, interpretadas y contrastadas con los resultados posteriores a nivel cuantitativo, las cuales son: relación porcentual de socios que son conductores, ausentismo, patologías, enfermedades existentes y recurrentes; e, inestabilidad laboral, contratación y falta de capacitación.

Tipo de estudio

Investigación descriptiva

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Tamayo, 2004, pág. 46). La investigación descriptiva en el estudio se aplica para determinar la problemática, para la definición de la hipótesis en base a la problemática, las teorías de investigación, la metodología que se debe aplicar para el análisis e interpretación de datos percibidos a través de las técnicas de investigación.

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria tiene la finalidad de “captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, mas precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis” (Namakforoosh, 2005, pág. 89). La investigación exploratoria del presente estudio permite establecer un contacto de forma directa con la situación actual del objeto de estudio, de tal forma, que determine los distintos problemas que presentan los conductores de la provincia de Daule a causa del estrés laboral, que posteriormente, se logre potenciar y transformar en fortalezas para el correcto desempeño laboral.

Investigación documental

La investigación documental se refiere al “análisis de la información escrita de un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, deferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema de objeto de estudio” (Bernal, 2006, pág. 110). La investigación documental que se aplica en el presente estudio hace énfasis en el manejo de información bibliográfica, a través de revistas, libros, periódicos, documentos, manuales, entre otros, alusivos con el estrés laboral y el desempeño laboral de los conductores de cooperativas de taxis del cantón Daule.

Métodos de investigación

Deductivo – inductivo

El método deductivo – inductivo es un método de “inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (de general a particular) e inductivo en un sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (Bernal, 2006, pág. 56). El método deductivo – inductivo se aplicó desde el inicio del proceso del estudio, enfocada en la búsqueda de información y redacción partiendo de lo general a lo particular con la finalidad que una vez concluida se pueda apreciar de forma clara y concisa.

Analítico – sintético

El método analítico – sintético “estudia los hechos, partiendo de la descomposición de objeto en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, y luego se integran para estudiarlas de manera holística e integral” (Bernal, 2006, pág. 56). La aplicación del método analítico – sintético se efectuó para la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada en forma individual a los conductores de la cooperativa y de forma individual al gerente de la

institución con la finalidad de lograr una síntesis en conjunto del objeto de estudio direccionada a la solución del problema.

Población y muestra

La población “es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado, con alguna característica común observables o medibles” (Di Rienzo, y otros, 2008, pág. 2). Según la Agencia Nacional de Tránsito existen seis cooperativas de taxis en el cantón Daule con un total de 330 personas entre choferes y oficiales, de esta población se ha tomado en cuenta a 300 personas como base para la realización del cuestionario de Karasek-Johnson, para la obtención de información primaria.

Tabla 16 Población

Operadora	Choferes	Oficiales	Total
Señor de los Milagros	47	47	94
Santa Lucía	36	36	72
Santa Clara	28	28	56
Los Daulis	18	18	36
Assad Bucaram	18	18	36
Narcisa de Jesús	18	18	36
TOTAL			330

Fuente: Datos de la investigación

Muestra

La muestra, se enfatiza, estuvo conformada por 300 conductores y asistentes de las seis operadoras de transporte intraprovinciales del cantón Daule:

Tabla 17 Muestra

Operadora	Choferes	Oficiales	Total
Señor de los Milagros	41	41	82
Santa Lucía	32	32	64
Santa Clara	25	25	50
Los Daulis	16	16	32
Assad Bucaram	18	18	36
Narcisa de Jesús	18	18	36
TOTAL			300

Fuente: Datos de la investigación

Técnicas de recopilación de la información

Las técnicas aplicadas para la recopilación de información y posterior análisis estadístico de los resultados son las siguientes:

Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana. Esta técnica permite que las personas puedan hablar de sus experiencias, sensaciones, ideas, entre otros” (Yuni & Urbano, 2006, pág. 81). Se desarrolló un formato de entrevista con preguntas abiertas, dirigida a los seis gerentes de las operadoras de transporte, quienes son las autoridades administrativas de cada una de ellas, manejan la realidad diaria y conocen la situación que se maneja en ellas. (Ver Apéndice C).

Cuestionario Karasek-Johnson

El modelo de Karasek mantiene algunas innovaciones teóricas y prácticas en la década de los 80'. Por ejemplo, sobre la idea base de que las altas demandas y el bajo control son nocivos para la salud laboral, Jeffrey Johnson agregó en 1986, la dimensión de apoyo social, hacer referencia al clima social en el trabajo con compañeros y superiores, que tiene efectos amortiguadores en el estrés. Según este modelo se pueden distinguir que existen trabajos de alta y baja tensión, así también como activos y pasivos, lo que permite tener una idea de cómo se presentan los componentes.

El cuestionario original consta de 35 ítems, el que se aplicó en la presente investigación se adaptó a 29 ítems, ver apéndice D. Este cuestionario permite distinguir entre las exigencias que se le hacen a un trabajador y el grupo de recursos con que cuenta este para afrontarlas, por lo que se considera una herramienta idónea

para estudiar la incidencia del estrés laboral y su relación con el desempeño. Este modelo trata de dar tres indicadores o dimensiones que, basados en el modelo control-demanda de Karasek-Johnson, permitirán:

- **Control:** Saber si los trabajadores de las operadoras de transporte intraprovincial del cantón Daule tienen un control sobre su trabajo, ya sea colectivo o individual, si ellos sienten que se encuentran preparados para el mismo, permitiéndoles tomar las decisiones para llevarlo con éxito.
- **Demandas:** Estar conscientes de las exigencias del trabajo, y si esta está siendo o no excesivo para ellos.
- **Apoyo social:** Saber si reciben apoyo organizacional del jefe o compañeros.

Procedimientos

Para las entrevistas a profundidad, se utilizó un formato de entrevista estructurado para conocer información precisa de la realidad de las operadoras, consta de diez preguntas abiertas, las cuales fueron dirigidas a los seis gerentes de las mismas, aplicada en una entrevista que dura aproximadamente entre 20 a 30 minutos, la recolección de datos se ha efectuó en aproximadamente tres días.

La población investigada, consta de 300 personas, entre choferes y oficiales, por tanto, se aplicará la encuesta a la totalidad de la población (sin aplicar la fórmula estadística estandarizada ya que la población es finita y alcanzable para cumplir los propósitos planteados). El Cuestionario de Karasek - Johnson se aplicó por medio de encuestas, cada una se efectuó a los choferes y oficiales, siendo encuestados en sus lugares de trabajo previo autorización de los Gerentes de cada operadora de

transporte, dando una explicación del fin de la investigación para generar confianza entre la persona encuestada y el encuestador.

Aproximadamente el tiempo de la encuesta oscila entre 10 a 15 minutos, la recolección de datos se efectuó en aproximadamente 14 días, después de cada encuesta receptada se agradeció al chofer u oficial por su participación. Se utilizó el Software SPSS, programa mediante el cual se realizó el análisis factorial con 29 variables, además se realizó la prueba KMO y Bartlett, el método de extracción por el análisis de componentes principales y la matriz de componentes rotados.

KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,707
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3425,456
	Df	406
	Sig.	0,000

Fuente: Datos de la investigación

Análisis de los resultados

Análisis del cuestionario Karasek - Johnson

Edad

Tabla 18 Edad

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Entre 20 y 25	44	14,67%
	Entre 26 y 35	115	38,33%
	Mas de 35	141	47%
	TOTAL	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

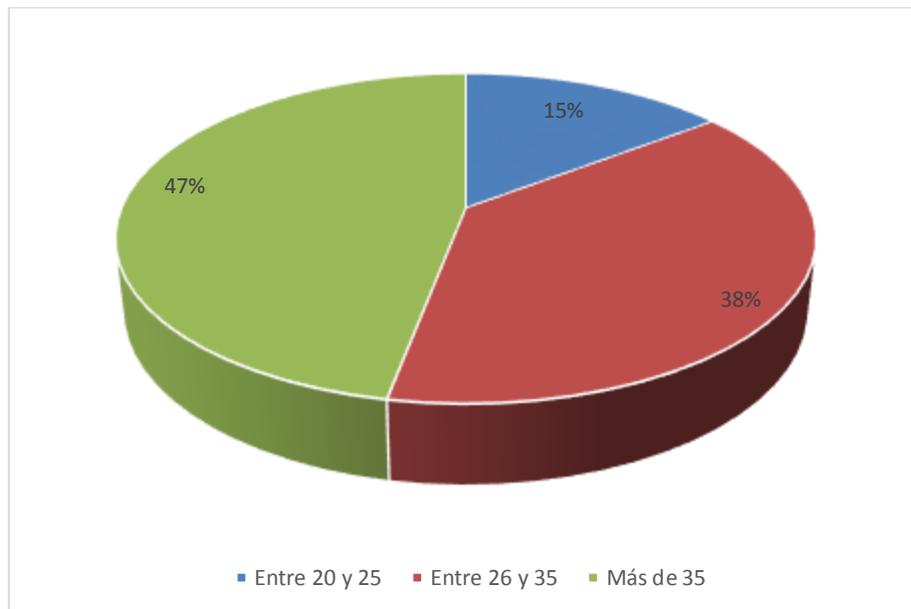


Figura 5 Edad

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

La mayor proporción de trabajadores de las unidades de transporte, se encuentran en el rango de edad adulta (47%), quienes en su mayoría ya son padres de familia y jefes de hogar.

Instrucción

Tabla 19 Instrucción

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
2	Primario	28	9,33%
	Secundario	241	80,33%
	Superior	31	10,33%
	TOTAL	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

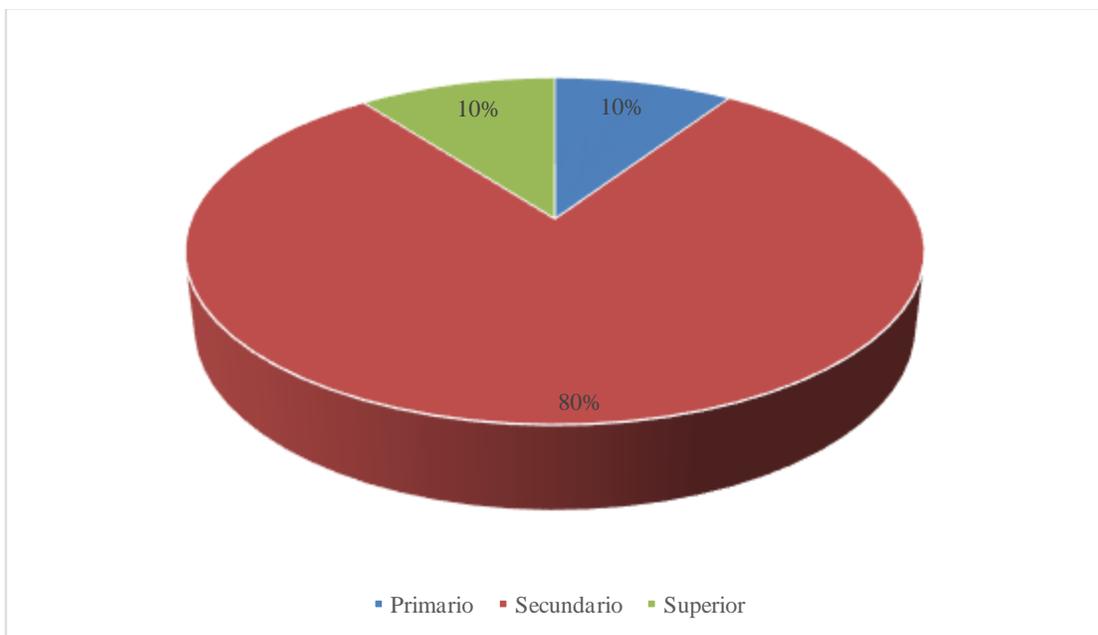


Figura 6 Edad

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

La instrucción de los trabajadores de los conductores y asistentes de las unidades de transporte se distribuyen, el 80% posee una instrucción secundaria, el 10% tiene una educación superior y el 9% instrucción primaria.

Estado Civil

Tabla 20 Estado civil

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
3	Soltero	148	49,33%
	Casado	152	50,67%
	Total	300	100,00%

Fuente: Datos de la investigación

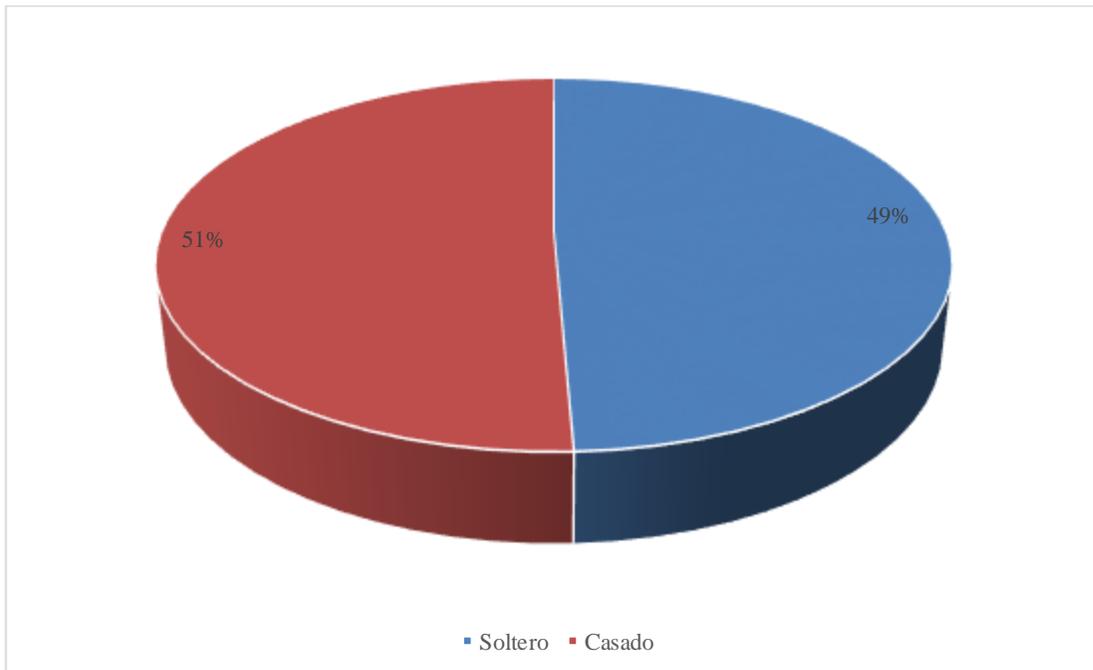


Figura 7 Edad

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

El estado civil de los conductores y asistentes, el 51% son casados y el 49% son solteros, lo que demuestra que el estrés laboral puede tener mayor incidencia en las personas casadas que en las personas solteras, debido a la responsabilidad que trae consigo mantener una estabilidad familiar.

Sueldo

Tabla 21 Sueldo

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
4	Básico	122	40,67%
	Mas de 500	134	44,67%
	Mas de 1000	44	14,67%
	Total	300	100,00%

Fuente: Datos de la investigación

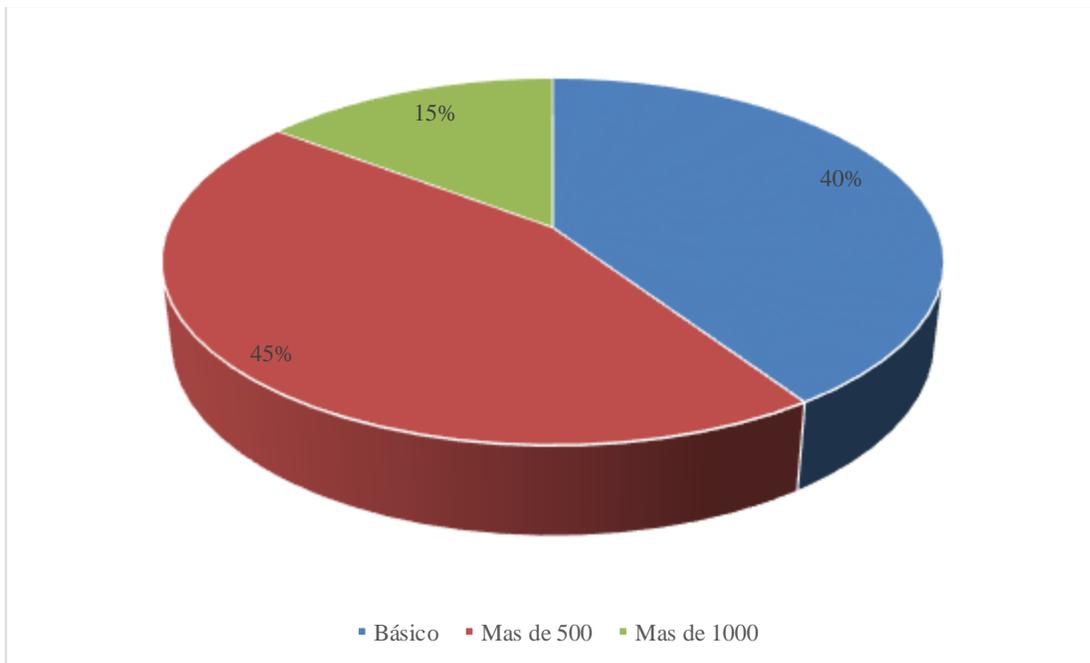


Figura 8 Sueldo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

El sueldo de los conductores y asistentes, según los resultados de la investigación el 45% oscila entre 500 a 999 dólares, el 41% percibe una remuneración mensual básica, y el 15% percibe un sueldo mensual de más de 1000 dólares, estos resultados demuestran que el sueldo puede no puede incidir en el estrés laboral de los sujetos de estudio.

5.- Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

Tabla 22 Aprender cosas nuevas

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente en desacuerdo	5	1,67%
	En desacuerdo	14	4,67%
	De acuerdo	183	61,00%
	Completamente de acuerdo	98	32,67%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

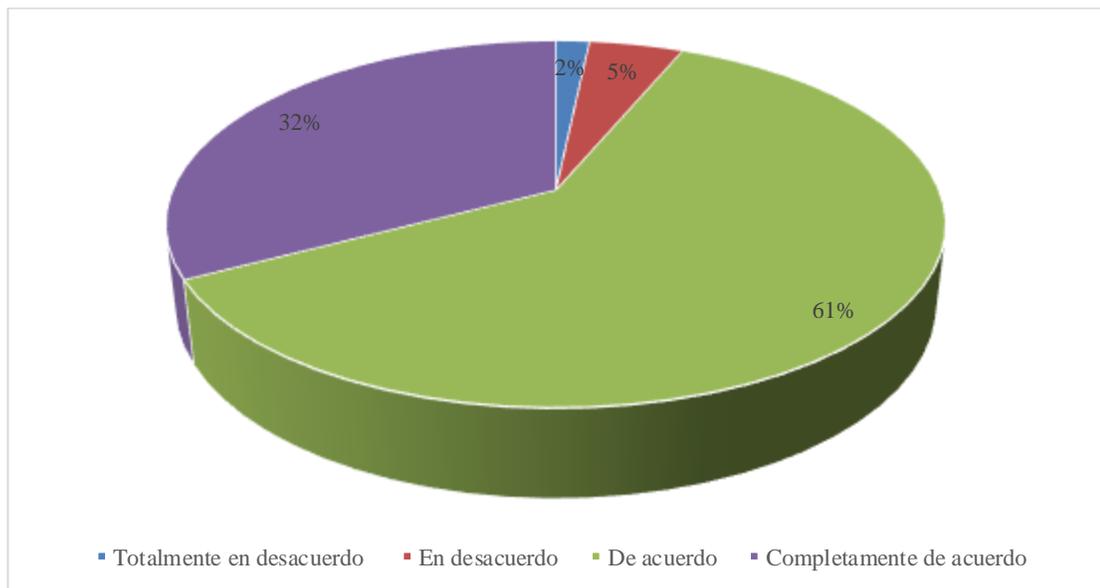


Figura 9 Sueldo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los datos de la investigación, el 61% está de acuerdo en que el rol que desempeña en el trabajo le permite aprender cosas nuevas, sin embargo, la captación de la información es muy limitada, debido a que una persona estresada no capta de buena forma la información que recibe.

6.- Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación

Tabla 23 Nivel de calificación

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
6	Totalmente en desacuerdo	6	2,00%
	En desacuerdo	19	6,33%
	De acuerdo	193	64,67%
	Completamente de acuerdo	82	27,33%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

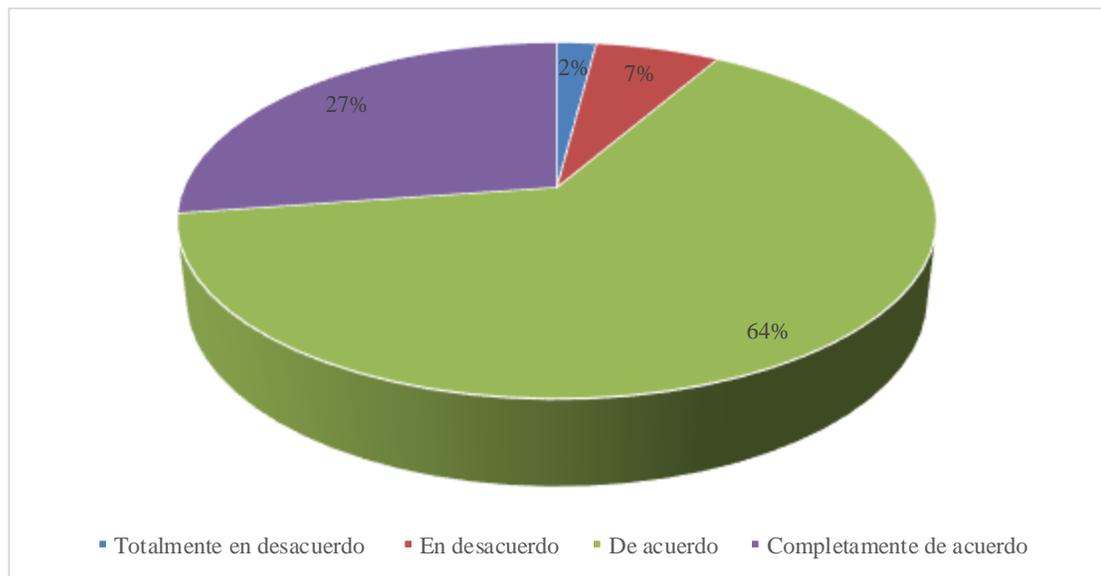


Figura 10 Nivel de calificación

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los datos de la investigación, el 64% está de acuerdo en que el trabajo necesita un nivel elevado de calificación, este resultado demuestra el alto nivel de compromiso que tienen los conductores de las diferentes cooperativas en las labores diarias que realizan.

7.- En mi trabajo debe ser creativo

Tabla 24 Creatividad en el trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
7	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	En desacuerdo	7	2,33%
	De acuerdo	162	54,00%
	Completamente de acuerdo	131	43,67%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

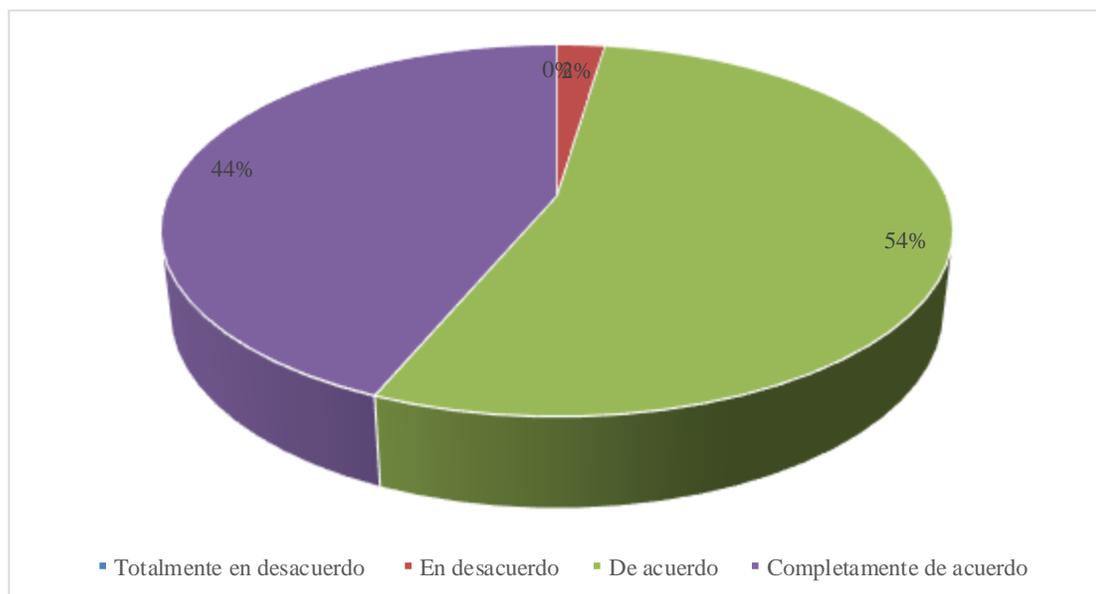


Figura 11 Creatividad en el trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los datos de la investigación realizada, el 54% de los conductores y asistentes afirman que están de acuerdo que deben ser creativos en el área que se desempeñan, caso contrario, el estrés tendrá mayor incidencia debido a la cotidianidad de las actividades que realizan.

8.- Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo

Tabla 25 Hacer siempre lo mismo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
8	Totalmente en desacuerdo	22	7,33%
	En desacuerdo	81	27,00%
	De acuerdo	122	40,67%
	Completamente de acuerdo	75	25,00%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

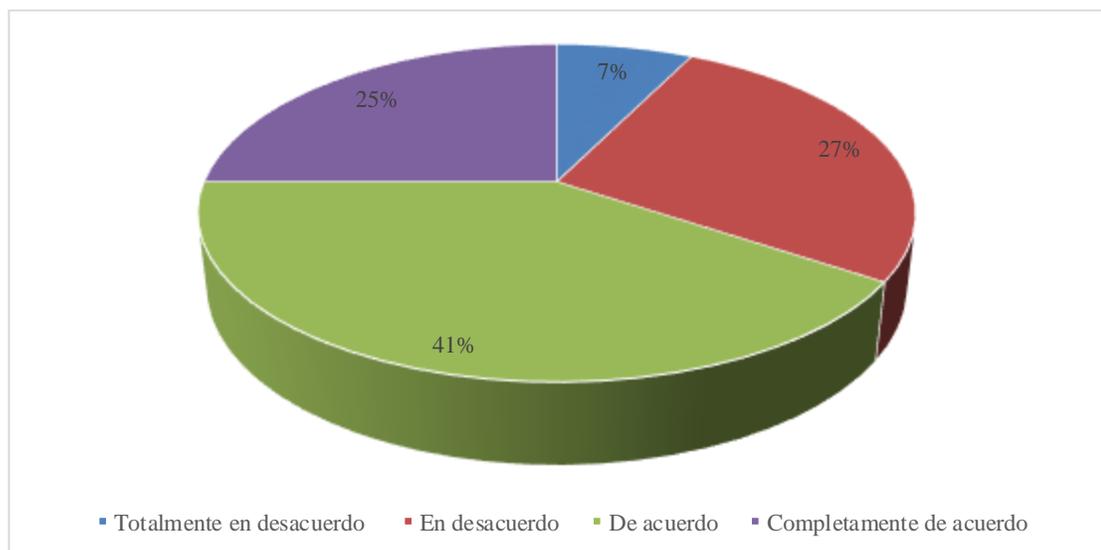


Figura 12 Hacer siempre lo mismo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los datos de investigación, el 41% mencionan que está de acuerdo que dentro de sus actividades diarias laborales realizan lo mismo, este resultado permite analizar que el estrés que se puede originar de las actividades que realizan a diario.

9.- Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo

Tabla 26 Libertad de hacer trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
9	Totalmente en desacuerdo	8	2,67%
	En desacuerdo	30	10,00%
	De acuerdo	186	62,00%
	Completamente de acuerdo	76	25,33%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

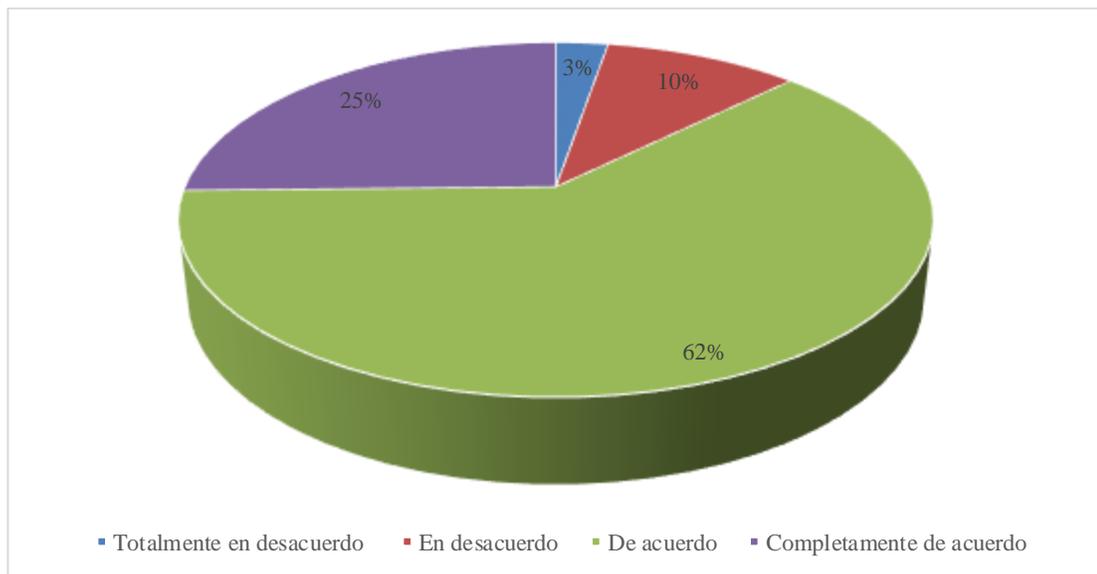


Figura 13 Hacer siempre lo mismo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la investigación, el 62% está de acuerdo en que cuenta con la libertad de realizar su trabajo, este resultado demuestra que la libertad de realizar el trabajo permite disminuir los niveles de estrés en las actividades laborales que se realizan diariamente.

10.- Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma

Tabla 27 Decisiones autónomas

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
10	Totalmente en desacuerdo	10	3,33%
	En desacuerdo	37	12,33%
	De acuerdo	167	55,67%
	Completamente de acuerdo	86	28,67%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

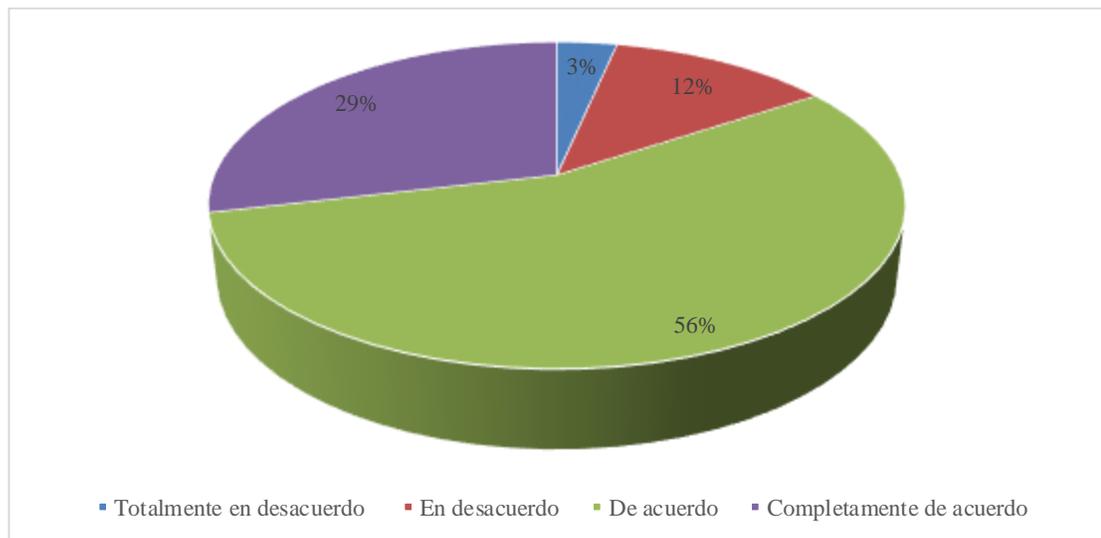


Figura 14 Decisiones autónomas

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 56% está de acuerdo en que el trabajo que realizan les permite tomar decisiones autónomas, este resultado demuestra que los conductores aplican esta modalidad para evitar discusión y diferencias entre los usuarios y conductores.

11.- En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes

Tabla 28 Oportunidad de hacer cosas diferentes

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
11	Totalmente en desacuerdo	37	12,33%
	En desacuerdo	45	15,00%
	De acuerdo	169	56,33%
	Completamente de acuerdo	49	16,33%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

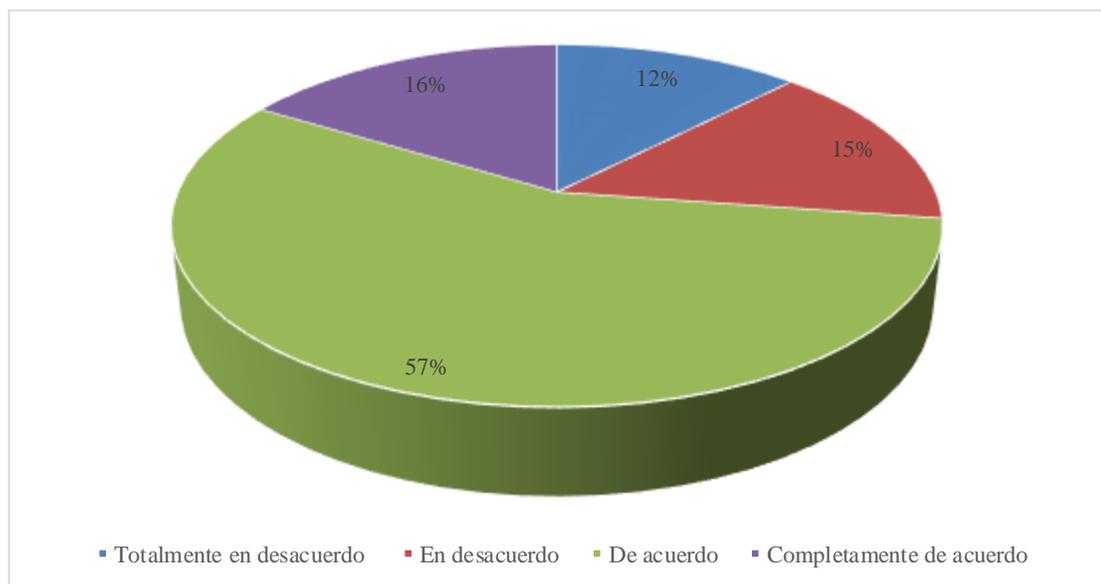


Figura 15 Oportunidad de hacer cosas diferentes

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 57% está de acuerdo en que en el trabajo que realizan tienen la oportunidad de hacer cosas diferentes, este resultado demuestra que los conductores tienen la posibilidad de hacer cosas diferentes para disminuir los niveles de estrés laboral.

12.- Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo

Tabla 29 Influencia en el trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
12	Totalmente en desacuerdo	18	6,00%
	En desacuerdo	61	20,33%
	De acuerdo	186	62,00%
	Completamente de acuerdo	35	11,67%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

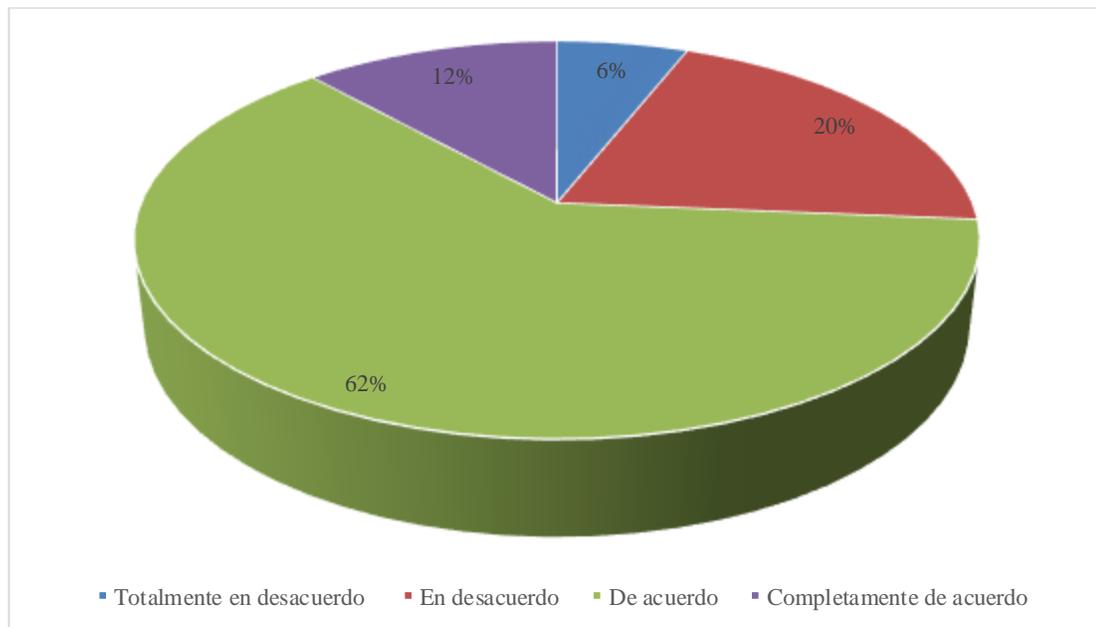


Figura 16 Influencia en el trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 62% está de acuerdo en que tienen influencia de como ocurren las cosas en el trabajo, es decir, conocen los procesos y procedimientos que deben seguir diariamente, sin embargo esto genera que los conductores padezcan de estrés laboral.

13.- En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales

Tabla 30 Desarrollo de habilidades personales

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
13	Totalmente en desacuerdo	8	2,67%
	En desacuerdo	19	6,33%
	De acuerdo	181	60,33%
	Completamente de acuerdo	92	30,67%
	Total		300

Fuente: Datos de la investigación

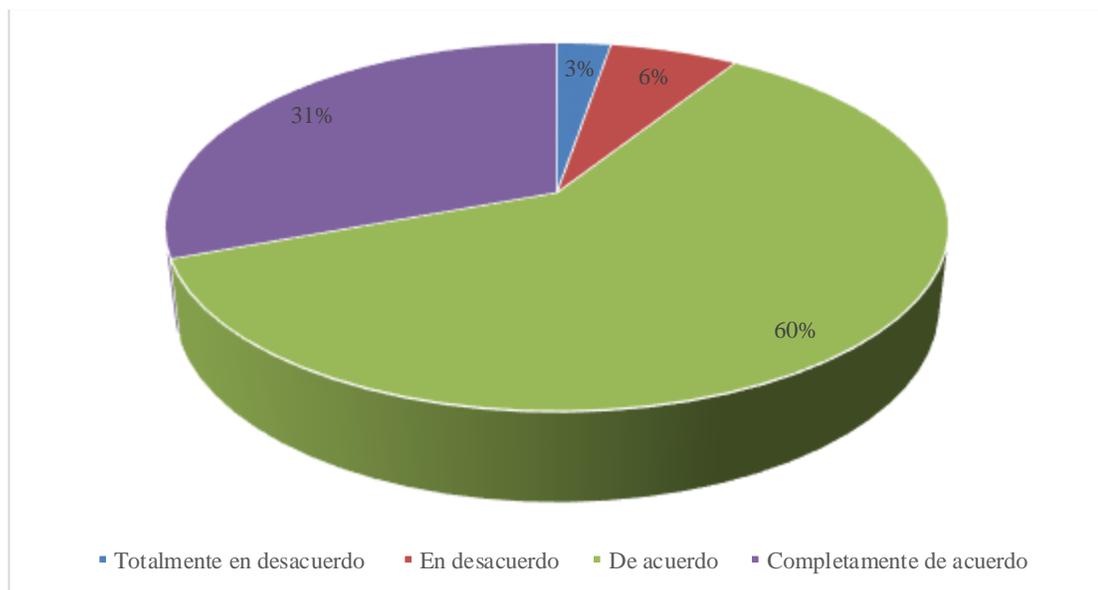


Figura 17 Desarrollo de habilidades personales

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 60% está de acuerdo en que en el trabajo tiene la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales, es decir, tienen las facilidades para desarrollarse personalmente, sin embargo en el contexto en que se encuentran no les permite desarrollarla en su máxima expresión debido a la falta de recursos y oportunidades.

14.- Mi trabajo exige hacerlo rápidamente

Tabla 31 Trabajo exige rapidez

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
14	Totalmente en desacuerdo	22	7,33%
	En desacuerdo	91	30,33%
	De acuerdo	141	47,00%
	Completamente de acuerdo	46	15,33%
	Total		300

Fuente: Datos de la investigación

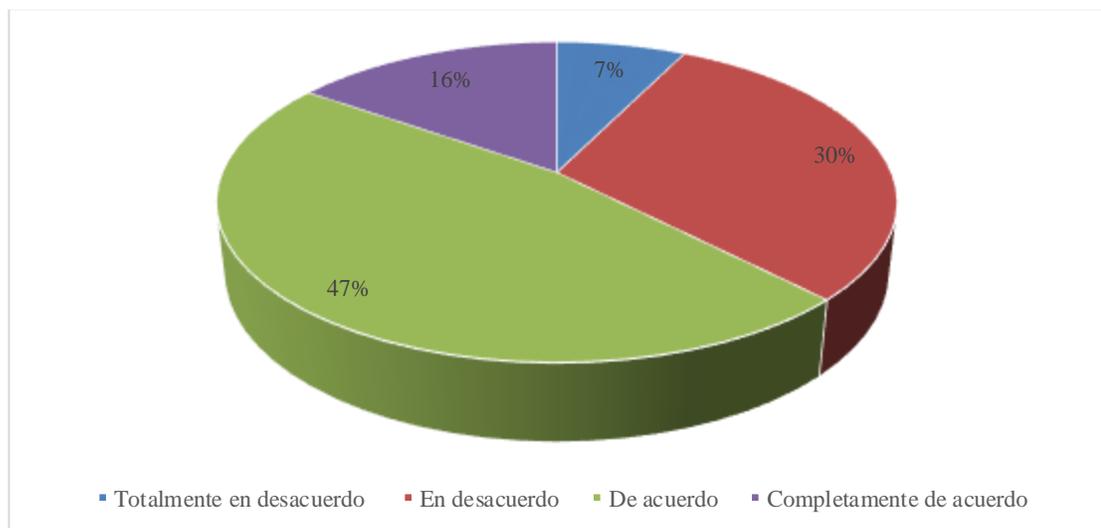


Figura 18 Trabajo exige rapidez

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 47% está de acuerdo en que su trabajo exige realizarlo de forma rápida, debido a la actividad que realizan necesitan ser eficaces y eficientes en el traslado de los usuarios de un lugar a otro, esto genera que los niveles de estrés laboral incrementen debido a los factores externos a los que están expuestos.

15.- Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental

Tabla 32 Esfuerzo mental

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
15	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	En desacuerdo	27	9,00%
	De acuerdo	174	58,00%
	Completamente de acuerdo	99	33,00%
	Total		300

Fuente: Datos de la investigación

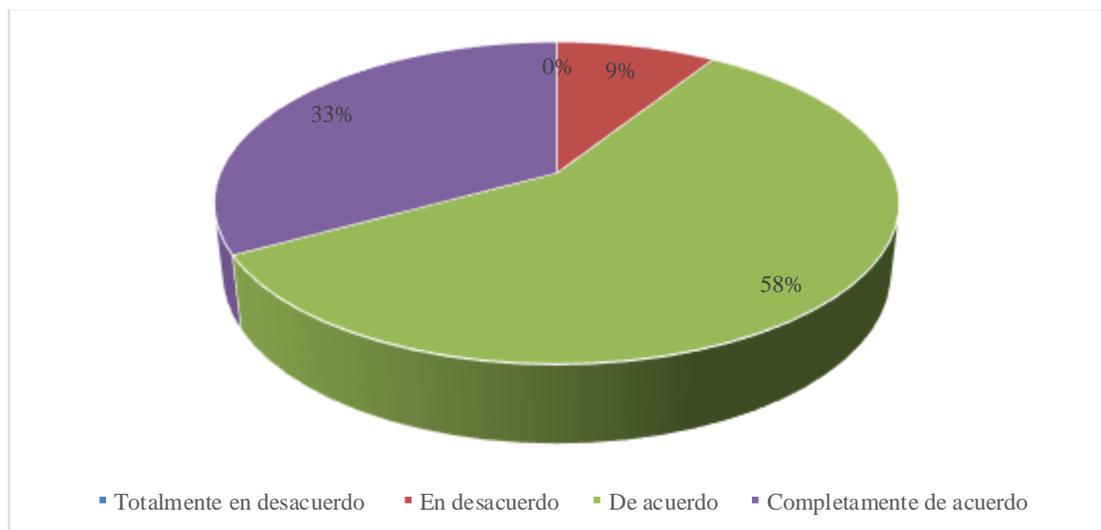


Figura 19 Esfuerzo mental

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 58% está de acuerdo en que su trabajo exige un gran esfuerzo mental, debido a la actividad que realizan necesitan ser eficaces y eficientes, por lo tanto, deben adoptar medidas para conllevar aquel esfuerzo, esto genera que los niveles de estrés laboral incrementen debido a los factores interno y externos a los que están expuestos.

16.- En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva

Tabla 33 Exceso de trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
16	Totalmente en desacuerdo	15	5,00%
	En desacuerdo	92	30,67%
	De acuerdo	134	44,67%
	Completamente de acuerdo	59	19,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

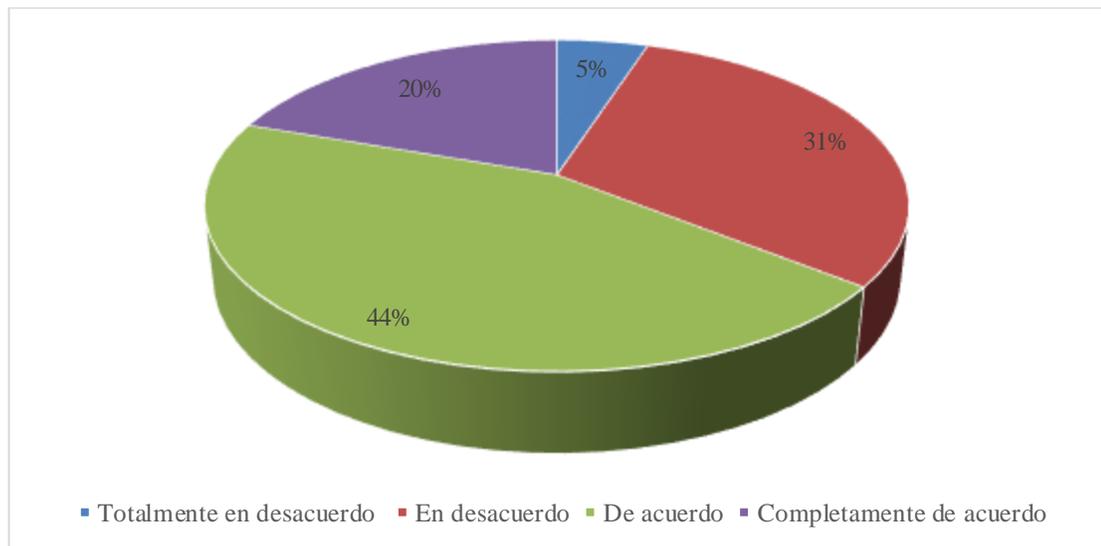


Figura 20 Exceso de trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 44% está de acuerdo en que su trabajo no le exige una cantidad excesiva de trabajo, sin embargo, la actividad que realizan es muy agotadora, lo que conduce al estrés laboral al finalizar la jornada diaria.

17.- Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo

Tabla 34 Tiempo de trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
17	Totalmente en desacuerdo	17	5,67%
	En desacuerdo	51	17,00%
	De acuerdo	172	57,33%
	Completamente de acuerdo	60	20,00%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

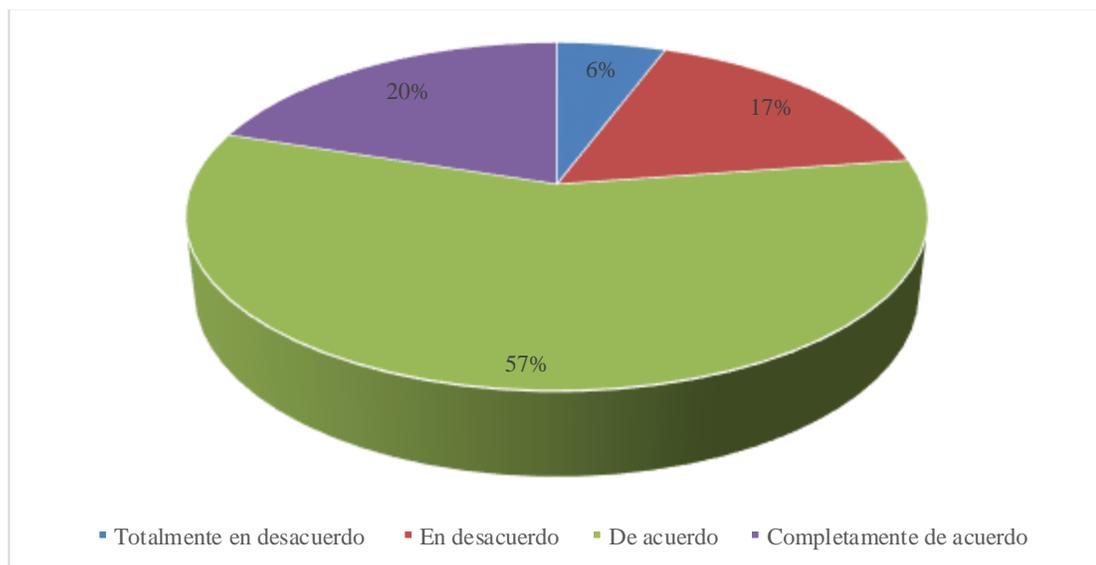


Figura 21 Exceso de trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 57% dispone de tiempo suficiente para realizar su trabajo, es decir, cumplen con las rutas, sin embargo en ocasiones no las cumplen debido a la poca demanda de los usuarios lo cual trae consigo que las metas propuestas en el día se tornen inalcanzables.

18.- No recibo pedidos contradictorios de los demás

Tabla 35 Pedidos contradictorios

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
18	Totalmente en desacuerdo	45	15,00%
	En desacuerdo	99	33,00%
	De acuerdo	132	44,00%
	Completamente de acuerdo	24	8,00%
	Total	300	100%

Fuente: Datos de la investigación

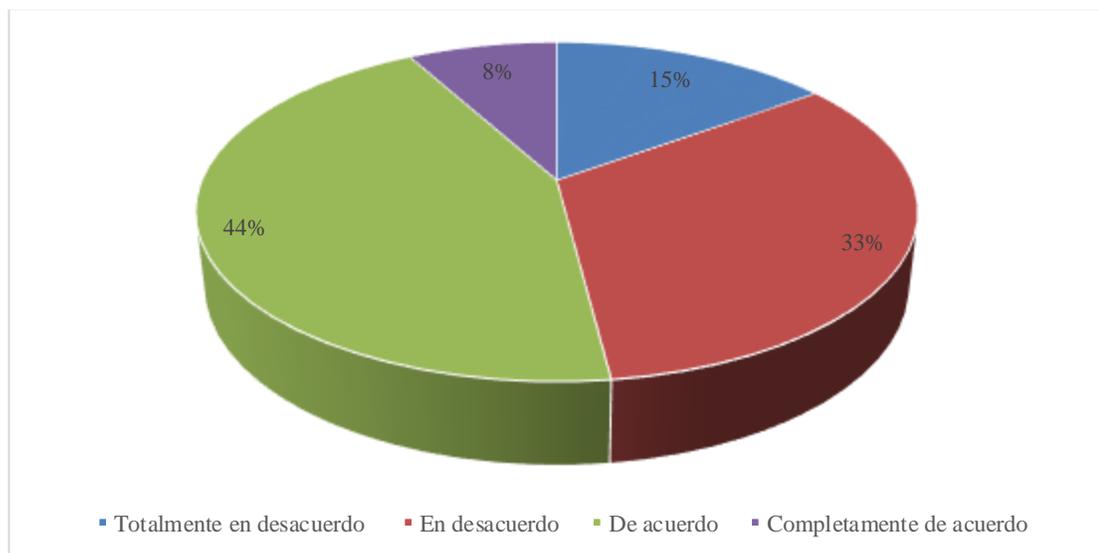


Figura 22 Exceso de trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 44% está de acuerdo que no reciben pedidos contradictorios de los demás conductores de las cooperativas de taxis, sin embargo, en ocasiones suele presentarse inconvenientes entre conductores, es decir malas relaciones debido a problemas que se suscitan con el cumplimiento de rutas, criterios personales, entre otros.

19.- Mi trabajo me obliga a concentrarme durante periodos largos de tiempo

Tabla 36 Concentración de periodos largos

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
19	Totalmente en desacuerdo	76	25,33%
	En desacuerdo	50	16,67%
	De acuerdo	122	40,67%
	Completamente de acuerdo	52	17,33%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

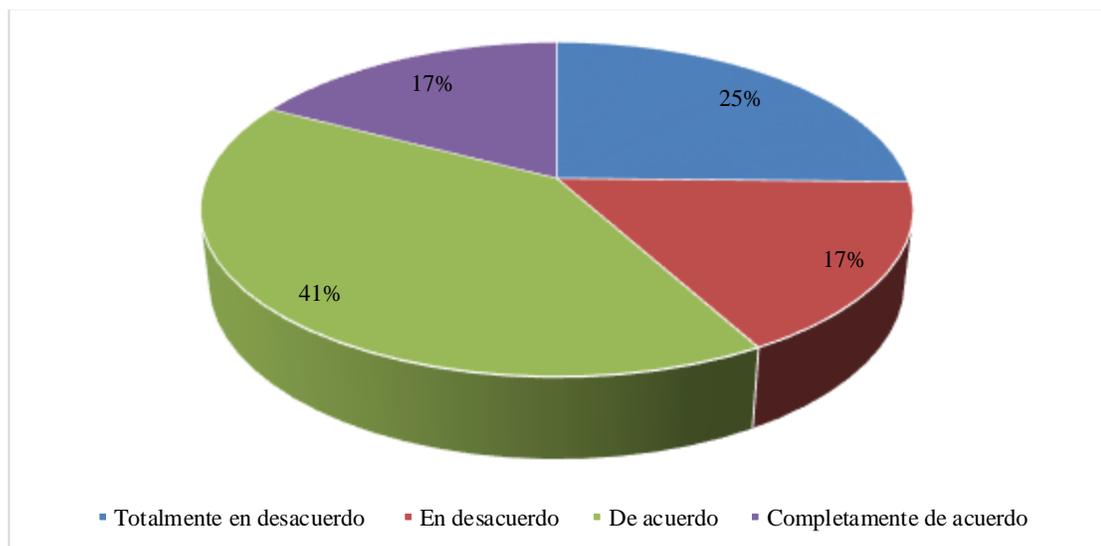


Figura 23 Concentración de periodos largos

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 41% está de acuerdo en que su trabajo lo obligan a concentrarse por periodos largos de tiempo, lo que conlleva a que los conductores y asistentes tengan un nivel elevado de estrés

20.- Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde

Tabla 37 Interrupción de actividades

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
20	Totalmente en desacuerdo	20	6,67%
	En desacuerdo	97	32,33%
	De acuerdo	133	44,33%
	Completamente de acuerdo	50	16,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

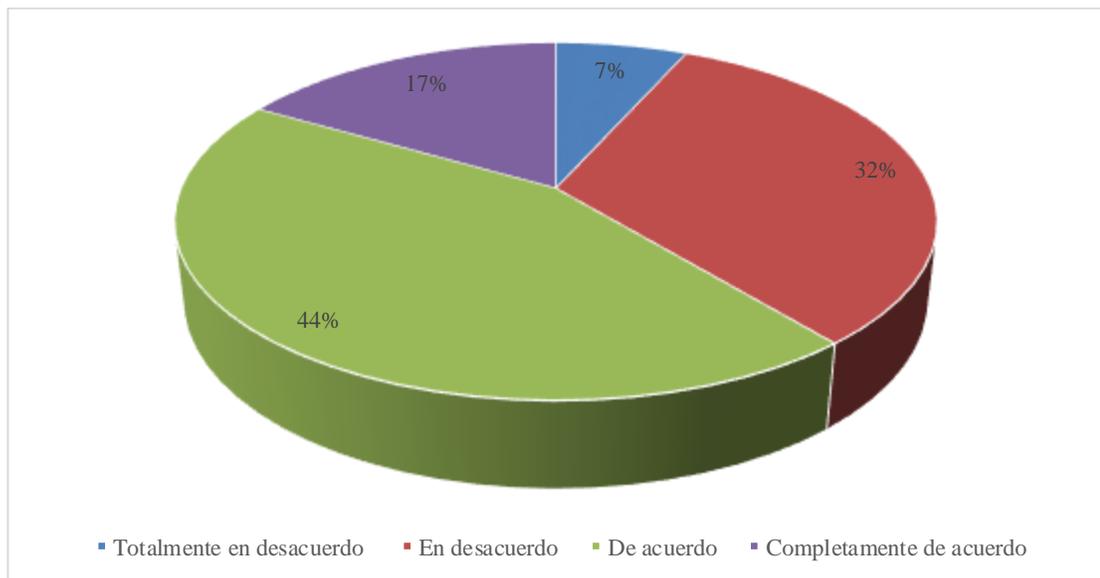


Figura 24 Interrupción de actividades

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 44% está de acuerdo que sus tareas son interrumpidas a menudo y las finalizan luego de un corto tiempo, es decir, suele acumularse la carga de trabajo, lo que conlleva a que el estrés de los conductores se incremente debido a este factor.

21.- Mi trabajo es muy dinámico

Tabla 38 Trabajo dinámico

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
21	Totalmente en desacuerdo	33	11,00%
	En desacuerdo	20	6,67%
	De acuerdo	184	61,33%
	Completamente de acuerdo	63	21,00%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

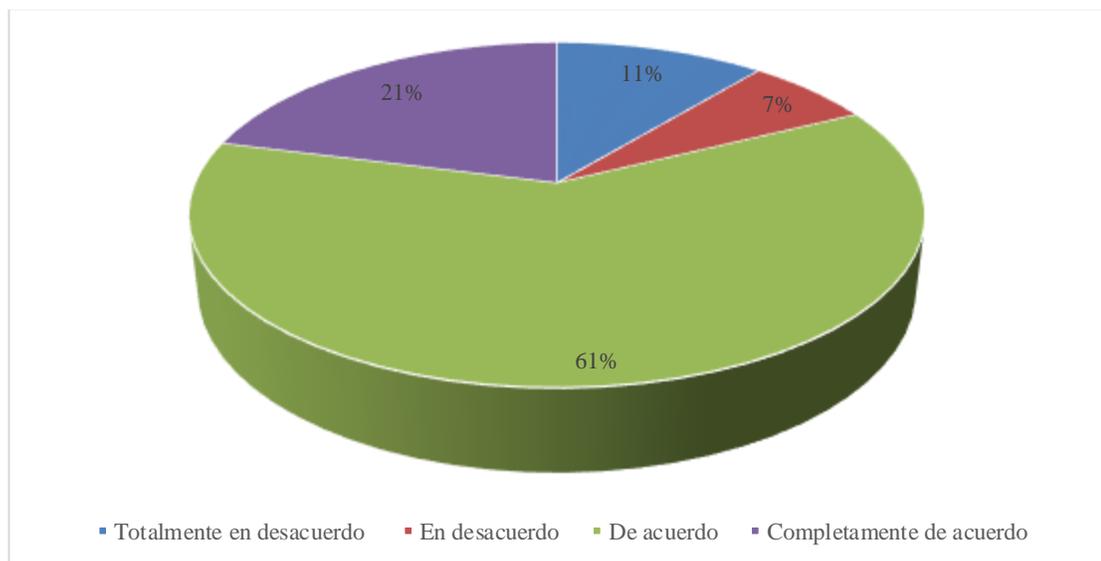


Figura 25 Trabajo dinámico

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 61% está de acuerdo que su trabajo es muy dinámico, es decir, las actividades que realizan suelen ser dinámicas y divertidas, de acuerdo con el tipo de usuario que se atiende o la encomienda realizada por parte de conductores y asistentes.

22.- A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

Tabla 39 Retraso de trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
22	Totalmente en desacuerdo	40	13,33%
	En desacuerdo	133	44,33%
	De acuerdo	84	28,00%
	Completamente de acuerdo	43	14,33%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

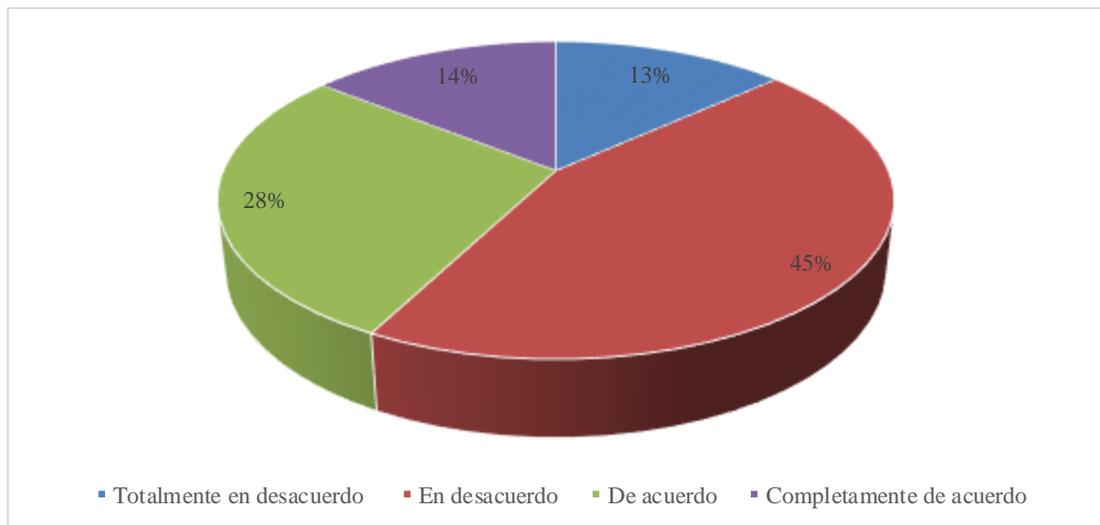


Figura 26 Retraso de trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 44% menciona que sus actividades no dependen de las actividades de sus compañeros, es decir, son independientes al cumplir con sus actividades diarias y no requieren del proceso de los demás conductores o asistentes.

23.- Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión

Tabla 40 Bienestar de trabajadores

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
23	Totalmente en desacuerdo	35	11,67%
	En desacuerdo	47	15,67%
	De acuerdo	135	45,00%
	Completamente de acuerdo	83	27,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

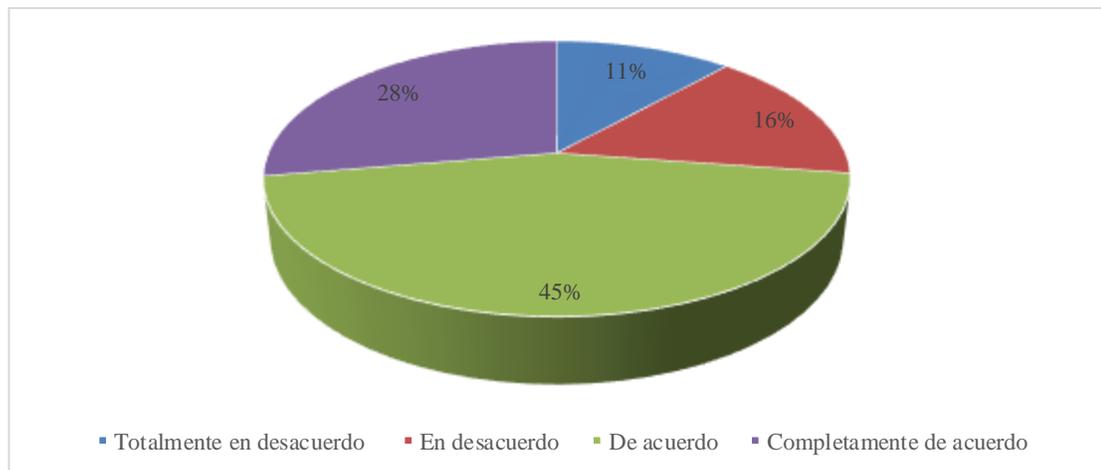


Figura 27 Bienestar de trabajadores

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 45% menciona que está de acuerdo con que su jefe se preocupa por su bienestar, es decir, el jefe se mantiene al tanto de los problemas que puedan surgir en el transcurso del día y los ayuda brindándole soluciones inmediatas, lo que trae consigo que el nivel de estrés laboral no se incremente.

24.- Mi jefe presta atención a lo que digo

Tabla 41 Atención de jefe

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
24	Totalmente en desacuerdo	15	5,00%
	En desacuerdo	35	11,67%
	De acuerdo	193	64,33%
	Completamente de acuerdo	57	19,00%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

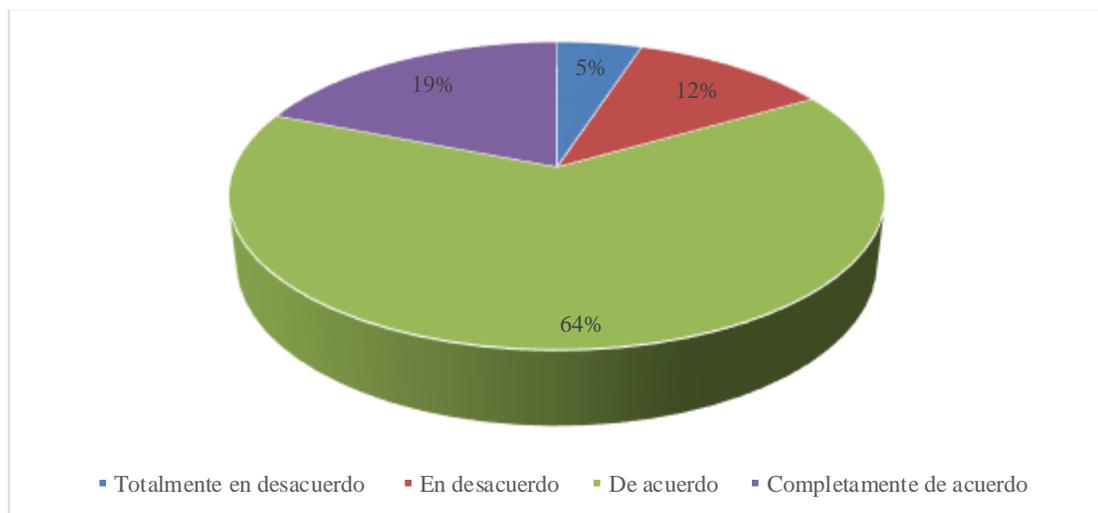


Figura 28 Atención de jefe

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 64% menciona que está de acuerdo con que su jefe le presta atención a lo que dice, ya sea una sugerencia, reclamo o queja de las actividades diarias que desempeñan logrando una solución inmediata en conjunto, lo que origina que la liberación de responsabilidades que influye directamente en el estrés laboral.

25.- Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi

Tabla 42 Actitud de jefe

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
25	Totalmente en desacuerdo	54	18,00%
	En desacuerdo	106	35,33%
	De acuerdo	117	39,00%
	Completamente de acuerdo	23	7,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

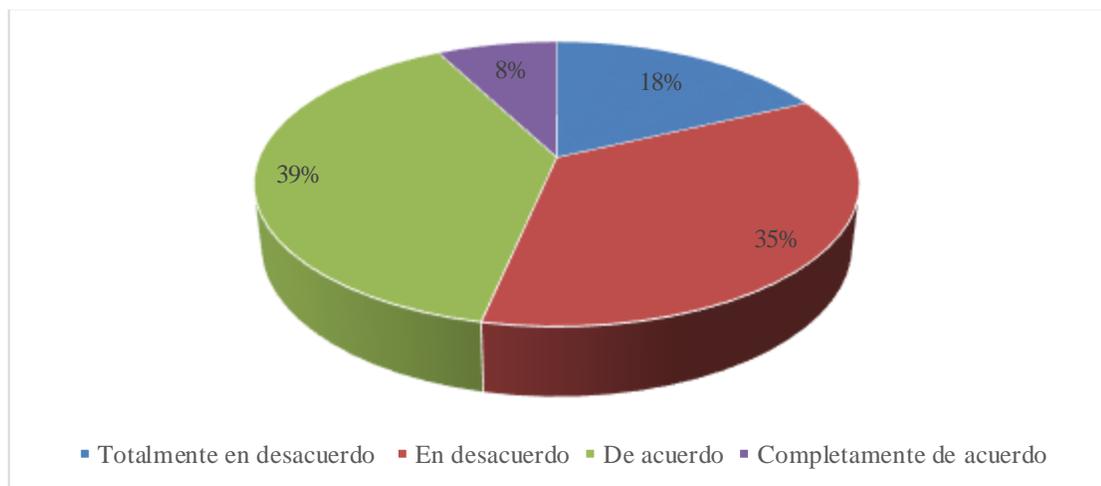


Figura 29 Actitud de jefe

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 39% menciona que está de acuerdo con que su jefe tiene una actitud hostil contra ellos, ya sea por los diferentes problemas que suelen presentarse entre compañeros, lo que conlleva a que las relaciones interpersonales no sean favorables entre los miembros de las cooperativas de taxis.

26.- Mi jefe facilita la realización del trabajo

Tabla 43 Facilita trabajo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
26	Totalmente en desacuerdo	34	11,33%
	En desacuerdo	25	8,33%
	De acuerdo	182	60,67%
	Completamente de acuerdo	59	19,67%
	Total		300

Fuente: Datos de la investigación

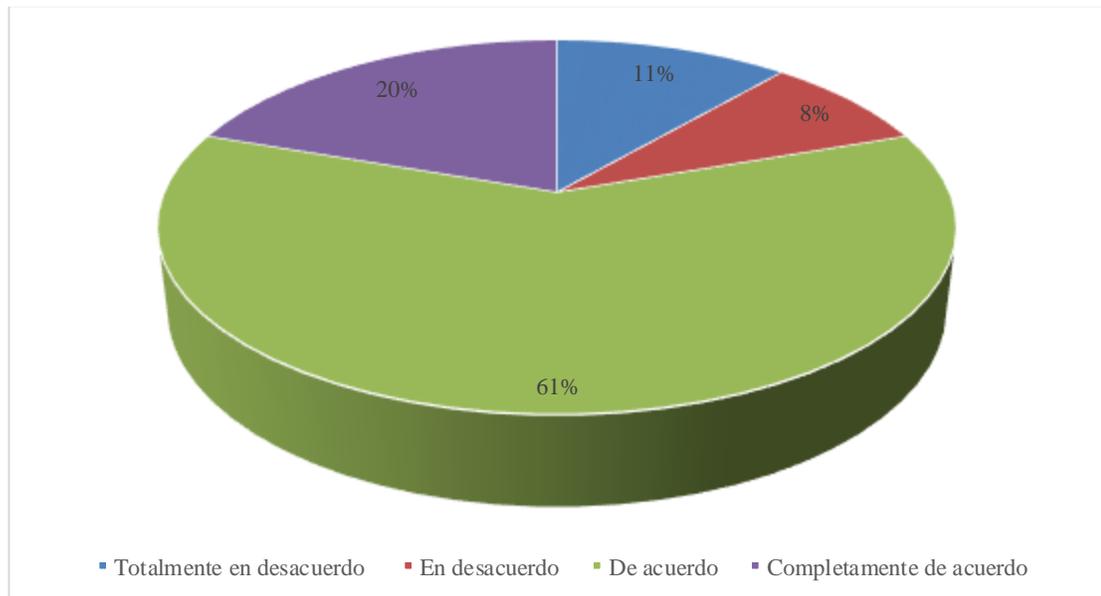


Figura 30 Facilita trabajo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 61% menciona que está de acuerdo con que su jefe facilita la realización del trabajo, es decir, mediante la asignación de turnos y rutas que deben cubrir, lo cual origina que los niveles de estrés laboral no aumenten debido a la organización que mantienen las cooperativas de taxis.

27.- Mi jefe consigue que la gente trabaje unida

Tabla 44 Trabajo en equipo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
27	Totalmente en desacuerdo	23	7,67%
	En desacuerdo	39	13,00%
	De acuerdo	148	49,33%
	Completamente de acuerdo	90	30,00%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

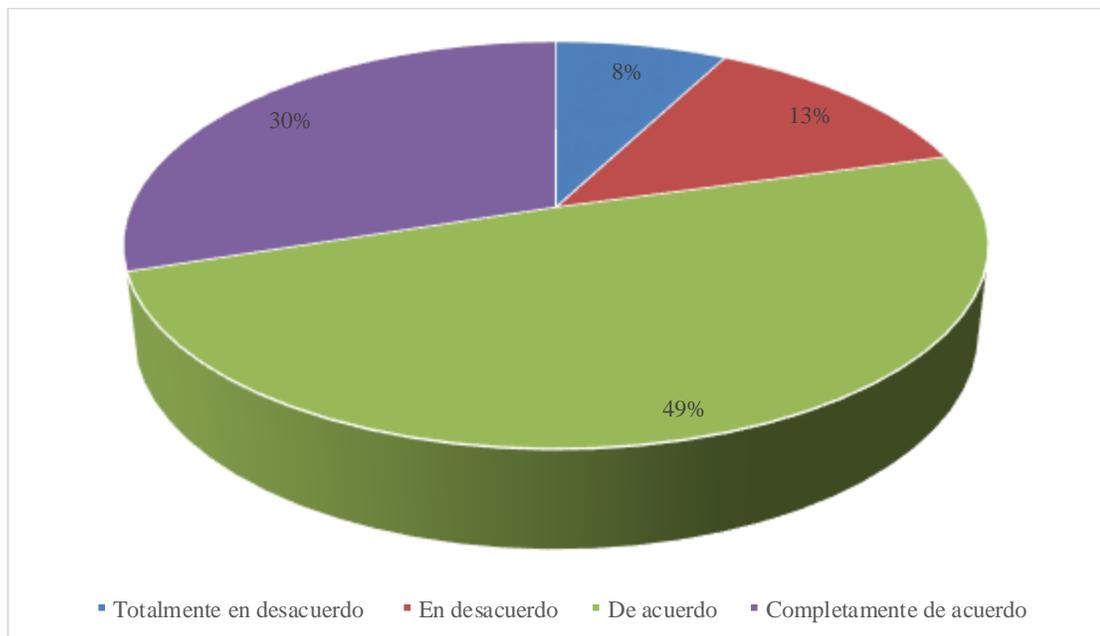


Figura 31 Trabajo en equipo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 49% menciona que está de acuerdo con que su jefe consigue que los conductores y asistentes trabajen de forma unida, facilitando la asignación de tareas y cumplimientos de actividades encomendadas para los conductores y asistentes.

28.- Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan que realizan

Tabla 45 Personal calificado

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
28	Totalmente en desacuerdo	14	4,67%
	En desacuerdo	25	8,33%
	De acuerdo	184	61,33%
	Completamente de acuerdo	77	25,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

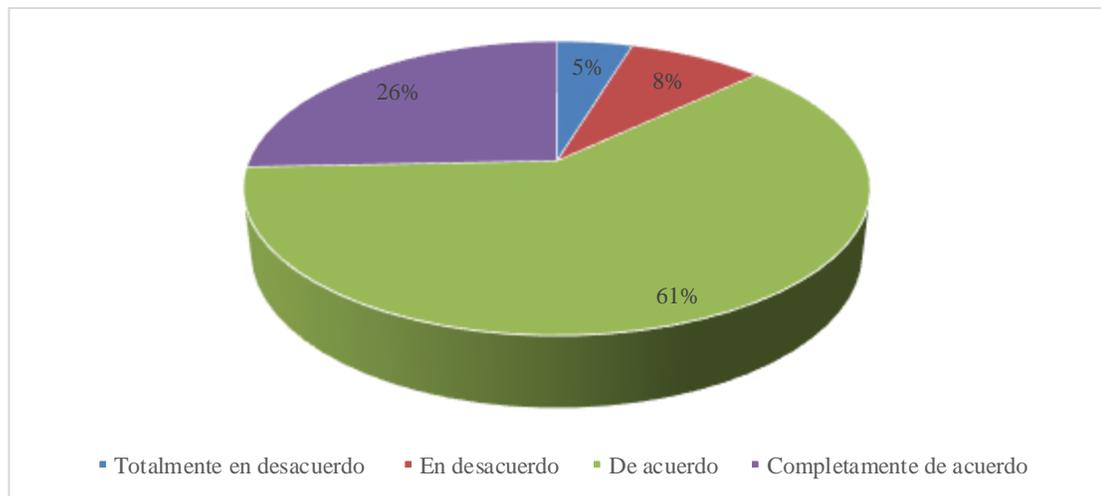


Figura 32 Personal calificado

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados de la encuesta, el 61% menciona que está de acuerdo con que el personal con que realizan sus actividades está debidamente calificado, cuentan con la experiencia necesaria y asumen su rol con responsabilidad y ética profesional, lo que conlleva que el nivel de estrés laboral no aumente.

29.- Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi

Tabla 46 Personal con actitud hostil

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
29	Totalmente en desacuerdo	28	9,33%
	En desacuerdo	120	40,00%
	De acuerdo	126	42,00%
	Completamente de acuerdo	26	8,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

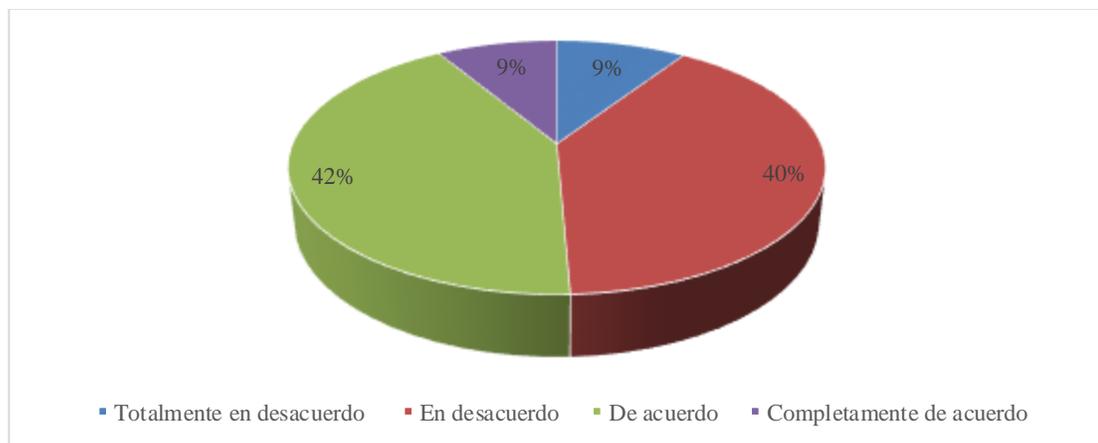


Figura 33 Personal con actitud hostil

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los datos obtenidos, el 42% de los encuestados considera que las personas con quienes trabajan muestran hostilidad dentro de la relación laboral, por otro lado, el 40% se encuentran en desacuerdo con dicha afirmación, pues indican que no se demuestra dicha actitud en el área de trabajo, así también el 9,33% está en total desacuerdo y apenas el 8,67% están en total acuerdo con la afirmación planteada. Con esto resultados se puede demostrar que la relación existente entre compañeros es estrictamente laboral, lo cual justifica la ausencia de hostilidad en dicho ambiente, lo que parte a la vez de la cotidianidad y agobio que se presenta en los conductores.

30.- Las personas con las que trabajo se interesan por mi

Tabla 47 Personal se interesan por mi

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
30	Totalmente en desacuerdo	20	6,67%
	En desacuerdo	78	26,00%
	De acuerdo	161	53,67%
	Completamente de acuerdo	41	13,67%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

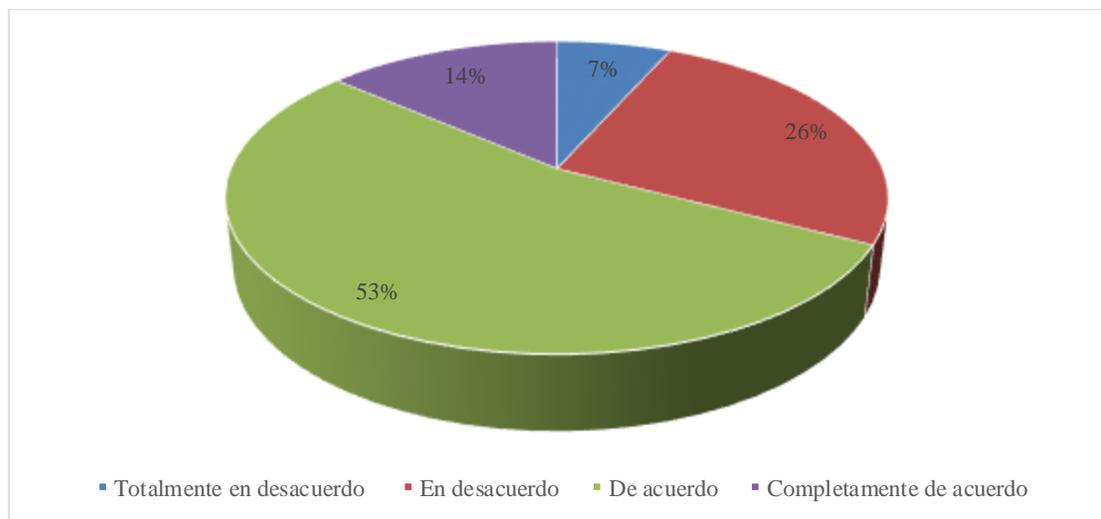


Figura 34 Personal se interesan por mi

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Con respecto a la presente interrogante, el 53,67% de los conductores encuestados indican que si existe interés o preocupación por ello de parte de compañeros de trabajo, respondiendo con un de acuerdo, sin embargo, existe también el 26% de conductores que indican que no existe interés por parte de sus compañeros, respondiendo con un desacuerdo a la interrogante, así también el 13,67% se encuentran en total acuerdo con la interrogante y la diferencia del 6,67% está en total desacuerdo con la presente interrogante.

31.- Las personas con las que trabajo son amistosas

Tabla 48 Personal amistoso

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
31	Totalmente en desacuerdo	15	5,00%
	En desacuerdo	25	8,33%
	De acuerdo	185	61,67%
	Completamente de acuerdo	75	25,00%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

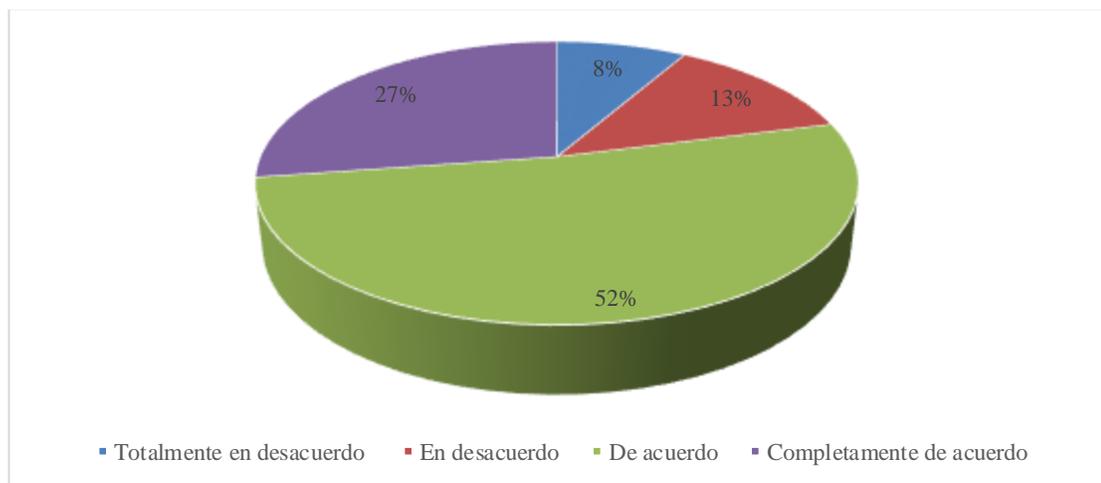


Figura 35 Personal amistoso

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el 61,67% de los conductores encuestados indican que los compañeros de trabajo son amistosos, respondiendo con un de acuerdo, así también el 25% se encuentran en total acuerdo con la interrogante, sin embargo, por otro lado, el 8,33% y el 5% indican que están en desacuerdo y en total desacuerdo respectivamente con la interrogante planteada. Estos resultados indican que un pequeño grupo no muestra grados de amistad con compañeros d trabajo.

32.- Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas

Tabla 49 Trabajo en equipo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
32	Totalmente en desacuerdo	25	8,33%
	En desacuerdo	38	12,67%
	De acuerdo	155	51,67%
	Completamente de acuerdo	82	27,33%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

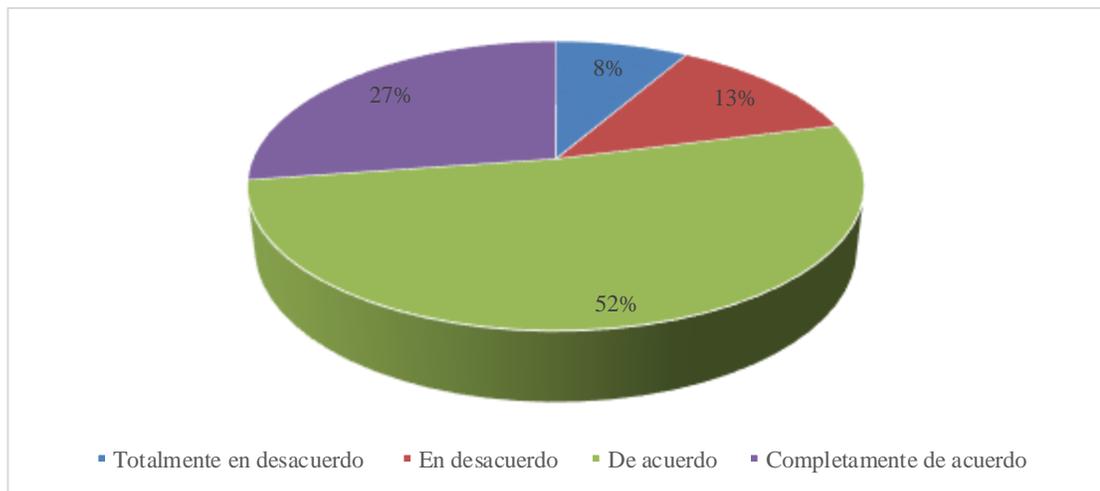


Figura 36 Trabajo en equipo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

En la presente interrogante, el 51,67% de los conductores encuestados indican que se encuentran de acuerdo con la existencia de trabajo en equipo dentro de sus cooperativas, así también el 27,33% están de acuerdo con la interrogante planteada, sin embargo, también existe un pequeño grupo de 12,67% y 8,33% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con dicha interrogante.

33.- Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

Tabla 50 Trabajo en equipo

Item	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
33	Totalmente en desacuerdo	22	7,33%
	En desacuerdo	40	13,33%
	De acuerdo	162	54,00%
	Completamente de acuerdo	76	25,33%
	Total	300	

Fuente: Datos de la investigación

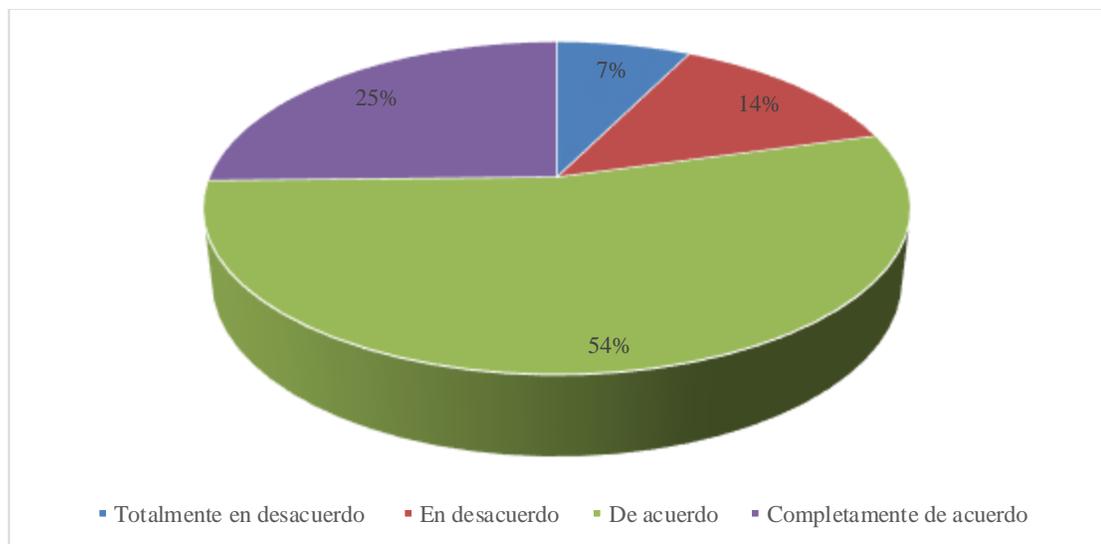


Figura 37 Trabajo en equipo

Fuente: Datos de la investigación

Análisis:

En esta interrogante, el 54% de los conductores en estudio consideran que están de acuerdo con la cooperación que existe en el desempeño de las actividades dentro de las cooperativas, el 25,33% está totalmente de acuerdo con ésta interrogante. Por otro lado el 13,33% y 7,33% están en desacuerdo y en total desacuerdo respectivamente. Esto indica que no todos conductores consideran que el ambiente de trabajo es bueno, al contrario, existe cierto inconformismo y estrés laboral dentro de las cooperativas.

Método de extracción: Análisis de Componentes Principales.

En el modelo de Karasek-Johnson, los resultados se dividen en tres criterios, los cuales se van a mantener, estos son: control, exigencias de trabajo o demandas y apoyo social. Analizando la matriz de componente rotado podemos determinar que:

Componente de Apoyo Social

El **componente Uno** se conforma por las siguientes variables:

- 19.-Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión
- 20.-Mi jefe presta atención a lo que digo
- 22.-Mi jefe facilita la realización del trabajo
- 23.-Mi jefe consigue que la gente trabaje unida
- 26.-Las personas con las que trabajo se interesan por mí
- 27.-Las personas con las que trabajo son amistosas
- 28.-Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas
- 29.-Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

Se va a denominar a este componente: **apoyo social**, en la mayoría de las variables, más del 50% de trabajadores consideran importante la ayuda que reciben por parte del empleador y de los compañeros de trabajo; además tiene un explicativo del 19.39% de la varianza total.

Componente de Control

El **Componente Dos** se asocia a las variables:

- 1.-Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas
- 2.-Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación

Representa el 6,211% de la varianza total y se denomina a este componente: **Control**, más del 59% está de acuerdo que necesitan aprender cosas nuevas para tener un nivel alto de calificación.

Además, en este componente se analizan las siguientes interrogantes:

- 4.-Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo
- 5.-Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo
- 6.-Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.

Se denomina a este componente: **Control** en las decisiones que toman los conductores y asistentes, tiene una varianza total de 4,778%; tanto los choferes y asistentes están de acuerdo que tienen la libertad y autonomía de decidir cómo realizar su trabajo.

Además, asocia las siguientes variables:

- 17.-Mi trabajo es muy dinámico
- 3.-En mi trabajo debo ser creativo

Se denomina **Control** y se representa por el 3,486% de la varianza total, más del 50% de los encuestados determinaron que el trabajo en que se desenvuelven es dinámico y necesita de creatividad.

Componente de Exigencia de Trabajo

El **Componente Tres** se asocia a las variables:

- 16.-Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde
- 18.-A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

Vamos a denominar este componente **Exigencias en el Trabajo**, según los resultados su trabajo se interrumpe y por lo tanto finalizan más tarde su jornada de labores, pero no relacionan este atraso por esperar el trabajo de los demás, sino causas

externas, como imprevistos, por ejemplo. Tiene un explicativo del 5,883% de la varianza total.

Además, este competente analiza las siguientes variables:

15.-Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo

Se denomina a este componente: **Exigencia del Trabajo** y se representa por el 4,050% de la varianza total del cual los conductores tienen mayor exigencia en concentración en su trabajo que los asistentes.

El análisis de las siguientes variables:

10.-Mi trabajo exige hacerlo rápidamente

14.-No recibo pedidos contradictorios de los demás

Se denomina a este componente **Exigencia del Trabajo**, tanto los choferes como asistentes están de acuerdo que deben realizarlo lo más rápido posible, este componente se representa por el 3,709% de la varianza total.

Análisis

Con el análisis que se detalla de los componentes, se puede evidenciar, según la información estadística arrojada por la muestra, que los factores revisados en el modelo teórico, se encuentran apalancados en un escenario de control-exigencias-apoyo social, que se definirá como "medianamente estresados", ya que los trabajadores señalan encontrarse en un grado aceptable de control sobre su trabajo, con un soporte aceptable de sus jefes, pero con exigencias que no son del todo manejables, sobretodo en escenarios hostiles. En este enfoque teórico, se revela, en todo caso, que el estrés si guarda relación con el desempeño en concordancia con las variables expuestas.

Análisis de la entrevista

Es necesario contrastar el modelo teórico estadístico que se aplicó con la investigación exploratoria del fenómeno y ver otros factores del entorno que pueden estar afectando e interviniendo también en el bajo desempeño de los conductores.

Entre la información recopilada del entorno, de la entrevista realizada a los gerentes de las seis operadoras de transporte del cantón Daule, y de controles internos, se tiene que:

- Cuando se indaga sobre cómo es la relación laboral entre los socios y los conductores (choferes y oficiales) de sus unidades de transporte, el 100% concordó con que se define como una “relación estrictamente laboral”, donde no hay mayor interrelación, obviamente existen casos aislados de confianza directa por años de servicio. En dichas operadoras, manejan una figura donde un porcentaje considerable de socios, que son propietarios de las unidades, a su vez son también los conductores de las mismas (representan un 38% del número total de socios). Esto influye en gran medida, según indica el 67% de los entrevistados, a la hora de tomar decisiones en consenso, ya que este grupo de personas son juez y parte, lo que sesga y no permite avanzar hacia el desarrollo del resto de conductores.
- Si se contrasta este índice ahora en función del número total de conductores existentes, representa el 19% de ellos son los dueños de las mismas, por lo tanto, el 81% restantes corresponden a personas particulares contratadas formal o informalmente. Esta toma mayor sentido ante la pregunta de cuál es el comportamiento de estos conductores frente a esta situación, donde el

100% de los gerentes revelan que el sentir de no es nada cómodo y alentador, ya que la informalidad genera inestabilidad, preocupación, temores, miedos, ante alguna situación adversa, lo que directamente lleva a desencadenar entre los conductores patologías relacionadas con el estrés. El 83% de los entrevistados, concuerdan con la idea de que la estabilidad laboral es un factor que puede generar resultados positivos que ayuden a aumentar el correcto desempeño de los conductores, pero el pensamiento de que este proceso generaría gastos en tiempo y dinero, que los socios deben mantener por su cuenta y que no están dispuestos a sobrellevarlos de manera particular, es lo que los desanima.

- El tipo de contratación, la inestabilidad laboral, la informalidad, el cumplimiento por el trabajo que se realiza en las rutas asignadas, son factores laborales verdaderos que están afectando directamente a este grupo en cuanto a su desempeño laboral, según indican el 83% de los gerentes, haciéndolos vulnerables para padecer estrés, y como una afectación de bola de nieve, repercute en su desempeño, generando ausentismo. Estos niveles de ausentismo, a la manera de ver del 100% de los entrevistados, es un índice real de estrés, que representa al poco compromiso que se tiene ante el trabajo, muy a pesar de la situación laboral, es una respuesta directa al descontento y poca capacidad de orientación a los resultados.
- En promedio, el 21% de los conductores falta al trabajo por enfermedades, según los registros de permisos justificados, dichas molestias son generalmente patologías gastrointestinales, respiratorias (gripes) y cefaleas

agudas (dolores de cabeza intensos). Este índice, para el 100% de los entrevistados es otra muestra fehaciente de lo poco comprometida y estresada que está este grupo de personas. Ante esto, nacen ciertas necesidades que pueden ir siendo solventadas, o al menos analizadas para poder generar mejores prácticas empresariales, que busquen ir disminuyendo los niveles de estrés, a lo que se indaga entre los gerentes si tener jornadas breves de descanso entre el horario de trabajo es beneficioso, dando la mayoría de ellos la razón para que se implemente con mayor frecuencia esta opción. De la misma forma, se va más allá y se consulta la opinión acerca de la falta de capacitación en desarrollo personal y profesional de los conductores y el 67% de los entrevistados confirmaron que es un área gris que no se toca porque la percepción que tienen los socios es que invertir en capacitar y generar conocimientos y habilidades, se traducen en gastos innecesarios y poco significativos que reducen su fuente de ingresos.

Análisis de la Prueba de esféricidad de Bartlett Chi-cuadrado

Luego de realizar el análisis factorial, la prueba de esféricidad de Bartlett en el estudio, chi-cuadrado es 3425,456 con 406 grados de libertad y el nivel de significación es de 0,00, se determina que los factores están correlacionados entre sí; el índice de KMO Kaiser-Meyer-Olkin nos indica que tiene sentido hacer un análisis factorial ya que éste es mayor a 0.5. La regla de Kaiser suministra una estructura factorial con 10 componentes que explican el 70.405% de la varianza total, como se puede observar en la tabla 51.

Tabla 51 Varianza

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,782	19,939	19,939	5,782	19,939	19,939	4,634	15,980	15,980
2	2,997	10,334	30,273	2,997	10,334	30,273	2,219	7,651	23,631
3	2,027	6,989	37,262	2,027	6,989	37,262	1,977	6,818	30,449
4	1,801	6,211	43,473	1,801	6,211	43,473	1,926	6,640	37,090
5	1,706	5,883	49,355	1,706	5,883	49,355	1,803	6,216	43,306
6	1,458	5,026	54,382	1,458	5,026	54,382	1,730	5,964	49,270
7	1,386	4,778	59,160	1,386	4,778	59,160	1,711	5,902	55,171
8	1,174	4,050	63,210	1,174	4,050	63,210	1,608	5,545	60,716
9	1,076	3,709	66,919	1,076	3,709	66,919	1,472	5,075	65,791
10	1,011	3,486	70,405	1,011	3,486	70,405	1,338	4,613	70,405
11	,912	3,145	73,549						
12	,848	2,926	76,475						
13	,756	2,607	79,082						
14	,670	2,312	81,394						
15	,624	2,153	83,547						
16	,582	2,008	85,555						
17	,525	1,810	87,365						
18	,491	1,693	89,058						
19	,447	1,542	90,599						
20	,382	1,316	91,915						
21	,347	1,197	93,112						
22	,319	1,101	94,213						
23	,312	1,075	95,289						
24	,302	1,043	96,331						
25	,274	,943	97,275						
26	,255	,880	98,155						
27	,215	,741	98,896						
28	,172	,594	99,490						
29	,148	,510	100,000						

Fuente: Datos de la investigación

Luego de desarrollar el modelo de investigación mixta (primero realizando la investigación cualitativa y después aplicando el modelo cuantitativo), se puede comprobar, afirmando la hipótesis planteada: El estrés tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. Por lo tanto:

El estrés si tiene una relación con el desempeño laboral de los conductores:

- Según las entrevistas a profundidad, las causas relacionadas al estrés son mayormente debidas a la informalidad en la contratación y la falta de estabilidad laboral, lo que origina que se presenten como consecuencia, índices de ausentismo por enfermedades de diversa índole.
- En el contexto de los componentes de control, exigencia y apoyo social que analiza el modelo teórico aplicado, se lo resume que su relación es en un nivel ligeramente significativo. En este punto es muy importante aseverar la relevancia que generó sobre la muestra, que el 38% de los conductores son los dueños de las unidades, por tanto, sus niveles de control y exigencia y apoyo social son más positivos de quienes no lo son.

Los principales hallazgos del estudio fueron que los conductores no se sienten bien con su situación de inestabilidad laboral y proceso de contratación vigentes, piensan que existe poco control administrativo en este tema, además que durante la jornada de trabajo no se les permite realizar breves descansos para recuperar fuerzas y no reciben capacitación para su desarrollo personal, lo que da lugar a presentar en el siguiente capítulo una propuesta que permita mejorar esta situación.

CAPÍTULO IV

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Introducción

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 326 numeral 5 indica que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Haciendo énfasis a este artículo se requiere que para velar tanto por el bienestar de una compañía y de los colaboradores se requiere de la adaptación de programas continuos a fin de alcanzar altos estándares de calidad en el trabajo de cada miembro de la organización. En el trabajo cotidiano de los conductores se evidencian con más frecuencia nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de los trabajadores, y para ello se hace necesario emplear y adoptar programas propicios para la prevención y manejo adecuado de este problema de salud.

Los conductores que pertenecen a las cooperativas de transporte del cantón Daule según el estudio realizado muestran niveles de estrés laboral, afectando su bienestar físico y psicológico que pueden posteriormente determinar el clima organizacional, para lo cual se requiere implementar el siguiente programa de prevención y manejo del estrés laboral.

Datos informativos

Instituciones Ejecutoras:

Cooperativas de transporte del cantón Daule.

Beneficiarios:

Tabla 52 Beneficiarios

Cooperativas	Choferes	Oficiales	Total
Señor de los Milagros	47	47	94
Santa Lucía	36	36	72
Santa Clara	28	28	56
Los Daulis	18	18	36
Assad Bucaram	18	18	36
Narcisa de Jesús	18	18	36
TOTAL			330

Fuente: Datos de la Investigación

Antecedentes de la propuesta

Los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, haciendo énfasis en el trabajo de campo determina la existencia de estrés laboral a causa del trabajo rutinario que desempeñan los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule, a la vez se evidencia la inexistencia de programas o actividades para tratar este tipo de problema que además de afectar la salud y el trabajo del conductor también daña la imagen de la cooperativa en general.

Justificación

El estrés laboral es uno de los grandes problemas que aqueja a la ciudadanía general, induciendo a alteraciones emocionales, cognitivas y fisiológicas, estos síntomas se presentan principalmente cuando el trabajo cotidiano es desarrollado en áreas de constante movilidad y tránsito vehicular como es el caso de los conductores. La necesidad de diseñar y ejecutar un programa de prevención y manejo del estrés laboral da respuesta a los resultados obtenidos del nivel de estrés demostrado, por tanto, se debe atender mediante la propuesta planteada. Este plan o programa aborda la situación como una circunstancia en la que el conductor requiere ayuda en el

ámbito laboral, y es acertado para la mayoría de ellos porque proporciona ventajas a nivel personal y profesional. Dicho programa tiene como objetivos eliminar o reducir el estrés laboral, mejorar el nivel de satisfacción laboral y por lo consiguiente aprender estrategias de afrontamiento de estrés. Estas actividades o estrategias no sólo aportaran en la disminución de esta situación, sino que además presenta secciones de prevención a fin de promover un buen servicio por un buen desempeño laboral que garantice además beneficios en la imagen de la cada una de las cooperativas del cantón Daule.

Objetivo general

Elaborar un programa de prevención y mejora del estrés laboral, mediante el desarrollo de técnicas y programas a fin de mejorar la productividad y la salud mental de los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule.

Objetivos específicos

- Identificar situaciones de estrés laboral en los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule.
- Plantear y diseñar medidas y actividades para disminuir las emociones negativas que desencadena el estrés laboral.
- Ofrecer información necesaria sobre prevención y manejo del estrés a los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule.

Resultados esperados

Al Término de las actividades de prevención y manejo del estrés a desarrollarse, los conductores estarán en condiciones de:

- Aplicar en su trabajo, habilidades y destrezas coherentes con el autocuidado y la comunicación grupal e individual
- Identificar las áreas de desempeño en las que es necesario mejorar el desarrollo de las habilidades conductuales, orientadas a resguardar la calidad de las relaciones interpersonales.
- Desarrollar e implementar estrategias personales para contribuir a la mejora del clima laboral y del estrés interpersonal.
- Desarrollar herramientas corporales y emocionales para el manejo del estrés laboral.

Análisis de factibilidad

Es posible ejecutar el programa planteado de prevención y manejo de estrés laboral que se darán a conocer contenidos y técnicas, pues se cuenta con el apoyo de los dirigentes de las diferentes cooperativas de transporte del cantón Daule y la predisposición de los conductores, además se cuenta con las instalaciones de estos gremios para poder desarrollar las actividades.

Fundamentación teórica

Tratamiento del Estrés Laboral

El tratamiento al estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de factores o las fuerzas causales del mismo. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los profesionales afines, deben vigilar a los gerentes y empleadores, generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto

implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

La empresa debe buscar anticipar la situación y por tanto aplicar las medidas efectivas y necesarias, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

Estrés Laboral

“Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (Del Hoyo, 2004). El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además, otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control)

Técnicas preventivas contra el estrés

- **Técnicas Generales:** Tener una dieta adecuada, Procurar distraerse y realizar actividades divertidas.
- **Técnicas cognitivo-conductuales:** Restructuración cognitiva, Desensibilización sistemática, Inoculación de estrés, Detención de pensamiento, Entrenamiento asertivo, Entrenamiento en habilidades sociales, Entrenamiento en resolución de problemas y, Técnicas de autocontrol.

- **Técnicas de relajación:** Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.

Comunicación Laboral adecuada

En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, entre otros. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales. La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. Todos participan en ella. La comunicación efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la empresa. Las relaciones con la gente se establecen al comunicarse efectivamente con ellos.

Causas de la mala Comunicación Laboral

- **Objetivos poco claros:** Un empleador ofrece una descripción del puesto de trabajo cuando requiere personal. Esto, en sí mismo, no es suficiente. Cuando se selecciona a una persona para ocupar el puesto, se debe hacer la descripción del trabajo cara a cara.
- **Diversidad Cultural:** El mundo se está convirtiendo en más de una aldea global. Es común encontrar personas de diferentes orígenes y ubicaciones que convergen en el mismo lugar de trabajo. Esta diversidad, alentada en los negocios, puede ser una causa de una mala comunicación.

- **Pobre Liderazgo:** Los empleados miran a sus líderes para recibir dirección en el lugar de trabajo. Si la gente al mando tiene un liderazgo pobre, las probabilidades de tener mala comunicación son altas.
- **Temas personales:** Aunque fomentes entre los empleados no permitir asuntos personales interfieran con el trabajo, hay momentos en que es difícil separar las situaciones personales que el individuo tiene que enfrentar fuera del trabajo.
- **Desmoralización:** Los empleados desmoralizados pierden interés en la compañía. Pueden estar presentes en su puesto de trabajo, pero solamente eso y nada más.

Manejo de Conflictos Laborales

Concepto de conflicto laboral

Es la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados. La negociación para procurar la solución de los conflictos laborales se lleva a cabo entre los representantes sindicales o unitarios de los trabajadores y los empresarios o sus representantes.

Administración del conflicto

Todas las estructuras sociales tienen motivos de conflicto latentes y manifiestos, internos y externos, en la disputa por recursos escasos, prestigio y posiciones de poder, y por el logro de metas. Una de las habilidades más importantes que debe desarrollar un conductor es la de resolver con éxito los conflictos interpersonales e interdepartamentales, en lo interno del grupo; y los conflictos que se planteen entre el grupo y su contexto.

La psicología en el manejo del conflicto

En un conflicto se encuentran involucradas personas y son estos quienes participan en la negociación. Por tal razón, es primordial analizar algunos aspectos psicológicos que intervienen en el proceso de negociación, tales como: percepciones, personalidad, motivaciones, emociones, frustraciones, temores y formas de comunicación, que van a determinar la forma como se aborda un conflicto.

La Negociación

Es una de las materias necesarias para actuar de una forma más inteligente en la vida. En este aporte se pretenden definir los elementos de una negociación, se muestran los dilemas existentes entre la cooperación y la competición, se describen las características de una buena negociación y se sugiere la equidad y el largo plazo como forma de evaluar los acuerdos.

Manejo de las Emociones

Las emociones son características propias del ser humano como estas se expresan es la diferencia entre uno y otro. Y manejarlas determina en muchos casos el nivel de capacidad de relacionarse con otras personas, de resolver problemas, de inteligencia emocional. Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, impulsándonos hacia ciertas personas y objetos.

Técnicas del manejo de las emociones

Ejercicios de respiración

La respiración es un excelente aliado en el control de las emociones. Simplemente inhalar y exhalar con conciencia puede mejorar nuestro estado emocional, pero, además, existen respiraciones que controlan ciertas emociones.

Técnicas cognitivas

Cuando un determinado evento desencadena emociones negativas, se recomienda pensar en ese suceso de forma positiva. Cada pensamiento genera emociones y cada emoción genera pensamientos.

Cambio de perspectiva

A cada emoción negativa puede corresponderle una positiva. Un buen ejercicio para controlar las emociones sería enlistar lo que sentimos y luego buscar su equivalente positivo.

Detener el pensamiento

Cada vez que identifiques la avalancha de pensamientos negativos puedes detenerla con palabras clave como “para” o “basta”, y luego respirar con calma. Lo importante es no alimentar un pensamiento que te hace daño emocional, sino reconocerlo y dejarlo pasar.

Ensayo mental

Cuando una situación específica nos genera ansiedad o emociones incómodas se puede recurrir al ensayo mental. La idea es visualizarnos en esa situación particular que nos provoca las emociones que queremos controlar.

Empatía

Se debe procurar que la empatía permita dejar pasar todas las emociones que dependen de las acciones de los demás.

Reducir responsabilidad

Si se logra sentir que no todo es nuestro deber, las emociones estarán más calmadas.

Mindfulness

Es clave en el control de las emociones. Practicar unos ejercicios de atención consciente ayudará a aprender a reconocer y controlar las emociones de manera natural.

Buenas relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales llenan nuestras vidas, están presentes en todos los ámbitos en que nos manejamos, siendo un aspecto básico y esencial de nosotros. Son esas conexiones que entablamos con otras personas, y el que tengamos buenas o malas relaciones con ellas, en un gran porcentaje depende de cada uno, constituyéndose así, las relaciones interpersonales, en una habilidad personal con la que nacemos, pero que se debe desarrollar y perfeccionar en todo momento de la vida, para que cada día sea mejor y más provechosa. En el mundo laboral, donde existe una importante gama de relaciones interpersonales, la habilidad de construir buenas interacciones, termina siendo una competencia que no se debe descuidar, formando una importante base para un mejor rendimiento laboral y empresarial.

Buena autoestima

Se considera que una persona tiene una alta autoestima cuando tiene una valoración positiva de sí mismo. Sin embargo, esto no quiere decir que una persona con alta autoestima sea una persona perfecta, o que todo le salga bien. La autoestima depende de la valoración que uno tiene y hace de sí mismo. Para tener una buena autoestima no hay que ser perfecto, sino saber aceptarse como uno es, con imperfecciones y todo.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

El programa va dirigido a los conductores de las cooperativas de transporte del cantón Daule. Este programa cuenta con 4 sesiones que se implementaran una vez a la semana, durante 1 hora y media.

Desarrollo del programa: Fase Diagnóstica

- **Objetivo.-** Identificar los factores de vulnerabilidad asociadas al estrés en los participantes para trabajar sobre ello en la fase de intervención.
- **Tiempo de aplicación:** 20 a 25 minutos
- **Instrumento:** Prueba de perfil del estrés de Kenneth Nowack

Desarrollo del Programa: Fase de Intervención

- **Sesión I:** Conociendo el estrés laboral
- **Sesión II:** Modificando los pensamientos, para disminuir la aparición de emociones negativas.
- **Sesión III:** Entrenándose en técnicas de relajación.
- **Sesión IV:** ¿Qué son las estrategias de afrontamiento y como utilizarlas a mi favor?

Sesión I: Conociendo el estrés laboral

Objetivos:

- Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los empleados sobre lo que es el estrés laboral.
- Dar a conocer en que consiste el estrés laboral, para generar en los participantes la necesidad de cambio.

Duración: 1 Hora, 30 minutos

Lugar: Según la disponibilidad de la organización

Recursos: Video Beam, sillas, cartulinas, cuaderno para tomar apuntes, lápiz, marcadores, sombreros de colores.

Desarrollo de Sesión:

- 1) A cada participante se le dará la cartulina y un marcador para que escriban en una palabra lo que les evoca la palabra estrés, luego de esto se les pedirá que comenten en voz alta la palabra que escribieron.
- 2) Se proyectará un video introductorio Redes del estrés.

¿Qué es el estrés?

Es un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan a la persona para responder acontecimientos que implican demandas fuertes para el individuo.

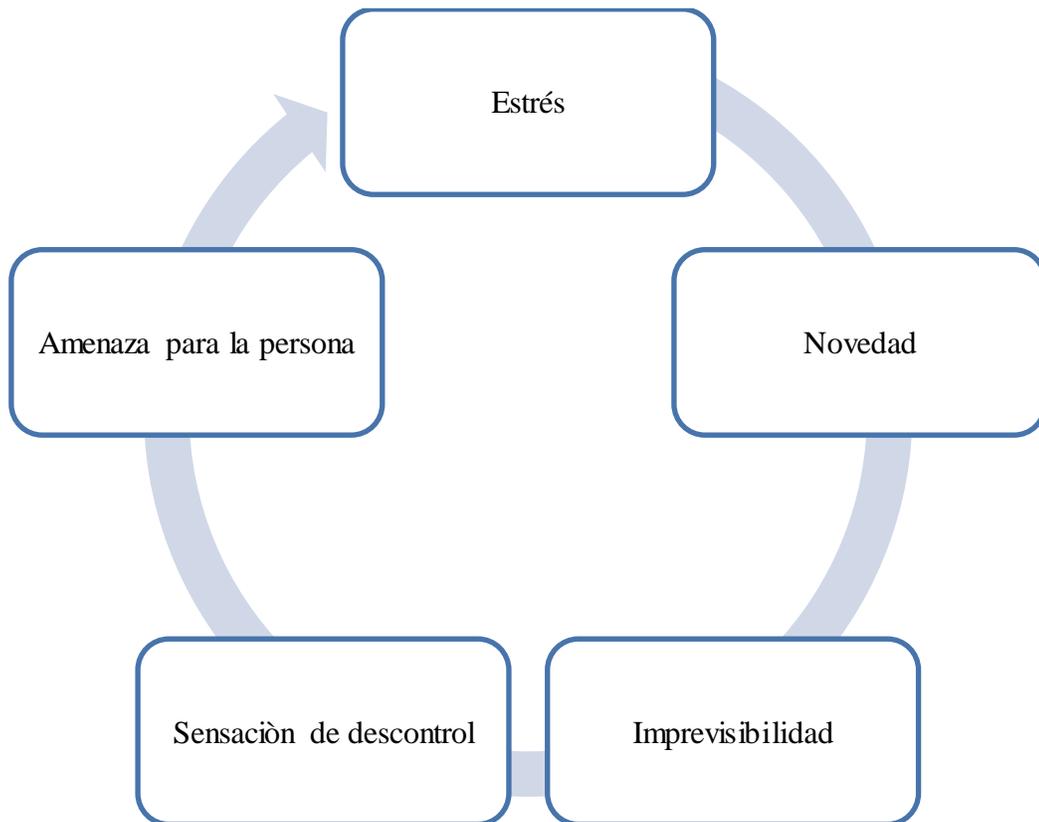


Figura 38 Definición de estrés

Causas

Internas:

- Emociones negativas
- Hábitos de vida inadecuados
- Tendencia a la perfección o exigencia
- Competitividad

Externas:

- Ambientes inadecuados
- Problemas familiares o económicos
- Cambios inesperados
- Demandas del contexto.

Estar sometido durante largos periodos de tiempo genera:

Síntomas:

- Físicos
- Emocionales
- Pensamientos y conductas desadactivas

Etapas

- Alarma: Percatarse de algo que causa estrés.
- Resistencia: La persona afronta la situación con poco éxito y experimenta frustración e irritabilidad.
- Agotamiento: Se generan síntomas como fatiga, falta de sueño e irritabilidad.

Identificando emociones, pensamientos y sensaciones físicas.

- El grupo 1 se identificará por que los participantes tienen sombreros rojos e interpretaran las emociones que produce estrés, a cada participante se le asignará una emoción, pasaran en público a interpretar de a dos participantes, entre conductor y cliente, para realizar esta actividad se les pedirá que recuerden alguna relación en las que ellos o el cliente hayan respondido teniendo esta emoción.
- El grupo 2 de sombrero verde tendrán para escuchar una serie de grabaciones de diálogos de contratación de transporte en donde se puede identificar algunas emociones por parte del cliente y conductor; se les pedirá que evoquen interacciones similares e identifiquen que pensamientos negativos se presentan durante esas interacciones, para escribir en unas memo fichas esos pensamientos o frases que se presentan, cuando el grupo 1 haga la interpretación pasaran a leer las memo fichas que se relacionan con los pensamientos que pueden aparecer en esa gestión que fue interpretada.
- El grupo 3 se identificará con sombreros azules, se les asignara una lectura sobre el estrés, síntomas físicos para que comentan a nivel grupal esta información relacionada con sus experiencias personales y las posibles sensaciones experimentadas durante las gestiones interpretadas.

Para la siguiente sesión:

Se hará la entrega de formatos para que los participantes diligencien un auto registro a lo largo de la semana con la información sobre las situaciones que les causaron

estrés en el trabajo. El expositor dará un ejemplo de cómo diligenciarlo y solicitará que no rellenen la última columna ya que será utilizada en la siguiente sesión.

Tabla 53 Sesión

Situación:	Respuesta cognitiva	Respuesta fisiológica	Resultado	Cambio de pensamiento
Fecha:	Pensamientos	Reacciones	¿Cómo	
Hora:	que vienen a	físicas que	respondió	
¿Cómo se produce la situación estresante?	la cabeza	aparecen en el cuerpo	ante la situación?	

Fuente: Ronald Robalino

Sesión II: Identificando emociones y modificando nuestros pensamientos negativos.

Objetivos:

- 1) Dar a conocer qué son las emociones y para qué sirven.
- 2) Identificar qué emociones está desencadenando el estrés laboral en los participantes.
- 3) Entrenar en la técnica de reestructuración cognitiva para el manejo de emociones.

Duración: 1 hora, 30 minutos.

Lugar: Según la disponibilidad de la organización

Recursos: Video Beam, sillas, cartulinas, cuaderno para tomar apuntes, lápiz, marcadores, impresiones con rostros.

Desarrollo de Sesión:

¿Qué son las emociones?

Son una respuesta natural que se da cuando la persona percibe estímulos como objetos, personas, lugares, sucesos o recuerdos. Esta viene acompañada de reacciones

fisiológicas y pensamientos que organizan nuestra conducta y orientan nuestras acciones.

La Felicidad

Tabla 54 Felicidad

Características	Favorece la aparición de pensamientos positivos
¿Qué la causa?	Obtener logros, deseos y expectativas
Signos fisiológicos	Aumento en la frecuencia cardíaca, respiratoria y segregación de dopamina.
Procesos cognitivos implicados	Facilita la empatía y la aparición de conductas altruistas, la solución de problemas, aprendizaje, memoria y creatividad.
Función	Aumenta la capacidad de disfrutar la vida, genera actitudes positivas, establece nexos con los otros, genera sensación de vigorosidad, trascendencia y libertad.
Experiencia subjetiva	Sensación de autonomía, confianza, sensación de bienestar y placer.

Fuente: Ronald Robalino

La ira

Tabla 55 Ira

Características	Establece en el organismo una alerta para defenderse
¿Qué la causa?	Lo generan acontecimientos que el individuo percibe desagradables, condiciones que generan frustración, la interrupción de propósitos o situaciones injustas.
Signos fisiológicos	Aumento del ritmo cardíaco y segregación de adrenalina.
Procesos cognitivos implicados	La atención se detiene en los obstáculos que impiden la consecución de objetivo. Obnubilación, incapacidad y dificultad para la ejecución eficaz de procesos cognitivos.
Función	Eliminación de obstáculos, moviliza para las reacciones de autodefensa o de ataque.
Experiencia subjetiva	Sensación de energía impulsividad, necesidad de actuar de forma inmediata.

Fuente: Ronald Robalino

Miedo

Tabla 56 Miedo

Características	Es una emoción intensa que genera inquietud y malestar.
¿Qué la causa?	Situaciones peligrosas, novedosas, misteriosas, anticipación al dolor, dolor o pérdida de sustento.
Signos fisiológicos	Aceleración de frecuencia cardíaca e incremento de la presión sanguínea.
Procesos cognitivos implicados	Valoración de amenaza, la atención se focaliza de forma exclusiva en el estímulo temido.
Función	Facilita respuestas rápidas, huida ante situaciones peligrosas, moviliza gran cantidad de energía.
Experiencia subjetiva	Preocupación, recelo, desasosiego, malestar y sensación de pérdida de control.

Fuente: Ronald Robalino

Tristeza

Tabla 57 Tristeza

Características	Promueve el aislamiento físico y psicológico, focaliza la atención en las situaciones negativas, permite que los demás se den cuenta que la persona no se encuentra bien.
¿Qué la causa?	Pérdidas, fracasos, ausencia de predicción, control, ausencia de actividades placenteras y dolor crónico.
Signos fisiológicos	Aumento ligero en la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea.
Procesos cognitivos implicados	Sentimiento de pérdida o daño, depresión, evaluación negativa de los acontecimientos.
Función	Acercamiento por parte de las otras personas, disminución de las actividades, apaciguamiento de reacciones agresivas por parte de los demás.
Experiencia subjetiva	Desanimo, melancolía, desaliento y pérdida de energía.

Fuente: Ronald Robalino

Asco

Tabla 58 Asco

Características	Emoción que genera respuesta de huida ya que genera una sensación desagradable.
¿Qué la causa?	Estímulos desagradables
Signos fisiológicos	Tensión muscular y sensación de náuseas.
Procesos cognitivos implicados	Sopor
Función	Necesidad de alejarse, náuseas y piel de gallina
Experiencia subjetiva	Potencia hábitos saludables e higiénicos.

Fuente: Ronald Robalino

- 1) Ya diligenciados el auto registro cada participante debe enumerar de 1 a 5 las situaciones con mayor relevancia, siendo 1 la situación que más le causo estrés y 5 la que menos le causa malestar.
- 2) En un tablero se pondrán rostros con distintas expresiones faciales que representaran distintas emociones y a cada uno se les entregará un juego de rostros a pequeña escala.
- 3) Se le pedirá a cada participante que lea en voz alta la situación de mayor relevancia, habrá un tablero con rostros, para identificar la emoción que generó esta situación, de 1 a 5 debe señalar con que intensidad la experimentó, siendo 1 intensa a 5 con menor intensidad.
- 4) Se solicitará que cada uno utilice el paquete de rostros que se le entrego a pequeña escalar para ponerlas al lado de cada situación que escribió en el registro, identificando las emociones que experimentó en cada una de las situaciones.

Tipos de pensamientos

Tabla 59 Tipos de pensamientos

Adaptivos	Neutros	No Adaptivos
Objetivos	No interfieren ni inciden	Distorsionan la realidad.
Realistas	en las emociones, ni el	Dificultan la consecución
Permite consecución de	comportamiento ante una	de objetivos.
propósitos.	situación.	Generan emociones
Establecen emociones		negativas.
adecuadas.		

Fuente: Ronald Robalino

¿Qué son las distorsiones cognitivas?

Son maneras erróneas de interpretar la información que nos proporciona la realidad y mal interpretación de lo que ocurre alrededor.

Tipos de distorsiones

- **Personalización:** Sentirse responsable de los acontecimientos.
- **Abstracción selectiva:** Centrar la atención en aspectos negativos e inadecuados.
- **Sobre generalización:** Si algo ocurrió una vez, ocurrirá muchas veces.
- **Maximización o minimización:** Magnificar o minimizar los errores propios y los éxitos de los demás.
- **Racionamiento emocional:** Suposición de que las emociones que se experimentan reflejan como son las cosas.
- **Etiquetación:** Descripciones pobres, para dar lugar a hechos o cualidades de forma errónea.

Cada participante debe comentar la segunda situación con mayor relevancia y socializar sus pensamientos negativos en relación con la situación. Los demás harán en mesa redonda un análisis lógico basado en sus experiencias de ese pensamiento, y podrán comentar sus propias experiencias. Se dialogará y reflexionará en grupo acerca de si los pensamientos son: objetivos, útiles y qué pasaría si fueran ciertas; para facilitar esta actividad se proyectará una diapositiva con preguntas para saber la objetividad, utilidad y que pasaría si fuera cierto.

Sesión II: Identificando nuestros pensamientos.

¿Son objetivos?

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

¿Son útiles?

- ¿Me sirve de algo darles vueltas de manera improductiva?
- ¿Me ayuda el darle vueltas y más vueltas?
- ¿Cómo incide mi forma de pensar en mis relaciones sociales/familiares? ¿En mi trabajo? ¿En mi estado de ánimo?

Pensamientos Alternativos

Por último, se pedirá reflexionar en la búsqueda de pensamientos alternativos:

- ¿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?
- ¿Tienen más probabilidades de incidir positivamente en mi manera de actuar?

Cada uno en su auto registro debe diligenciar la última columna con los pensamientos alternativos.

Tabla 60 Sesión II

Situación:	Respuesta cognitiva	Respuesta fisiológica	Resultado	Cambio de pensamiento
Fecha:	Pensamientos	Reacciones	¿Cómo	Pensamientos
Hora:	que vienen a	físicas que	respondió	alternativos.
¿Cómo se produce la situación estresante?	la cabeza	aparecen en el cuerpo	ante la situación?	

Fuente: Ronald Robalino

Sesión III: Entrenamiento en técnicas de relajación

Objetivos:

- Aplicar la técnica de relajación progresiva de Jacobson,
- Educar a los participantes en manejo de los síntomas físicos y emocionales por medio de técnicas de relajación.
- Reforzar los conocimientos adquiridos de la sesión anterior.

Duración: 1 hora, 30 minutos.

Lugar: Según la disponibilidad de la organización

Recursos: Colchonetas, Video Beam, cuadernos para apuntes, inventario de estilos y estrategias de afrontamiento.

Desarrollo de Sesión:

- Se organizará a los participantes en sillas.
- Se solicitará a cada participante que en su auto registro resalte con azul las reacciones fisiológicas que experimentaron en cada una de las situaciones que documentaron.

Sesión III: Tensionar y luego relajar diferentes grupos de músculos.

- 1) En la secuenciar se debe hacer lo siguiente :
 - Tensar los músculos al grado máximo,
 - Notar en los músculos la sensación de tensión,
 - Relajarse,
 - Sentir la sensación de relajación.
- 2) El orden será: frente, ojos, nariz, boca, lengua, mandíbula, labios, cuello, brazos, piernas, espalda, tórax, estómago, debajo de la cintura.
- 3) Luego de esto se harán ejercicios de respiración, se solicitará a los participantes que se acuesten tumbados bocarriba en las colchonetas, cierren los ojos y relajen todo su cuerpo. Para eso es importante observar que partes del cuerpo están tensionadas para relajarlas se ca a contar de 1 a 10 para hacer una inspiración y nuevamente de 1 a 10 para explusar el aire lentamente pronunciándola palabra RELAX, mientras se respira de esta forma se guiará la relajación por partes señalando las partes del cuerpo empezando por la cabeza y terminando por los pies.
- 4) Se les pedirá que sientan como la sensación de sentir en cuerpo relajado, mientras nuevamente se hace 5 ejercicios de respiración.

Sesión IV: ¿Qué son las estrategias de afrontamiento y como utilizarlas a mi favor?

Objetivos:

- 1) Identificar los estilos de afrontamiento de cada participante, con el objetivo de modificar los menos adaptivos en relación con el estrés laboral.
- 2) Instaurar estrategias y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.
- 3) Dar a conocer cómo se desarrollan hábitos de vida saludables.

Duración: 1 hora, 30 minutos.

Lugar: Según la disponibilidad de la organización

Recursos: Colchonetas, Video Beam, cuadernos para apuntes.

Sesión IV: Retomando las técnicas de relajación.

- 1) La clase iniciará con unos ejercicios de Pranayama.
- 2) Se llevará a cabo una pequeña clase de yoga.

¿Qué son las estrategias de afrontamiento?

Son los esfuerzos que las personas llevan a cabo para hacer frente a las demandas del cotidiano vivir, algunas de estas situaciones exceden los recursos de las personas.

Estrategias y estilos de afrontamiento

Tabla 61 Estilos de afrontamiento cognitivos

Cognitivo	Activo	Pasivo	Evitación
Evaluación	Reevaluación positiva	Reacción depresiva	Negación
Tarea	Planificación	Conformismo	Desconexión mental
Emoción	Desarrollo personal	Control emocional	Distanciamiento

Fuente: Ronald Robalino

Tabla 62 Estilos de afrontamiento conductuales

Conductual	Activo	Pasivo	Evitación
Evaluación	Supresión de actividades distractoras.	Refrenar el afrontamiento	Evitar el afrontamiento
Tarea	Resolver Problema	Apoyo social del problema	Desconexión comportamental
Emoción	Expresión emocional	Apoyo Social Emocional	Respuesta palitativa

Fuente: Ronald Robalino

Sesión IV: Como usar las estrategias de afrontamiento a mi favor.

- 1) Se hará entrega de los resultados de la prueba de estrategias de afrontamiento.
- 2) Se le solicitará a cada participante que identifique y reflexione por medio del auto-registro el tipo de estrategia de afrontamiento que más utilizo y si fue el adecuado.
- 3) Se hará un juego de roles de pareja donde los participantes representaran la tercera situación que más les causó estrés en auto registro y deben poner en práctica una de las estrategias de afrontamiento que nos sirva para prevenir el estrés.

Hábitos de vida saludable

¿Qué son los hábitos de vida saludable?

Según la OMS la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, que se da por estilos de vida saludable”, esto último relacionado con la alimentación, la actividad física, el trabajo, buenas relaciones con los otros y el ambiente, que lleva a la satisfacción de las necesidades humanas, para alcanzar el bienestar y la vida. Los hábitos son acciones que se repiten de forma regular en las personas como su rutina diaria; estas pueden ser buenas o malas dependiendo del efecto que tengan sobre el bienestar físico y mental.

Dieta Equilibrada

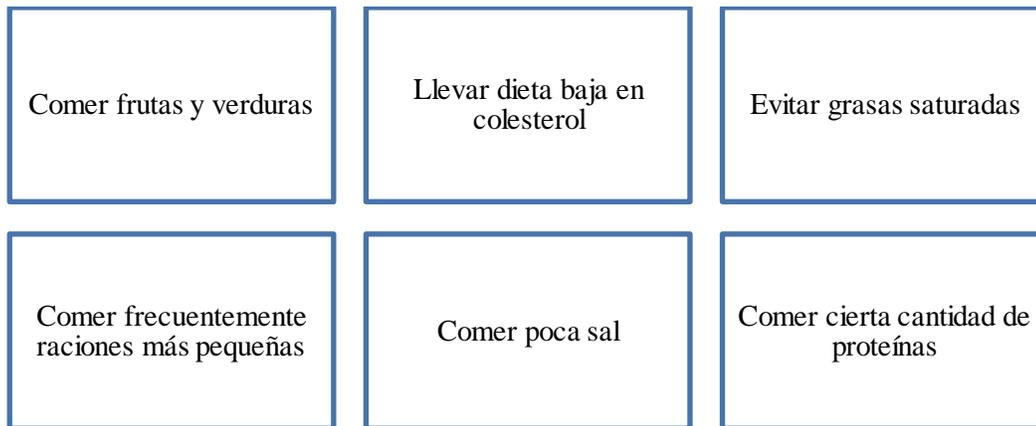


Figura 39 Dieta equilibrada

Actividad Física

La inactividad física origina enfermedades, por el contrario, realizar ejercicio de 15 a 20 minutos diarios fortalece el sistema inmune, estimula la producción de endorfinas, así mismo aumenta la autoconfianza, se renuevan energías, generando estados de salud óptimo.

Dormir lo necesario

El buen descanso es uno de los tres pilares para gozar de buena salud, la gente ocupa la tercera parte de su vida en dormir, por qué el sueño es un mecanismo que permite reponer el organismo, afianzar la memoria y el aprendizaje entre otras funciones.

Dejar de fumar y dormir

Tiene efectos negativos sobre órganos como los pulmones, el corazón, hígado y predispone la aparición de cánceres.

Desarrollo Profesional

Son todas aquellas actividades que mejoran la conciencia e identidad, impulsan el desarrollo de actividades personales y de los propios potenciales.

CONCLUSIONES

Luego de desarrollar toda la investigación, se puede cumplir con el objetivo general de la presente: Evaluar el estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule mediante un estudio de un instrumento validado e investigación exploratoria con la finalidad de proponer mejoras para el manejo del estrés.

Se presenta toda la fundamentación teórica de los temas principales y demás relacionados, para poder analizar todo el espectro, tanto nacional como internacional, considerando que el estrés es un mal endémico que afecta a cualquier país y entorno. En consideración al marco teórico, se logra revisar cierta fundamentación científica relacionada con el estrés y el desempeño laboral.

A su vez, se detalla todas las condiciones laborales de los conductores en las diferentes unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, que refleja su situación actual, estadísticas de gestión, que permiten conocer más a fondo al grupo objetivo que se escogió para este proyecto de investigación, que pertenece a un gremio de alta importancia y relevancia para el crecimiento económico de su zona de incidencia.

El modelo de investigación aplicado al proyecto permitió considerar ambos enfoques igual de válidos en un tema tan subjetivo como es el estrés laboral. Con el modelo teórico de Karasek-Johnson se da a conocer la percepción de los niveles de control, exigencias y apoyo social que tienen los conductores y de qué forma los manejan ellos. Pero aquellos factores que no se incluían en este modelo, igual de importantes en afectación, permitió de forma cualitativa, concluir confirmando la hipótesis planteada: El estrés tiene una relación significativa con el desempeño

laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, generado en función de su situación laboral concerniente a su estabilidad laboral, esto origina índices altos de ausentismo, presentando cuadros de enfermedades sobre todo gastrointestinales y respiratorias.

Se ha dado una propuesta de mejora que incluye actividades, que pueden ser aplicados uno a la vez o en su totalidad como programa completo, los cuales otorgarán un cambio de enfoque en la administración del personal actual, y por ende proporciona beneficios positivos para los grupos de interés de esta investigación.

RECOMENDACIONES

El estrés laboral es una afectación inminente entre la fuerza de trabajo actual, nadie está invicto a ella, sobre todo si se maneja en un entorno de constantes cambios y exigencias. El ambiente que se presenta entre las operadoras de unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule, no es la excepción a la regla y, como se concluye, varios factores han originado que los conductores se vean afectados por el estrés, lo que ocasiona bajos niveles de desempeño en sus labores.

Se propone un programa de manejo y prevención de estrés laboral que permitirá darle un giro de 360 grados a la administración del personal actual, y por ende proporciona beneficios positivos para los grupos de interés de esta investigación.

Por lo tanto, se debe considerar como medida de prevención, tomar de la propuesta expuesta y desarrollada con la finalidad de manejar de una forma diferente el control del personal. El análisis exhaustivo de la propuesta en su totalidad para una ejecución completa lograría un cambio de enfoque hacia la administración del talento humano.

La idea es positiva y generará que los índices de alto ausentismo y bajo desempeño sean detalles del pasado. A la fecha, la propuesta es real y el desarrollo del proyecto de investigación se sustenta de forma teórica que está sirviendo para que los inversionistas (socios de las operadoras) hayan tomado la decisión de apoyar el proyecto y ponerlo en marcha con un compromiso ferviente por un beneficio ulterior.

Bibliografía

- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. CIS.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2da. Edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Bitter, M., & Gardner, W. (1995). A mid-range theory of the leader/member attribution process in professional service organizations.
- Blasco, C. (2013). *El Estrés en los conductores profesionales, detección y prevención*. Zaragoza, España.
- britos, f. (11 de noviembre de 2011). *blogspot*. Recuperado el 08 de 2016, de <http://fernandobritosv.blogspot.com/2011/11/cuestionario-karasek.html>
- Brutus, S., & Gorriti, M. (2005). La Evaluación Multifuente Feedback 360°. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 235-252.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cohen, S., Kessler, R. C., & Underwood, L. (1995). *Strategies for Measuring Stress in Studies of Psychiatric and Physical Disorders*. UK: Oxford University Press.
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (2010). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. <http://www.croem.es/prevergo/formativo/4.pdf>.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *Handbook of Work and Health Psychology*, 127-146.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Diaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias/ Statistics for Agricultural Sciences*. Editorial Brujas.
- Diario El Telégrafo. (30 de 04 de 2016). Recuperado el 06 de 2017, de www.eltelegrafo.com.ec:

- <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>
- Duro, A. (2014). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Ediciones Pirámide.
- eHow en Español. (10 de 07 de 2017). eHow. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Estrés Laboral. (10 de 07 de 2017). *estreslaboral.info*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Harrison, R. V. (1978). Person-environment fit and job stress. *Stress at work*, 175-205.
- Hospital Infantil San José de Colombia. (2016). www.hospitalinfantildesanjose.org.co. Obtenido de <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/cuidados-generales/las-pausas-activas-ayudan-a-prevenir-graves-enfermedades>
- Instituto de Seguridad Laboral de Chile. (2014). *Enfermedad Profesional*. Chile: Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Intituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (6 de Enero de 2016). Obtenido de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
- ISSSTE. (4 de Enero de 2016). www.issste.gob.mx. Obtenido de [www.issste.gob.mx: http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf](http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf)
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 1336-1342.
- Juárez, A., Vera, A., Gómez, V., Canepa, C., & Schnall, P. (2008). El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental de Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. En *Memorias del Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo* (págs. 4-11).

- Karasek, R. A. (1990). *Trabajo saludable - el estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*. New York: Nueva York: Basic Books.
- Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *La Organización del Trabajo y estrés*. Ginebra: Serie protección de la salud de los trabajadores no.3.
- Leka, S., & Griffiths, A. (2014). *La Organización del Trabajo y estrés*. Ginebra: Serie protección de la salud de los trabajadores no.3.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Madrid Salud. (12 de Agosto de 2017). *Organismo autónomo de Salud del Ayuntamiento de Madrid*. Obtenido de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Marcos, L. (10 de 07 de 2017). *Onmeda*. Obtenido de [http://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-\(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres\)-16447-2.html](http://www.onmeda.es/estres_ansiedad/estres-estresores-(desencadenantes-de-estres,-factores-de-estres)-16447-2.html)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 99-113.
- Meneses, F., & Puignau, C. (1999). Estrés, apoyo social y salud de la mujer con roles múltiples. *Interamerican Journal of Psychology*, 109-132.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill Internacional 6ta Edición.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Editorial Lumisa.
- Nieto, J. (2014). Enfermedades laborales, una pandemia que requiere prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2.
- OIT. (10 de 07 de 2017). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- OMS. (10 de 07 de 2017). Obtenido de http://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

- OMS. (10 de 07 de 2017). Obtenido de http://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Ordaz Castillo, E., & Maqueda Blasco, J. (2014). *Condiciones de trabajo en el transporte público por carretera*. Madrid-España: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando*. <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Ginebra: La Prevención de las enfermedades profesionales.
- Organización Mundial de la Salud. (1984). Geneva: Psychosocial Factors at Work: Recognition and control. Occupational Safety and Health Series No. 56.
- Organización Mundial de la Salud. (10 de 07 de 2017). Obtenido de <http://www.who.int/about/es/>
- Organización Internacional de Trabajadores. (2016). Turín: Estrés en el trabajo: un reto colectivo.
- Pérez de Maldonado. (2004). Análisis organizacional en instituciones educativas. *Revista Encuentro Educativo*, 448-459.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales, Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela*, 486-496.
- Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España: Ediciones Pirámide.
- Rossi, R. (2012). *Los Consejos Del Psicólogo para Superar el Estrés*. Parkstone International.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera*. Universidad Abierta Interamericana.
- Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suárez*. Amabto: Repositorio UTAM.

- Segurado, A. (2012). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. Psicothema.
- SENPLADES. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Siegrist, M. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol.*, 27-41.
- Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2013). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 10-59.
- Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N., & Benoit, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo*.
- Stavroula, L., & Griffiths, A. (2004). *La Organización del Trabajo y estrés*. Reino Unido: Serie protección de la salud de los trabajadores no. 3.
- Stavroula; Griffiths. (2014). *La Organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Serie protección de la salud de los trabajadores No. 3.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Lumisa.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional. Perfil de empresas colombianas*. Colombia.
- Trabajo, O. I. (28 de abril de 2005). *Promover el empleo, proteger a las personas*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/pressreleases/WCMS_006102/lang--es/index.htm#1
- Unam.mx. (10 de 07 de 2017). Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/industriales/descargas/documentos/catedra/estudiodeltrabajo01.pdf>
- Universia Chile. (29 de 04 de 2013). *Estrés laboral, un problema que va en aumento*. <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/29/1020126/estres-laboralproblema-va-aumento.html>.
- Universidad Academia. (Diciembre de 2013). *Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores*. Santiago, Santiago, Chile.

- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 354-385.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Mexico: Pearson.
- www.issste.gob.mx. (4 de Enero de 2016). *Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado*. Obtenido de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Editorial Brujas.

Apéndices

Apéndice A

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y

SEGURIDAD VIAL

Ley 1 Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008. Última modificación: 31-dic.-2014

Estado: Vigente

Art. 5.- El Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

Art. 88.- En materia de tránsito y seguridad vial, la presente Ley tiene por objetivo, entre otros, los siguientes:

d) La formación de conductores;

TITULO II

DEL CONTROL

CAPITULO I

DE LOS CONDUCTORES

SECCION 1

DE LAS LICENCIAS DE CONDUCIR

Art. 89.- La circulación por las vías habilitadas al tránsito vehicular queda sometida al otorgamiento de una autorización administrativa previa, con el objeto de garantizar la aptitud de los conductores en el manejo de vehículos a motor, incluida la

maquinaria agrícola, y la idoneidad de los mismos para circular con el mínimo de riesgo posible.

Concordancias: REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE
TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, Arts. 121

Art. 90.- Para conducir vehículos a motor, incluida la maquinaria agrícola o equipo caminero, se requiere ser mayor de edad, estar en pleno goce de los derechos de ciudadanía y haber obtenido el título de conductor profesional o el certificado de conductor no profesional y la respectiva licencia de conducir.

Art. 92.- La licencia constituye el título habilitante para conducir vehículos a motor, maquinaria agrícola, equipo caminero o pesado. El documento lo entregará la Agencia Nacional de Regulación y Control. La capacitación y formación estará a cargo de las Escuelas de Conducción, Institutos Técnicos de Educación Superior, Escuelas Politécnicas Nacionales y Universidades autorizadas en el país por el Organismo Nacional Coordinador del Sistema de Educación Superior a través de convenios celebrados con la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Para el caso de los choferes profesionales los listados de los alumnos de los centros de capacitación deberán remitirse a la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial máximo treinta días después de iniciado el ciclo académico, la Agencia Nacional verificará la continuidad y asistencia permanente de los aspirantes, solamente los que concluyan y aprueben el curso podrán obtener la licencia de conducir.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

Art. 181.- Los usuarios de la vía están obligados a comportarse de forma que no entorpezcan la circulación, ni causen peligro, perjuicios o molestias innecesarias a las personas, o daños a los bienes.

Queda prohibido conducir de modo negligente o temerario. Los conductores deberán estar en todo momento en condiciones de controlar el vehículo que conducen y adoptar las precauciones necesarias para su seguridad y de los demás usuarios de las vías, especialmente cuando se trate de mujeres embarazadas, niños, adultos mayores de 65 años de edad, invidentes u otras personas con discapacidades. Nota: Inciso tercero reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

Art. 182.- No se podrá conducir vehículos automotores si se ha ingerido alcohol en niveles superiores a los permitidos, según las escalas que se establezcan en el Reglamento; ni sustancias estupefacientes, narcolectivos y psicotrópicas. La negativa de los conductores a realizarse los exámenes que se señalen en esta Ley y su Reglamento, será considerada como presunción de estar en el máximo grado de intoxicación. A igual control están obligados los usuarios de las vías cuando se hallen implicados en algún accidente de tránsito. Adicionalmente, se establecerán pruebas periódicas o esporádicas para conductores de vehículos de transporte público para la detección de posibles intoxicaciones por alcohol o sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

Nota: Inciso segundo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

Apéndice B

ACUERDO PARA REGULAR RELACIONES TRABAJO

SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE

Acuerdo Ministerial 262 Registro Oficial 635 de 25-nov.-2015 Estado: Vigente No.
MDT-2015-0262 EL MINISTRO DEL TRABAJO

Art. 2.- Definiciones.- Para la adecuada aplicación de este Acuerdo, se entenderá por:

5. "Trabajador del sector del transporte": Cualquier trabajador que forme parte del personal que realice una determinada operación de transporte, incluidos los ayudantes del conductor.

Art. 3.- Jornadas de trabajo.- Conforme lo establecido en el artículo 325 del Código del Trabajo, en atención a la naturaleza especial del trabajo de transporte por carreteras, su duración podrá exceder las ocho horas diarias, siempre que se establezcan turnos en la forma que acostumbraren hacerlo los empleadores, de acuerdo a las necesidades del servicio, incluyéndose como jornadas de trabajo los sábados, domingos y días de descanso obligatorio.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6 de este Acuerdo, la parte empleadora efectuará la distribución de los turnos de modo que sumadas las horas de conducción de cada trabajador resulten las ocho horas diarias, como jornada ordinaria. Para efectos de la contabilización de la duración de la jornada de trabajo, se considerará el "tiempo de trabajo", conforme lo señalado en el numeral 1 del artículo 2 de este Acuerdo.

En los casos en los cuales sumado el tiempo de trabajo señalado en el numeral 1 del artículo 2 del presente Acuerdo, la jornada exceda las ocho horas diarias, sin que puedan superar los límites establecidos en la Ley; o, cuando el mismo se desarrolle

los sábados, domingos o días de descanso obligatorio, el empleador podrá compensar a la respectiva persona trabajadora las horas mensuales acumuladas que excedan a las ocho de la correspondiente jornada ordinaria -en el primer caso- y las desarrolladas en sábados, domingos o días de descanso obligatorio, con días de descanso equivalentes, durante el mes corriente o hasta el siguiente al de ocurridas.

Art. 5.- Tiempo de descanso obligatorio.- Las personas trabajadoras del sector del transporte, deberán gozar semanalmente de cuarenta y ocho horas consecutivas de descanso, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3 del presente Acuerdo.

En los casos en los cuales, la naturaleza de la actividad así lo exigiera, se podrán establecer jornadas especiales del trabajo, debidamente aprobadas por este Ministerio.

Art. 6.- Trabajo suplementario y extraordinario.- De haber trabajos suplementarios y/o extraordinarios no compensados conforme a lo señalado en el artículo 3 del presente Acuerdo, se deberá pagar los valores correspondientes conforme a lo establecido en el Código del Trabajo.

No se considerarán horas extraordinarias ni suplementarias las que el conductor ocupe, fuera de sus turnos, a causa de errores en la ruta, o en casos de accidentes del que fuera responsable.

Art. 9.- Obligaciones de los empleadores.- Los empleadores deberán mantener informados a sus trabajadores sobre las disposiciones normativas que regulan sus relaciones de trabajo, incluidas las del Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, de ser pertinente. La parte empleadora está obligada a fijar turnos y horarios de trabajo de acuerdo con las necesidades del servicio, considerando lo señalado en el presente Acuerdo y ponerlos en conocimiento del trabajador con debida antelación.

De igual manera, deberán dar cumplimiento a la obligación de mantener un registro de información de sus personas trabajadoras, para lo cual podrán cargar la información a través del Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo "SAITE", sin perjuicio de las demás obligaciones laborales establecidas en el Código del Trabajo y demás normativa laboral aplicable.

Art. 10.- Obligaciones de las personas trabajadoras del sector del transporte.- Sin perjuicio de las obligaciones y deberes establecidos en el Código del Trabajo, las personas trabajadoras del sector del transporte deberán mantener vigente su licencia profesional de conducción. Las multas de tránsito generadas en infracciones cometidas por las personas trabajadoras y registradas en el sistema de citaciones de la Agencia Nacional de Tránsito a nombre de la parte empleadora, podrán ser descontadas de la remuneración del trabajador autor de la correspondiente infracción, siempre que cuente con los respectivos respaldos y sean imputables directamente a incumplimientos del conductor. La inobservancia de los reglamentos de tránsito y de los Reglamentos Internos de Trabajo, legalmente aprobados por este Ministerio, serán causales para la tramitación de un visto bueno a solicitud del empleador, conforme lo señalado en el artículo 329 del Código del Trabajo.

Los Reglamentos Internos de Trabajo aprobados por las empresas, operadoras o compañías, podrán ser aplicados por sus socios en los casos en los cuales ellos actúen directamente como empleadores por la naturaleza particular de dicho sector.

DISPOSICIONES GENERALES

Tercera. - Los empleadores deberán verificar al momento de celebrar el respectivo contrato de trabajo que los conductores porten licencia que les faculte conducir el tipo de vehículo para el cual fue contratado, de conformidad con la Ley de la materia.

Apéndice C

Formato entrevista

Entrevista a Gerentes de las operadoras de transporte intraprovincial del cantón

Daule

1. ¿Puede describir cómo es la relación laboral entre los socios y los conductores de sus unidades de transporte?
2. ¿Cómo cree Ud. que influye que un dueño o socio sea un conductor de una unidad de transporte?
3. ¿Cuénteme cuál es el comportamiento de los conductores ante la informalidad en el proceso de contratación de algunos socios?
4. Según su opinión, ¿de qué forma se puede garantizar la estabilidad laboral de los conductores, actualmente?
5. ¿Cuáles cree Ud. que son los factores más relevantes que afectan al desempeño de los conductores de las unidades de transporte?
6. ¿Cómo percibe los niveles de ausentismo de los conductores, son justificados?
7. ¿Cómo cree Ud. que se pueden mejorar los cumplimientos en las rutas asignadas?
8. ¿Cuénteme cómo percibe el aumento de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorias, entre los conductores?
9. ¿Qué opina Ud. acerca del descanso en las jornadas de trabajo?
10. ¿Cuénteme cuál es la percepción entre los socios de su operadora acerca de la capacitación para el desarrollo personal de los conductores?

Apéndice D

Cuestionario Karasek-Johnson

INSTRUCCIONES: Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem.

1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo.

2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

3 – En mi trabajo debo ser creativo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

5 – Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

17 – Mi trabajo es muy dinámico

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

20 – Mi jefe presta atención a lo que digo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mi

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

27 – Las personas con las que trabajo son amistosas

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Completamente de acuerdo.

Apéndice E
Matriz de componente rotado^a

VARIABLES	Componente									
	APOYO	CONTROL DEMANDA APOYO	CONTROL DEMNADA	CONTROL	DEMANDA	APOYO	CONTROL	DEMANDA	DEMANDA	CONTROL DEMANDA
19.-Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión	,595	,092	,008	,445	,231	-,115	-,055	-,237	,082	-,134
20.-Mi jefe presta atención a lo que digo	,667	,019	,139	,446	,003	-,051	-,109	-,100	,192	,015
22.-Mi jefe facilita la realización del trabajo	,657	-,094	-,187	,232	,123	,022	,143	-,140	,334	-,019
23.-Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	,705	-,110	-,187	,387	,131	-,026	,139	,057	-,059	,023
26.-Las personas con las que trabajo se interesan por mi	,775	,147	-,110	-,196	-,083	-,011	,183	,232	-,082	,023
27.-Las personas con las que trabajo son amistosas	,769	,209	,177	-,048	,033	,142	,098	-,056	,056	,036
28.-Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	,756	,203	,184	-,122	,194	,108	,098	,072	-,001	,039
29.-Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	,723	-,121	,368	,035	,195	,017	-,138	-,044	-,115	,013
13.-Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	,158	,685	,202	-,057	,078	-,198	,032	,117	,052	,006
24.-Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan	,140	,475	,134	,053	,015	,006	,152	,411	,269	,363
7.-En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	-,091	,564	-,114	,058	-,278	,237	,038	-,397	-,207	,201
8.-Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo	,072	,721	,131	,033	,064	-,091	-,133	,105	-,092	-,085
11.-Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	,125	,142	,800	,023	-,090	-,043	,071	-,013	,210	,212
12.-En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	,003	,268	,467	,349	,264	,127	-,076	,306	-,109	-,135
9.-En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	,162	,313	,522	,166	,078	-,280	,048	,211	-,057	,025
1.-Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	,080	,243	,034	,626	-,176	,067	,006	-,192	,210	,401
2.-Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación	,075	-,094	,118	,775	,048	-,019	,156	,115	-,089	-,026
16.-Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde	,120	,122	,160	-,045	,812	,014	,098	-,054	-,018	-,070
18.-A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	,200	-,066	-,173	,084	,788	,090	,109	,104	,141	,045
21.-Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi	,016	-,304	,046	,005	-,088	,842	-,040	-,126	,024	,007
25.-Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi	,119	,072	-,168	-,003	,202	,840	,074	,042	-,034	-,035
4.-Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	,087	-,236	-,151	-,027	,016	,047	,734	,100	,143	,129
5.-Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo	-,027	,090	,488	,070	,024	-,148	,658	-,032	-,038	-,229
6.-Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	,208	,135	,099	,199	,285	,090	,702	-,110	-,142	,025
15.-Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	-,080	,111	,036	,020	-,011	-,077	,000	,839	,021	-,047
10.-Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	,138	,171	,181	-,136	,090	,083	-,091	,376	,522	,032
14.-No recibo pedidos contradictorios de los demás	-,003	,137	-,017	-,064	-,038	,048	-,037	,025	-,814	,134
17.-Mi trabajo es muy dinámico	,505	,116	,045	,102	-,049	-,007	-,033	,112	,091	-,675
3.-En mi trabajo debo ser creativo	,327	,061	,217	,167	-,072	-,068	-,016	,034	-,207	,596

a. La rotación ha convergido en 12 iteraciones.
Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Apéndice F

Ejercicios de Pausas Activas



PASO 1

Comience con la postura de sentado simple y cierre los ojos.



PASO 2

Permita que la mano izquierda se apoye hacia abajo sobre el muslo izquierdo. Estire los dedos de la mano derecha como si estuviera saludando a alguien.



PASO 3

Flexione los dedos del signo de paz, índice y medio, de manera que se doblen hacia la palma.



PASO 4

Descanse el dedo anular derecho y el pulgar en ambos lados de las fosas nasales, tocándolas levemente pero sin apretar.



PASO 5

Haga una inhalación y una exhalación profundas y después cierre la fosa nasal derecha con el pulgar e inhale por la fosa nasal izquierda contando cuatro tiempos.



PASO 6

En la parte superior de la respiración, cierre la fosa nasal izquierda con el dedo anular, sostenga y retenga la respiración contando cuatro tiempos.



PASO 7

Suelte la fosa nasal izquierda y exhale contando cuatro tiempos.



PASO 8

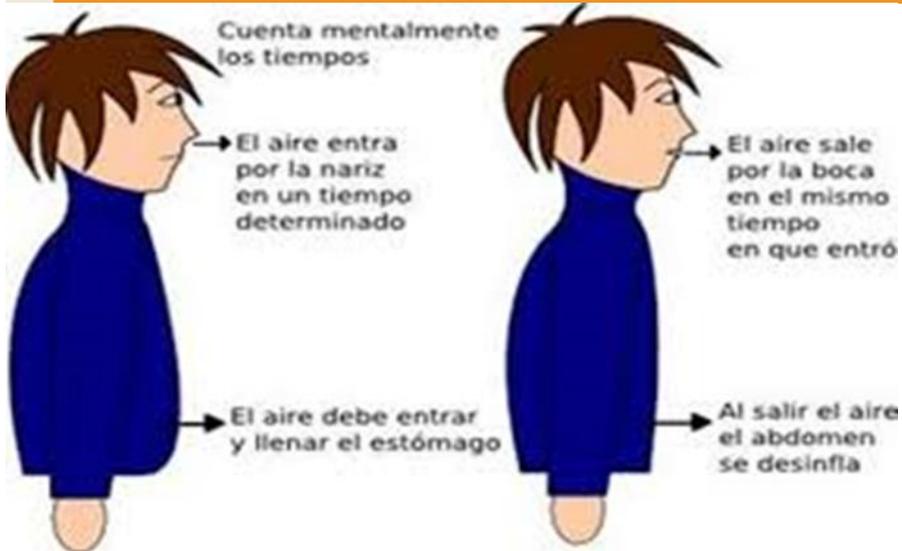
Inhale profundamente contando cuatro tiempos por la fosa nasal derecha, ciérrrela, sostenga y retenga la respiración contando cuatro tiempos.



PASO 9

Suelte la fosa nasal izquierda a medida que exhala totalmente por ella contando cuatro tiempos. Proceda a inhalar profundamente por el lado izquierdo, repitiendo el ciclo. El conteo de respiraciones puede ser tan largo como desee, haciendo las inhalaciones, la retención y las exhalaciones de la misma duración. Tome tantas repeticiones como desee, exhalando por la fosa nasal izquierda para completar el último ciclo.

Ejercicios en el Trabajo



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Robalino Aillón Ronald Omar, con C.C: # 0913439907 autor del trabajo de titulación: *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 25 de junio de 2018

f. _____

Nombre: Robalino Aillón Ronald Omar

C.C: 0913439907

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Robalino Aillón Ronald Omar		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Zerda Barreno Elsie, Mgs/Ing. Gersón Sopó Montenegro, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de junio del 2018	No. DE PÁGINAS:	120
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cultura Organizacional en Instituciones públicas y privadas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	estrés laboral – desempeño – operadoras – conductores		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de investigación trata acerca del estudio del estrés laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule y su relación con los niveles de desempeño laboral que presentan los mismos. Este tema se ha desarrollado por primera vez, lo que le otorga relevancia y un importante alcance para los interesados: operadoras de transporte del cantón Daule y Universidad. A lo largo de la presente investigación se encuentran las más importantes definiciones del tema abarcado, así como su trascendencia alrededor del mundo, a nivel empresarial y social. De igual forma se desprende información necesaria del grupo objetivo analizado, de donde se enfatiza que el índice de ausentismo se eleva por causas aparentes de enfermedades gastrointestinales y respiratorias, mayormente. El modelo de investigación mixta utilizado, permitió indagar en los enfoques cuantitativo (utilizando el modelo teórico de Karasek-Johnson mediante encuestas sobre una muestra de 300 conductores) y cualitativo (investigación exploratoria del grupo objetivo), otorgando un mejor espectro de la situación estudiada lo que conlleva a la afirmación de la hipótesis planteada: El estrés laboral en los conductores, sí tiene relación con el desempeño laboral, pues el criterio que más les preocupa es su estabilidad laboral. A su vez, se desarrolla una propuesta de mejora con cinco ejes de acción que proporcionan una nueva manera de administración del personal, que puede ayudar a la situación laboral de los conductores de las operadoras repercutiendo sistemáticamente en su salud física y mental, además otorga beneficios para todos los implicados.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0984167514	E-mail: ing_r_robolino@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	