



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD
EN EL TRABAJO**

El estrés laboral: su Prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Magíster en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo.

Autora: Ing. Alexandra Zamora Ortega

Director: Mgst. Wenceslao Mite

Cuenca, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mi aliado y amigo Dios, por hacer luz en cada momento sombrío de esta aventura llamada vida, por enviarme Ángeles convertidos en grandes amigos que me han dado soporte y sabiduría.

A mis Padres.

Por ser el pilar fundamental en mi desarrollo como ser humano y profesional, por haberme enseñado que la vida tiene sentido si aprendes a dar todo sin esperar nada a cambio.

A mi familia.

Jorge y Sofía por ser mis compañeros en esta aventura llamada vida, por mostrarme su paciencia y amor incondicional, al sacrificar su tiempo para que mis metas se vean cumplidas.

A mis hermanos

Por su apoyo, e infinita motivación a no dejarme vencer en los momentos difíciles, por ser incondicionales y leales, regalándome incluso un pedacito de su vida para que mis sueños se plasmen en realidades.

A la vida

Por darme la oportunidad de estar en el momento justo con las personas adecuadas y bendecirme en cada momento con bellos instantes.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis, especialmente a mi Director el Ing. Wenceslao Mite por su asesoría siempre dispuesta aún en la distancia, a la Compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. por todo el apoyo y las facilidades para realizar el presente estudio.

A la unidad de Posgrados de la Universidad del Azuay por prestar su ayuda en todo momento, durante la ejecución de este proyecto.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Justificación de la investigación.....	5
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Alcance y limitación de la investigación.....	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Marco organizacional	8
2.1.1. Reseña institucional	8
2.1.2. Misión, visión y políticas de la empresa de transporte institucional y estudiantil ESTURIS.....	9
2.1.3. Recursos humanos de la empresa de transporte institucional y estudiantil ESTURIS.	11
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Estrés: definición, características y tipos	12
2.2.2. El estrés en el ámbito laboral: antecedentes y causas.....	15
2.2.3. El estrés como riesgo psicosocial	20

2.2.4. Síntomas de estrés.....	22
2.2.5. Tipos de estresores laborales	26
2.2.6. Fases de respuesta al estrés laboral.....	30
2.2.7. Estrategias básicas para reducir el estrés laboral	31
2.2.8. Estrés laboral en transportistas	34
CAPITULO III.....	41
METODOLOGÍA	41
3.1. Diseño de la investigación.....	41
3.2. Tipo de investigación	42
3.3. Población y muestra de estudio	42
3.4. Variables o elementos de estudio	42
3.5. Definición de variables.....	43
3.6. Instrumento de investigación.....	44
3.7. Metodología estadística	47
3.8. Procedimiento.....	47
3.9. Plan de tabulación y análisis de datos	48
3.10. Aspectos éticos	48
CAPITULO IV.....	49
RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	49
4.1. Prevalencia del estrés en el personal	49
4.2. Factores asociados al estrés	52
4.3. Efectos del estrés en el personal objeto de estudio.....	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estrés.....	13
Tabla 2. Características del distrés y eutrés	14
Tabla 3. Causas de estrés laboral	17
Tabla 4. Respuestas del organismo frente al estrés laboral.....	22
Tabla 5. Reacción del organismo ante los diversos tipos de presión y estrés.....	23
Tabla 6. Respuestas del organismo frente al estrés laboral.....	25
Tabla 7. Reacción del organismo ante los diversos tipos de presión y estrés.....	26
Tabla 8. Operacionalización de variables	43
Tabla 9. Resultados del Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell	49
Tabla 10. Resultados del Cuestionario de Síntomas Psicossomáticos de Estrés de Cooper	50
Tabla 11. Criterio de decisión para seleccionar grupos de contraste para estudiar factores de riesgo.....	51
Tabla 12. Edad en años	52
Tabla 13. Sexo.....	53
Tabla 14. Estado civil.....	54
Tabla 15. Horas de trabajo	55
Tabla 16. Antigüedad	56
Tabla 17. Trato en las instituciones a las que brinda el servicio.....	57
Tabla 18. Número de viajes por semana	58
Tabla 19. Antecedentes de enfermedades psicológicas en la familia	59
Tabla 20. Bebidas que generen un cambio de actitud.....	60
Tabla 21. Hábitos adictivos.....	61
Tabla 22. Efectos del estrés en el grupo considerado de gravedad	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama funcional de ESTURIS S.A.	11
Gráfico 2. Funcionamiento bioquímico del estrés	13
Gráfico 3. Modelo DCAS de Karasek y Theorell	18
Gráfico 4. Modelo de Esfuerzo-Recompensa	19
Gráfico 5. Estrésores comunes en el quehacer cotidiano	26
Gráfico 6. Curva de reacción al estrés	30
Gráfico 7. Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social	49
Gráfico 8. Modelo Síntomas Psicósomáticos de Estrés de Cooper	50
Gráfico 9. Criterio de decisión para seleccionar grupos de contraste	51
Gráfico 10. Estrés y Edad en años	52
Gráfico 11. Estrés y Sexo.....	53
Gráfico 12. Estrés y estado civil	54
Gráfico 13. Estrés y número de horas de trabajo diarias	55
Gráfico 14. Estrés y antigüedad en el trabajo	56
Gráfico 15. Estrés y trato institucional.....	57
Gráfico 16. Estrés y número de viajes por semana	58
Gráfico 17. Estrés y antecedentes de enfermedad psicológica familiar.....	59
Gráfico 18. Estrés y bebidas que modifican la actitud.....	60
Gráfico 19. Estrés y hábitos adictivos.....	61
Gráfico 20. Efectos más elevados del estrés	62

RESUMEN

El presente tema de investigación titulado “El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A.”, tiene como objetivo principal determinar la prevalencia de Estrés Laboral y factores asociados en conductores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. en la ciudad de Cuenca.

Su diseño metodológico comprende un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y analítico transversal, por muestreo aleatorio simple para determinar la prevalencia y factores asociados al estrés laboral en 50 conductores de transporte escolar e institucional en la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay; utilizando el Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell y el Cuestionario de Síntomas Psicosomáticos de Estrés de Cooper.

La Ejecución del trabajo determino que a pesar del análisis de riesgo inicial elaborado por el técnico de seguridad, no existe un nivel alarmante de estrés laboral, identificándose que apenas el 10% (cinco) de casos de estrés en que los efectos se presentan a nivel fisiológico y psicológico, como fatiga y falta de concentración en el trabajo.

Palabras clave: Salud ocupacional, estrés, estrés laboral, conductores profesionales, transporte privado, seguridad laboral.

ABSTRACT

This research aimed to determine the presence of work-related stress, its prevalence and associated factors among the drivers of *ESTURIS S.A.*, a school and institutional Transport Company. The methodological design included a quantitative, descriptive and cross-sectional simple random sampling study, aimed at determining work stress prevalence and associated factors among a group of 50 drivers working at *ESTURIS S.A.*, a school and institutional transport company located in the city of Cuenca, province of Azuay. This was carried out through the application of the Karasek & Theorell Job Demands-Control-Social Support Model (JDCS), and Cooper's Stress Psychosomatic Symptoms Scale Questionnaire. The results showed that despite the initial risk analysis conducted by the safety technician, there was no occupational risk caused by stress. Only 10% of drivers presented stress caused by work-related factors.

Keywords: occupational safety and health, stress, professional drivers, transportation.



Handwritten signature in blue ink, likely of the author or translator, with the text "ZUAY" and "Dpto. Idiomas" written below it.



Handwritten signature in blue ink, likely of the translator, with the text "Translated by" and "Lic. Lourdes Crespo" written below it.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una enfermedad que está tomando fuerza en el contexto de la salud laboral, por lo que, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (2004) han estudiado y documentado que el estrés laboral afecta a todo tipo de profesionales que desempeñan labores que tienen algún riesgo, causando un serio trastorno en la calidad de vida de la persona que lo sufre y comprometiendo el desempeño en sus labores diarias. Además, el estrés laboral tiene efectos tanto fisiológicos como psicológicos, lo que indica que el estrés puede llegar a ocasionar problemas de salud mental en los trabajadores, los que afectan su estado emocional y cognitivo, es decir, que se compromete no solo su vida laboral, sino su vida personal, puesto que su estado de ánimo ya no es el mismo y es incapaz de socializar con normalidad con sus compañeros o su familia, afectando en consecuencia, su relación social.

Uno de los campos laborales donde los trabajadores tienen mayor tendencia al estrés, es el de los conductores profesionales de transporte público y privado, quienes presentan problemas de salud, problemas comportamentales, y mayor posibilidad de sufrir accidentes de tránsito. Algunas de las fuentes de estrés laboral en conductores profesionales, según la OMS (2004) son las presiones en el trabajo, la conducción en situaciones difíciles, la necesidad de llegar a la hora a los distintos destinos, situaciones tensas con los pasajeros, los problemas en las relaciones personales, las preocupaciones económicas, entre otras. Estas situaciones difíciles en el trabajo, ocasionan problemas que desbordan a los conductores, quienes no son capaces de superar las dificultades, facilitando que se afecte su propio bienestar psíquico y su estado de salud físico, puesto que una situación de estrés, especialmente, de estrés agudo, consume los nutrientes del organismo, afecta al sistema cardiovascular, debilitando al sistema inmunológico, creando fatiga, ansiedad, depresión, insomnio, irritabilidad y otros efectos en el estado anímico del trabajador, haciendo que sus relaciones personales, sociales y profesionales se vean comprometidas.

Desafortunadamente, en este mundo actual de competitividad, es muy difícil huir del estrés, o recuperarse rápidamente de una situación estresante; sin embargo, mucho se puede hacer cuando se lo previene, puesto que se puede reducir el impacto toda vez que se conoce la raíz que provoca el estrés, y, a partir de ello, desarrollar habilidades

y estrategias que permitan al trabajador manejar adecuadamente las diferentes situaciones que se presentan en su puesto de trabajo, evitando que se agrave y llegue a convertirse en estrés. De ahí que, se vuelve necesaria la evaluación permanente y oportuna de la situación de los trabajadores para conocer o identificar posibles riesgos de estrés.

En tal sentido, la investigación plantea como objetivo general: Determinar la prevalencia de Estrés Laboral y factores asociados en conductores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. en la ciudad de Cuenca. Mientras sus objetivos específicos son: a) Detectar cuáles son los factores dentro de sus labores de trabajo que provocan el estrés; b) Conocer la prevalencia del estrés en el personal objeto de estudio, a través de los test a aplicar para este estudio; y, c) Determinar los efectos del estrés en el personal objeto de estudio, a través de la relación que existe en las variables expuestas al estudio.

Para dar cumplimiento a estos objetivos, se ha planteado un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y analítico transversal, por muestreo aleatorio simple para determinar la prevalencia y factores asociados al estrés laboral en 50 conductores que laboren más de 6 meses brindando el servicio de transporte escolar e institucional en la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay. La medición se ha realizado utilizando el Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell y Cuestionario de Síntomas Psicosomáticos de Estrés de Cooper adjunto a este método se ha aplicado una encuesta para medir las demás variables de estudio.

El presente informe está compuesto de cuatro capítulos: el primer capítulo plantea el problema de investigación y los objetivos perseguidos. El segundo capítulo expone el marco contextual de la compañía de transportes en la cual se ha llevado a cabo la investigación, y presenta el marco teórico referencial a la luz del cual se desarrolla la investigación y que permite conocer de manera más amplia el tema de estudio del estrés laboral. El tercer capítulo está dedicado al planteamiento metodológico que se ha seguido para guiar el trabajo de campo de manera clara y sistemática. El cuarto capítulo expone los resultados encontrados, así como su respectivo análisis para identificar prevalencia, factores y efectos del estrés laboral en la población de estudio. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones principales a las que se

ha llegado con este trabajo investigativo, destacándose todos los aspectos referentes al estudio y dando las directrices desde el punto de vista técnico para el manejo de los casos encontrados.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), citado por Uribe (2014), ya en el año 1981 resaltó la problemática del estrés laboral, indicando que “el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo” (p. 33). Se establece con ello, que la salud mental está influida también por las características del entorno ocupacional, siendo el estrés el comienzo de una cadena de situaciones que presionan y afectan al trabajador.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2004) señala que “el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral” (p. 1). De ahí que, el estrés en el trabajo es una problemática latente, no solo en el ámbito de la salud, sino también psicosocial, sobretodo en tiempos actuales en que el mundo globalizado avanza a pasos agigantados y requiere cada vez más de trabajadores comprometidos con su trabajo, quienes muchas veces descuidan su salud por cumplir con las exigencias y presiones del mercado laboral.

En tal sentido, el entorno laboral puede desencadenar el desgaste profesional, especialmente en profesiones que exigen el contacto directo con población en vulnerabilidad, en este caso como pueden ser los niños, niñas y adolescentes, y sobre todo si se trata de restituir sus derechos, lo que genera altos niveles de estrés. Tal es el caso, de los profesionales que conducen vehículos que están a disposición de estudiantes, con lo cual están comprometidos con la seguridad de sus pasajeros.

Sobre esto, se puede señalar que conducir es una profesión estresante porque requiere altos niveles de atención y vigilancia para hacer frente adecuadamente a las demandas del puesto de trabajo, relacionadas a las horas de trabajo, los horarios, el clima, las condiciones del tráfico, los pasajeros, la seguridad de los bienes y de las personas, la responsabilidad en caso de accidentes, entre otros factores que pueden incurrir en estrés para el conductor. Al respecto, el trabajo de González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R., & Godínez, F. (2013), demostró que el deterioro

en la salud del conductor está asociado entre otros factores con: “el incremento del tráfico vehicular y la consecuente contaminación del aire y el ruido, un horario demandante, conflictos con los usuarios y problemas del sistema de transporte, todas condiciones que incrementan el nivel de estrés y afectan su salud” (p. 85).

Teniendo en cuenta estos antecedentes, esta investigación plantea la necesidad de evaluar la problemática del estrés laboral en conductores de la compañía ESTURIS S.A. que brindan el servicio de transporte escolar e institucional en la ciudad de Cuenca, con el objetivo de explicar el estrés y cómo afecta a las personas que lo sufren, pues se reconoce la importancia de conocer el problema a fondo para poder emprender soluciones.

1.2. Justificación de la investigación

El estrés laboral puede producirse por diversas causas y situaciones laborales, pero, lo realmente importante es que a menudo la situación se agrava cuando el empleador pasa por alto las necesidades de sus trabajadores y no analiza su estado de salud; así también, resulta ser responsabilidad del empleado estar pendiente de su salud y atender oportunamente las posibles complicaciones que se le presenten.

El estrés, como tal, es un proceso físico y psicológico que amenaza el bienestar del individuo y pone en riesgo su salud, física y mental, el cual, muchas veces no se sabe cómo enfrentarlo, pero que, según lo indica la Organización Mundial de la Salud (2004) si se responde de forma eficaz y rápida, se puede evitar la presencia de consecuencias negativas.

Ante ello, la Organización Mundial de la Salud (2004) también resalta que cualquier recomendación que se pueda ofrecer, ya sea desde este organismo o de cualquier otra fuente, solo será efectiva si se interpretan “a la luz de los problemas concretos a los que se enfrenten diferentes grupos de trabajadores y de la viabilidad de las soluciones para cada empleador” (p. 2), de ahí que, es necesario realizar un estudio previo para conocer la realidad de cada lugar de trabajo y grupo de trabajadores, pues solo entendiendo la situación, se puede dar una buena gestión del problema y una adecuada organización del trabajo para prevenir el estrés.

En tal sentido, el caso del estrés laboral en servidores de transporte se convierte en una necesidad, puesto que, de acuerdo con un estudio realizado en Europa por la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013) se determinó que:

Los conductores profesionales son uno de los colectivos que sufre mayor estrés en el trabajo, lo que no solo repercute seriamente sobre su salud, como en cualquier otro trabajador que padezca estrés, sino que también aumenta en gran medida las posibilidades de sufrir accidentes de tráfico debido a esta causa. (p. 30)

Tomando en cuenta este último factor que el estrés laboral en transportistas puede provocar, cabe señalar que el riesgo de sufrir accidentes no solo atañe al conductor, sino que pone en riesgo la vida de terceras personas, que son los clientes que contratan el servicio, muchas veces niños y menores de edad que son transportados de casa a la escuela. Por lo tanto, el interés por conocer los factores que ocasionan el estrés laboral en este ámbito, y determinar medidas para su prevención o tratamiento, se vuelve aún más importante, pudiendo decirse incluso, que se trata de una problemática de índole social.

Por otra parte, varias investigaciones se han realizado en torno al estrés laboral en conductores de transporte público, dejando un poco de lado el caso de los transportistas del sector privado, y con ello, un vacío en la información científica que pueda servir como base en la Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, con miras a proporcionar al profesional un documento que fundamente su ejercicio a la hora de atender problemas relacionados al estrés laboral en transportistas de este sector.

De esta manera, mediante la presente investigación, se permitirá determinar si existe un nivel de estrés capaz de generar síntomas de enfermedad, para generar un registro que en lo posterior permita plantear estrategias de afrontamiento al estrés laboral al que están sometidos los transportistas, y lograr precautelar la salud del trabajador, y que a lo largo del tiempo, pueda influir con la calidad que se da al usuario del servicio.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la prevalencia de estrés laboral y factores asociados en conductores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay.

1.3.2. Objetivos específicos

- Detectar cuáles son los factores dentro de sus labores de trabajo que provocan el estrés.
- Por medio de la aplicación de los test propuesto en la presente tesis, determinar si existe prevalencia de estrés laboral en el grupo de estudio.
- Determinar los efectos del estrés en el personal objeto de estudio, a través de la relación que existe en las variables expuestas al estudio.

1.4. Alcance y limitación de la investigación

El estudio de investigación se estableció a una compañía de transporte estudiantil e institucional de la ciudad de Cuenca, siendo un grupo de estudio determinado, los cuales tienen sus funciones laborales y sus equipos de trabajo ya determinados para las funciones que desempeñan, lo cual permite que, en el futuro, se pueda extrapolar los resultados obtenidos a otras compañías dedicadas a este tipo de servicio de transporte.

Existen factores tales como: comunicación con el usuario, o influencia de tráfico que podrían relacionarse con el trabajo de la presente investigación, pero esto puede ser tomado para futuros trabajos de investigación, así como el uso de los resultados de la investigación para sugerir posibles estrategias para remediar o minimizar situaciones similares.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco organizacional

2.1.1. Reseña institucional

La Compañía de Transporte ESTURIS S.A., es una empresa cuencana fundada en 1998 bajo el cumplimiento que las leyes ecuatorianas demandan, de manera especial por la Ley de Compañías y sus Reglamentos. ESTURIS S.A., empezó sus actividades brindando el servicio de transporte estudiantil y turismo, es por eso la razón de su nombre.

Debido a las reformas en las modalidades de transporte que se han venido dando a través de los años por la Agencia Nacional de Tránsito y las leyes que lo regulan, se prohibió la prestación del servicio de turismo a las empresas de transporte que brindaban el servicio estudiantil, es decir que, no se podía prestar estos dos servicios a la vez, el transporte turístico debía ser exclusivo y especializado. Frente a esta situación, ESTURIS S.A. dirige su negocio exclusivamente a la prestación de servicio de transporte comercial, escolar e institucional dentro del cantón Cuenca.

De esta manera, la empresa ESTURIS S.A. ha cumplido ya 13 años brindando servicio de transporte escolar en las diferentes unidades educativas fiscales y particulares de la ciudad de Cuenca, y desde el año 2011 gracias a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador, ha participado en procesos de contratación pública, los cuales le han brindado la oportunidad de poner su servicio a disposición de instituciones públicas como: PETROECUADOR, AUSTROGAS, ELECAUSTRO S.A., entre otras, contando con la experiencia necesaria para brindar un servicio de calidad que ofrece puntualidad, seguridad, y confort.

El 90% de los socios posee unidades de servicio, los cuales cumplen con diferentes recorridos tanto a nivel estudiantil, como a nivel institucional, prestando servicio tanto a empresas del sector público como del sector privado.

Actualmente, la empresa cuenta con una flota vehicular de 50 unidades, renovadas desde el año 2009 en adelante, entre furgonetas y ómnibuses con capacidad de 12 a 29 pasajeros. Todas las unidades han sido aprobadas para la prestación del servicio cumpliendo con lo establecido por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Ecuador, así como, el requerido por la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV), entidad que regula la transportación en la ciudad.

La experiencia adquirida por más de una década en el mercado, ha permitido que ESTURIS S.A. sea reconocida como una de las mejores empresas en el transporte de escolares, debido a que cuenta con altos niveles de seguridad y un record importante de cero situaciones de siniestros, además que cumple con estándares de puntualidad y calidad que otorgan confianza a los clientes de este sector.

2.1.2. Misión, visión y políticas de la empresa de transporte institucional y estudiantil ESTURIS

Misión:

La Compañía de transporte estudiantil e institucional ESTURIS es una sociedad de personas cuya labor vital es brindar el servicio de transporte a todos los usuarios de tipo estudiantil e institucional, de manera ágil y oportuna, prestando un servicio de excelencia y calidad a todos sus clientes. Siempre buscando la vanguardia en las unidades de servicio. (Compañía de Transporte ESTURIS, 2016)

Visión:

La Compañía de Transporte Estudiantil e Institucional ESTURIS, bajo la premisa de servicio con excelencia y calidad para sus usuarios, garantiza el cumplimiento de sus recorridos, basados en el principio de puntualidad, cumplimiento de leyes de tránsito existente en el Ecuador, y lograr ser la empresa de transporte escolar e institucional líder a nivel cantonal. (Compañía de Transporte ESTURIS, 2016)

Políticas:

Para alcanzar su visión, los directivos, empleados y colaboradores se apoyan en el cumplimiento de las políticas corporativas y de las normas que de estas se desprenden:

- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes.
- Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Erradicar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.
- Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter polifuncional; ningún directivo, empleado o colaborador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad del talento humano mediante acciones sistemáticas de formación.
- Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización.
- Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.
- Mantener en la empresa un sistema de información (bitácora) sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos. (Compañía de Transporte ESTURIS, 2016)

Valores Corporativos:

- Puntualidad: Como máximo valor, la puntualidad representa nuestro compromiso y responsabilidad con cada cliente.
- Confiabilidad: Es el resultado que la experiencia nos brinda y el calificativo más usado por nuestros clientes.

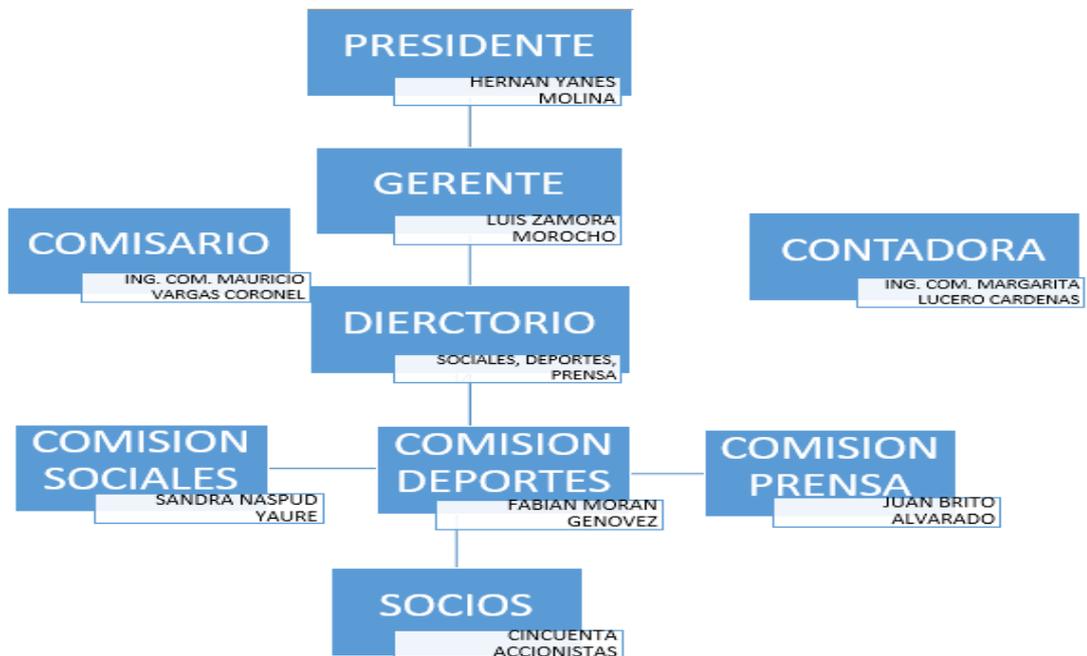
- Calidad: Surge del compromiso por satisfacer plenamente los requerimientos de nuestros clientes.
- Innovación: Es el valor agregado que todos los directivos, empleados y colaboradores brindan a la empresa en lo referente a la creatividad, el ingenio y cooperación al momento de enfrentar el futuro. (Compañía de Transporte ESTURIS, 2016)

2.1.3. Recursos humanos de la empresa de transporte institucional y estudiantil ESTURIS.

La Junta General de Accionistas, es el organismo supremo de la compañía, el Directorio estará integrado por el presidente, gerente, y cinco directores elegidos cada dos años; además, cuenta con 50 socios accionistas.

Organizacionalmente la compañía ESTURIS S.A. está conformada de la siguiente manera:

Gráfico 1. Organigrama funcional de ESTURIS S.A.



Fuente: Compañía de Transporte ESTURIS, 2016

El personal responsable de la conducción de los vehículos, son choferes profesionales graduados en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, capacitados adecuadamente para la prestación del servicio de transporte escolar e institucional, que tienen su permiso de conducción profesional con licencias tipo entre

“C” y “E”, a quienes además se solicita y se brinda capacitación continua, así como actualización en leyes de tránsito, primeros auxilios, entre otros temas que son de interés para su profesión y para garantizar la mejor prestación del servicio de transporte.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés: definición, características y tipos

La palabra *estrés* como tal, de acuerdo con Bittar (2008), es el resultado de un anglicismo, cuya procedencia viene de la palabra inglesa *stress*, que traída al castellano sería *fatiga*, y que significa tensión o fuerza constrictiva.

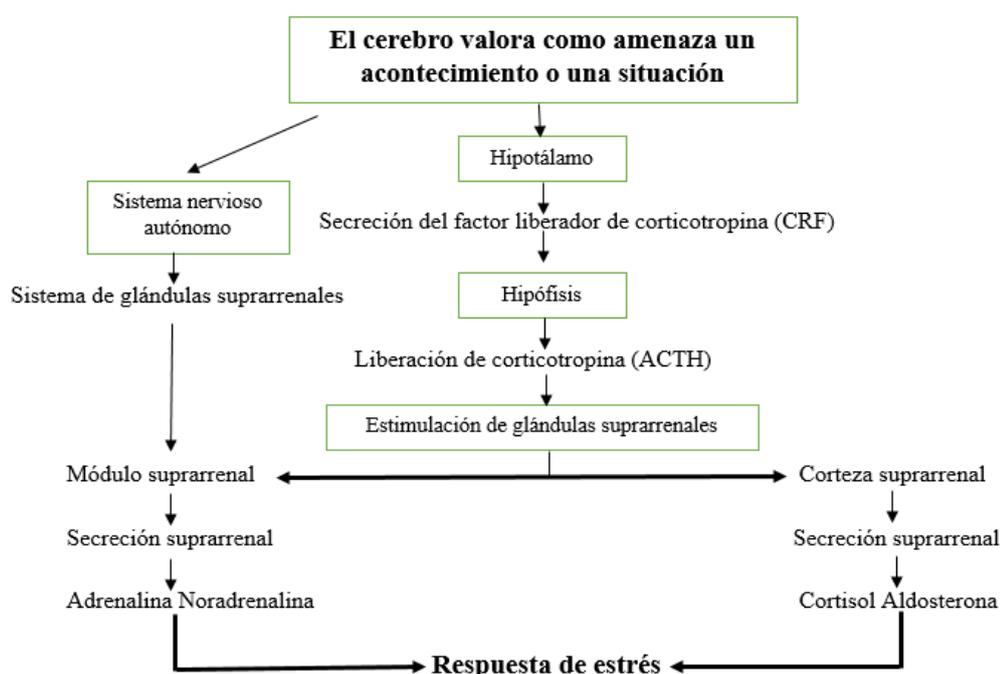
El estrés tiene origen en la interrelación del individuo y su entorno, en el cual se producen un conjunto de relaciones particulares entre este individuo y determinadas situaciones, las cuales, según el caso, son valoradas como algo que excede a sus propios recursos y capacidades de hacerle frente, poniendo en peligro su bienestar personal y causando reacciones inadecuadas. Al respecto, Trianes (2003) indica que: “el estrés ha de ser entendido como una relación que se establece entre la persona y el ambiente, el entorno debe ser percibido como una amenaza o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar” (p. 22). Por lo tanto, la generación de estrés dependerá de la forma en que el individuo en cuestión perciba determinada situación, por lo que, no todas las personas presentan estrés, ni reaccionan igual, ante los mismos estímulos.

Otra definición, planteada desde el campo biológico, concibe al estrés como:

El estrés, en esencia, es un conjunto de reacciones arcaicas que preparan a nuestro organismo para la lucha o la huida. Así, cuando nuestro cerebro valora como amenazante un acontecimiento o situación concreta, envía una señal al sistema nervioso y al sistema endocrino, que serán los encargados de producir y liberar las hormonas necesarias para excitar la actividad de nuestros órganos, provocando la respuesta de estrés. (García, 2016)

Con base en lo citado anteriormente, se puede señalar que a nivel bioquímico el estrés surge como resultado de un complejo proceso que se origina en el cerebro, y que se lo ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. Funcionamiento bioquímico del estrés



Fuente: García, 2016

Elaborado por: Alexandra Zamora

El estrés puede presentarse en tres formas: según su intensidad, según su periodicidad, o según la permanencia a la que el individuo esté expuesto. Sobre esta primera clasificación, la Asociación de Psicología Americana (2014) determina algunas características y consecuencias según cada tipo:

Tabla 1. Tipos de estrés

TIPOS DE ESTRÉS	CARACTERÍSTICAS	CONSECUENCIAS
Estrés Agudo	Se da de manera inmediata e intensa por presiones del ambiente o ideas frías de peligro	Puede ser estimulante, resulta agotador si pasa cierto tiempo
Estrés Episódico	Estrés agudo por periodos, más fácilmente presente en las personas que perciben de forma más aguda los estresores	Puede producir brusquedad, hostilidad, prisa e irritabilidad
Estrés Crónico	Es un estrés que se mantiene por largos periodos sin que se solucione	Puede producir suicidio, cáncer, crisis nerviosas

Fuente: American Psychological Association, 2014

Elaborado por: Alexandra Zamora

Por su parte, el trabajo de la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013) establece que existen dos tipos de estrés. Cabe mencionar que esta clasificación es recurrente en varios estudios relacionados con el estrés.

- **Distrés:** es la parte negativa del estrés y se presenta cuando el individuo no se siente capaz de hacer frente a una determinada situación, debido a que las demandas que exige dicha situación son demasiadas.
- **Eutrés o eustrés:** es el aspecto positivo del estrés o estrés positivo, se caracteriza porque permite al individuo adaptarse a los cambios y reaccionar de forma rápida ante los problemas y/o peligros que representa determinada situación. Sin embargo, se requiere tener cuidado porque si el eutrés se mantiene por un largo tiempo, se corre el riesgo de que se convierta en distrés.

Algunas de las características o implicaciones de estos dos tipos de estrés se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Características del distrés y eutrés

Distrés (estrés negativo)	Eutrés (estrés positivo)
Activación no adaptativa que no conduce a metas.	Activación adaptativa que conduce a la consecución de metas.
Percepción de amenaza.	Percepción de reto.
Respuesta desproporcionada e Inadecuada.	Tensión necesaria que mejora la capacidad y las habilidades.
Impide resolver los conflictos.	Estimula la actividad.
Produce malestar.	Ofrece una vida atractiva.
Puede tener consecuencias graves para la salud.	Percepción placentera.
Desequilibrio: demanda-recursos.	Equilibrio y bienestar.
No progreso.	Progreso.

Fuente: Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013

Elaborado por: Alexandra Zamora

Analizando brevemente estas características, se puede indicar que el eutrés es considerado positivo porque presenta desafíos que, siempre que no se salgan de control, pueden convertirse en oportunidades interesantes para que el individuo

desarrolle nuevas capacidades y es un espacio de crecimiento personal, dado que le permite enfrentar escenarios en que ponen a prueba su capacidad de resolver problemas. Mientras que, el estrés sobrepasa los límites de las capacidades del individuo, desbordando demandas que se está en imposibilidad de cumplirlas, por lo que el individuo experimenta frustración, y al contrario del eutrés, disminuye su crecimiento personal. Por tanto, el estrés puede desempeñar un papel fundamental en el desarrollo del ser humano y su desempeño en las diferentes áreas de su vida.

2.2.2. El estrés en el ámbito laboral: antecedentes y causas

Hoy, en el mundo del trabajo, no resulta extraño encontrarse con personas que sufren de estrés, y es que los múltiples avances tecnológicos, industriales y comunicacionales que caracterizan a esta generación globalizada, imponen retos y situaciones que muchas de las veces sobrepasan los límites de nuestras capacidades y/o habilidades para enfrentar los nuevos retos laborales. En este contexto, el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno común, pero no con ello, se quiere decir que sea “normal” y mucho menos que sea bueno; todo lo contrario, el estrés laboral requiere de toda nuestra atención porque “puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales” (Organización Mundial de la Salud, 2016, párr. 2).

Sin embargo, aunque el estrés laboral se ha hecho más latente en nuestros días, no es un fenómeno novedoso, pues se lo ha estudiado ya desde hace algunos años atrás, siendo incluso uno de los campos de la psicología más comunes y estudiados, debido especialmente a la fuerte incidencia que tiene sobre la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Al respecto, López (2015) señala:

Desde hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación del estrés laboral como un tipo de enfermedad. Alteraciones de humor y del sueño, estómago revuelto, dolor de cabeza y relaciones alteradas con familia y amigos son síntomas de problemas relacionados con el estrés que se ven comúnmente reflejados en estas investigaciones. Estas señales precoces del estrés laboral se pueden reconocer fácilmente. (p. 9)

Como antecedente de la aparición del estrés, como materia de interés para varios estudiosos, se puede indicar que los trabajos del fisiólogo Walter Bradford Cannon (1935) fundamentaron las investigaciones posteriores de Hans Selye (1956), a quien se lo conoce como “el padre de la teoría del estrés”. Al respecto, Stora (2000), señala:

Hans Selye introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. La formulación de Selye es responsable de la introducción del concepto estrés en el vocabulario científico. (Stora, 2000, p. 67)

De la mano del estrés, considerando las múltiples causas y consecuencias que se generaban en torno a este fenómeno y que fueron destacadas por Selye, surgieron varios estudios enfocados en el comportamiento del estrés en diferentes entornos. Al respecto del estudio del estrés en el campo laboral, Otero (2015), señala:

Las consecuencias del estrés han atraído poderosamente la atención de teóricos e investigadores debido al innegable impacto negativo que tienen en la salud individual y organizacional. La toma de conciencia de los importantes costes sociales, económicos, sanitarios, etc. que genera el estrés laboral y la evidencia de su progresión en los últimos años conllevó la aparición de múltiples taxonomías que, con una decidida vocación integradora intentaban dar cuenta de las múltiples manifestaciones vinculadas. (p. 53)

Así, el estrés laboral es el causante de problemas crónicos de salud, particularmente de enfermedades cardiovasculares, afecciones musculoesqueléticas, y afecciones psicológicas.

Para definir el estrés laboral, concebido ya como un fenómeno que afecta a la salud de los trabajadores, resulta necesario recurrir a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (2004), que señala: “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

Sobre esto, se conoce que el estrés laboral puede ser causado por las características del trabajo y/o por el contexto laboral:

Tabla 3. Causas de estrés laboral

CONTEXTO LABORAL	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO
<p>Perspectivas profesionales, estatus y salario:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inseguridad laboral – Actividad poco valorada socialmente – Remuneración baja – Sistemas de evaluación del rendimiento injustos y poco claros. 	<p>Características del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tareas monótonas, aburridas y triviales. – Falta de variedad – Tareas desagradables – Tareas que producen aversión.
<p>Papel en la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Papel indefinido – Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. – Tener a cargo a otras personas – Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. 	<p>Volumen y ritmo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Exceso o escasez de trabajo – Trabajos con plazos muy estrictos
<p>Relaciones interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Supervisión inadecuada y desconsiderada. – Malas relaciones con los compañeros. – Intimidación, acoso y violencia. – Trabajo aislado o en solitario. 	<p>Horario de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Horarios de trabajo estrictos e inflexibles – Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. – Horarios de trabajo imprevisibles. – Sistemas de turnos mal concebidos.
<p>Cultura institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mala comunicación – Liderazgo inadecuado – Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. 	<p>Participación y control:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Falta de participación en la toma de decisiones. – Falta de control en el ritmo de trabajo, el horario, métodos de trabajo.
<p>Relación entre la vida familiar y la vida laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la familiar. – Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. – Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales. 	

Fuente: (Organización Mundial de la Salud, 2004)

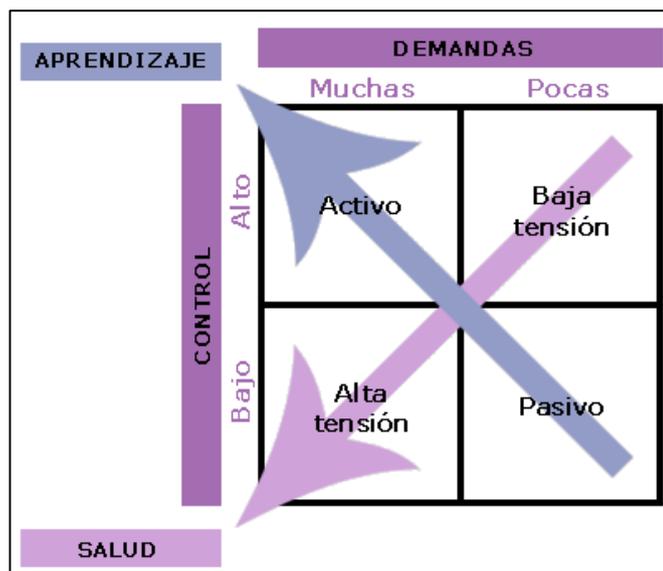
Elaborado por: Alexandra Zamora

En general, podemos definir el estrés laboral como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como psíquicas, que se presentan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, en consecuencia, el estrés al trabajo puede conducir a la enfermedad.

Modelos de evaluación del estrés laboral

Existen varios modelos propuestos para evaluar el estrés laboral. A efectos de la presente investigación se describe a continuación el modelo de Karasek y Theorell (1996), denominado Demanda Control y Apoyo Social (DCAS), el cual está basado en dos factores principales: demandas/control y apoyo social, y que según autores como Ruiz (2007), es uno de los modelos más utilizados en las investigaciones sobre el estrés laboral.

Gráfico 3. Modelo DCAS de Karasek y Theorell



Fuente: (del Prado, 2013)

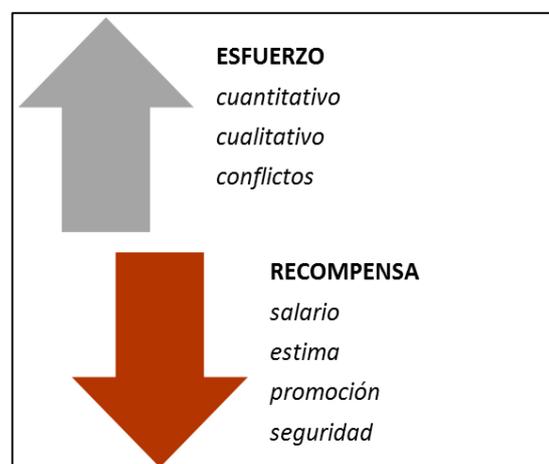
El modelo DCAS plantea que el tipo de relación que se puede establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas, puede generar tensión emocional en el trabajador, y, en consecuencia, afectar su la salud. Esta combinación de demanda y control es producto de cuatro situaciones:

- **Estrés elevado.** Surge como reacción a una organización laboral que combina altas exigencias psicosociales y bajo control sobre el trabajo, como, por ejemplo, un trabajo en el que se deben seguir un ritmo impuesto.
- **Estrés bajo.** Se combinan bajas demandas y alto control donde los empleados disponen de un férreo control para cumplir las exigencias del trabajo.
- **Trabajos activos.** Los empleados están sometidos a elevadas exigencias, pero, a la vez, tienen la posibilidad de controlarlas. Son unas labores donde se dan situaciones de reto constante y de continuo aprendizaje. Esta situación proyecta fuera de la vida laboral conductas de ocio y actividad.
- **Trabajos pasivos.** Los empleados no hacen frente a exigencias ni hay control sobre sus trabajos. Estos trabajos conllevan una gradual pérdida de competencias y de interés profesional, generando aburrimiento. (López, 2015)

De esta manera, la interacción entre las altas demandas y el bajo control sobre las recompensas laborales, genera una situación de riesgo al largo plazo, puesto que se van acumulando poco a poco, provocando que a la larga ejerza presión en el trabajador y conlleve al estrés.

Otro modelo explicativo y cuantitativo del estrés laboral que se tiene como referencia es el de Siegrist (1996), denominado Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI). Este modelo considera que “el estrés crónico se define como un desequilibrio entre los elevados costes invertidos y los bajos beneficios percibidos” (Gálvez, Moreno, & Mingote, 2011, p. 23). Esto significa que, el estrés laboral está relacionado con un elevado esfuerzo realizado y una baja recompensa obtenida por dicho esfuerzo.

Gráfico 4. Modelo de Esfuerzo-Recompensa



Fuente: (Serrano, Moya, & Salvador, 2009)

Este modelo, explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del control que las personas ejercen sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. La amenaza de despido, los cambios constantes, las condiciones de trabajo, la carencia de expectativas profesionales, entre otras, son variables importantes en este modelo. Así, la interacción entre altas demandas y bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de más riesgo para la salud.

Realizando una comparación entre ambos modelos (DCAS y DER), el modelo de Demanda, Control-Apoyo Social (DCAS) hace una revisión detallada sobre las condiciones específicas de la tarea, mientras que el modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) considera las características del sujeto y el valor que éste da la relación de reciprocidad que se presenta en el trabajo. Es por ello que, en esta investigación se ha optado por aplicar el método de los autores Karasek y Theorell.

2.2.3. El estrés como riesgo psicosocial

Sin duda, el estrés, como se ha mencionado anteriormente, tiene efectos nocivos en la salud física y psicológica del trabajador, por lo que es bastante probable que las reacciones ante esta situación de estrés, traigan consecuencias psicosociales, puesto que una persona que no se siente conforme con su trabajo, que no encuentra tranquilidad, que se siente enferme constantemente, que no se siente realizada profesional y personalmente, presenta grandes posibilidades de no relacionarse bien socialmente, ya sea porque no puede desenvolverse adecuadamente en su entorno, o porque las personas que lo rodean no se sienten capaces de lidiar con una persona estresada.

Ante variables como: carga excesiva de trabajo, falta de autonomía, conflicto de roles, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, descompensación entre compromisos en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes, pueden desencadenar en la aparición de un proceso de estrés crónico provocando un deterioro y daño para la salud del trabajador. (Bittar, 2008, p. 44)

Efectivamente, cuando las demandas del entorno laboral sobrepasan las expectativas, conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generando

las condiciones, propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas anteriormente actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuesta que es inadecuado para su desarrollo personal y su relación con los demás.

Dentro de las causas que se pueden identificar como factores que inciden en la aparición del estrés laboral, Bittar (2008) identifica tres grupos de factores:

Factores de riesgo a nivel organizacional:

- Estructura jerárquica y rígida de la organización.
- Exceso de burocracia.
- Falta de capacitación a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- Falta de refuerzo o recompensa.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Desigualdad percibida en la gestión de recursos humanos. (Bittar, 2008)

Factores de riesgo relativos al puesto de trabajo:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc).
- Disfunciones del rol: conflicto-ambigüedad, sobrecarga del rol.
- Carga emocional excesiva.
- Falta de control de los resultados de la tarea.
- Estresores económicos.
- Insatisfacción en el trabajo. (Bittar, 2008)

Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales:

- Trato con los usuarios difíciles o problemáticos.
- Relaciones conflictivas con clientes.
- Negativa dinámica de trabajo.

- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social.
- Falta de apoyo entre compañeros en tareas complementarias.
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales. (Bittar, 2008)

2.2.4. Síntomas de estrés

La respuesta sigue unas pautas biológicas; todo el mundo reacciona más o menos de la misma forma, tanto si la situación se produce en la casa como el trabajo.

El estrés también puede incrementar la probabilidad de sufrir otros factores de riesgo de enfermedad coronaria como los trastornos depresivos o la hipertensión arterial. La presión sanguínea es mayor durante los días de trabajo que en los días festivos. Es por lo anteriormente expuesto que al estrés se lo relaciona con gran cantidad de aspectos que afectan la salud tanto psicológica como fisiológica. (Torres & Baillés, 2014, p. 96)

Sintomatología fisiológica del estrés:

En la siguiente tabla se presentan las respuestas o síntomas que el organismo muestra frente a situaciones de estrés, de acuerdo con Gómez y Corral (2009):

Tabla 4. Respuestas del organismo frente al estrés laboral

Área afectada	Estrés (fase inicial)	Estrés prolongado
Cerebro	Ideación clara y rápida. Concentración	Rumiaciones, dar vueltas a las cosas sin solucionar, etc.
Saliva	Reducida	Boca seca, sensación de nudo en la garganta.
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, cefalea tensional, temblores, tics.
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, taquipnea, tos, asma.

Corazón	Aumento del trabajo cardiaco	Taquicardia, hipertensión, dolor precordial.
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos.
Intestino	Aumento de actividad motora	Diarreas, cólico, dolor, colitis ulcerosa, etc.
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria.
Piel	Menor humedad, mayor sudoración.	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones.
Energía	Aumento del gasto metabólico y de consumo de oxígeno.	Fatiga fácil, cansancio.

Fuente: (Gómez & Corral, 2009)

Por su parte, el estudio de la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013), recoge algunas reacciones del organismo en situaciones normales, en situaciones de diverso tipo de presión (baja y aguda) y bajo un estado de presión crónica resultante de un estrés prolongado:

Tabla 5. Reacción del organismo ante los diversos tipos de presión y estrés

	Normal (relajado)	Con presión	Presión aguda	Presión crónica (estrés)
Cerebro	Suministro sanguíneo normal	Aumento del suministro sanguíneo	Se piensa con mayor claridad	Dolores de cabeza o migrañas, temblores y tics nerviosos
Salivación	Normal	Reducida	Reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Suministro sanguíneo normal	Aumento del suministro sanguíneo	Mejor funcionamiento	Tensión y dolor muscular
Corazón	Ritmo y presión sanguínea normales	Aumento del ritmo y de la presión sanguínea	Mejor funcionamiento	Hipertensión y dolores de pecho

Pulmones	Ritmo normal de respiración	Aumento del ritmo de respiración	Mejor funcionamiento	Tos y asma
Estómago	Suministro sanguíneo y secreción de ácido normales	Aumento de la secreción de ácidos	La reducción del suministro de sangre reduce la digestión	Úlceras debidas a la acidez y la indigestión
Intestinos	Suministro sanguíneo y actividad normales	Reducción del suministro de sangre y aumento de la actividad	La reducción del suministro de sangre reduce la digestión	Dolor abdominal y diarrea
Vejiga	Normal	Aumento de las ganas de orinar	Aumento de las ganas de orinar por incremento de la estimulación nerviosa	Aumento de las ganas de orinar y síntomas en la próstata.
Órganos sexuales	Hombres: normal Mujeres: menstruación normal	Hombres: impotencia (disminuye el suministro de sangre) Mujeres: menstruación irregular	Disminución del suministro de sangre	Hombres: impotencia Mujeres: desórdenes en las menstruaciones
Piel	Saludable	Disminución del suministro sanguíneo, piel seca	Disminución del suministro de sangre	Sequedad y erupciones
Bioquímica	Consumo normal de oxígeno, glucosa y grasas liberadas	Aumento del consumo de oxígeno, glucosa y grasas	Aumenta la cantidad de energía disponible	Cansancio rápido

Fuente: (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

Sintomatología psicológica del estrés:

Los síntomas psicológicos del estrés más comunes, de acuerdo con Gómez y Corral (2009) pueden ser de tipo emocionales y/o cognitivos:

Emocionales:

- Ansiedad / depresión
- Inseguridad
- Apatía / pasividad
- Agotamiento
- Frustración (Gómez & Corral, 2009)

Cognitivos:

- Disminución de la atención
- Dificultad de concentración
- Dificultades en el habla
- Olvidos frecuentes (Gómez & Corral, 2009)

La manera en que el organismo reacciona a nivel psicológico frente al estrés, se explica en las siguientes tablas:

Tabla 6. Respuestas del organismo frente al estrés laboral

Área afectada	Estrés (fase inicial)	Estrés prolongado
Estado de ánimo	Alerta	Ansiedad, insomnio, pesadillas.
Comportamiento	Trastornos del apetito. Insomnio	Abuso de drogas, manifestaciones comportamentales de la ansiedad.

Fuente: (Gómez & Corral, 2009)

Tabla 7. Reacción del organismo ante los diversos tipos de presión y estrés

	Normal (relajado)	Con presión	Presión aguda	Presión crónica (estrés)
Estado de ánimo	Feliz	Serio	Mayor concentración	Ansiedad, pérdida del sentido del humor

Fuente: (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

2.2.5. Tipos de estresores laborales

Los estresores son factores de origen interno y/o externo que se presentan en la vida diaria del trabajador como consecuencia de su interacción con el entorno, y que, según dicha interacción, van produciendo o no estrés laboral. De acuerdo con la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013), según su importancia e impacto en el individuo, hay estresores que pueden ser mayores (como la muerte de los seres queridos, violaciones, secuestros, etc.), estresores menores (como el despido del trabajo, un divorcio, etc.), y estresores cotidianos (como las discusiones con los jefes o compañeros de trabajo, dificultades económicas, inconformidad con las tareas asignadas, etc.)

Gráfico 5. Estresores comunes en el quehacer cotidiano



Fuente: (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

Tal como se mencionó anteriormente, los estresores laborales tienen un origen interno o externo, entre los cuales, la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013), destaca los siguientes:

Estresores internos

Son el conjunto de factores que se producen por las características propias en la persona, como, su autoestima, su personalidad, habilidades sociales; y la interacción de estos factores con otros factores psicosociales. Algunos estresores internos son:

Personalidad: Si bien es cierto, los estudios han definido que ninguna persona tiene un solo tipo de personalidad concreta, sino que es una mezcla de varias personalidades; sin embargo, existe una tendencia a tener más rasgos de alguna en concreto. Autores como Friedman y Rosenman (1974) identifican cuatro tipos de personalidades:

- Tipo A: son personas muy perfeccionistas, que se autoimponen metas elevadas y que para alcanzarlas realizan enormes esfuerzos. Para ellas el trabajo se convierte en el centro de su vida, viven en una tensión constante, son excesivamente ambiciosas, competitivas, activas, enérgicas, impacientes y diligentes, por lo que tienen mayor tendencia a sufrir enfermedades cardiovasculares.
- Tipo B: son personas pacientes, relajadas, no competitivas, tolerantes hacia los demás y fáciles de llevar. No se marcan grandes metas y prefieren tomarse las cosas con calma antes que agobiarse y estresarse.
- Tipo C: son personas poco asertivas, que se someten a los deseos de los demás y rara vez tienen en cuenta sus propios deseos, necesidades o preferencias. Tienden a ocultar sus emociones negativas y tratan de mantener una apariencia calmada y positiva ante los demás.
- Tipo D: son personas que tienden a preocuparse más de lo debido, son bastante irritables, con altos valores de afectividad negativa e inhibición social. El estrés negativo (distress) propio de la personalidad D, puede provocar la enfermedad cardiovascular de forma directa o indirecta. (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013, p. 24)

Baja autoestima: la baja autoestima es un factor de estrés interno puesto que se caracteriza en personas que no confían en sus propias posibilidades, lo que las lleva a

creer que son incapaces de afrontar las demandas de los otros o que no pueden enfrentar los problemas por su propio medio, lo cual genera estrés.

Habilidades sociales pobres: son personas tímidas e introvertidas con pocas habilidades para interactuar socialmente, además, que su personalidad introvertida les impide pedir ayuda con facilidad, lo que provoca que muchas de las veces se guarden los problemas e intenten enfrentarlos solos, sin exteriorizar ni compartir sus preocupaciones, lo que produce mayores niveles de ansiedad que lleva al estrés. Este factor se complica más en el trabajo, puesto que se trata de un entorno social en que el individuo tiene que interactuar con sus jefes y compañeros a diario.

Falta de Destrezas, habilidades y conocimientos adquiridos: muchas veces el puesto de trabajo requiere de capacidades, destrezas y conocimientos específicos que pueden resultar superiores a la preparación profesional del trabajador, por lo que se encuentra constantemente en situaciones estresantes al no poder desempeñar efectivamente sus tareas, llevándolo a la frustración, la insatisfacción del propio trabajo, así como, la preocupación de conservar su trabajo.

Falta de autonomía: las personas que son dependientes, por un lado, se adaptan mejor a los puestos subordinados y responden mejor a situaciones autoritarias; sin embargo, estas mismas personas se muestran incómodas y ansiosas cuando deben tomar decisiones propias y responsabilidades, porque se sienten incapaces de hacerlo correctamente, lo que genera más estrés.

Ansiedad: las personas con ansiedad tienden mayormente a estar preocupadas, incluso por cuestiones que no merecen tanta atención, lo que las envuelve en una tensión constante durante el día, provocando a la larga, una situación de estrés.

Enfermedades físicas y/o mentales: padecer enfermedades puede predisponer a padecer estrés debido a que estas enfermedades le impiden al individuo desempeñarse al 100% en su trabajo.

Estresores externos

Son acontecimientos que se presentan de manera repentina y que son ajenos al control de los individuos, cuyo impacto es causante de estrés. Algunos estresores externos son:

Adaptación al cambio: siempre que ocurre un cambio en la rutina diaria, ya sea para bien o para mal, el trabajador debe adaptarse a dicho cambio, alterando sus rutinas, por lo que experimenta una reacción de estrés; así, mientras más cambios se presenten, mayor será el estrés, y, por tanto, mayor será su efecto en la salud, especialmente si al trabajador le toma mucho más tiempo poder adaptarse a la nueva situación (cambio de lugar de residencia, cambio de puesto, ingresar a una nueva empresa, etc.)

Dificultades económicas: la dificultad para cumplir con las obligaciones económicas (hipotecas, gastos familiares, gastos de salud, facturas, etc.), representa una de las mayores causas de estrés, especialmente en una situación de crisis e inestabilidad laboral. El trabajador se encuentra en constante presión para llegar a fin de mes con el dinero suficiente para cubrir los gastos personales y familiares.

Relaciones personales: es otra fuente importante de estrés, tanto en el entorno laboral como en el personal, por ejemplo, cuando el trabajador está atravesando por una separación, le cuesta trabajo concentrarse o conciliar el sueño. En el trabajo, las relaciones personales con los compañeros se dan en el día a día, por lo que, las personas que tienen problemas para interactuar, es probable que vean deteriorada su relación con otras personas, y, por tanto, vivan un ambiente de trabajo poco motivador y estresante.

Entornos estresantes: existen entornos que por sí resultan estresantes, como la vida en la ciudad (ruido, contaminación, tráfico, etc.), el trabajo a presión (largas horas de trabajo, trabajo por turnos, etc.), avance tecnológico (presión por adaptarse a nuevos equipos y sistemas, tecnoestrés, etc.). Cuando el individuo se enfrenta a entornos que exigen más allá de sus capacidades, se convierten en entornos estresantes.

Acontecimientos menores: el cúmulo de pequeños estresores, como las frustraciones, las discusiones o las molestias que nos causan otras personas, pueden convertirse en factores estresantes de importancia que afectan a nuestra salud; como, por ejemplo, aguantar continuamente a conductores que se cuelan por cualquier sitio, oír a los pasajeros quejarse del estado del autobús, escuchar a un grupo de jóvenes que acaban de subirse al autobús y que discuten con otros pasajeros. (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

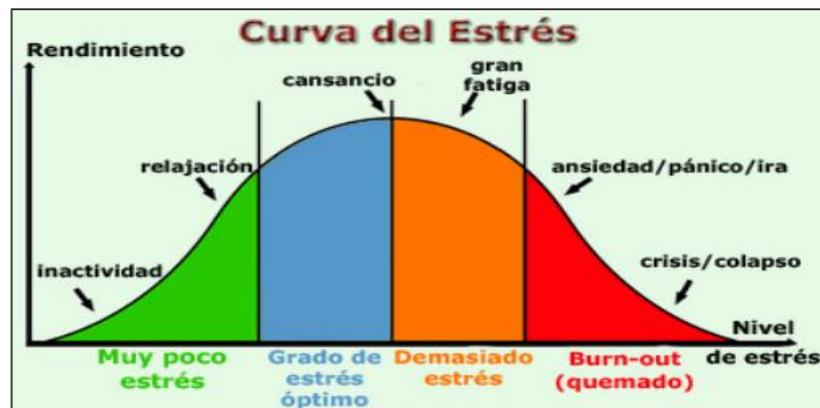
2.2.6. Fases de respuesta al estrés laboral

Ante una situación de amenaza, el organismo ve comprometido su equilibrio y emite respuestas que le permitan adaptarse a lo que está por suceder. Estas respuestas se basan en reacciones fisiológicas desencadenadas por la presencia de agentes nocivos, pueden ser tanto físicos como psicológicos, como lo son los estresores.

La necesidad natural de los seres humanos de dar una respuesta inmediata a los peligros, ha permitido que a lo largo de su vida pueda enfrentar las diferentes situaciones difíciles: “cuando detectamos una amenaza o se nos incrementa las demandas de forma sustancial, se produce una reacción de estrés que nos prepara para hacerlo frente o para huir” (Nogareda, 1999, p. 3).

A nivel fisiológico, el organismo reacciona de muy diversas maneras, como podemos observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 6. Curva de reacción al estrés



Fuente: (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

En este proceso de adaptación por parte del organismo, Nogareda (1994) distingue las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento:

Fase de alarma: Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.

- Aumenta la frecuencia cardiaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

Fase de resistencia o adaptación: En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Fase de agotamiento: Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar al organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

2.2.7. Estrategias básicas para reducir el estrés laboral

En temas de tratamiento del estrés laboral, se han dado avances importantes en el conocimiento de la manera en que el cerebro regula las funciones endocrinas, lo que ha dado lugar a una reorientación en la investigación psicobiológica del estrés humano y del proceso de afrontamiento ante las situaciones estresantes:

Hoy en día, sabemos que entre el cerebro y el sistema endocrino existe una interrelación constante, que puede seguirse de forma continua mediante el empleo de las modernas técnicas de monitorización ambulatoria, que permiten conocer de manera instantánea qué es lo que hace aumentar la presión sanguínea, latir el corazón más rápidamente, o contraer los músculos. (Nogareda, 1994, p. 6)

Este conocimiento ha permitido que se pueda monitorear las diferentes respuestas que el cuerpo manifiesta bajo condiciones reales de estrés en el puesto de trabajo, logrando así, identificar aquellos aspectos negativos o de adversidad que se presentan en el entorno psicosocial, al igual que se pueden identificar factores de protección contra factores potencialmente nocivos que influyen en las personas.

En este sentido, uno de los métodos que generalmente se utiliza en la actualidad para estudiar las respuestas fisiológicas del estrés, de acuerdo con Nogareda (1994), es el análisis de las alteraciones hormonales que se producen en el organismo. Este análisis es posible debido a que las hormonas del estrés pueden ser detectadas a través de muestras de sangre, orina y saliva; y las técnicas que se utilizan principalmente son la fluorimetría, la cromatografía líquida y el inmunoensayo.

Este análisis es importante en términos de seguridad ocupacional, puesto que permite identificar aquellos factores del entorno laboral que están provocando respuestas fisiológicas, y, en consecuencia, determinar si estas respuestas son factores de estrés y si son potencialmente dañinas para la salud del trabajador.

Algunas estrategias específicas que son útiles para prevenir situaciones de estrés, tanto en el hogar como en el trabajo, se describen a continuación:

1. Aprender a reconocer las propias reacciones al estrés y tomarlas como un aviso.
2. Precisar las causas inmediatas del estrés. ¿Trabajo, familia, dinero? ¿Nos estamos, tal vez, exigiendo demasiado?
3. No dejarse "acelerar" por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no desastres, tal vez nos estresamos por cosas que no merecen tanta atención.
4. No atormentarse por los "y si ...". Muchas veces nos llenamos de preocupaciones imaginando cosas o situaciones que en realidad nunca llegan a suceder.

5. No perder la cabeza sobre lo que no tiene remedio. Respirar profundo.
6. Buscar compensaciones. Si lo estamos pasando mal en el trabajo, es necesario buscar apoyo en la familia, o en el trabajo si falla la vida familiar.
7. Dar y aceptar apoyo social. Compartir las cargas alivia la tensión y puede ayudar a encontrar soluciones.
8. Ser realista y evitar luchar contra fantasmas.
9. Hacer ejercicio físico para descargar la energía contenida por el estrés. Evitar el consumo de bebidas alcohólicas y cigarrillos.
10. Cambiar lo que se pueda cambiar y aceptar lo que no puede cambiar.
11. Buscar apoyo profesional si la situación es seria o duradera. (Servicio de prevención en riesgos laborales, 2008, p. 2)

Por otra parte, es bastante importante que para reducir o prevenir situaciones de estrés laboral, se optimicen las condiciones del lugar de trabajo, es decir, que se procure que las condiciones sean óptimas y seguras para que el trabajador puede realizar tranquilamente sus funciones, como, por ejemplo, organización sistemática del trabajo, optimización de la carga laboral, estructuración adecuada de horarios, garantizar un ambiente de trabajo armónico y libre de maltrato o malas relaciones, propiciar el trabajo cooperativo, reforzar los sistemas de apoyo y atención psicológica y de salud general para los trabajadores, entre otros.

En este sentido, la Organización Internacional de Trabajo OIT (2013), indica que la mejora de la situación del trabajo para un desempeño óptimo libre de estrés, está basado en una serie de principios básicos que han demostrado ser viables y aplicables en los lugares de trabajo. Estos principios incluyen:

- ✓ Las soluciones inmediatas que se deben desarrollar con la participación activa de los dirigentes y los trabajadores.
- ✓ El trabajo en grupo favorece la planificación e implementación de mejoras prácticas.
- ✓ Son necesarias intervenciones múltiples para asegurar que las mejoras se mantengan con el paso del tiempo.
- ✓ Programas de acción continuos son necesarios para la introducción de mejoras adaptadas a cada realidad. (Organización Internacional de Trabajo, 2013, p. 9)

Estos principios incluyen temas de liderazgo, control del trabajo, apoyo social, ambiente físico del lugar de trabajo, tiempo y horarios, comunicación, y, especialmente, equilibrio entre la vida cotidiana y el trabajo, algo que no solo dependerá del empleador, sino también del esfuerzo que ponga el trabajador para cuidar su salud.

2.2.8. Estrés laboral en transportistas

Los estudios realizados en torno al estrés laboral, han demostrado que los conductores profesionales son quienes se exponen diariamente a factores estresores y sufren mayores niveles de estrés en este trabajo, lo que resulta preocupante, no solo porque el estrés afecta su salud, al igual que lo hace con cualquier otro trabajador en otros campos, sino que, además en conductores profesionales, la situación se dificulta porque el estrés aumenta la probabilidad de sufrir accidentes de tránsito que pueden repercutir en el conductor y en la sociedad en general. Al respecto, en un estudio de Hilton y Staddon (2009) sobre “Análisis de accidentes y prevención” donde se analizaba el impacto de los síntomas de la salud mental en los conductores profesionales, se indica que el estar al volante con un estrés elevado equivale a conducir con una tasa de alcohol en sangre de 0,08% (0,38 mg/l).

Así, el impacto del estrés en la conducción puede tener efectos directos e indirectos:

- Directos: la realización de maniobras más arriesgadas, el deterioro en la percepción de los elementos de su entorno, el exceso de velocidad, una peor asimilación de la información o el desajuste de la atención y la capacidad de concentración.
- Indirectos: la dificultad para conciliar el sueño, lo que no permite al organismo recuperarse, o la aparición de enfermedades (depresiones, enfermedades cardiovasculares, etc.). (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013, p. 24)

Por otra parte, dadas las características del puesto de trabajo, los factores de estrés que afectan a los profesionales del transporte son varios. Para hablar de estos factores que producen estrés en los transportistas, se hace referencia al estudio de la Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla (2013), puesto que es uno

de los estudios más completos que se ha encontrado en relación a este tema. Así, se determinan estresores como:

Factores relacionados con el ambiente físico de trabajo:

- Condiciones de trabajo físicas exigentes (condiciones climatológicas adversas, atascos, mal estado de las vías, vías cerradas, ruido de los pasajeros etc.).
- Mantenimiento deficiente del vehículo o mal diseño (iluminación inadecuada, exceso de ruido del motor, vibraciones excesivas).
- Mal diseño del espacio de trabajo (falta de espacio en el área del conductor, la dificultad de acceder a los diferentes instrumentos).
- Falta de seguridad de los lugares de descanso o de aparcamiento que ponen en peligro la seguridad del conductor y de su vehículo.

Factores relacionados con la tarea o el contenido del trabajo a realizar:

- Fuertes exigencias cuantitativas (llegar a los destinos a tiempo , más aún cuando el tráfico es denso).
- Exigencias cualitativas (preservar la seguridad de los niños y adolescentes transportados, o tratar con cortesía a los pasajeros).
- Dificultades relacionadas con la tarea (llegar a puntos de difícil acceso para lo que hay que realizar complicadas maniobras, recoger estudiantes en instituciones ubicadas en puntos de alto tráfico).

Factores relacionados con la organización del trabajo:

- Inestabilidad de los contratos de trabajo, como los contratos temporales.
- Contradicción en las demandas que se exigen; por ejemplo, es preciso ofrecer información a los pasajeros y prestar atención a la conducción.
- Inadaptación de las horas de trabajo con los ritmos normales de la sociedad como el trabajo a turnos, el trabajo por la noche o durante los fines de semana.
- Falta de control y autonomía sobre la organización y programación de tareas.

Factores relacionados con la incorporación de nueva tecnología o tecnoestrés:

- Incorporación de nuevas tecnologías (GPS, ordenadores de abordo, tacógrafos digitales, localizadores, aplicaciones en los móviles, etc.).
- Aprender el uso de nuevas tecnologías, lo que exige a los profesionales del sector un mayor esfuerzo.
- Estar pendiente de que los nuevos equipos funcionen bien, lo que además puede crear distracción y aumenta el riesgo de sufrir accidentes.
- Enseñar o corregir a los pasajeros en el uso de los nuevos equipos.
- Necesidad de asistir a capacitaciones para estar mejor formados sobre el manejo de los equipos.
- Mayor responsabilidad de estar pendiente de la seguridad para evitar que los nuevos equipos sean robados.
- El estrés de realizar más gastos para adquirir los equipos y cumplir con las nuevas regulaciones, puesto que, caso contrario, no pueden seguir trabajando.

En general, los transportistas están expuestos a dificultades propias de la labor de conducción, como son las largas jornadas laborales, trabajo a turnos, conducción nocturna, jornadas de descanso irregulares; pero también están expuestos a situaciones personales que surgen como efecto de este trabajo, como estar fuera de casa en horarios familiares (almuerzo, cena, fiestas, etc.), compartir menos con la familia porque llegan cansados del trabajo, y otras situaciones que van deteriorando su estado anímico.

2.3. Bases legales relacionadas a los factores de riesgos psicológicos.

Constitución de la República del Ecuador (2008):

La Constitución en su Título VI sobre el Régimen de Desarrollo, establece que el Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución, para lo cual, dicta en su Artículo 276 lo siguiente:

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. **Mejorar la calidad y esperanza de vida**, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y **en la generación de trabajo digno y estable...** (p. 135)

Además, la Constitución en el Capítulo VI de Trabajo y Producción, sección tercera, correspondiente a Formas de trabajo y su retribución, señala:

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

2. **Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles.** Será nula toda estipulación en contrario. (...)

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores **en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.** (p. 152)

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2000)

Este instrumento en su Capítulo III de Gestión de la Seguridad y Salud en los centros de trabajo – obligaciones de los empleadores, establece:

Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a **disminuir los riesgos laborales.** Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. **Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;**

b) **Identificar y evaluar los riesgos**, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos; (...)

d) Diseñar una estrategia para la **elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención**, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores. (p. 8)

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las **medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores**, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (p. 9)

Código del Trabajo (2016)

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador **se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes**. (p. 101)

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - **Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida**. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (p. 114)

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos. - La Dirección Regional del Trabajo, dictará los reglamentos respectivos determinando los **mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo** que hayan de emplearse en las diversas industrias. Entre tanto se exigirá que, en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las **medidas preventivas** que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores. (p. 116)

Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Este decreto fue emitido en el año 1986 y presenta disposiciones que deben ser aplicadas a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, puesto que su principal finalidad es la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo.

Entre las disposiciones que atañen a este tema de investigación, se pueden destacar las siguientes:

Art. 11.- Obligaciones de los empleadores.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.

5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.

9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos, técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad. (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, 1986).

Al hablar de estos artículos, es importante destacar que, el Decreto 2393, respaldado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, dispone que en todo lugar de trabajo se ponga especial atención a la prevención de riesgos, entre lo que se incluye por supuesto la prevención de situaciones de estrés. Para ello, se establece la necesidad de crear reglamentos internos, instruir, capacitar, y especialmente, contar con un servicio médico y de seguridad laboral que esté a disposición de los trabajadores. Por tanto, será responsabilidad, tanto de la administración de la empresa, como del servicio médico y de seguridad laboral, velar por la salud de los trabajadores, interviniendo oportunamente con programas de evaluación y tratamiento de situaciones de estrés, sobre todo, teniendo en cuenta puestos de trabajo donde la presencia de estresores es inminente.

Con respecto al establecimiento de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, el Decreto 2393, señala:

Art. 15.- de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo.

1. En las empresas o Centros de Trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, se deberá contar con un técnico en seguridad e higiene del trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la

empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.

2. Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:

- a) Reconocimiento y evaluación de riesgos;
- b) Control de Riesgos profesionales;
- c) Promoción y adiestramiento de los trabajadores;
- d) Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados. (Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, 1986)

En este sentido, se observa que es responsabilidad de los profesionales de Seguridad Laboral, poner a disposición los conocimientos técnicos adecuados para prever situaciones de estrés que pongan en riesgo el bienestar de los trabajadores, anticipándose con la planificación y emprendimiento de programas informativos que eduquen a los empleados y los motiven a evitar situaciones de riesgo, o en su defecto, a acudir oportunamente al servicio médico para reportar situaciones de estrés y recibir la ayuda necesaria.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo al fin que se persigue, la investigación está orientada a formular un nuevo conocimiento sobre el estrés laboral y su influencia en los trabajadores de transporte privado de manera metódica basada en la aplicación de cuestionarios que permitan evaluar los factores que provocan estrés, sus efectos y la prevalencia, con el

fin de ampliar el conocimiento en el marco de la Seguridad Ocupacional. De esta manera, el tema de investigación es de tipo cuantitativo y descriptivo.

Investigación Cuantitativa: Se basa en la recolección de datos numéricos que permiten conocer la prevalencia, efectos y factores asociados al estrés laboral en los conductores que trabajan en la Compañía ESTURIS S.A., los mismos que se presentan a través de tablas y gráficos estadísticos.

Investigación Descriptiva: Es descriptiva porque la investigación se orienta al conocimiento de la realidad tal como esta se presenta en un tiempo y espacio determinado, en este caso, la situación de los conductores que actualmente trabajan en la Compañía ESTURIS S.A. analizado en el año 2017.

3.2. Tipo de investigación

Se trata de un estudio transversal para determinar la prevalencia y factores asociados a estrés laboral, para lo cual, una vez identificada la población de estudio, se procederá a aplicar por separado el Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell y el Cuestionario de Síntomas Psicosomáticos de Estrés de Cooper a cada uno de los conductores de la Compañía ESTURIS S.A., posteriormente se relacionarán estadísticamente las variables estudiadas.

3.3. Población y muestra de estudio

La población de estudio está conformada por los conductores de la compañía ESTURIS S.A. que brindan el servicio de transporte escolar e institucional en la ciudad de Cuenca, quienes suman un total de 50 profesionales, por lo que se ha trabajado con toda la población.

3.4. Variables o elementos de estudio

Variable Dependiente: conductores de transporte privado

Variable Independiente: estrés laboral

3.5. Definición de variables

Tabla 8. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Variable Dependiente: conductores de transporte privado	Profesionales con licencia de conducción profesional otorgada por la Jefatura de Tránsito para operar transporte privado.	Trabajador contratado	Licencia de conducción profesional	Tipo de licencia
Variable Independiente: estrés laboral	Respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.	Respuesta Fisiológica Respuesta psicológica	Características personales Características del trabajo	Edad Jornada laboral Antigüedad laboral Viajes por semana Enfermedades psicológicas familiares. Hábitos adictivos
Edad	Tiempo transcurrido entre el nacimiento del conductor y la fecha de realización de la profesión.	Temporal	Años cumplidos	30-35 36-40 41-45 46-50 51-55 Más de 56.....
Estado civil.	Situación legal en relación con su pareja.	Legal	Respuesta en la encuesta	Soltero Casado Viudo Divorciado Unión libre
Duración de la jornada laboral	Periodo de tiempo entre el inicio de sus respectivos recorridos hasta su destino y viceversa	Temporal	Respuesta en la encuesta	6 horas 8 horas 12 horas 16 horas

Antigüedad en el cargo	Periodo de tiempo desde que inicio sus labores como conductor hasta la fecha de levantamiento de información	Temporal	Respuesta en la encuesta	6 -12 meses 12 – 24 meses 24 – 36 meses 36 – 72 meses Más de 72 meses
Instituciones a las cuales brinda el servicio	Trato en la (s) institución (es) a la (s) cual (es) se brinda el servicio	Organizati va	Respuesta en la encuesta	Buen trato Mal trato Otra_____
Número de viajes por semana	Cantidad de viajes que realiza en la semana (6 días)	Numérica	Respuesta en la encuesta	Numérica
Antecedentes de enfermedades psicológicas en la familia.	Alguna enfermedad de tipo psicológico en la familia o la persona a encuestar	Médico	Respuesta en la encuesta	Si No
Bebidas que generen un cambio de actitud	Bebidas asociadas a un cambio de actitud en el conductor	Habitual	Respuesta en la encuesta	Café Energizantes Otro tipo especifique
Hábitos adictivos	Tipos de hábitos que generen un cambio de actitud en el conductor	Habitual	Respuesta en la encuesta	Fumar beber Consume otro tipo de sustancia. especifique

Elaborado por: Alexandra Zamora

3.6. Instrumento de investigación

Para lograr, la identificación de la presencia del estrés y sus principales factores causales, se ha utilizado el Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell (1990). Este modelo permite identificar la presencia de estrés en el trabajo; además, a comprender claramente varias cuestiones importantes que son de interés para los análisis de la salud y la seguridad en el trabajo, tales como:

1. Las características de organización del trabajo, y no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones;
2. Las consecuencias relacionadas con el estrés tienen que ver con la organización de la actividad del trabajo;
3. La posibilidad, tanto de un “estrés positivo” como de un “estrés negativo” puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control.

Dicho cuestionario tiene como resultado el nivel de estrés laboral que se puede presentar a quien se aplica, a su vez, se identifican las principales causas de estrés por medio de un puntaje y se divide en 3 secciones de estudio:

- Nivel bajo de estrés: puntaje de 1-1.9
- Nivel moderado de estrés: puntaje de 2-2.9
- Nivel alto de estrés: puntaje de 3-4

Sección 1. Demanda: Son las demandas psicológicas que el trabajo le exige al trabajador en la realización de sus actividades. Según Karasek y Theorell (1990), el trabajador puede recibir dos tipos de demanda laboral: la cuantitativa y la cualitativa. La demanda cuantitativa es cuando el empleado percibe que tiene mucho trabajo que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo que se le ha asignado (existe una condición de sobrecarga cuantitativa). La demanda cualitativa ocurre cuando el empleado siente que carece de la habilidad para efectuar su trabajo o que requiere un desempeño muy alto, independientemente del tiempo y la cantidad de trabajo (Moyra, 1996).

Para su medición, se cuantifica: a mayor puntaje es mayor la demanda de trabajo físico y psicológico que está percibiendo el trabajador, y por lo tanto, el trabajador presentará un mayor nivel de estrés.

Sección 2. Control: Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso que tiene el individuo para moderar el estrés causado por las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener un alto nivel de demandas, sino del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía se refiere a la posibilidad que tiene la persona para poder tomar sus propias decisiones, así como de poder influir en las decisiones tomadas de sus superiores con respecto a su trabajo, de controlar sus propias actividades. El desarrollo de habilidades hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: Aprendizaje, creatividad, trabajo variado (INSHT, 2001).

Para su medición, se cuantifica a menor puntaje, el trabajador tiene menor control en la toma de decisiones en el trabajo y por lo tanto presentará mayor nivel de estrés.

Sección 3. Apoyo social: Theorell (1990), amplió el modelo demandas-control e introdujo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad que tiene el individuo para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación, tanto con los compañeros como con los superiores.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican, en origen, los riesgos psicosociales, por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

Para su medición, se cuantifica que, a puntaje, el trabajador tiene una deficiente relación entre compañeros, resultando en la presencia de mayor nivel de estrés en estos trabajadores.

Por último, se refuerza la investigación, usando el Cuestionario de síntomas psicosomáticos de Cooper de Saavedra y cols. (2009), el cual nos permite predecir si el estrés laboral presente, tiene consecuencias en la salud del trabajador. Dicho cuestionario consta de 12 preguntas y se divide en patologías psicológicas y en patologías físicas.

3.7. Metodología estadística

Los resultados han sido procesados con el Software SPSS 22, con el cual se han obtenido los valores estandarizados tanto para el Test de Karasek y Theorell, así como para el Test de Estrés de Cooper, de tal manera que, los conductores que no presentan estrés según el indicador de Cooper y aquellos que tienen un nivel moderado con el indicador de Karasek, han sido seleccionados como grupo de contraste para el estudio, mientras que, el grupo con estrés se considera a los que tienen estrés, nivel alto y grave, de los dos test.

Para considerar que se trata de un factor asociado, se ha empleado el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson al 0,05, mientras que, para demostrar la existencia de factores asociados se ha empleado la prueba Odds Ratio con el intervalo de confianza al 95%. Si el Odds Ratio es mayor que 1 y los intervalos están fuera de la unidad, se considera que es un factor de riesgo, mientras que, si el Odds Ratio está dentro de la unidad conjuntamente con sus intervalos, se afirma que se trata de un factor de protección. En caso de encontrar intervalos dentro y fuera de la unidad, se consideran que es un factor no asociado.

3.8. Procedimiento

El trabajo de investigación empieza con la motivación de los participantes del estudio, a través de un comunicado a los conductores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. sobre el estudio a realizarse como información previa a la aplicación de la encuesta y escala indicada.

Posteriormente se ha entregado un consentimiento informado, que deberá ser firmado por los conductores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. que deseen participar en el estudio ya que si bien el grupo de estudio es de 50 persona, es opcional a quien esté dispuesto a participar.

La encuesta ha sido aplicada de manera individual, durante la junta de accionistas realizada los primeros días de cada mes, permitiendo que cada participante tenga la oportunidad de responder solo los cuestionarios, mientras la investigadora estuvo pendiente a alguna inquietud que tengan los participantes.

3.9. Plan de tabulación y análisis de datos

Los datos han sido ingresados en una base creada y pre codificada en el programa SPSS que es utilizado para procesar datos estadísticos. La información se presenta a través de gráficos y tablas de las variables con frecuencias absolutas y relativas (con porcentajes) para evaluar descriptivamente la población mediante el uso de frecuencias relativas, medidas de tendencia central y de distribución según sea el caso de cada variable; para evaluar la asociación entre las variables y la presentación de estrés laboral se utilizará tablas de doble entrada.

Se obtendrá la razón de prevalencia ((RP) como estadístico de asociación como razón de prevalencia (RP) con sus respectivos intervalos de confianza (IC) para un 95%; también el valor calculado de curva corregida de Yates debido a que el universo a investigar es menor 200 y para la significancia estadística el valor de p. (probabilidades).

3.10. Aspectos éticos

Los aspectos éticos incluyen procesos administrativos, que hacen referencia a la aprobación del estudio por los directivos de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. y de la Universidad, también es requerida la aprobación del estudio por parte de los conductores.

La información recogida será totalmente anónima, y será resguardada por la autora del trabajo de investigación exclusivamente para fines investigativos, además los aspectos éticos incluyen también la firma del consentimiento informado por parte de los conductores para asegurar que están de acuerdo con participar en la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 50 socios de la compañía de Transporte motivo de la investigación, se recabo información de 42 personas lo que representa el 84% de la población de estudio, siendo una muestra representativa del grupo de estudio seleccionado.

4.1. Prevalencia del estrés en el personal

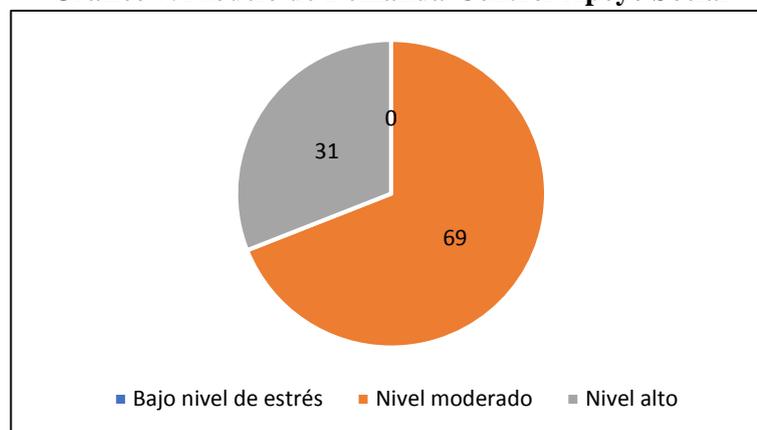
Tabla 9. Resultados del Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social, de Karasek y Theorell

Indicador	n	%
Bajo nivel de estrés	0	0,0
Nivel moderado	29	69,0
Nivel alto	13	31,0
Total	42	100,0

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 7. Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

De acuerdo al modelo de evaluación del estrés planteado por Karasek y Theorell, no existen conductores de busetas que no padezcan estrés, lo que implica que en alguna medida todos tienen estrés. El 69% presenta signos moderados de estrés. Mientras que, el 31% muestra un alto nivel de estrés.

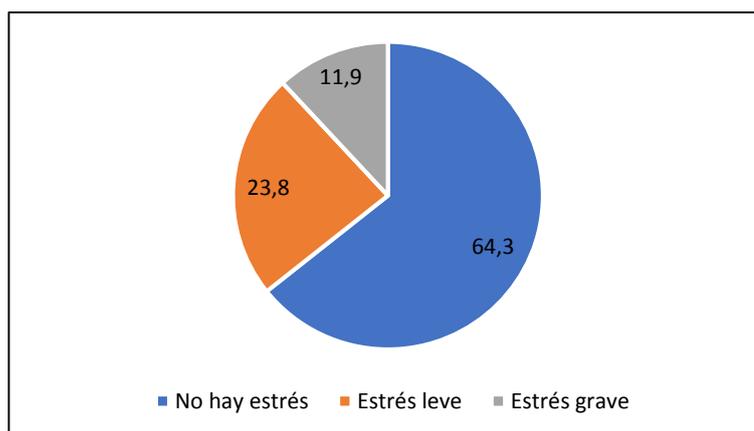
Tabla 10. Resultados del Cuestionario de Síntomas Psicossomáticos de Estrés de Cooper

Indicador	n	%
No hay estrés	27	64,3
Hay estrés	10	23,8
Estrés grave	5	11,9
Total	42	100,0

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 8. Modelo Síntomas Psicossomáticos de Estrés de Cooper



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Por su parte, los resultados del cuestionario de síntomas psicossomáticos de Cooper muestran que no existe estrés en un 64,3% de transportistas. De su parte, el 23,8% de los transportistas, presenta estrés leve a partir del punto medio que sugiere la teoría como corte para dicho test. Únicamente el 11,9% presenta estrés grave.

A diferencia del test de Karasek y Theorell cuyos resultados apuntan a que todos tienen estrés moderado o alto, el test de Cooper es más conservador y señala que el estrés está presente únicamente en un grupo de conductores. Al tratarse de dos evaluaciones validadas, se ha decidido emplear los casos positivos de un instrumento como elementos de confirmación de los casos positivos del otro.

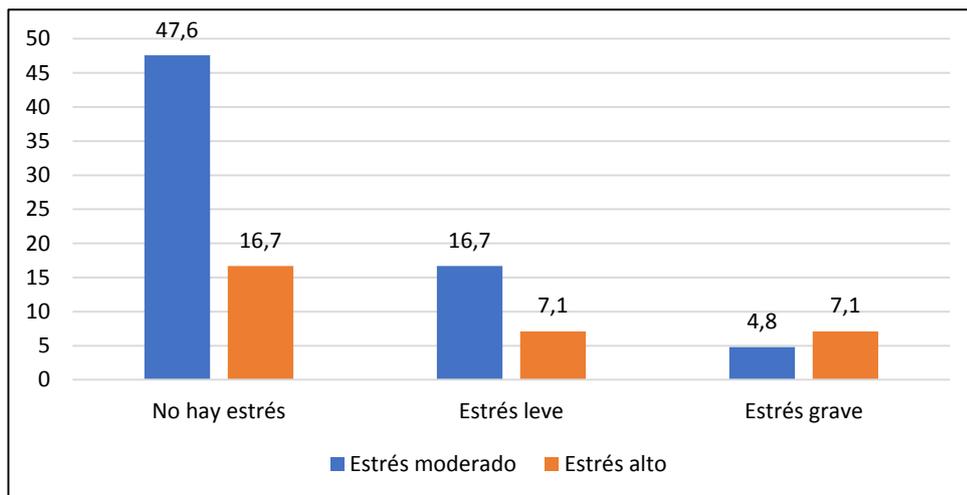
Tabla 11. Criterio de decisión para seleccionar grupos de contraste para estudiar factores de riesgo

Indicador Karasek	Nivel moderado		Nivel Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%
Indicador Cooper						
No hay estrés	20	47,6	7	16,7	27	64,3
Hay estrés	7	16,7	3	7,1	10	23,8
Estrés grave	2	4,8	3	7,1	5	11,9
Total	29	69,0	13	31,0	42	100,0

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 9. Criterio de decisión para seleccionar grupos de contraste



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

En función de los resultados obtenidos, se encontró que, el 47,6% de conductores no presenta estrés según el indicador de Cooper y tienen un nivel moderado con el indicador de Karasek. Mientras tanto, la diferencia, compuesta por indicadores de estrés leve y grave de Cooper con el alto de Karasek, aglutinan al 52,4% que confirmaría, definitivamente al grupo de conductores que sí presenta estrés.

De esta manera, para el estudio de factores asociados, es importante tener en cuenta a dos grupos opuestos: “sin estrés” (n 20, 47,6%) aquellos que han sido corroborados

por los dos test como moderados o que no tienen estrés; y, “con estrés” (n 22, 52,4%), aquellos que han sido corroborados de la siguiente manera: en uno o los dos test tienen estrés alto, presencia de estrés, así como estrés grave.

4.2. Factores asociados al estrés

Tabla 12. Edad en años

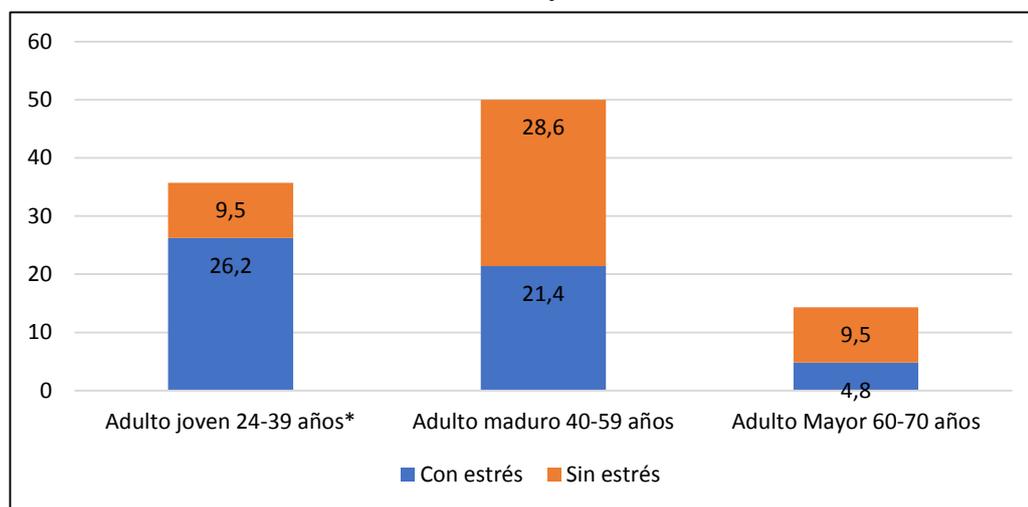
Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			p
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	
Adulto joven 24-39 años*	11	26,2	4	9,5	4,000	1,008	15,868	0,043
Adulto maduro 40-59 años	9	21,4	12	28,6	0,381	0,109	1,326	0,126
Adulto Mayor 60-70 años	2	4,8	4	9,5	0,400	0,065	2,469	0,313
Total	22	52,4	20	47,6	-	-	-	-

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

*factor de riesgo.

Gráfico 10. Estrés y Edad en años



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Al evaluar el riesgo con respecto a la edad, se encontró que existe asociación del estrés con los adultos jóvenes; resulta que en ellos existe 4 veces más posibilidades de tener estrés, que en las otras edades pues en este caso el p valor es significativo y el Odds Ratio con sus límites están fuera de la unidad.

En términos de porcentajes, el 26,2% de los que tienen estrés se ubican entre los 24-39 años, mientras que, únicamente el 9,5% de los que no tienen estrés están ubicados en esta edad. No se advierten diferencias porcentuales significativas en los adultos maduros y los adultos mayores.

Tabla 13. Sexo

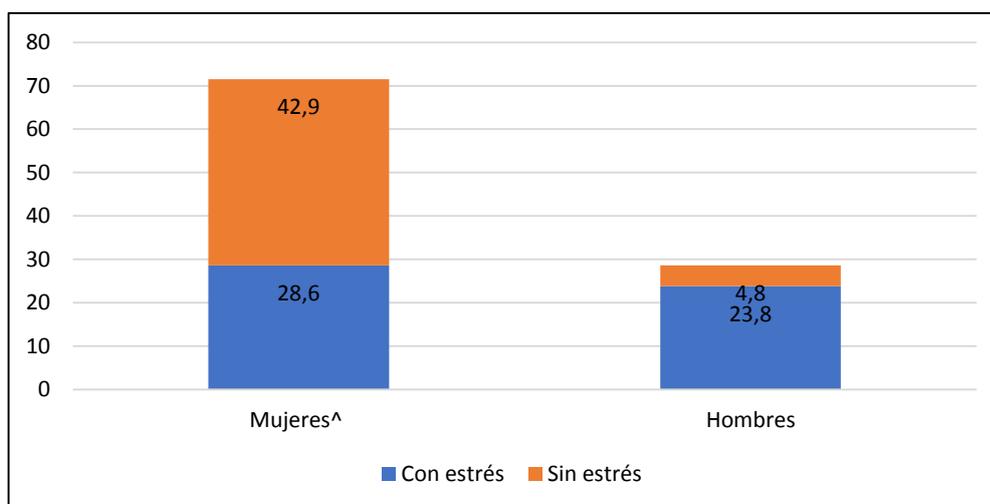
Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			p
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	
Mujeres [^]	12	28,6%	18	42,9%	0,133	0,025	0,719	0,011
Hombres	10	23,8%	2	4,8%				
Total	22	52,4%	20	47,6%				

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

[^]factor de protección

Gráfico 11. Estrés y Sexo



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Al evaluar el riesgo de acuerdo al sexo, se encontró que, pertenecer al sexo femenino constituye un factor de protección pues el Odds Ratio, con sus límites, están comprendidos dentro de la unidad. En contraparte, existe 7,5 veces más probabilidades de tener estrés en los hombres que en las mujeres. Por lo tanto, el pertenecer al sexo masculino es un factor de riesgo de tener estrés.

El 28,6% con estrés son mujeres, sin embargo, esta cifra alcanza un valor del 42,9% en aquellas mujeres que no tienen este padecimiento. En los hombres, en cambio, es el 23,8% que tiene estrés frente al 4,8% que no lo tiene.

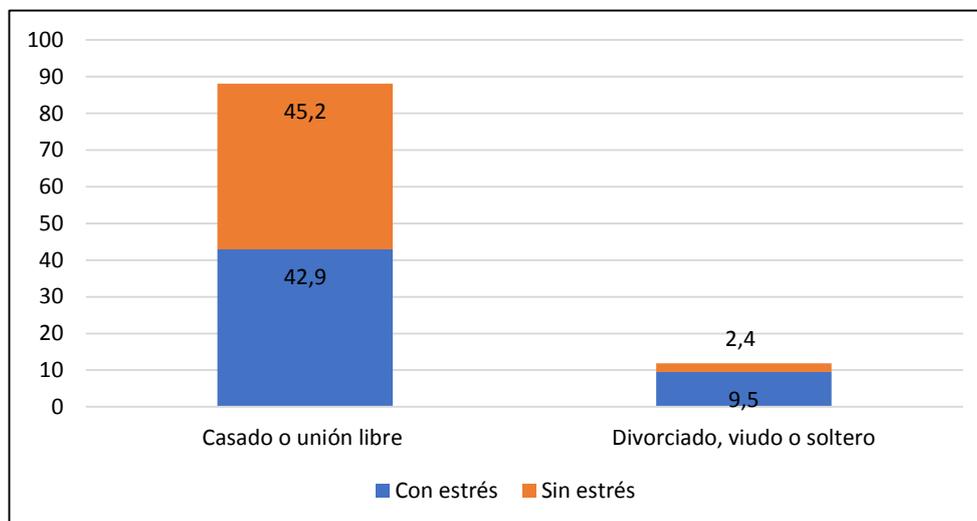
Tabla 14. Estado civil

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			p
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	
Casado o unión libre	18	42,9	19	45,2	0,237	0,024	2,325	0,011
Divorciado, viudo o soltero	4	9,5	1	2,4				
Total	22	52,4	20	47,6				

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 12. Estrés y estado civil



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

El estado civil de los encuestados no constituye un factor de riesgo o protección para contraer estrés pues el valor del Odds Ratio está contenido en la unidad, mientras que los límites están dentro y fuera de la unidad.

No se advierten diferencias porcentuales entre aquellos que conviven con pareja que son el 88,1% de la muestra y aquellos que son divorciados, viudos o solteros que agrupan el 11,9%.

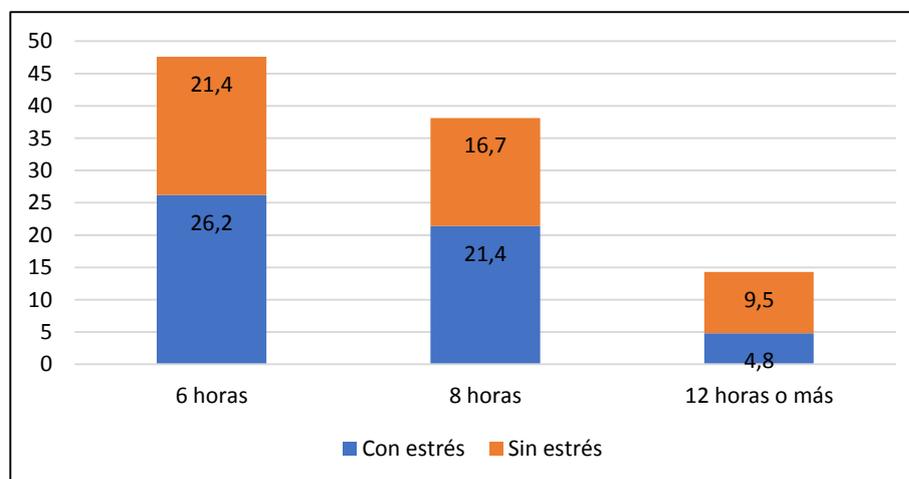
Tabla 15. Horas de trabajo

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio	Intervalo de confianza (95%)		p
	n	%	n	%		Límite inferior	Límite superior	
6 horas	11	26,2	9	21,4	1,222	0,363	4,116	0,746
8 horas	9	21,4	7	16,7	1,286	0,368	4,495	0,694
12 horas o más	2	4,8	4	9,5	0,400	0,065	2,469	0,570
Total	22	52,4	20	47,6	-	-	-	-

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 13. Estrés y número de horas de trabajo diarias



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Al evaluar las horas de trabajo en el grupo de estudio, se encontró que el número de horas de trabajo no constituye un factor de riesgo o protección para el grupo de estudio pues los límites del Odds Ratio están dentro y fuera de la unidad.

En efecto, no se advierten diferencias de estrés según el número de horas de trabajo. Los que trabajan 6 horas agrupan el 47,6%, los que trabajan 8 horas el 38,1%, mientras que los que laboran 12 o más horas son el 14,3% de conductores.

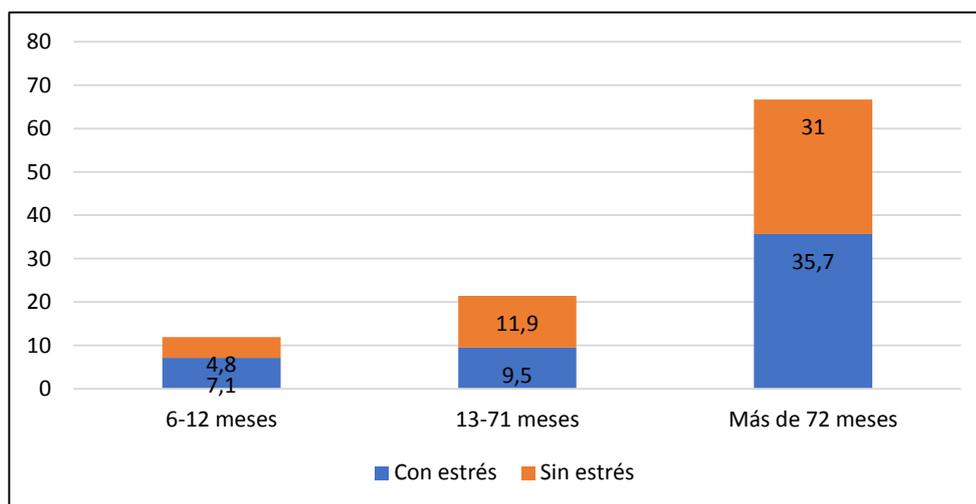
Tabla 16. Antigüedad

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	p
6-12 meses	3	7,1	2	4,8	1,421	0,212	9,518	1,000
13-71 meses	4	9,5	5	11,9	0,667	0,151	2,936	0,872
Más de 72 meses	15	35,7	13	31,0	1,154	0,319	4,167	0,827
Total	22	52,4	20	47,6	-	-	-	-

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 14. Estrés y antigüedad en el trabajo



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

La evaluación de la antigüedad en el trabajo como un factor de riesgo muestra que no es una variable asociada. Ello se evidencia en los resultados de los límites que constan dentro y fuera de la unidad.

Aquellos que tienen un año o menos de servicio llegan a ser el 11,9%, los que tienen entre 13-71 meses constituyen el 21,4% y los que tienen más de 72 meses de trabajo el 66,7%. De acuerdo a la presencia o no de estrés, no se encontró diferencias.

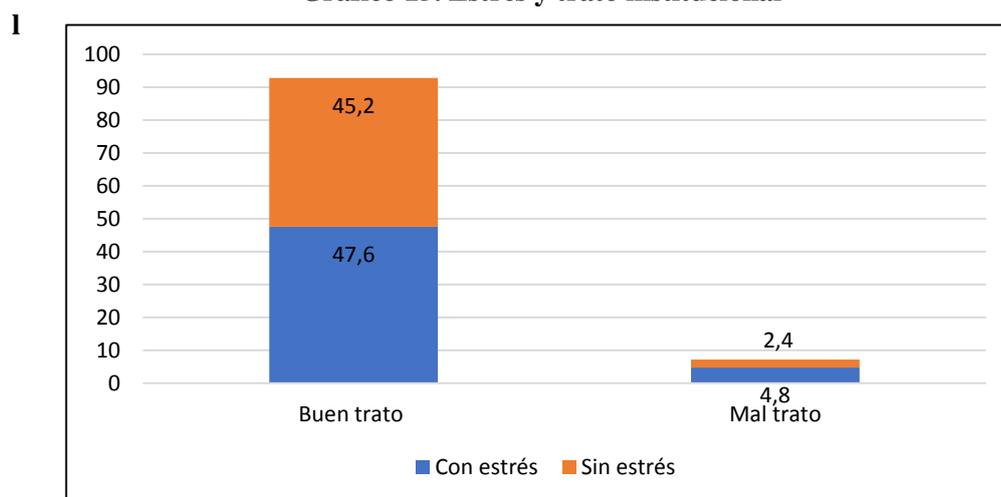
Tabla 17. Trato en las instituciones a las que brinda el servicio

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	p
Buen trato	20	47,6	19	45,2	0,526	0,044	6,293	1,000
Mal trato	2	4,8	1	2,4				
Total	22	52,4	20	47,6				

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 15. Estrés y trato institucional



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Respecto al trato de las instituciones a las que brinda el servicio, se encontró que tampoco existen factores asociados; cabe indicar que en casi todas las entidades a las que presta servicio el conductor, han sido calificadas como entidades que ofrecen un buen trato.

En efecto, no hay diferencias significativas en los indicadores, además, el 92,8% señalan recibir buen trato, mientras que, únicamente el 7,2% dice tener mal trato.

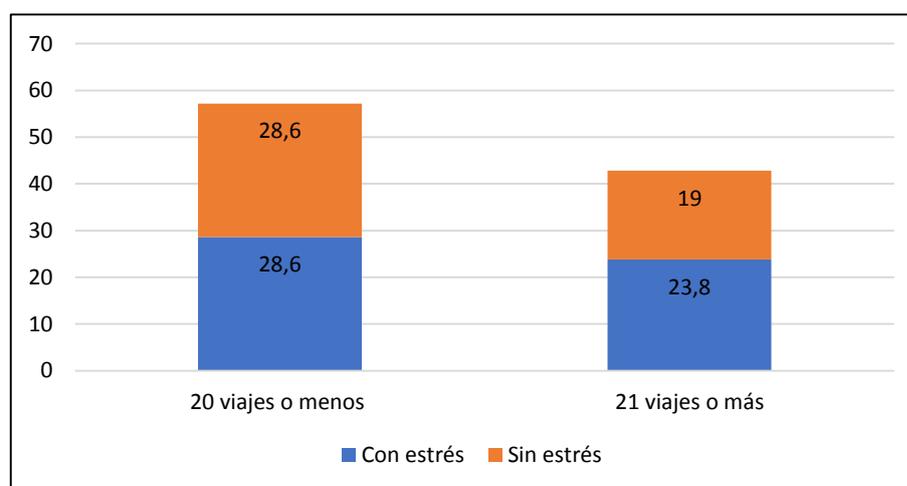
Tabla 18. Número de viajes por semana

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio	Intervalo de confianza (95%)		p
	n	%	n	%		Límite inferior	Límite superior	
20 viajes o menos	12	47,6	12	45,2	0,800	0,235	2,728	0,721
21 viajes o más	10	4,8	8	2,4				
Total	22	52,4	20	47,6				

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 16. Estrés y número de viajes por semana



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

El número de viajes por semana, tampoco constituye un factor de riesgo o protección pues los límites del Odds Ratio están dentro y fuera de la unidad.

En relación al número de viajes el 57,1% realiza viajes, veinte o menos veces por semana, mientras que, aquellos que tienen más de veinte viajes constituyen el 42,9%. Al interior de estos dos grupos no se advierten diferencias significativas con respecto al estrés.

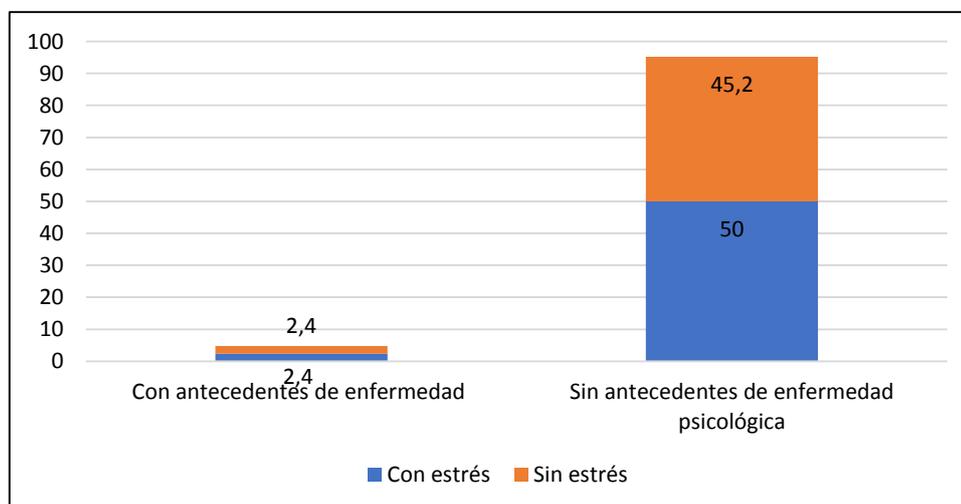
Tabla 19. Antecedentes de enfermedades psicológicas en la familia

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			p
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	
Con antecedentes de enfermedad psicológica	1	2,4	1	2,4	0,905	,053	15,492	1,000
Sin antecedentes de enfermedad psicológica	21	50,0	19	45,2				
Total	22	52,4	20	47,6				

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 17. Estrés y antecedentes de enfermedad psicológica familiar



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

El número de personas con antecedentes de enfermedad psicológica es muy bajo. Los valores del Odds Ratio no los muestran como factores asociados al estrés.

Por su parte, los antecedentes de enfermedad psicológica, tampoco muestran diferencias en cuanto a los porcentajes de estrés. De hecho, únicamente el 4,8% de los

conductores manifestó haber tenido un antecedente, mientras que, el 95,2% no señaló antecedentes familiares con enfermedad psicológica.

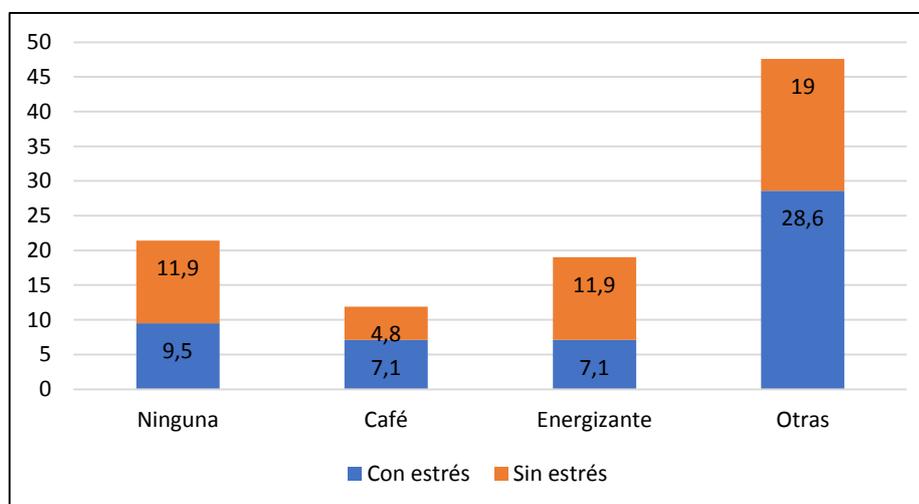
Tabla 20. Bebidas que generen un cambio de actitud

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio	Intervalo de confianza (95%)		p
	n	%	n	%		Límite inferior	Límite superior	
Ninguna	4	9,5	5	11,9	0,667	0,151	2,936	0,591
Café	3	7,1	2	4,8	1,421	0,212	9,518	0,716
Energizante	3	7,1	5	11,9	0,474	0,097	2,307	0,349
Otras	12	28,6	8	19,0	1,467	0,434	4,951	0,537
Total	22	52,4	20	47,6	-	-	-	-

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 18. Estrés y bebidas que modifican la actitud



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Al evaluar el tipo de bebidas que ingieren los conductores, no se encontraron que estas estén asociadas con el estrés. En todos los casos los límites del Odds Ratio están dentro de la unidad y fuera de ella por lo que no se puede aceptar que algunas de las bebidas que los conductores dicen ingerir estén asociadas al estrés.

En efecto, el 21,4% no consume bebidas energizantes, el 11,9% solamente consume café, el 19% consume bebidas energizantes, el 47,6% señaló consumir otras bebidas estimulantes no especificadas. Sin embargo, ningún tipo de consumo de estas bebidas muestra asociación con el estrés.

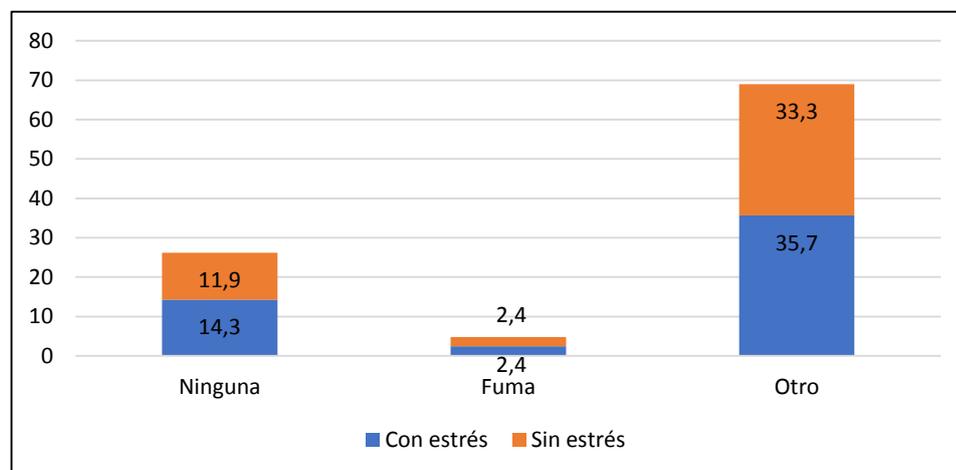
Tabla 21. Hábitos adictivos

Indicador	Con estrés		Sin estrés		Odds Ratio intervalo de confianza (95%)			p
	n	%	n	%	Odds Ratio	Límite inferior	Límite superior	
Ninguna	6	14,3	5	11,9	1,125	0,283	4,472	0,867
Fuma	1	2,4	1	2,4	0,905	0,053	15,492	1,000
Otro	15	35,7	14	33,3	0,918	0,247	3,408	0,899
Total	22	52,4	20	47,6	-	-	-	-

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 19. Estrés y hábitos adictivos



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Los hábitos adictivos evaluados no constituyen factores asociados al problema del estrés de los conductores pues todos ellos obtienen límites del Odds Ratio dentro y fuera la unidad. En tal sentido, se concluye que no son factores de riesgo o protección.

En cuanto a los hábitos adictivos, se encontró que el 26,2% no tiene ningún tipo de hábitos, el 11,9% dijo fumar, mientras que el 69% señaló tener otros hábitos adictivos relativos a la alimentación o el consumo de bebidas.

4.3. Efectos del estrés en el personal objeto de estudio

Para evaluar los efectos del estrés en el personal objeto de estudio, se han seleccionado aquellos cinco casos que el Test de Cooper ha clasificado como graves. Aquellos elementos que los identifica mayormente, se expone a continuación:

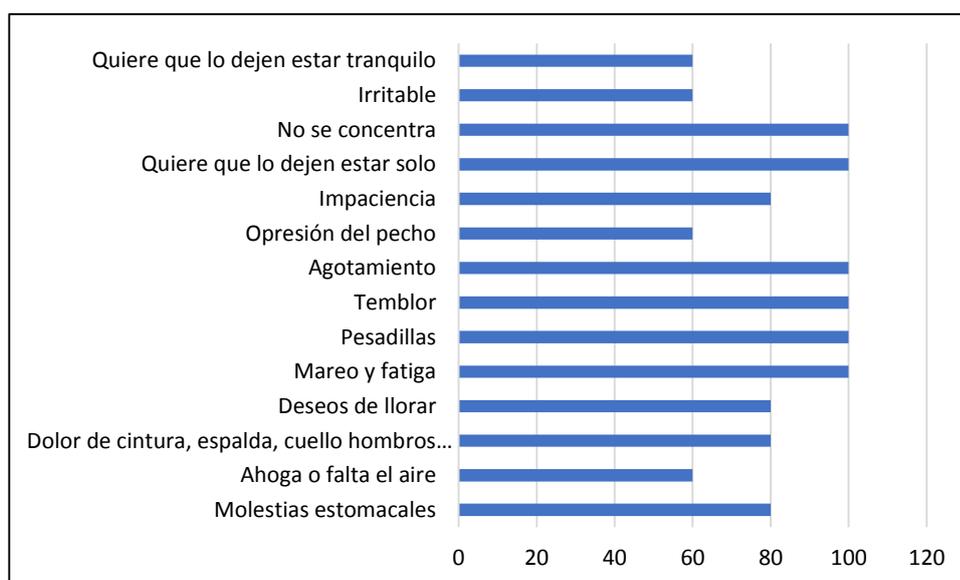
Tabla 22. Efectos del estrés en el grupo considerado de gravedad

Indicador	n	%
Molestias estomacales	4	80
Ahoga o falta el aire	3	60
Dolor de cintura, espalda, cuello hombros y brazos	4	80
Deseos de llorar	4	80
Mareo fatiga	5	100
Pesadillas	5	100
Temblor	5	100
Agotamiento	5	100
Opresión del pecho	3	60
Impaciencia	4	80
Quiere que lo dejen estar solo	5	100
No se concentra	5	100
Irritable	3	60
Quiere que lo dejen estar tranquilo	3	60

Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Gráfico 20. Efectos más elevados del estrés



Fuente: Formulario de recolección de datos (SPSS)

Elaborado por: Alexandra Zamora

Los aspectos expuestos dan cuenta de los elementos constitutivos del estrés en cinco conductores que muestran efectos graves en su actividad cotidiana, por lo que, requieren ser derivados a terapia pues de mantenerse la situación podrían tener efectos adversos no solamente a nivel psicológico sino también fisiológico.

Se advierte, por ejemplo, que todos ellos tienen mareo y fatiga, cuando duermen tienen pesadillas, sienten un temblor fisiológico ocasionalmente, así como se sienten agotados. Otros aspectos del estrés que dan cuenta de la cronicidad en este grupo de conductores son querer que los dejen estar solos, así como su incapacidad para poder concentrarse.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos específicos planteados para el desarrollo de esta investigación, se realizan las siguientes conclusiones:

- Con respecto a los factores que provocan el estrés dentro de las labores cotidianas de los conductores profesionales de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A., al evaluar el riesgo con respecto a la edad, se ha encontrado que existe asociación del estrés con los adultos jóvenes, pues presentan cuatro veces más posibilidades de tener estrés que las otras edades; mientras que, según el sexo, se ha encontrado que existe 7,5 veces más probabilidades de tener estrés en los hombres que en las mujeres.
- Con relación a la prevalencia del estrés en los conductores profesionales de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A, de acuerdo al modelo de evaluación del estrés planteado por Karasek y Theorell, se ha evidenciado que el 69% presenta signos de nivel moderado de estrés; mientras que, el 31% muestra un alto nivel de estrés. Por su parte, el cuestionario de síntomas psicósomáticos de Cooper muestra que el 64,3% no presenta estrés, pero el 23,8% presenta estrés medio y el 11,9% presenta estrés grave.
- Con respecto a los efectos del estrés en los conductores profesionales de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A., las variables analizadas dan cuenta de elementos constitutivos de estrés en cinco conductores con efectos graves en su actividad cotidiana a nivel psicológico y fisiológico, destacándose efectos como mareo, fatiga, pesadillas, temblores, agotamiento, deseo de estar solos y falta de concentración.
- Al realizar la investigación teórica, se concluye que si bien los conductores presentar una serie de trastornos causados por el estrés, es necesario realizar un estudio enfocado a qué tipo de conductores muestran mayor tendencia de sufrir daños graves en su salud a causa del estrés.

RECOMENDACIONES

- Tomando en consideración los diferentes aportes teóricos revisados a lo largo de la investigación, y revisando los resultados encontrados, resulta importante que, desde los centros universitarios y desde las propias empresas, se promueva la realización de estudios para la evaluación de los riesgos psicosociales y determinar el nivel de estrés laboral en las diferentes áreas de trabajo, puesto que, muchas de las veces se desconoce o se pasa por alto este tema, provocando que el estrés en los empleados se mantenga silencioso y solo se descubra cuando ha avanzado a una etapa aguda, volviendo más difícil el tratamiento de los empleados; por lo que, se llama la atención hacia la prevención de esta problemática, no solo como un tema de salud ocupacional, sino como una situación de índole social.
- Se pone a disposición de los directivos de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. los resultados de esta investigación a fin de que se puedan emprender dentro de esta compañía, programas de atención psicológica y salud mental a los trabajadores para dispersar los problemas que están llevando al estrés, aplicando estrategias internas como talleres de prevención, programas de socialización y recreación, flexibilidad en los horarios, atención psicológica, etc.
- Dado que se han evidenciado cinco casos de estrés grave entre los trabajadores de la compañía de transporte escolar e institucional ESTURIS S.A. , es importante que tanto los directivos como los profesionales encargados de la salud ocupacional en esta empresa, deriven a estos trabajadores a terapia pues de mantenerse la situación podrían tener efectos adversos en su estado de salud emocional y funcional, lo cual no solo repercutirá en su desempeño laboral, sino que puede trascender y afectar su entorno social y familiar.

- Resulta necesario que se reevalúen las políticas internas de la empresa, con la finalidad de que se incluyan también temas importantes de la salud ocupacional como derecho de los trabajadores, estableciendo políticas que garanticen el bienestar bio psico social de los trabajadores. También es importante que se realicen evaluaciones psicológicas cada seis meses, o al menos una vez al año, a fin de detectar el nivel de presión psicológica en los conductores de esta empresa; así como es necesario realizar programas de capacitación de salud mental en todos los niveles de la empresa.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estrés: Entendido como una relación que se establece entre la persona y el ambiente, el entorno debe ser percibido como una amenaza o desbordante de sus recursos y pone en peligro su bienestar. (Trianes, 2003)

Estrés Laboral: El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

Estresores: Agentes evocadores de la respuesta al estrés. Esta respuesta está en función de lo que la persona piensa o hace o en términos de su adaptación. Los estresores son las amenazas a los recursos de los empleados que provocan inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. (Hobfoll & Freddy, 1993)

Eustrés (estrés positivo): es el aspecto positivo del estrés (o estrés positivo), se caracteriza porque permite al individuo adaptarse a los cambios y reaccionar de forma rápida ante los problemas y/o peligros que representan determinada situación. (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

Distrés (estrés negativo): Es la parte negativa del estrés y se presenta cuando el individuo no se siente capaz de hacer frente a una determinada situación, debido a que las demandas que exige dicha situación son demasiadas. (Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla, 2013)

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño. (Real Academia Española, 2004)

Salud ocupacional: La salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. (Organización Mundial de la Salud, 2011)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2014). *Typology on the stress*. Obtenido de <http://www.apa.org/>
- Bittar, C. (Julio de 2008). *Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios*. Mendoza (Argentina).
- Código de Trabajo. (2005). *Codificación No. 2005017*. Quito: Congreso Nacional.
- Compañía de Transporte ESTURIS. (2016). *La compañía de transporte ESTURIS*. Cuenca: Información provista por Secretaría.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente.
- Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2000). Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- del Prado, J. (2013). *Blog de Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek: <http://www.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- El Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente: consideraciones sobre los riesgos y desafíos*. Guanajuato: Univesidad de Guanajuato. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=6070029437>
- Federación Regional de Transportes, Comunicaciones y Mar de Castilla. (2013). *Stop al estrés en la conducción*. Castilla: Junta de Castilla y León.
- Gálvez, M., Moreno, B., & Mingote, J. (2011). *El desgaste profesional del médico: Revisión y guía de buenas prácticas*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- García, T. (2016). *Cómo superarte con el estrés positivo: Guía práctica*. Madrid: Mestas Ediciones.
- Gómez, F., & Corral, E. (2009). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid: ARÁN.

- González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R., & Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST*, 10(1), 85-90. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/summa/v10n1/a08.pdf>
- López, T. (2015). *Propuesta de intervención grupal desde el modelo integrativo focalizado en la personalidad, para prevención del Burnout con el equipo técnico y personal administrativo de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Cuenca. Tesis de Maestría*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5648/1/11976.pdf>
- Nogareda, S. (1999). *Fisiología del estrés*. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf
- Oficina Internacional de Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (4 de Mayo de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Otero López, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (1986). Quito: Ministerio de Salud Pública.
- Ruiz, I. C. (2007). *Estrés laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogota, Colombia: Uniandes.

- Serrano, M., Moya, L., & Salvador, A. (junio de 2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endócrinos. *Anales de Psicología*, 25(1), 150-159.
- Servicio de prevención en riesgos laborales. (2008). *Recomendaciones básicas de prevención en trabajos de atención al público*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.08.riesgoslaborales/_documentos/dipAttPublico.pdf
- Stora, J. B. (2000). *El Estrés*. México: Publicaciones Cruz O. SA.
- Torres, X., & Baillés, E. (2014). *Comprender el Estrés*. Barcelona, España: Amar.
- Trianes, M. (2003). *Estrés en la infancia: su prevención y tratamiento*. Madrid, España: Narcea SA de Ediciones.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.: Universidad Autónoma de México. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=6074484546>

ANEXOS

Consentimiento informado



Consentimiento informado

“El estrés laboral: su Prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca,”

Yo Ing. Ruth Alexandra Zamora, alumna de la Universidad del Azuay, de la Maestría en Seguridad Ocupacional y Salud en el Trabajo, me encuentro realizando un proyecto de investigación en el cual se busca determinar la prevalencia “El estrés laboral: su Prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca,”, el servirá para cumplir el requisito previo a la obtención del título de Magister en Seguridad Ocupacional y Salud en el Trabajo y además me permitirá contribuir con información que en este tipo de ámbito profesional se carece.

Invito a Usted a formar parte en este estudio de investigación científica, antes es necesario que conozca y comprenda los objetivos de la investigación, la cual se realizara mediante la aplicación de una encuesta, la cual tiene una duración aproximada de 20 minutos.

La participación de cada persona que pertenece a este grupo de estudio es voluntaria. Todas las personas seleccionadas serán informadas sobre el tema de este trabajo. Si por alguna razón una de las personas decide no participar en este estudio o no responde a alguna de las preguntas que les formularé, esta decisión de ninguna manera afectará el desenvolvimiento de sus labores. Debo indicar que al ser comprometidos aspectos personales, me comprometo a implementar los cuidados necesarios para otorgar confidencialidad a la información otorgada.

No hay costos para ningún conductor de transporte urbano ni para la empresa por tomar parte de la investigación, y tampoco se le pagará algún dinero por la participación.

Por favor, tómese su tiempo para decidir y pida al personal que se encargará del estudio explicaciones sobre cualquier palabra o información que no entienda.

Usted recibirá una copia de este consentimiento.

Declaración de Consentimiento

Declaro que he leído y he entendido el objetivo y las condiciones en las cuales se realizará la investigación y se me ha todas las facilidades para resolver las dudas sobre el estudio de investigación, las mismas fueron contestadas y estoy de acuerdo con las respuestas. De forma voluntaria acepto mi participación en este estudio y soy consciente que puedo retirarme en cualquier momento sin que esto signifique ningún perjuicio para mi persona o para la empresa en la que laboro.

Firmado este consentimiento no delego ningún derecho legal.

LUIS V. ZAMORA MOROCHO
REPRESENTANTE LEGAL
ESTURIS S.A.

Firma

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

__/__/__

Fecha

Nombre

Firma

10.2 Formulario de recolección de datos



Formulario de recolección de datos

El estrés laboral: su Prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca”

Formulario _____ **Fecha** _____

Edad _____ **años**

Estado civil

Soltero	()
Casado	()
Viudo	()
Divorciado	()
Unión libre	()

Duración de jornada laboral

6 horas	()
8 horas	()
12 horas	()
16 horas	()

Antigüedad en el cargo

6 -12 meses	()
13 – 24 meses	()
25 – 36 meses	()
37 – 72 meses	()
Más de 72 meses	()

Estaciones de servicio que realiza el viaje

Buen trato	()
Mal trato	()
Otra	_____	

Número de viajes por semana _____

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS LABORAL: MODELO
DEMANDA-CONTROL-APOYO
(KARESEK-THEROREL, 1990).**

Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar con una X una sola de las casillas por pregunta

1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:

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

2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:

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

3. En mi trabajo debo ser creativo:

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

4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:

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

5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:

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

6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:

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

7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:

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

8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:

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

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

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

10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:

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

11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:

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

12. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:

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

13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:

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

14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:

- Totalmente en desacuerdo.

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

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

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

16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:

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

17. Mi trabajo es muy dinámico:

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

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

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

19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:

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

20. Mi jefe presta atención a lo que digo:

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

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:

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

22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:

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

23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo. 110

24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que efectúan:

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

25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

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

26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:

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

27. Las personas con las que trabajo son amigables:

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

28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:

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

29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:

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

CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS PSICOMÁTICOS DE ESTRÉS DE COOPER

Instrucciones: Indique con una X si ha presentado durante el último mes, alguno de estos problemas médicos.

1. ¿Dificultad para conciliar el sueño?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

2. ¿Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

3. ¿Dolores de cabeza?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

4. ¿Pérdida del apetito?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

5. ¿Aumento del apetito?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

6. ¿Se cansa fácilmente?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

7. ¿Molestias estomacales o digestivas?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre 112

8. ¿Le cuesta levantarse en la mañana?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

9. ¿Menor capacidad de trabajo?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

10. ¿Siente que se ahoga o que le falta el aire?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
11. ¿Dolor de cuello, hombro o brazos?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
12. ¿Dolor de espalda o cintura?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
13. ¿Muy sensible o con deseos de llorar?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
14. ¿Palpitaciones o que el corazón late muy rápido?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
15. ¿Fuma o bebe más de lo que debiera?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre 113
16. ¿Mareos o sensación de fatiga?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
17. ¿Sufre pesadillas?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
18. ¿Siente que tiembla (las manos, los párpados)?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
19. ¿Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?
- Nunca
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre

20. ¿Dolor u opresión en el pecho?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

21. ¿Impaciente o irritable?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

22. ¿Desea que lo dejen solo, tranquilo?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

23. ¿Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

24. ¿Dolor u opresión en el pecho?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre 114

25. ¿Impaciente o irritable?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

26. ¿Desea que le dejen solo, tranquilo?

- Nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre