

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**PLAN DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE DE PELILEO**

**Proyecto de investigación y desarrollo previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional**

Línea de investigación:

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

Autora:

Karen Dolores Céspedes Paredes

Directora:

Mg. Dayamy Lima Rojas

Ambato – Ecuador

Julio 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **KAREN DOLORES CÉSPEDES PAREDES**, con cédula de ciudadanía **1804844874**, autora del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PELILEO", previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, julio 2024



Karen Dolores Céspedes Paredes

CC.1804844874

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PLAN DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL EN UNA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PELILEO

Línea de investigación:

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

Autora:

Karen Dolores Céspedes Paredes

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

CC. 1756838205

CALIFICADOR

f. 

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Psic Cl. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Lucia Almeida Márquez, Dra. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGIA

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato- Ecuador

Julio 2024



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi esposo Edwin Ramos, a mi hijo Josué Ramos, a mi ángel que está en el cielo mi hija Martina Ramos y a mis amados padres Galo Céspedes y Gladys Paredes, cada uno ha si una parte fundamental para que este sueño se pueda concluir, han sido mi motor mi impulso y mi inspiración para culminar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a mi Dios quien siempre ha estado a mi lado para guiar mi camino, a mis padres por ser quienes en esta aventura llamada universidad me apoyaron me impulsaron a conseguir mi meta, a mi esposo que en cada momento ha estado ahí para mí apoyándome, guiándome, a mis suegros que con su apoyo me impulsaron a culminar este sueño, a mi pequeño hijo que se ha convertido en una inspiración, para así culminar mis estudios y ser un ejemplo de perseverancia.

RESUMEN

El estrés laboral constituye un problema que incide negativamente en el bienestar de los trabajadores de la Cooperativa de Transporte 22 de Julio de Pelileo y ha llevado a desencadenar un deterioro laboral al momento de la ejecución de sus actividades. El objetivo de la investigación es validar un plan de prevención de estrés laboral en una cooperativa de transporte de Pelileo. Se trabajó bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal. Se recolectaron datos a 52 choferes con el instrumento Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y con una Ficha de Datos Sociodemográficos.

Como resultado se obtuvo una media de estrés laboral global que indica un nivel bajo (51,90) en las dimensiones Territorio Organizacional (9,62) e Influencia del líder (10,40) las de medias más elevadas. El análisis categórico evidencia el predominio del nivel bajo de estrés en el 73%, en segundo lugar, el nivel intermedio en el 17% y el nivel de estrés en el 10%. No hay trabajadores con nivel alto de estrés laboral. A partir de los resultados se diseñó una propuesta que contiene diez actividades correspondientes a las diferentes dimensiones del estrés laboral e incluye una sesión diagnóstica y una última de evaluación. La validación de la propuesta se realizó con cinco expertos con un alto coeficiente de competencia cuyas medias en la puntuación otorgada fue de 98 en todos los criterios e indicadores, que indica que la misma es Muy Buena.

Palabras claves: estrés laboral; chofer profesional; intervención.

ABSTRACT

Job stress is a problem that has a negative impact on the well-being of the workers of the Cooperativa de Transporte 22 de Julio de Pelileo and has led to a deterioration of their work during the execution of their activities. The objective of the research is to validate a work stress prevention plan in a transportation cooperative of Pelileo. We worked under a positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental design, descriptive cross-sectional scope. Data were collected from 52 drivers using the ILO-WHO Work Stress Questionnaire and a Sociodemographic Data Sheet.

As a result, the mean of global work stress was low (51.90), with the dimensions Organizational Territory (9.62) and Leader Influence (10.40) having the highest means. The categorical analysis shows the predominance of the low level of stress in 73%, in second place, the intermediate level in 17% and the stress level in 10%. There are no workers with a high level of work stress. Based on the results, a proposal was designed containing ten activities corresponding to the different dimensions of work stress and including a diagnostic session and a final evaluation session. The validation of the proposal was carried out with five experts with a high competence coefficient whose mean score was 98 in all criteria and indicators, indicating that it is Very Good.

Keywords: *occupational stress; professional driver; intervention; intervention*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Origen y definición del estrés.....	6
1.2. Tipos de evaluación	11
1.3. Factores de protección y de riesgo para el estrés.....	14
1.4. Estrés laboral	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Población	30
2.3. Instrumento para la recolección de los datos.....	31
2.4. Caracterización de la Cooperativa 22 de julio.....	34
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Análisis descriptivo.....	36
3.2. Análisis categórico	36
3.3. Análisis por datos sociodemográficos	37
3.4. Propuesta de intervención	38
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estrés	10
Tabla 2. Datos sociodemográficos	30
Tabla 3. Dimensiones del cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS	32
Tabla 4. Puntos de cortes del cuestionario de estrés laboral	32
Tabla 5. Medias, desviación estándar por dimensiones y global.....	36
Tabla 6. Resultados por dimensiones	36
Tabla 7. Resultados por datos sociodemográficos	37
Tabla 8. Presupuesto	39
Tabla 9. Plan de intervención para el estrés laboral en choferes de la cooperativa de transporte 22 de julio en el cantón Pelileo.....	41
Tabla 10. Grado de conocimiento o información sobre el tema de investigación..	43

INTRODUCCIÓN

En el estudio planteado por Osorio y Cárdenas (2016), sobre el estrés laboral en transportistas en Colombia, se investigaron los factores o situaciones que desencadenan estrés en un conductor, ya sea este de transportes pesados o de transporte liviano. Entre los estresores más comunes para los transportistas aparece como estresor dominante, la falta de comprensión por parte de los dueños o la presión por entregar un valor o cuota fija. Esto se vuelve una presión muy fuerte dentro de los choferes que hace que el estrés se eleve más. Esta investigación es un estudio de revisión, con un instrumento de lectura crítica de artículos para diferentes tipos de investigación para hacer énfasis en el estrés laboral dentro de transportistas, la ampliación de la investigación es de artículos publicados entre el 2011 al 2016.

Otra investigación realizada en la ciudad de Cartagena, Colombia, por (Álvarez, Murcia y Urieles (2010) identificó los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la cooperativa Cootransurb. A partir de los resultados se pudo apreciar que la principal fuente de riesgo psicosocial es el estrés y es ahí donde la gestión de recursos humanos interviene para el bienestar del empleado, con un 70% de factores de riesgos identificados. El 30% restante tuvieron su origen en el contenido de la Misión y el tiempo de trabajo de la organización, por lo que la implementación de un plan de contingencia contra el estrés laboral en transportistas, que afecta tanto física como emocionalmente, debería ser una herramienta esencial en este tipo de empresas.

En la investigación propuesta por Boada, Prizmic, González y Vigil (2013) en choferes de una cooperativa española, estudian las propiedades psicométricas de la escala ELBus-21 que aprueba evaluar los estresores laborales que son propios de los conductores de autobuses. Los colaboradores de la presente investigación son 287 Transportistas de autobuses (80.1% hombres y 19.9% mujeres). Los resultados obtenidos, después de realizar un estudio factorial exploratorio arrojó tres factores que desencadenan estrés laboral: el tráfico, la sobrecarga y la fatiga,

y la falta de confort personal. Además, los tres componentes obtenidos tienen una fiabilidad adecuada.

En el estudio propuesto por García (2021) con el tema estrés laboral en transportistas urbanos en Chile se menciona que está demostrado científicamente que una de las profesiones más afectadas ha sido la conducción en el transporte público. En esta investigación se busca entender los orígenes y consecuencias del estrés, tanto en el bienestar del conductor como en el desempeño del sistema de transporte. Como resultado se implementó un modelo de incentivo y un modelo de Benchmarks, el cual refleja dos principales efectos que tiene el estrés en los conductores.

En Ecuador Escobar, Medina y Arias (2021) realizaron un proyecto sobre factores de riesgo y su relación con la fatiga en conductores en una cooperativa de transporte interprovincial del Ecuador el objetivo de analizar los factores de riesgo y su relación con la fatiga del conductor. Se aplicó la prueba de Yoshitake a 19 automovilistas que respondieron luego de conducir durante varias horas por la vía de Guayaquil – Coca. Se les midió la presión arterial y el azúcar en la sangre, números que pudieron determinar los niveles de prevalencia del tipo de fatiga que presentaban y se sugirió la existencia de correlación entre la fatiga y los cambios que podrían conducir a anomalías en la presión arterial y el azúcar en la sangre. Se concluyó que la mayor frecuencia de fatiga encontrada en los conductores fue la física con un 57,7%, aunque la fatiga mixta mostró correlación con las variables aplicadas en el estudio.

En la investigación de Torres, Ruiz (2016) realizada en la ciudad de Ambato-Ecuador en conductores plantea como objetivo indagar si existe una relación entre conductas agresivas (agresión física, agresión verbal, ira y hostilidad) y el estrés laboral de los conductores de la Cooperativa Vía Flores, esta población cuenta con 80 personas, de los cuales todos son hombres con edades comprendidas entre los 25 y 50 años. Como instrumentos psicométricos se ha planteado la prueba para Identificar Conductas Agresivas Cuestionario de Agresión (A-Q) y la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), para posterior al estudio establecer la relación

existente entre las dos variables como resultado obtenido según la correlación realizada entre los dos instrumentos el estrés laboral es el desencadenante de las diferentes conductas ya propuestas.

La problemática más común dentro de los choferes de la Cooperativa de Transporte 22 de Julio de Pelileo es el estrés laboral, el cual ha llevado a un deterioro en su trabajo al momento de la ejecución de sus actividades y un bajo desenvolvimiento al conducir. También tienen dificultades en los turnos de trabajo porque en ocasiones se atrasan, y deben pagar multas y esto les provoca tensión. Otra situación que les afecta es que los controladores son trabajadores ocasionales con los cuales los choferes a veces no tienen afinidad y esto provoca conflictos y tensiones durante el trayecto del viaje. Estas dificultades muchas veces inciden en el trato a los pasajeros. Durante la pandemia aumentó el estrés laboral en los choferes debido a que ha disminuyó la demanda de transporte por miedo al contagio y por la paralización de la economía.

Estos trabajadores han tenido una gran afectación, a pesar de la recuperación económica que está por tener lugar, en muchas ocasiones no logran los ingresos necesarios para el sustento de sus familias; lo cual se ha extendido en el tiempo y se les pueden apreciar manifestaciones de falta de interés, poca empatía y malos tratos, tanto entre compañeros como a los clientes. A partir de esta situación se delimita como problema científico: ¿Cómo prevenir el estrés laboral en una cooperativa de transporte de Pelileo? La idea para defender es que a partir del diagnóstico del estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Transporte 22 de Julio de Pelileo permitirá el diseño de un plan de prevención de este que será validado por criterios de especialistas y beneficiarios.

Objetivo general:

Validar un plan de prevención de estrés laboral en una cooperativa de transporte de Pelileo.

Objetivos específicos:

1. Fundamentar teórica y metodológicamente la prevención del estrés laboral en transportistas.
2. Diagnosticar el estrés laboral en choferes de la Cooperativa de transporte 22 de Julio de Pelileo.
3. Diseñar un plan de prevención de estrés laboral en la Cooperativa de transporte 22 de Julio de Pelileo.
4. Evaluar el plan de prevención de estrés laboral por criterios de especialistas y beneficiarios.

Se trabajó bajo un paradigma post positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal. Se recolectaron datos a la población constituida por 52 choferes con el instrumento Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y con una Ficha de Datos Sociodemográficos. A partir de los resultados se labora una propuesta de prevención del estrés laboral.

Para la cooperativa 22 de julio esta investigación es de utilidad práctica, a partir de los resultados se presenta un plan de prevención que, de ser implementado, propiciará el bienestar, tanto de sus socios como de los choferes, y de todos los que forman parte de la familia de esta entidad de transporte. En dicha cooperativa el estrés ha llegado a afectar el desempeño laboral y el trabajo diario con el aumento de accidentes y una disminución en el rendimiento laboral.

La investigación es de relevancia social, los conductores realizan una labor que beneficia a la población, por tanto, al hacerlo en mejores condiciones psicológicas, esto tiene una repercusión en la calidad del servicio que ofrecen. También el adecuado manejo del estrés laboral puede influir en que sucedan consecuencias como los accidentes, los cuales llegan a afectar no solo a la persona accidentada sino a todos los miembros de la familia.

Los resultados de la investigación, además, constituyen un aporte al estado del arte sobre esta temática que, aunque ha sido ampliamente tratada por investigadores

anteriores, requiere una actualización permanente. Por otra parte, la población de estudio no ha sido muy estudiada en Ecuador a diferencia de otros países como Colombia donde se les ha dedicado más atención. La propuesta derivada del diagnóstico se ajusta a las particularidades de este sector y pudiera ser aplicada en otras cooperativas de transporte son características similares a la 22 de julio.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Origen y definición del estrés

El estrés aparece desde los principios de la humanidad como resultado de la presión social que existe dentro de la sociedad, que se formaba en el diario vivir de los seres humanos si tenían que cazar, reproducirse y protegerse (Elena, 2002). Como resultado de la tensión y normativas por cumplir el individuo tiene repercusiones en la supervivencia desde tiempos ancestrales donde el ser humano solo se guiaba por sus instintos.

La palabra estrés nace del término griego *stringere* que significa “provocar tensión”, relacionado al vocablo *distrés* que significa en inglés antiguo aflicción o pena. El término fue detenidamente estudiado en la física por Hans Selye (citado en Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003) para exponer cómo la fuerza que ejerce un objeto sobre otro genera destrucción y fatiga frente a ciertos niveles de intensidad de estrés. Por ello, se explica la influencia que conlleva la situación amenazante vista por el ser humano y que trae como consecuencia múltiples reacciones adecuadas como inadecuadas en la persona.

Con respecto al estrés, Chrousos y Gold (1992) citado en Elena (2002), revelan que es un estado de homeostasis o desarmonía amenazada con cabida de evocar respuestas fisiológicas y de conducta adaptativa, generalizadas o específicas, que fuerzan el estado de estrés a superar el umbral de normalidad. Es por ello, que la respuesta al estrés, es un proceso adaptativo que interfiere la estabilidad del ser humano y solo su adecuado manejo en base a destrezas de afrontamiento le permitirá actuar y tomar decisiones en base a su adaptación y posterior vuelta a su equilibrio.

En principio, el estrés es un mecanismo de defensa mediante el cual el organismo trata de responder adecuadamente a factores que le causan tensión o fatiga mental, a respuestas naturales y automáticas que genera el organismo. El hecho de que un estrés sea automático no significa que no se pueda cambiar o revocar. Por ello, el

cuerpo responde que inducen cambios neuroendocrinos en el hipotálamo y las glándulas pituitaria y suprarrenal, con una excelente activación del sistema nervioso autónomo simpático (Piñeiro, 2013).

Por otro lado, el sistema nervioso no logra distinguir entre un estresor físico real y uno puramente mental. Es decir, sentir estrés por un accidente automovilístico que pudo provocar la muerte de seres humanos, o la amenaza de ser atacado por un perro rabioso, pensar en un futuro examen o hablar en público, son situaciones que provocan estrés dentro de la persona. Es por ello que, en general, el estrés es la adaptación del organismo a la dinámica de la vida diaria (estresores). Así como cada persona es única y diferente, la forma en que el estrés se manifiesta en cada una es diferente, aunque se compartan los síntomas (Piñeiro, 2013).

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diferentes científicos del comportamiento humano, por sus efectos en la salud tanto física como mental, así como en el rendimiento laboral y académico de una persona. Provoca ansiedad y angustia y puede derivar en turbulencias personales, familiares e incluso sociales. Al respecto, Martínez y Díaz (2007) señalan: "el problema fundamental radica en las exigencias de la Modernidad, enfocándose en el logro de resultados sin importar sus consecuencias en la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas involucradas". (p.12)

Fisiología del estrés

De acuerdo con Melgosa (2006) las formas de respuesta de una persona que enfrenta estrés son tres: la alarma, la resistencia y el agotamiento.

Fase de alarma

Es un claro aviso de la presencia de un estresor las respuestas fisiológicas son las que primero aparecen para alertar a la persona que debe poner una alerta, una vez consciente del entorno; por ejemplo, si hay trabajo o estudio redundante, esta etapa puede hacer frente y tratar de la mejor manera posible, para que no se materialice

la señal de estrés real (Vallejo, Martínez y Agudelo, 2013). Solo si la barrera del estrés atraviesa a la persona y se da cuenta de que sus fuerzas no son suficientes es consciente del estrés existente, colocándolo así en fase de alarma.

Fase de resistencia

Si el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en una segunda etapa, conocida como resistencia. Intenta lidiar con la situación, pero se recupera, se da cuenta de que las capacidades son limitadas y como resultado llega la frustración (Naranjo, 2009). Comienza dándose cuenta de que está por perder mucha energía y que su desempeño es peor cada día, lo que hace que intente continuar, pero no sabe cómo hacer que esta situación no se convierta en un círculo vicioso, especialmente si va acompañada de ansiedad es posible que la persona se rinda (Ospina, 2016)

Fase de agotamiento

Fase final del estrés, que se caracteriza por fatiga, ansiedad y depresión, que pueden ocurrir individual o simultáneamente, la fatiga no se recupera de una noche de sueño y suele ir acompañada de ansiedad, irritabilidad, estrés e ira. En cuanto a la ansiedad, la persona la experimenta ante diversas situaciones, no sólo ante el estresor, sino también ante experiencias inusuales que le ocurren en su vida cotidiana (Ospina, 2016). Con respecto a la depresión, la persona carece de motivación para encontrar alegría en la vida, insomnio, pensamientos pesimistas y sus sentimientos hacia sí mismos se vuelven cada vez más negativos (Lemos, Henao y López, 2018). Es importante saber que todo el mundo tiene un límite y, si se respeta, tendrá la capacidad de mejorar tanto su calidad como su esperanza de vida.

Características de las formas de respuesta frente al estrés

El estímulo estresor se presenta en el ser humano para generar respuestas a nivel conductual, fisiológico y psicológico (Berrio, Mazo,2011).

Respuestas conductuales

El estrés no solo afecta a la salud de la persona, a la vez afecta a nivel biológico y psicológico, por lo que estimula de forma evasiva a la realización de actividades o conductas nocivas que constituyen como incompatibles con estilos de vida saludable (Pérez, García, García, Ortiz y Centelles, 2014). Estas respuestas conductuales son mostradas en el uso de sustancias psicoactivas, la falta de apetito, absentismo laboral o escolar, falta o exceso de sueño, acciones distintas a las que comúnmente presentaba, como la agresividad, presencia de tics, impulsividad, con mayor frecuencia el riesgo de tener accidentes o equivocaciones en su diario vivir (Naranjo, 2009). Por lo que contar con estas conductas, evidencia el mal manejo del estrés y un alto riesgo de que la persona presente riesgos en su vida cotidiana.

Respuestas fisiológicas

Se ha demostrado que algunos aspectos detonantes dentro de las respuestas fisiológicas son la sudoración y el ritmo cardíaco acelerado (palpitaciones), disnea, estereotipias, contracciones estomacales y demás contracciones musculares (Naranjo, 2009). Otros aspectos detonantes son dilatación de pupilas, aumento de células de defensa y liberación de glóbulos rojos. Las respuestas de defensa son propias del organismo si se siente amenazado, y por lo tanto no son controlados por la persona.

Respuestas psicológicas

Las reacciones psíquicas, o también llamadas acciones psicológicas, se muestran en alteraciones del estado emocional de la persona. Como consecuencia de la

misma presenta ansiedad, depresión, labilidad afectiva, minusvalía, impotencia, temor, dificultad en la concentración, dificultad en toma de decisiones (Lemos, Henao y López, 2018). Dentro del área de lo afectivo y emocional, se genera acciones de desánimo, baja autoestima, ideas autolíticas e incapacidad (Naranjo, 2009). Se considera normal que cada organismo reaccione de manera distinta frente a acontecimientos que desintegran su estructura, no obstante, se entiende que estas respuestas alteran y ejercen una gran presión sobre la persona que genera frustración y un bloqueo a nivel psicológico. Depende del nivel de impacto donde se verá alterada su actitud, rutina y comportamiento.

Enfoques sobre el estrés

Se determina dos, uno positivo y otro negativo según (Pérez, García, García, Ortíz y Centelles, 2014).

Tabla 1. Tipos de estrés

Eustrés (Estrés Positivo)	Es adaptativo y estimulante, la persona interactúa con su estresor que a su vez activa al cuerpo y a la cognición para un funcionamiento óptimo y exitoso frente a una situación complicada. Este estrés no bloquea a la persona, más bien la estimula para ser creativa e innovadora en la resolución de problemas.
Distrés (Estrés Negativo)	Es dañino y des adaptativo, provoca una sensación de sobrecarga que reduce la capacidad de afrontamiento, además, de que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico. Este estrés genera sensaciones desagradables en la persona, se evidencia una baja de su productividad, que en casos extremos desarrollaría enfermedades psicosomáticas.

Fuente: Tomado de Pérez, García, García, Ortiz y Centelles (2014)

Llegar a padecer estrés está dentro de la cotidianidad de la persona, sin embargo, el no controlar los estímulos de manera adecuada, como resultado un desequilibrio en la homeostasis de una persona por consiguiente una psicopatología. Según Lazarus (1966) en su teoría basada en el estrés se centra básicamente en cómo las cogniciones influyen dentro de las respuestas del estrés en el ser humano. Se pueden expresar diferentes características que, con la colaboración de Cohen

(1977) y Folkman (1984), se ha podido determinar que se centran en los procesos cognitivos que aparecen ante una situación de estrés.

Según la teoría del afrontamiento al estrés de Lazarus (1966), ante una situación estresante es en realidad un proceso que depende del contexto y otras variables. Una situación resulta estresante a raíz de las transacciones entre entorno y persona, donde dependen netamente del impacto del estresor ambiental. A su vez, dicho impacto está mediado por dos variables: Las evaluaciones que hace la persona del agente estrés y por los recursos personales, sociales o culturales.

1.2. Tipos de evaluación

La teoría de Richard S. Lazarus (citado en Aguilar, 2018) hace referencia a factores cognitivos que llevan a tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria. A continuación, se detalla cada una de ellas.

Evaluación primaria

Es la primera en aparecer y se activa si el ser humano se enfrenta a una situación potencialmente estresante, es decir se trata de un juicio acerca del significado de la situación para poder calificarla como: positiva, estresante, controlable, cambiables o sencillamente irrelevante. Por lo tanto, se hace una evaluación que se centre en el medio, situación o entorno, si el ser humano decide o adopta la situación como un factor estresante, se activa la evaluación secundaria (Lazarus, citado en Aguilar, 2018).

Evaluación secundaria

Se centra directamente en los recursos que dispone la persona para enfrentar o no la situación generante de estrés. Está orientada para buscar estrategias para resolver problemas o en específico resolver la situación estresante, los resultados de la evaluación secundaria modifican la evaluación inicial y se propone a desarrollar estrategias de afrontamiento, para poner en marcha la utilización de

estrategias que dependerán de la evaluación que realice una persona podremos observar si la situación es cambiable o no, es decir podremos evaluar si estamos ante una situación controlable o incontrolable (Lazarus, citado en Aguilar, 2018).

Dentro de la evaluación secundaria, Lazarus (citado en Álvarez, Gallegos, Luna y Herrera, 2018), plantea la Teoría de estrategias de afrontamiento al estrés con dos tipos: orientada al problema y orientada a la emoción.

Estrategias orientadas al problema

Se enfoca en comportamientos o actos cognitivos dirigidos a manejar la fuente generadora de estrés, se trata de cambiar la relación persona-ambiente, para actuar sobre el ambiente y el sujeto. Son eficaces dichas estrategias si la situación estresante se puede modificar (Lazarus, citado en Álvarez et al., 2018).

Estrategias orientadas a la emoción

Son aquellas estrategias que se dirigen a regular las emociones de las personas, es decir, cambiar como la situación es percibida y vivida, principalmente se enfoca en regular de manera efectiva y funcional las reacciones emocionales negativas, que surgen a raíz de estímulos estresantes. Es decir, se trata de cambiar la perspectiva en que se interpreta lo que ocurre y acontece. Mientras que las estrategias orientadas a la emoción, a diferencias de las antes mencionadas son eficaces si la situación no se puede cambiar (Lazarus, citado en Álvarez et al., 2018).

Evaluación terciaria o reevaluación

Se enfoca en el *feedback* de dos evaluaciones ya experimentadas y de las correlaciones que se pueden realizar para mejora es por ello por lo que Lazarus (citado en Berrio y Mazo, 2011) diseñó un cuestionario llamado WCQ, que está enfocado en 8 dimensiones de las estrategias de afrontamiento al estrés:

- **Confrontamiento:** Acciones directas dirigidas hacia la situación.
- **Distanciamiento:** Trata de olvidarse del problema, negarse a tomarlo en serio.
- **Autocontrol:** Guardar los problemas para uno mismo, no precipitarse, regularse.
- **Búsqueda de apoyo social:** Pedir ayuda a un amigo, hablar con alguien.
- **Aceptación de la responsabilidad:** Reconocerse como causante del problema.
- **Escape-evitación:** Esperar que ocurra un milagro, evitar contacto con gente, tomar alcohol o drogas.
- **Planificación de solución de problemas:** Establecer un plan de acción y seguirlo, hacer algún cambio.
- **Reevaluación positiva:** Sacar el lado positivo de la experiencia.

Tipos de respuestas al estrés

Según Lazarus y Folkman (citado en Correa, 2019), las respuestas de estrés pueden dividirse en tres categorías:

- **Estrés Benigno:** Si la situación no representa una amenaza significativa, no se experimenta un estrés que afecte netamente al ser humano, de manera que para depender de la persona puede percibirse como un desafío positivo para la misma.

- Estrés Tolerable: Si se identifica una amenaza, pero la persona esta busca recursos para hacer frente a las misma, la respuesta de estrés es tolerable, aunque puede ser desafiante, es manejable y no causa daño duradero.
- Estrés toxico: Si la evaluación de la situación y los recursos disponibles son abrumadores, se experimenta un estrés toxico. Es decir, un estrés prolongado puede tener efectos graves en la salud mental y física del ser humano.

La teoría de Lazarus y Folkman tiene aplicaciones prácticas en la gestión del estrés:

- Autoconciencia: Ayuda al ser humano a comprender como percibe la situación estresante y como evaluar sus propios recursos (Naranjo, 2009).
- Técnicas de afrontamiento: Si se identifican las evaluaciones cognitivas del estrés, pueden desarrollar estrategias eficaces de afrontamiento, como la reevaluación de la situación o la adquisición de habilidades adicionales (Berrio y Mazo, 2011)
- Prevención del Estrés Tóxico: Si la persona identifica situaciones o acciones que conllevan un ambiente tóxico, toma medidas para reducir o evitar ciertas situaciones que producen estrés (Naranjo,2009)

1.3. Factores de protección y de riesgo para el estrés

Factores de protección

El estrés de cada individuo puede variar según su ciclo vital, sin embargo, la vulnerabilidad siempre está presente y depende de cada persona. Se puede controlar mediante la modificación de los factores adaptativos, personales y de protección. Según Vallejo y Pérez (2016) esta constituye una variable que modera los niveles de estrés, e influye en procesos de valoración y de reacción.

De igual forma, en otros factores protectores, se encuentra la perseverancia, la actitud y la perspectiva positiva que el ser humano adopta frente a una situación que provoca estrés. De eso depende, el cómo verá la situación para poder enfrentarla. La valoración personal que posee un ser humano surge de la evaluación cognitiva dentro del entorno estresor (Casado, 2002).

Factores de riesgo

Existen diferentes factores de riesgo, tanto de la persona o provocados por factores ambientales, que influyen directamente en que el ser humano padezca estrés, es decir, contribuyen a generar mayores daños, tanto en su aspecto conductual como relacional. Como ejemplo de la idea anterior se puede mencionar que si el ser humano se aísla de su entorno, también afecta a nivel emocional con sentimientos de tristeza, ira, ansiedad, impotencia y llanto. También puede afectar el inicio de conductas de riesgo como ingerir bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas, entre otras (Moreno y Palomar, 2017).

Los factores más comunes de riesgo que se observa en profesionales están dirigidas directamente a la organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de descanso. La sobrecarga de responsabilidad que todo empleador tiene al momento de afrontar un cargo obtenido conlleva responsabilidades donde el estrés laboral va a primar, el nivel de competitividad va a ser mayor, por obtener logros dentro de la entidad donde labora. Es así donde que se crean distintos estresores que afectan no sola a la vida laboral sino personal (Nieves, Satchimo, González y Jiménez, 2013).

Métodos de medición del estrés

La medición del estrés es un método utilizado con frecuencia, aporta información importante para realizar análisis y extraer resultados favorables para la investigación. Según Abuín (2010) medir un factor de estrés de forma fiable quiere decir que el instrumento aplicado lo hace con precisión minimizado cualquier error.

Por ello, una buena investigación debe contar con datos correctos, exactos, y precisos que obtengan información útil para la valoración de la prueba.

Los test aportan una técnicas y métodos de medición más utilizados, no obstante, existen otros a utilizarse dentro de la psicometría del estrés, uno de los más comunes esta los *checklists* para el registro de conductas observadas, distintos cuestionarios, escalas Likert, evaluaciones psicofisiológicas que envíen información no solo psicológica, sino también médica en base a las respuestas y reacciones que envía el cuerpo si es evaluado por un test (Abuín, 2010). Cualquier método utilizado para evaluar el estrés se sustenta en la entrevista personal y gracias a la interacción real con la persona, la percepción de la sintomatología es más clara y definida, con el cuerpo expresa más que con lo escrito.

1.4. Estrés laboral

Según Selye (citado en Patlán, 2019) el estrés laboral es considerado un síndrome o un conjunto de respuestas fisiológicas, no específicas del organismo, a diversos agentes nocivos de la naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Por su parte, Cooper, Sloan y Williams (citado en Patlán, 2019) señalan que el estrés laboral es una fuerza que hace que un factor psicológico o físico sobrepase sus límites estables y genere tensión en el individuo.

El estrés laboral es el resultado de la interacción entre los individuos y su ambiente de trabajo, percibido por los trabajadores como abrumador, de tal manera que desborda sus propios recursos y provoca el deterioro de su felicidad y salud (Lazarus y Folkman, citado en Patlán, 2019). Para Siegrist (citado en Patlán, 2019) el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa del trabajo. El esfuerzo laboral se realiza en el marco de un proceso de intercambio socialmente organizado, las recompensas sociales se distribuyen a través de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidad de carrera. Si hay falta de equivalencia costo-beneficio o alto control y baja recompensa, pueden

ocurrir estados de ansiedad y estrés, que tienden a ser emocional y fisiológicamente reactivos.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés relacionado con el trabajo es la respuesta de un trabajador a las demandas y presiones laborales que son incompatibles con sus conocimientos y habilidades, que ponen a prueba su capacidad para hacer frente a situaciones laborales. Esta situación se agrava si el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de su supervisor y compañeros, y si tiene un control limitado sobre su trabajo o sobre cómo puede hacer frente a las exigencias y presiones del trabajo (Casado, 2002).

Por definición, el estrés se refiere a un proceso complejo, multivariable y representativo de un sistema de retroalimentación. Se juzga que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el medio ambiente que amenaza o abruma los recursos que posee y pone en peligro su vida (Casado, 2002). De la misma manera, se entendería que el término estrés se utiliza para referirse al estrés o malestar disfuncional, es decir, que provoca una sobrecarga de trabajo irresoluble, desequilibrios fisiológicos y psicológicos, que conducen a una disminución de la productividad individual, la aparición de enfermedades psicológicas y el rápido proceso de envejecimiento.

La Organización Internacional del Trabajo (citado en Ruíz, 2016), indica que hasta el 60% de los días de trabajo se pierden por estrés, principalmente en países desarrollados, como en el caso de Japón y en Taiwán, sin embargo, este hecho ha sido poco estudiado en América Latina. Un estudio realizado en Chile encontró que empleados que experimentaban estrés laboral tenían más probabilidades de sufrir síntomas psiquiátricos, como depresión (Ruiz, 2016).

También se han encontrado varios informes en Perú y Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes del estrés laboral es el desarrollo del Síndrome de burnout. De igual forma, trabajadores que realizan actividades de cuidado en el sector salud reportaron altos niveles de estrés por factores emocionales, al igual

que niveles medios de estrés encontrados en enfermeras por condiciones laborales desfavorables, en cuanto al ambiente y las condiciones (Nieves et al., 2013).

Efectos del estrés laboral

En cuanto a los efectos provocados por los estresores, se ha observado que existen respuestas sintomáticas de tipo fisiológico, psicológico y conductual. Por ejemplo, para Ivancevich y Matteson (1980) citado en Blanco (2022) los efectos podrán ser: a) comportamiento, satisfacción, desempeño, ausentismo, rotación de empleados, accidentes y adicción al abuso de sustancias; b) cognitiva, que incluye: mala toma de decisiones, falta de concentración, negligencia) fisiología, que incluye: hipertensión arterial, colesterol en sangre, enfermedades del corazón. Estos efectos, a su vez, acarrear consecuencias como: enfermedades adaptativas (enfermedad cardiovascular, enfermedades reumáticas, úlceras, alergias, cefaleas, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso)

Causas del estrés laboral

En el ámbito laboral, un estresor o ambiente estresante es cualquier estímulo o situación que desencadena una respuesta de estrés en un profesional. Hay dos tipos de estresores según Ramírez y Rivera (2022):

- Estresores psicosociales. Estas son situaciones personales y específicas que causan estrés a una persona por lo mucho que significan para ella.
- Estresores biológicos. Estas son situaciones que muchas veces producen o desencadenan una respuesta de estrés solo por su presencia.

Los diferentes factores estresores que desencadenan el estrés laboral a criterio de Ramírez y Rivera (2022) son:

a) En el desempeño profesional:

Trabajar con niveles de dificultad y necesidades de cuidado.

- Despeñar funciones en cargos intermedios con propensión a conflictos intrarrol.
- Demandas de creación y limitaciones proactivas.
- Altas actividades de responsabilidad.
- Amenazas de afectaciones laborales.

b) Administración:

- Los líderes están incompletos.
- Sobrecarga a los trabajadores.
- Incumplimiento de responsabilidades.
- Motivación deficiente.
- Falta de oportunidades de entrenamiento.
- Falta de reconocimiento a los logros y al buen desempeño laboral.

c) Organización y función:

- Existencia de rumores e incertidumbre.
- Conflicto de la Autoridad.
- Planes pobres.
- Trabajo burocrático.
- Centralización de funciones.

d) Operación:

- Carga de trabajo excesiva.
- Trabajo rápido bajo presión.
- Competencia excesiva y destructiva entre los colaboradores.
- Insatisfacción laboral.

e) Clima organizacional:

- No hay adecuadas condiciones físicas.
- El espacio físico es limitado.
- Exposición a riesgos físicos constantes.
- Entorno de trabajo en conflicto.
- Falta de gestión adecuada de conflictos.
- Jornadas de trabajo excesivo.
- Impago de horas extras.

f) Políticas empresariales:

- Políticas inestables.
- Falta de apoyo legal de la sociedad.
- No hay suficiente sueldo o se realizan pagos con atraso.
- No hay buen seguro de salud.
- Falta de trabajo estable

El estrés es uno de los principales problemas que enfrentan aproximadamente el 35% de los trabajadores a nivel mundial. Los estudios muestran que entre el 50% y el 60% de las bajas por enfermedad están relacionadas con el estrés. Esto muestra un costo enorme, tanto en términos humanos como en pérdidas económicas. En otras palabras, puede tener en cuenta los diferentes efectos que el estrés laboral tiene en la organización en comparación con la reducción de la productividad y también de sus efectos en la salud física y el espíritu de los empleados (Casado, 2002).

El psicólogo organizacional debe considerar la importancia de identificar los estresores que impiden el proceso óptimo de personas y organizaciones. Estos estresores pueden ocasionar diferentes problemas, los cuales pueden ser controlados según como la organización estructure sus tareas, responsabilidades y cómo se desarrollen los procesos (Ramírez y Rivera, 2022).

Estrés laboral en transportistas o choferes profesionales

El estrés reportado por parte de los transportistas también está asociado con el mayor consumo de alcohol y ausentismo y tiene incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y con ello altos índices de violencia se determinaron en su variabilidad. De hecho, la OMS (2015) informó que el 6% de los trabajadores del transporte en América Latina fuman y los que beben alcohol alcanzan el 83,8%. Se demostró una asociación estadísticamente significativa entre alteraciones del sueño, dolores de cabeza y mal humor con sentimientos de estrés en el trabajo y que una jornada laboral de más de 8 horas tiene fuerte asociación con mala salud y estrés laboral.

Los conductores de transporte público urbano tienen mayores riesgos para la salud que otros profesionales debido a la exposición frecuente a riesgos, el estrés laboral el mayor factor de riesgo psico laboral que los afecta. Este estrés es causado por el alto volumen de tráfico y los conflictos en el tráfico de la ciudad, el logro de las metas económicas diarias relacionadas con el volumen de pasajeros, la presión por cumplir con los plazos, las rutas de las diferentes vías y la variedad de actividades que realizan en sus anillos. Además del estrés, el sobrepeso y la obesidad fueron más comunes entre los conductores con al menos dos años de trabajo que ha prestado sus servicios (Pérez, García, García, Ortiz y Centelles, 2014).

En cuanto a las condiciones de trabajo de los trabajadores específicos del sector del conductor, gran parte de los estudios se realizaron principalmente en Brasil. Citado en Correa (2019) expone que determinó que existen factores diferentes relacionados con el trabajo que limitan la actividad del conductor. El 20% de los conductores de autobús califican su salud como mala o muy mala. En las condiciones mencionadas, se producen molestias de tipo vibratorio, perturbaciones térmicas y ruidos intolerables (Nieves et al., 2013).

Se muestra que hay un porcentaje de conductores que trabajan más de 12 horas al día, y están expuestos a ruidos y alérgenos diversos. En cuanto a los comportamientos de salud, más de la mitad de los conductores no dormían a las

horas respectivas, solo una fracción de los mencionaron ser físicamente activos, usaban tabaco y muchos dijeron que su dieta no es saludable (Correa, 2019).

Por otro lado, se identificó que la presencia de carga de trabajo física y mental era superior a trabajadores que realizaban otra actividad laboral y el índice de amenaza de violencia física también era superior. Los peores riesgos ergonómicos evaluados fueron el espacio, la comodidad del asiento y la iluminación. Se determinó que los taxistas tienen una carga de trabajo de libras debido a una jornada laboral larga de, días libres a la semana y, al mismo tiempo, salarios bajos. Directamente relacionado con accidentes automovilísticos y conducción temeraria directamente relacionado con fatiga (Sepúlveda, Valenzuela y Rodríguez, 2020).

Afectación del estrés a conductores profesionales

El estrés afecta a la mayoría de los miembros del Gremio de Conductores y se manifiesta en la forma en que conducen, con efectos negativos como: mayor hostilidad, competitividad, impaciencia, imprudencia y disminución de la concentración. Así podemos agregar el consumo de sustancias como el tabaco y el alcohol precisamente como medio de reducir los niveles de estrés. Tal como lo describe diferentes autores, los trabajadores del tránsito, como consecuencia de su trabajo, tienen conductas y hábitos nocivos para su salud. Además, hasta la fecha, se describen dificultad para conciliar el sueño y sentirse abrumado. Todos estos son factores que aumentan el riesgo de un accidente de día de conducción debido a la fatiga (Nieves et al., 2013).

Otro factor para considerar es el ruido de las bocinas de los automóviles, los motores y otros vehículos, que también contribuye al estrés y al mal humor. Al describir las condiciones de trabajo, es común referirse al sistema de rotación de este grupo de trabajo que, como señaló Rodríguez (citado en Arias et al., 2021) es propenso a trastornos del sueño, fatiga e irritabilidad. Del mismo modo, los conductores profesionales suelen ser propensos a enfermedades crónicas, debido a la carga de trabajo excesiva, sentado durante largas horas, no tener un horario

definido, exposición a factores estresantes, falta de tiempo para hacer deporte y la dieta inadecuada (Correa, 2019).

Bajo estos factores de riesgo, los conductores muestran hábitos de vida y alimentación desordenados, lo que conduce a mayores tasas de enfermedades crónicas no transmisibles como hipertensión, diabetes y dislipidemia. Estas enfermedades también se encuentran en el grupo de factores de riesgo modificables de enfermedad cardiovascular (ECV). Por ello, es importante promover y fomentar actividades preventivas y promotoras de la salud en este colectivo. En vista de lo anterior, el objetivo de este estudio fue realizar una revisión sistemática sobre las condiciones laborales y el estado de salud de los conductores de transporte público (Arias et al., 2021)

Los conductores en la actualidad sufren de estrés laboral, pero entre el año 2019 al 2022 el margen de estrés fue mucho mayor en relación a los años atrás debido al COVID 19 pues entre los trabajos más afectados por el confinamiento estuvo el transporte. Durante esos dos años la falta de trabajo y de ingresos conllevó a un aumento del estrés, unido a los factores de riesgos de contagio. Al regresar paulatinamente a sus actividades, unido a factores como los bajos ingresos económicos, hubo falta de empatía entre compañeros que propició la aparición de problemas emocionales, físicos y en muchos casos psicológicos (Pérez et al., 2014).

Intervención para el estrés laboral

Los elevados costes personales, sociales y organizacionales que genera el estrés laboral y el burnout han llevado a organismos internacionales como la Unión Europea y la OMS (2015) a enfatizar cada vez más la importancia de la prevención y la tarjeta de intervención en el ámbito laboral. Sin embargo, las organizaciones están por comenzar a reconocer la necesidad de implementar tanto programas de prevención como de intervención. En este sentido, un servicio de cobertura ocupacional está por comenzar a desarrollar programas que se enfocan en las

variables propias de la organización. Estos tipos de programas se clasifican generalmente como programas de manejo del estrés (Rodríguez y de Rivas, 2011)

Entre los procedimientos clave incluidos a nivel organizacional destacan el rediseño de tareas, la clarificación de los procesos de toma de decisiones, la mejora del seguimiento, el establecimiento de objetivos y procedimientos específicos capaces y asignados a cada rol profesional, líneas claras de autoridad, mejorar los canales de comunicación dentro de la organización, mejorar las condiciones físicas y confortables de trabajo, mejorar el sistema de incentivos y recompensas, ajustar la promoción de expertos según criterios claros, objetivos y justos, mejorar el ajuste del nivel de autonomía y responsabilidad de empleados, flexibilidad laboral y libro político de conciliación, etc. (Rodríguez y Rivas, 2011).

Para intervenir dentro del estrés laboral se destaca tres perspectivas que miden el estrés laboral, mientras que Steiler y Cooper (2004) señalan una cuarta perspectiva, acerca del estrés como resultado de la intervención. A continuación se profundiza en las perspectivas expuestas.

Estrés como estímulo: El estrés es un estímulo o variable independiente que generalmente proviene o nace del ambiente donde se desenvuelve la persona. El estímulo potencialmente estresante ejerce presión emocional y física sobre el ser humano, afectándolo de forma temporal o permanente, por lo tanto, es indispensable la identificación de factores o circunstancias estresantes tanto del entorno laboral y extralaboral a los que se demonina "estresores", es decir, tanto la falta como el aumento de estímulos ambientales provocan estrés en el trabajador (Pereira,2009).

Estrés como respuesta: El estrés por naturaleza es una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un amezante o estresor, es decir, que cualquier organismo reacciona ante los estresores siguen diferentes patrones como respuesta y provoca un proceso adaptativo más complejo para el trabajador o cualquier ser humano ante los cambios. En esta perspectiva también se puede ubicar el Síndrome de *Burnout* como respuesta al estrés laboral crónico, la debilidad

de esta perspectiva radica en la incapacidad de la persona para distinguir la influencia que tiene el estrés dentro del ámbito laboral, familiar y emocional (Pereira,2009)

Estrés como transacción: Desde esta perspectiva, el estrés es considerado una transacción entre los procesos cognitivos y emocionales de la persona y su ambiente. Esto desencadena cambios en los ámbitos biológicos, físicos, psicológicos, organizacionales y sociales. Generalmente los cambios afectan directamente en su trabajo presentado bajo rendimiento laboral, desinterés, incapacidad para realizar tareas, etc. Es decir, la intervención es un proceso necesario para el bienestar del trabajador dentro de su área para buscar soluciones para mejorar su nivel de estrés o identificar sus estresores más dominantes dentro del trabajo (Cuevas y García, 2012).

El estrés como interacción: Esta perspectiva centra su atención en las fuentes de estrés y los efectos de estrés. Este enfoque recomienda evaluar las fuentes de estrés y los efectos de forma independiente, para que el trabajador encuentre una armonía dentro del trabajo, es por ello que este modelo es más conocido por su enfoque demanda- control el cual incorpora las perspectivas de las demandas de trabajo y el control percibido sobre el mismo, de modo que genere combinaciones de alta demanda y alto control (Cuevas y García, 2012).

Estrategias de intervención

- **Fomentar el interés en la tarea**

Una manera muy efectiva para incrementar el interés citado en Álvarez, Najar, Porras y Ramírez (2010) por las tareas es promover el control de las mismas, con modificaciones en el trabajo en cuanto a su desarrollo y la variación de sus fases con el establecimiento de estrategias como:

- Rotación de tareas (Intercambio de actividades entre trabajadores).
- Ampliación de tareas (Diversificación de las tareas)

- Planificación de trabajo
- Control de calidad

- **Apoyo social**

Las estrategias de apoyo social están sostenidas en el criterio de potencializar el apoyo social por medio de políticas de trabajo cooperativo. Es relevante destacar que el apoyo social es un factor primordial, brinda apoyo y disminuye los niveles de estrés y mejora la salud tanto física, emocional como psíquica. El apoyo social es un concepto nuevo en cuanto al estrés laboral y la salud laboral en particular. Se observa una mejora si el ser humano interactúa o expone sus molestias a la sociedad pues la carga de estresor se libera si se exponen sus molestias o factores estresantes, ya sean en el ámbito laboral, familiar o personal (Álvarez et al., 2010).

- **Estrategias expuestas por la OMS**

Las estrategias propuestas por dicha entidad se basan en las exigencias, conocimientos y capacidades, apoyo y control (OMS, 2017)

- Cambio de las exigencias de los trabajadores (cambio de forma de trabajo, entorno laboral y repartición diferente de carga).
 - Asegurarse de que los empleados tengan conocimientos necesarios para que las actividades sean desempeñadas adecuadamente (examinar los procesos de todo el personal)
 - Aumento del control del empleado sobre el trabajo que realiza sea eficaz (horarios flexibles y prácticas profesionales)
 - Incremento de la calidad y cantidad de apoyo que percibe el trabajador (programas de capacitación de trabajo en equipo) (OMS, 2017).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

Paradigma post – positivista

La investigación se desarrolla bajo un paradigma post- positivista. Este paradigma se ubica dentro de la teoría positivista; plantea la posibilidad de llegar a verdades absolutas en la medida en que se abordan los problemas y se establece una distancia significativa entre el investigador y el objeto de estudio. Desde el punto de vista epistemológico, este paradigma brinda una distinción entre quien investiga como un sujeto neutral y la realidad abordada que se asume como ajena a las influencias del sujeto científico (Ramos, 2015).

Adicional a estas características, desde este paradigma, se parte de un sistema hipotético deductivo que reafirma la relevancia de hacer del conocimiento un proceso sistemático y medible dentro del marco del control empírico y el análisis causal de los fenómenos, elementos implican la separación de las nociones subjetivas de quienes se hacen partícipes en el ejercicio investigativo para proveer principios y leyes que, derivadas de diseños metodológicos apoyados en las ciencias exactas, hagan posible la comprensión de la realidad expresada en generalizaciones, explicaciones aplicables en el ámbito universal y análisis de variables dentro de la relaciones causa-efecto, dependencia-independencia (González, 2018).

El post- positivismo, según Flores (2004), es una versión modificada del paradigma positivista. La diferencia radica en que para el post-positivismo la realidad existe, pero no puede ser aprehendida mientras que lo real se lo entiende desde las leyes exactas, sin embargo, esta únicamente puede ser entendida de forma incompleta. Una razón para no poder lograr una comprensión total y absoluta de la realidad se basa en la imperfección de los mecanismos intelectuales y perceptivos del ser humano.

Enfoque cuantitativo

La investigación de tipo cuantitativo aplica o recopila información para comprobar las diferentes hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en mediciones numéricas, por lo que permite al investigador proponer patrones de comportamiento y así probar las diversas teorías que explican dichos patrones. Este enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y, frecuentemente, en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Piña, 2023).

La ruta cuantitativa es apropiada si se estima la magnitud u ocurrencia de un fenómeno y probar hipótesis. El enfoque cuantitativo busca mayor objetividad en el proceso de la investigación, los fenómenos que se miden no deben ser influidos por el investigador, sentimientos, creencias, deseos y tendencias, afectan los resultados del estudio y alteran el proceso a seguir. En la ruta cuantitativa se sigue un patrón predecible y estructurado por lo que las decisiones críticas sobre los métodos se toman antes de recolectar datos guiadas por el diseño ya antes planteado (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

En la totalidad de los estudios cuantitativos se pretende generalizar los resultados y descubrimientos encontrados en los casos (muestra) a un universo mayor (población). Asimismo, en ocasiones es deseable que las investigaciones efectuadas puedan replicarse. Con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, para buscar regularidades y relaciones causales entre elementos (variables), esto significa que la meta principal es la prueba de hipótesis y la formulación y demostración de teorías. En la ruta cuantitativa, si se sigue rigurosamente el proceso, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad deseados y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño no experimental de corte transversal

En el diseño No experimental el investigador observa el contexto donde se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información, sin controlar, manipular o alterar la variable de estudio (Cvetkovic, Maguiña, Soto, Lama y Correa, 2021). Entre las características de este diseño se puede mencionar las siguientes:

- Se estudian los fenómenos exactamente cómo ocurrieron.
- Se basan en sucesos que ocurrieron en tiempo pasado y se analizan posteriormente.
- El investigador no interviene directamente en el entorno de la muestra.
- No se crean muestras de estudios, al contrario, las muestras ya existen de manera natural y se desenvuelven en su medio.

El diseño transversal recolecta datos en un solo momento o situación, en tiempo único. Las características más mencionadas son las siguientes:

- Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado.
- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
- Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Alcance descriptivo

El diseño descriptivo busca describir, exponer, presentar, caracterizar, o identificar aspectos propios de una variable determinada, un ejemplo expresar en forma de porcentaje el número de participantes que presentan las características de interés en el estudio, la media de puntaje de un test que presenta un grupo humano, la

cantidad de hombre y mujeres, con qué frecuencia un chofer pierda el control en carretera, entre otras (Arguedas, 2009).

2.2. Población

La población se refiere al conjunto de personas u objetos de los cuales se desea conocer datos en una investigación y puede conformar por personas, animales, objetos, entre otros. Para determinar la población se necesita especificar, en primer lugar, qué o quiénes van a ser medidos o analizados, es decir, quiénes son los objetos de estudio. Esta determinación depende del planteamiento inicial de la investigación, del objeto y del diseño. La población debe ser situada en torno a las características del contenido, lugar y tiempo (López, 2004). En la presente investigación se analiza una población constituida por 52 choferes profesionales, todos de género masculino, que pertenecen a la Cooperativa 22 de Julio situada en el cantón Pelileo.

Tabla 2. Datos sociodemográficos

Variables sociodemográficas	f	%
Edad Media=52.4		
30 – 39	7	13%
40 – 49	18	35%
50 – 59	23	44%
60 o más	4	8%
Tiempo en el cargo		
Hasta 1 año	4	8%
1 – 5 años	42	81%
6 – 10 años	6	12%

Fuente: elaboración propia

Con una población de 52 choferes que tiene la cooperativa de transporte 22 de julio se reconoce que el 100% son de sexo masculino con una edad promedio de 52.4 años, mientras que en el rango por edades de 30-39 años nos da una frecuencia de 7 choferes entre esas edad que sería el 19% de la población, en la edad de 40-49 años nos indica una frecuencia de 18 choferes ósea el 35% de la población, en

edades de 50-59 años una frecuencia de 23 choferes que en este caso es el 44%, entre las edades de 60 o más podemos observar una frecuencia de 4 choferes que es el 9% de la población, se concluye así que el rango con más frecuencia en edades es 50-59 años tiene el porcentaje más alto con un 44% de la población total.

En el tiempo de trabajo se analizó cuan frecuente y que porcentaje tiene de acuerdo a los años laborados dentro de la cooperativa 22 de julio con los siguientes resultados; hasta 1 año podemos observar una frecuencia de 4 choferes ósea el 8% de la población, de 2-5 años se observa una frecuencia 42 choferes ósea el 81% de la población tiene así el rango de años con mayor frecuencia que han trabajado los choferes en dicha institución y por ultimo de 6-10 años se obtuvo una frecuencia de 6 choferes que sería el 12% de la población total.

2.3. Instrumento para la recolección de los datos

Ficha de datos sociodemográficos *Ad - hoc*

Una ficha sociodemográfica es aquella herramienta que nos permite recolectar información general sobre un determinado grupo de personas. Estos datos incluyen distintos atributos como: edad, género, lugar de residencia, etnia, nivel de educación, tiempo de trabajo, etc.

Cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS

El cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS se utiliza para medir el estrés laboral el cual consta de 25 ítems que permiten evaluar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales de este, estructura organizacional, e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. (Robalino,2021)

Se indica la frecuencia y condición actual descrita en una fuente actual de estrés, en cada pregunta, según la escala: nunca (1), rara vez (2), ocasionalmente (3),

alguna vez (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). La respuesta de cada ítem se agrupa en diferentes estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla con los diferentes ítems que pertenece a cada dimensión (Robalino, 2021).

Tabla 3. Dimensiones del cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS

Dimensiones	Cantidad de ítems	Preguntas
Clima organizacional	4	1,10,11,20
Estructura organizacional	4	2,12,16,24
Territorio organizacional	3	3,15,22
Tecnología	3	4,14,25
Influencia del líder	4	5,6,13,17
Respaldo de grupo	3	8,9,23
Falta de cohesión	4	7,9,18,21

Fuente: James Gabriel Robalino Acosta (2021)

La interpretación sobre los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total indica el nivel de estrés experimentado por la persona, conforme a la siguiente escala:

Tabla 4. Puntos de cortes del cuestionario de estrés laboral

Niveles de estrés	Sumatoria
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

Fuente: Fuente: James Gabriel Robalino Acosta (2021)

Validez y confiabilidad

La validez representa las asociaciones entre aquello que se mide con lo que en realidad se está por estimar (Martínez y Trina, 2015 citado en Takamura, 2020). Se analizó la validez de contenido del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS

con 500 colaboradores de la municipalidad distrital 26 de octubre de la ciudad de Piura, Perú. Se hizo el análisis por juicio de 5 expertos, así como la validez de constructo, la validez convergente del método dominio total y del análisis factorial confirmatorio. El resultado de la validez de contenido fue un V de Aiken de 1, lo cual indica un consenso total entre los expertos acerca de la validez que fue del 100% en todos los ítems. Para el análisis factorial confirmatorio se analizó el índice KMO con valor de .875 lo que indica una adecuada validez y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < .000$) demostró ser altamente significativa (Takamura, 2020).

De igual manera Takamura (2020) analizó la confiabilidad del instrumento que obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.93 y que por el método de dos mitades partidas de Spearman-Brown fue $=.904$. Ambos resultados indican una confiabilidad elevada. Otra investigación realizada en Lima, Perú, por Ocaña y Rojas (2022) analizó las propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS en 310 participantes que arrojaron como resultado lo siguiente:

Los resultados demostraron una buena adecuación de los índices de confiabilidad para un modelo de 2 factores (RMSEA=.07; GFI=.83; SRMR=.041; CFI=.93; TLI=.92). De igual manera, la confiabilidad reportó buenos valores para la escala general ($\alpha=.96$; $\omega=.97$), como para la dimensión superiores y recursos ($\alpha=.91$; $\omega=.91$) y organización y equipo de trabajo ($\alpha=.95$; $\omega=.95$). Se realizó, asimismo, la correlación con 2 instrumentos alternos para generar evidencias de discriminación, los resultados demostraron convergencia con el MBI ($\rho=.806$) y divergencia con el SWLS ($\rho=-.017$). A su vez, se realizó el análisis de invarianza factorial del instrumento en función del género y se evidenció diferencias débiles, no significativas (CFI < 0.01 ; RMSEA < 0.05) (p.vi).

Por todo lo anterior se considera el instrumento confiable y válido para su utilización con los 52 choferes de la Cooperativa 22 de Julio. Debido al pequeño tamaño de esta población y que el instrumento posee 25 ítems, no se realiza en análisis de confiabilidad. Campos – Arias y Oviedo (2008) citado en Frías – Navarro (2022) plantean que para este tipo de análisis se requieren muestras de mínimo 400

participantes y según criterios más flexibles como los de Cortina (1993) citado en Frías – Navarro (2022), al menos debe haber entre 5 y 20 participantes por cada ítem. Al no cumplirse ni siquiera con los criterios más flexibles en la presente investigación se toman las propiedades psicométricas citadas por otros autores anteriormente.

Procesamiento de la información

Para realizar el análisis de datos cuantitativo se presenta los resultados obtenidos en la " Encuesta de Estrés Laboral de la OIT- OMS" que realiza un análisis global del estrés laboral que muestra la población, como siguiente se realizó un análisis por dimensión que tiene en cuenta las medias, desviación estándar, mínimo y máximo de cada dimensión, para realizar así un análisis categórico, es decir, frecuencia y porcentaje de cada trabajador por cada uno de los niveles de estrés.

Cabe mencionar que para realizar el estudio y determinar los niveles de estrés laboral, se aplicó los instrumentos de medición a 52 choferes profesionales de la cooperativa 22 de julio, de los cuáles el 100% es de sexo masculino, con una edad promedio de 52.4 años, mientras que el promedio del tiempo de trabajo dentro de dicha cooperativa es del 4.9 años. De los participantes en 100% corresponde al área de conducción.

2.4. Caracterización de la Cooperativa 22 de julio

Nace en el cantón San Pedro de Pelileo la Cooperativa de Transporte 22 de Julio con la intención de servir y ayudar a la ciudadanía a transportarse dentro y fuera del cantón para dejar atrás el transporte rudimentario, se emprende un sueño en el año 1963 con la fundación de la Asociación 11 de agosto con la cual personajes como Homero Céspedes, Jorge Hernández, Honorio Llerena, Alonso Guevara, Eloy Culcay, Eduardo Culcay y Luis Lascano buscan el objetivo de formar una cooperativa de transporte.

Se puso a disposición de los pelileños un servicio entre Pelileo y Ambato con Automóviles de última generación, que tiene la estación en la ciudad de Pelileo frente a la plaza, y en la ciudad de Ambato en el parque 12 de noviembre, se comenzó a labrar un futuro con esta modalidad de trabajo desde las 5:00 am hasta 18:00 pm. El servicio siempre fue amable y respetuoso, realizar un servicio puerta a puerta, pues se circulaba por las calles del cantón Pelileo que recoge pasajeros para trasladarlos a su destino.

Luego de luchar por años el presidente, de la Asociación el Sr Eloy Culcay procede a realizar todos los trámites necesarios en las instancias superiores abalizándonos legalmente como Cooperativa de Transporte de pasajeros para tomar el nombre de 22 de Julio en reconocimiento a la fecha de cantonización de la Ciudad, para dar un paso más en la vida Cooperativista.

En sesiones de Asamblea General de Cooperados de fechas 15 de enero, 22 de junio y 22 de diciembre de 1958, fueron discutidos y aprobados los primeros estatutos de la Cooperativa de Transportes 22 de Julio. Posteriormente un 30 de agosto de 1960 con acuerdo Ministerial N° 6250, se logra la constitución de la institución, bajo la razón social de Cooperativa de Transportes "Mixta". (Dorado, 1996).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5. Medias, desviación estándar por dimensiones y global

Dimensiones	Media	Mín	Máx	DE
Clima organizacional	6,62	4	10	1,62
Estructura organizacional	8,19	5	12	1,96
Territorio organizacional	9,62	6	13	1,48
Tecnología	4,35	3	7	1,00
Influencia del líder	10,40	6	15	2,13
Respaldo de grupo	6,10	3	10	1,89
Falta de cohesión	6,63	4	12	1,48

Estrés Laboral 51,90 34 94 11,92

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran en la Tabla 1 que las dimensiones que se encuentran con mayor nivel de estrés según la Media son Territorio Organizacional (9,62) e Influencia del líder (10,40). Esto indica que a las personas les causa estrés compartir espacios de trabajo con sus compañeros y el liderazgo no centrado en las personas, es decir, donde el jefe no se preocupa por las necesidades de sus subordinados y no existe una relación de confianza.

3.2. Análisis categórico

Tabla 6. Resultados por dimensiones

Dimensiones	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	46	88	4	9%	2	3%	0	0%
Estructura organizacional	38	72	11	22%	3	6%	0	0%
Territorio organizacional	24	46	11	22%	16	30%	1	2%
Tecnología	48	92	4	8%	0	0%	0	0%
Influencia del líder	32	61	10	19%	9	18%	1	2%
Respaldo de grupo	39	75	7	14%	5	9%	1	2%
Falta de cohesión	43	83	8	16%	1	1%	0	0%
Estrés laboral	38	73	9	17	5	10	0	0

Fuente: elaboración propia

Se puede observar que el nivel bajo de estrés predomina en las 7 dimensiones antes mencionadas, pero los valores más elevados en el intermedio son: Territorio Organizacional en el 22% e Influencia del líder en un 19%; mientras que en el nivel de estrés están territorio organizacional en el 30% e influencia del líder en el 18 % de la población. En el puntaje global de estrés laboral el 73% de los participantes presentan un nivel bajo de estrés laboral y no hay presencia de nivel alto de estrés laboral en los choferes de la cooperativa de transporte 22 de julio. A pesar de que los niveles de estrés predominantes son bajos, hay un 27% de personas afectadas por nivel intermedio (17%) y estrés (10%) en cuyo resultado inciden todas las dimensiones.

3.3. Análisis por datos sociodemográficos

Tabla 7. Resultados por datos sociodemográficos

Rangos	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Edad								
30 – 39	5	77%	1	14%	1	9%	0	0%
40 – 49	13	71%	4	20%	1	10%	0	0%
50 – 59	17	73%	4	15%	2	11%	0	0%
60 o más	3	73%	1	15%	0	12%	0	0%
Tiempo en el cargo								
Hasta 1 año	3	73%	1	16%	0	11%	0	0%
1 – 5 años	30	72%	7	18%	4	10%	0	0%
6 – 10 años	4	76%	1	12%	1	12%	0	0%

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se aprecia que en todos los rangos de edades los mayores porcentajes están en el nivel bajo de estrés, en segundo lugar, en nivel intermedio y los menores porcentajes en estrés. El mayor porcentaje de nivel intermedio está en el rango de 40 – 49 años (20%) y en el nivel de estrés el mayor porcentaje es de las personas de 60 años o más (12%). Por otro lado, según el tiempo de trabajo en la institución se puede observar que los mayores porcentajes están en el nivel

Bajo. En el nivel intermedio el mayor porcentaje lo ocupan las personas que llevan de 1 – 5 años y en el nivel de estrés los que llevan de 6 – 10 años en el cargo.

3.4. Propuesta de intervención

Nombre de la propuesta

Plan de prevención de estrés laboral para choferes de la cooperativa de transporte 22 de julio en el cantón Pelileo

Datos informativos:

Nombre de la institución: Cooperativa de transporte 22 de julio.

Ubicación geográfica y dirección: Tungurahua, Pelileo, Calle Quiz-Quiz y Antonio Clavijo.

Tiempo estimado para la ejecución: Anual.

Beneficiarios:

- **Directos:** Choferes de transporte de la cooperativa 22 de julio
- **Indirectos:** Trabajadores del área administrativa, asamblea, consejo, gerente y presidente de la cooperativa de transporte 22 de Julio.

Personal administrativo y técnico:

- **Responsable de la propuesta:** Gerente general
- **Equipo de trabajo:** Personal del área de la Dirección de Desarrollo Organizacional y jefe de vigilancia.

Tabla 8. Presupuesto

Recursos	Monto
Humanos	3000\$
Materiales y suministros	\$25
Materiales bibliográficos	\$0
Material tecnológico	1000\$
Recursos técnicos	\$0
Imprevistos	\$50
Total	4075\$

Fuente: elaboración propia

Justificación

La recolección de datos se hizo a 52 choferes profesionales de la cooperativa de transporte 22 de Julio en el cantón Pelileo en donde se han evaluado 7 dimensiones como son Factor I: Clima Organizacional Factor II: Estructura Organizacional Factor III: Territorio Organizacional Factor IV: Tecnología V: Influencia del líder VI: Respaldo de grupos VII: Falta de Cohesión. De acuerdo con los resultados los mayores porcentajes se encuentran en el rango bajo de Estrés Laboral (73%) pero hay un 17% de nivel intermedio de estrés y un 10% en el nivel de estrés. Con este programa de intervención se busca diseñar acciones que permitan disminuir o mitigar los estresores en todas las dimensiones, existe algún porcentaje de estrés en nivel intermedio o en nivel estrés en cada una de ellas.

Objetivos

Objetivo general

Prevenir los niveles de estrés laboral de los choferes profesionales de la cooperativa 22 de Julio en las siguientes dimensiones:

- Clima Organizacional
- Estructura Organizacional
- Territorio Organizacional
- Tecnología

- Respaldo de Grupos
- Influencia del líder
- Falta de Cohesión

Objetivos específicos

1. Modificar las condiciones de trabajo a las que un chofer profesional está expuesto tanto en lo físico, emocional, profesional y económico.
2. Revisar las políticas administrativas que la cooperativa 22 de julio tiene para protegen a los choferes en casos emergentes.
3. Dinamizar las relaciones sociales entre choferes y controladores para así generar un ambiente laboral más satisfactorio.

Tabla 9. Plan de intervención para el estrés laboral en choferes de la cooperativa de transporte 22 de julio en el cantón Pelileo

Dimensiones	Objetivos	Actividades	Descripción	Responsable	Recursos	Tiempo
FASE DE DIAGNÓSTICO						
Estrés laboral	Obtener información significativa acerca del estrés laboral de los choferes de la cooperativa 22 de Julio	Aplicación del cuestionario de la OIT-OMS Estrés laboral	Obtener información significativa sobre el nivel de estrés que tienen los choferes de la cooperativa 22 de Julio	Gerente de la Institución (profesional en psicología Industrial)	Encuesta impresa Lápiz / esfero	30 minutos
FASE DE INTERVENCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN						
Territorio Organizacional	Mejorar los reglamentos administrativos	Revisión del reglamento administrativo	Análisis del reglamento administrativo. Identificación de las reglas y normas que causan estrés a los choferes dentro de la cooperativa 22 de Julio	Jefe de Vigilancia	Reglamento Administrativo	Anual
Influencia del líder	Optimizar el desempeño de las tareas	Reunión Estratégica	Desarrollar reuniones semanales para analizar si se cumplió con las metas diarias estimadas tanto a nivel económico como laboral.	Dueño de la Unidad de Transporte	Tecnológicos BSC	Semanal (lunes)
Respaldo de Grupos	Dinamizar las relaciones sociales.	Team Building	Taller de Resolución de problemas. Taller de trabajo en equipo	Gerente	Presupuesto y materiales para actividades	Semestral
Falta de Cohesión	Estimular las relaciones entre Choferes y controladores	Talleres de integración	Actividades de Juego de roles entre choferes y controladores Actividades deportivas mensuales	Gerente	Presupuesto y materiales para actividades	Mensual
Estructura Organizacional	Estimular el desarrollo profesional en el área de conducción	Convenio con la ANT	Establecimiento del convenio con la ANT para brindar capacitaciones anuales sobre las leyes de tránsito.	Gerente	Tecnológicos Documentación	Anual

	Ofrecer incentivos laborales económicos	no	Día libre al mes	Establecer un cronograma donde se escoja el día libre con su respectiva remuneración donde el chofer pueda realizar pendientes ya sean estos Médicos, familiares o aspectos personales.	Gerente	Cronograma y lista de Turnos mensuales de la cooperativa 22 de Julio	Mensual
Clima Organizacional	Aumentar incentivo económico	el	Bonos económicos de 25\$ mensuales	Se revisará mensualmente si los choferes Fueron Puntuales al momento de registrarse en los puntos tecnológicos de piques, en todos sus turnos durante todo el mes para así poder recibir el incentivo adicional.	Dueño de la Unidad de Transporte	Informe mensual de picadas de turnos diarios	Mensual
Tecnología	Mejorar los mecanismos de comunicación interna a través de tecnología		Página web	Crear una página web institucional con opciones de chat, buzón (sugerencias, quejas, felicitaciones, etc.)	Gerente	Computadora, Internet, plataforma digital	Septiembre de 2024
FASE DE EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN							
Estrés laboral	Evaluar el estrés laboral de los choferes de la institución		Aplicación de encuesta de la OIT-OMS ESTRÉS LABORAL	Aplicación de encuestas de Estrés laboral de la OIT-OMS segunda Fase para verificar si los resultados mejoraron con los planes de acción ejecutados	Gerente de la Institución	Encuesta/ papel y lápiz	30 minutos

Fuente: elaboración propia

Validación de la propuesta

El primer paso para la validación es la determinación del número de expertos necesarios. Se toma como criterio las siete dimensiones para las cuales se hace la propuesta y este valor se multiplica por $\alpha = 0.7$, lo cual arroja el valor de 4.9, es decir, se deben utilizar 5 expertos.

Una vez que se seleccionan los expertos, su grado de conocimiento acerca de la propuesta (Tabla 10):

Tabla 10. Grado de conocimiento o información sobre el tema de investigación

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Kc
1										X	1
2										X	1
3									X		0.9
4									X		0.9
5									X		0.9

Fuente: elaboración propia

Cálculo del Coeficiente de Conocimiento o Información (Kc), a través de la siguiente fórmula:

$$Kc = n(0,1)$$

Donde:

Kc: Coeficiente de Conocimiento o Información n: Rango seleccionado por el experto

Como resultado se obtiene un Kc

En la Tabla 10 se puede observar que todos los expertos tienen un elevado Kc con valores de 1 y 0.9.

Posteriormente se valora un grupo de aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar para calcular el Coeficiente de Argumentación según la fórmula siguiente:

$$K_a = \frac{n_i}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6}$$

Donde:

K_a : Coeficiente de Argumentación

n_i : Valor correspondiente a la fuente de argumentación i

Tabla 11. Valoración de las fuentes de argumentación

Fuentes de argumentación	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Exp. 4	Exp. 5
Análisis teórico	0.1	0.3	0.2	0.3	0.3
Experiencia	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Análisis autores nacionales	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Análisis autores extranjeros	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Conocimiento estado del problema	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Intuición	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Ka	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0

Fuente: elaboración propia.

Una vez obtenido los valores del Coeficiente de Conocimiento (K_c) y el Coeficiente de Argumentación (K_a) se procede a obtener el valor del Coeficiente de Competencia (K), que permite identificar a los expertos en el tema de la investigación. Este coeficiente (K) se calcula de la siguiente forma:

$$K = 0,5 (K_c + K_a)$$

Donde:

K : Coeficiente de Competencia K_c : Coeficiente de Conocimiento K_a : Coeficiente de Argumentación

$$K_{\text{exp.1}} = 0.5 (1 + 0.8) = 0.9$$

$$K_{\text{exp.2}} = 0.5 (1 + 0.9) = 0.95$$

$$K_{\text{exp.3}} = 0.5 (0.9 + 0.9) = 0.9$$

$$K \text{ exp.4} = 0.5 (0.9 + 1.0) = 0.95$$

$$K \text{ exp.5} = 0.5 (0.9 + 1.0) = 0.95$$

Para la valoración de los resultados se tomas en cuenta: $0,8 < K < 1,0$ Coeficiente de Competencia Alto $0,5 < K < 0,8$ Coeficiente de Competencia Medio $K < 0,5$ Coeficiente de Competencia Bajo. Como se puede apreciar, todos los expertos utilizados tuvieron competencia Alta.

Finalmente se analizan los resultados de las puntuaciones otorgadas por los expertos como aparece en la Tabla 12.

Tabla 12. Puntuaciones otorgadas por los expertos.

Criterios/Indicadores	Descripción	Expertos					Media
		1	2	3	4	5	
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención Psicológica.	100	100	90	100	100	98
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)	100	100	90	100	100	98
Ajuste profesional	ético- Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención.	100	100	90	100	100	98
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades, técnicas, recursos materiales, tiempo para el abordaje del tema.	100	100	90	100	100	98
Coherencia	Los componentes de la propuesta tienen relación lógica entre sí; con lenguaje claro y sencillo	100	100	90	100	100	98
Relevancia	La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, a las necesidades de los beneficiarios detectadas en el diagnóstico.	100	100	90	100	100	98
Organización	Se refiere a la secuencia de las actividades según orden de complejidad.	100	100	90	100	100	98
Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y reaplicación de la propuesta en uno o varios contextos.	100	100	90	100	100	98
Relación costo beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta	100	100	90	100	100	98
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto.	100	100	90	100	100	98

Fuente: elaboración propia

Para la interpretación de los puntajes se toma en cuenta la escala siguiente: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Como se puede apreciar en la Tabla 12, todos los puntajes individuales, así como la media de cada indicador, se encuentra en el rango de Muy Buena.

CONCLUSIONES

- El estrés es uno de los problemas más generalizados en la sociedad actual, es un fenómeno multivariable efecto de la relación entre la persona y los eventos dentro del medio en el cual se desenvuelve ya sean estos sociales, profesionales, académicos, laborales, etc., lo cual desequilibra al ser humano y pone en riesgo su bienestar mental. El estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que ponen a prueba la capacidad para enfrentar las situaciones que se presentan en el trabajo.
- En los choferes profesionales de la Cooperativa de Transporte 22 de Julio la media de estrés laboral global indica un nivel bajo (51,90), las dimensiones Territorio Organizacional (9,62) e Influencia del líder (10,40) las de medias más elevadas. El análisis categórico evidencia el predominio del nivel bajo de estrés en el 73%, en segundo lugar, el nivel intermedio en el 17% y el nivel de estrés en el 10%. No hay trabajadores con nivel alto de estrés laboral.
- La propuesta diseñada contiene diez actividades correspondientes a las diferentes dimensiones del estrés laboral e incluye una sesión diagnóstica y una última de evaluación. Las actividades están previstas con diferente frecuencia por lo que algunas serán realizadas en más de una ocasión.
- La validación de la propuesta se realizó con cinco expertos con un alto coeficiente de competencia cuyas medias en la puntuación otorgada fue de 98 en todos los criterios e indicadores, para indicar que la misma es Muy Buena.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que se realicen estudios para comprender el comportamiento del estrés laboral en el servicio de transporte según el tiempo, sus factores y las consecuencias en los choferes y en la institución.
- Se recomienda la contratación de personal de psicología que detecte tempranamente los niveles de estrés en este grupo de profesionales del volante.
- Se sugiere trabajar contantemente con el plan de intervención para dicha institución ya elaborado para obtener mejores resultados al pasar el tiempo y el nivel de estrés no sea un problema contante para la cooperativa de transporte 22 de Julio.
- Se recomienda la realización de estudios que permitan identificar las causas de estrés laboral, sobre fuente de estrés o estresores cada año en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Abuín, M. (2010). Psicometría del Estrés. En L. Rivera (Ed). Los síndromes del estrés, pp.191-215. doi:https://www.researchgate.net/publication/282183937_Psicometria_del_estres
- Aguilar Castro, D. (2018). Estrés académico como factor de riesgo en el consumo de sustancias lícitas en los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato.Ecuador Ambato. Tesis de Licenciatura en Psicología. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2514/1/76796.pdf>
- Álvarez Berrio, N., Murcia Parra, B., & Urieles Nieto, L. N. (2010). Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa Cootransurb de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de Salud Ocupacion. (Tesis de especialidad). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12585/3410>
- Alvarez, L., Galegos, R., y Herrera, P. (2018). Estrés académico en estudiantes de tecnología superior. Universitas online, (28), 139-209. Recuperado de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/uni/n28/1390-3837-uni-28-000193.pdf>
- Álvarez-Hernández, G. y Delgado-De la Mora, J. (2015) Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Para Tomar una Fotografía de la Salud y la Enfermedad. Bol. Clin. Hosp. Infant. Edo. Son., 32(1):26-34. recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf?fbclid=IwAR207y5hAvITMIFD7xdq1ClpxSP2aOfOp6Rvwq9GIW7TYFh7RmyF0vIVE9k>

Álvarez, F.; Najar, A., Porras, M. y Ramírez, F. (2010). Estrés en el sector de la enseñanza secundaria. Comisión Ejecutiva Federal de FETE-UGR. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fete_estresensena nza/publication.pdf.

Ardila1, L. F. (marzo de 2019). Análisis de las características del estrés laboral, según. Corporación Universitaria Lasallista, Medellín - Colombia, 17, 22. Obtenido de cielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf

Arias, C.,Comte,P.,Donoso,A.,Gomez,G.,Luengo,C.,Morales,I. (2021). Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática. Medicina y seguridad del trabajo, 67(265), 278 - 297. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400004>

Arguedas, O. (2009). La pregunta de investigación. Acta Médica Costarricense, 51(2), 89-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/434/43411939006.pdf>

BACHLER, J. P. (2021). ESTRÉS LABORAL EN EL TRANSPORTE PÚBLICO: UNA MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA Y LA ECONOMÍA. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE, 140. Obtenido de https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/57468/TESIS_JPGarc%C3%ADa_Firma%20Final.pdf

Berrío García, N. &. (2011). Estrés Académico. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 3(2), 65-82. Obtenido de Recuperado em 17 de outubro de 2023, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922011000200006&lng=pt&tlng=es.

BERRIO GARCIA, N., & MAZO ZEA, R. (2011). Estrés académico. Revista de psicología Universidad de Antioquia, 3(2), 65-82. doi:Recuperado em 01 de fevereiro de 2024, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922011000200006&lng=pt&tlng=es.

BERRIO, N. Á., PARRA, B. M., & NIETO, L. N. (2010). IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALCAUSANTES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO AFILIADOS A LA COOPERATIVA COOTRANSURB DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, PARA PROPONER ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN AL AREA DE SALUD OCUPACIO. programa de Talento humano, 70. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062154.pdf>

Blanco Guzmán, M. (24 de 3 de 2022). El estrés en el trabajo. Revista Ciencia y Cultura, 8. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es.

Boada, P. (enero-marzo de 2015). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21) estructura factorial, fiabilidad y validez. Universitas Psychologica, 12, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64728729022.pdf>

Bravo, C., & Nazar, G. (2015). Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana. Salud de los trabajadores, vol.23,núm.2, pp 105-114. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375844217004.pdf>

- Casado, F.D. (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Apuntes de Psicología*, 20(3),403-414. Obtenido de <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1382/1062>
- Coba Ruiz, J. A., & Torres Mullo, J. H. (2016). Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la ciudad de Ambato. *Repositorio Universidad tecnica de Ambato*, pp 96. Obtenido de recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22616>
- Cohen, E. (1977). Expatriate communities (Vols. 24,). *Current Sociology*.
- Correa Prieto, F. (2019). Estrés académico en estudiantes de medicina de la Universidad César Vallejo, de Piura 2013. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*, 8(2), 80 -84. Obtenido de Recuperado de <https://www.cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/202>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J.L., Soto, A., Lama-Valdivia, J. y Correa, L.E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Cuevas Torres, M. y García Ramos, T. (2012). El trabajo en la sociedad de la información. Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. *Trabajo y sociedad*, (19), 87 - 102. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005&lng=es&tlng=es.
- Díaz Martín, Y. (2010). Estrés académico y afrontamiento en estudiantes de Medicina. *Humanidades Médicas*, 10(1). Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-77-el-estres-academico-en-los-alumnos-de-postgrado.pdf> .

Elena, G. A. (2002). Estres: desarrollo histórico y definición. Rev.Arg. Anest,60(6), 350-353.

Escobar-Segovia, K. F.-A.-U. (2021). Factores De Riesgo Y Su relación Con La Fatiga En Conductores De Una Cooperativa De Transporte Interprovincial Del Ecuador. Revista San Gregorio, 1(46). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1477>.

Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. Revista Digital Universitaria, 5 (1), 2-9. Obtenido de https://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene_art1.pdf

Frías - Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

García Bächler, J. P. (2021). Estrés laboral en el transporte público : una mirada desde la psicología y la economía. tesis maestria, 129. doi:<https://doi.org/10.7764/tesisUC/ING/57468>

Gonido Ledwith, M. (2016). Estrés académico, Estrategias de afrontamiento y Rendimiento académico. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Argentina de la empresa. Obtenido de <https://goo.gl/IAS9Pw>

Gonzales, G. (2019). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses medellín, 2017. fundación universitaria del área andina - funandi, 38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066209002/html/>

- González, C. (2018). Estrés laboral en docentes de la primera infancia (Tesis de pregrado). Recuperado de en: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6388/TPED_GonzalezGonzalezCharleneAndrea_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Recuperado el 11 de noviembre de 2019.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Lazarus, R. (1966). Psychological stress and the coping process. New York:: McGraw-Hill. doi:doi: 10.1037/0003-066X.40.7.770
- Lemos, M., Henao, M., & y Lopez, C. (2018). Estrés y salud mental en estudiantes de medicina: relación con afrontamiento y actividades extracurriculares. *iMedPub Journals*, 14(2-3), 1-8. doi: 103823/1385.
- López, P, L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- María., P. F. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013 Jul [citado 2022 Abr 27] ; 12(31): 125-150, 150. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es.
- Martínez Díaz, E. S.,y Díaz Gómez, D. A. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, vol. 10(núm.2), pp. 11-22. Obtenido de recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>

- Medina-Amán., G. E.-S.-U. (2021). Factores de riesgo y su relación con la fatiga en conductores de una cooperativa de transporte interprovincial del Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(46), 30-46., 46. Obtenido de <https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i46.1477>
- Martínez, M. y Trina, M. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10 (29), 107 – 127. Obtenido <file:///C:/Users/edwin/Downloads/Dialnet-CharacterizacionDeLaValidezYConfiabilidadEnElConstr-6844563.pdf>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Chacón-Pedraza, L. R., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores. *ASOC Esp Espec Med Trab*, 8. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Melgasa, J. M. (1997). *Sin Estrés. España: safeliz*. Obtenido de recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Moreno Carmona, N., & Palomar Lever, J. (2017). Factores familiares y psicosociales asociados al consumo de drogas en adolescentes. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 51(2), 141-151. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28454546001>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 171-190. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

- Nieves, Z. I., Satchimo, A., González, Y. y Jiménez, M. (2013). Algunas consideraciones acerca del estrés académico en los estudiantes universitarios. *Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas Psicoespacios*, 7(11), 91-116. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4863338>
- Ocaña, G. y Rojas, M. (2022). Evidencias psicométricas del Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos - Lima, 2021. (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83296/Oca%c3%b1a_NDG-Rojas_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto Colectivo. doi:https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la salud. (2015). Un reporte sobre la salud. recuperado http://www.fakewhowebsite.com/report/about_health
- OMS (30 de Noviembre de 2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-shets/detail/protecting-workers-health>
- Osorio, J. E., & Niño**, L. C. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. Universidad de San Buenaventura, 10. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Ospina, A. (2016). Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo(tesis de maestría). Obtenido de Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3161>

Penagos, C. G., López, D. V., Gómez, M. C., & Pérez, D. I. (2019). FACTORES LABORALES Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LOS CONDUCTORES DE BUSES MEDELLÍN. *Investigaciones Andina*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066209002/html/#B6>

Pérez, D., García, J., García, T.E., Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Rev Cubana Med Gen Integr [Internet].*, 30(3), 354-363. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009&lng=es.

Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, vol.35, 29. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

PERSPECTIVAS. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *perspectivas*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Piñeiro Fraga, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150. Obtenido de en 09 de agosto de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300008&lng=es&tlng=es.

Piña, L.S. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1-3. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

Ramírez, A. y. (2022). Estrés laboral en conductores de taxi de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021. (Trabajo de grado). Obtenido de <http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/handle/10656/17352>

- Ramos, C.A. (2015). Los paradigmas de la investigación Científica. UNIFE, Avances en Psicología, 23(1), 9 - 17. Recuperado de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>
- Rivera Correa, I. R. (2022). Estrés laboral en conductores de taxi de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021. Administración en Salud Ocupacional, Unidad de Ciencias Empresariales, Corporación Universitaria Minuto de Dios, 1-58. doi:https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17352/2/RiveraIngrid-RamirezAura_2022.pdf
- Rodríguez, R. y de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(1), 72 - 88. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Robalino Acosta, J.G. (2021). Proyecto de Investigación y desarrollo previo a la obtención del Título de Magíster en Psicología Mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional. Tesis de posgrado. obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/821c1c6e-b56a-4b05-bd16-1fac4f459845/content>
- Ruíz Torres, J. (2016). El bienestar emocional del docente. Revista nacional e internacional de educación inclusiva, 9(2), 183-194. doi:<https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/59/54>
- Salanova, M., Cifre, E., Martínez, I.M., Llorens, I. (2007). Caso a caso en la prevención de riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable. España: Lettera.

- Steiler, D. y Cooper, C.L. (2004). Short Communication: French versión of the Occupational Stress Indicator. preliminary assessment of reliability and validity. *Str Hea*. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/smi.1018>
- Sepúlveda, E.B., Valenzuela, S.V. y Rodríguez, V.A. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1 - 15. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés; tres conceptos a diferenciar. *revista Mal-estar E Subjetividade*, vol 3(1), 10-59.
- Torres, M. (2016). "CONDUCTAS AGRESIVAS Y ESTRÉS LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA COOPERATIVA VÍA FLORES DE LA CIUDAD DE AMBATO". Universidad Técnica Ambato, 96. Obtenido de <https://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22616/2/INFORME%20DE%20INVESTIGACION-CONDUCTAS%20AGRESIVAS%20Y%20ESTRES%20LABORAL%20EN%20CONDUCTORES%20DE%20LA%20COOPERATIVA%20VI.pdf>
- Takamura, Saldaño, I, C. (2020) "Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura". Universidad Cesar Vallejo. Tesis. obtenido https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo, B., & Perez, A. (2016). Estrés vital: variables psicológicas y sociodemográficas predictoras del malestar emocional. *Acción psicológica*, 13(1). doi:10.5944/ap.13.1.16150

Vallejo-Agudelo, E., Sánchez, M., & Vélez, y. A. (2013). Estrés: determinante genérico del desempeño académico. *Revista de Educación y Desarrollo*, 26 (s.d), 89-93. Obtenido de Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/26/026_Vallejo.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Para cada ítem Ud. debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando el número que mejor la describa.

1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N°	ITEM	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							

Ficha Sociodemográfica**Sexo:**

Hombre Mujer

Nacionalidad:

Peruana Otra

Edad:

18 - 20 años 21 - 23 años 24 - 25 años

Usted vive con:

Familia Pareja Amigos (as) Solo (a)

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica (colocar el nombre de la propuesta), por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
Francisco Daniel Tubón Aldre
- Cargo e institución donde labora:
Coordinador de Trabajo Humano CAD MUNICIPAL PEDREGAL
- Profesión:
Ing. Recursos Humanos
- Grado académico:
Tercer Nivel - Maestría en Gestión Administrativa
- Años de experiencia en la profesión:
10 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
Investigador

A continuación, se describe la propuesta.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica (colocar el nombre de la propuesta), por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
..... Victor Contreras
- Cargo e institución donde labora:
..... Docente PUCSA
- Profesión:
Psicólogo Clínico
- Grado académico:
Maestría
- Años de experiencia en la profesión:
25 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
Docente Investigador

A continuación, se describe la propuesta.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																																				X
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																																				X



Firma del Juez
Nombre del Juez

.....

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica (colocar el nombre de la propuesta), por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
..... Gonzalo Pizarro
- Cargo e institución donde labora:
..... Docente Tipo Completo Pucsa
- Profesión:
Psicólogo..... Industria
- Grado académico:
Magister
- Años de experiencia en la profesión:
..... 22 Años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
Docente Investigador

A continuación, se describe la propuesta.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica (colocar el nombre de la propuesta), por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
.....Silva Morales.....
- Cargo e institución donde labora:
...Analista 2. en el Gr. Municipal de Peñón
- Profesión:
...Ing. Administración de Empresas.....
- Grado académico:
...Maestría en Gestión y Talento Humano
- Años de experiencia en la profesión:
...14 años de Experiencia.....
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
...Investigador.....

A continuación, se describe la propuesta.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica (colocar el nombre de la propuesta), por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto:
Diego Flores
- Cargo e institución donde labora:
Coordinador de Talento Humano en el God Pelileo
- Profesión:
Ing. Recursos Humanos
- Grado académico:
Maestría en Gestión Administrativa
- Años de experiencia en la profesión:
9 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
Investigador

A continuación, se describe la propuesta.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio

Procedimiento para la selección de expertos

Pasos a seguir:

1. Confeccionar un listado inicial de personas posibles de cumplir los requisitos para ser expertos en la materia a trabajar (bolsa de posibles expertos).
2. Realizar una valoración sobre el nivel de conocimiento que poseen sobre la materia. Para ello, se realiza una primera pregunta de autoevaluación acerca de los niveles de información y argumentación que tienen sobre el tema en cuestión. En esta pregunta se les pide que marquen con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tienen sobre el tema a estudiar (tabla 1).

Tabla 1. Grado de conocimiento o información sobre el tema de investigación

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										X
2										
3										

3. Cálculo del Coeficiente de Conocimiento o Información (Kc), a través de la siguiente fórmula:

$$K_c = n(0,1)$$

Donde:

Kc: Coeficiente de Conocimiento o Información

n: Rango seleccionado por el experto

4. Se realiza una segunda pregunta que permite valorar un grupo de aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar (tabla 2).

Tabla 2. Fuentes de argumentación o fundamentación

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida	X		
Análisis de trabajos de autores nacionales			X