

**Estrés laboral en conductores de taxi de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón
Ltda. de Roldanillo durante el año 2021**

Ingrid Alexandra Rivera Correa

Aura Ximena Ramírez

Administración en Salud Ocupacional, Unidad de Ciencias Empresariales, Corporación Universitaria

Minuto de Dios

NRC: 1234 Trabajo de Grado

Mg. Alberto Cuartas Castillo

Noviembre de 2022

Dedicatoria

A nuestros queridos padres y familiares por su condicional apoyo

A nuestros amigos y conocidos en el camino en desarrollo de nuestra carrera profesional

A nuestra universidad, a los docentes y a nuestro tutor por habernos guiado en este camino académico

Agradecimientos

Expresamos nuestros más grandes y sinceros agradecimientos a los docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, al tutor de nuestro de trabajo de grado quien con sus conocimientos y enseñanzas nos guio, acompañó y nos retroalimentó hasta el último momento de nuestra investigación.

A la empresa la cual nos brindó su apoyo y siempre fue muy dispuesta brindándonos la información necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo.

Tabla de contenido

	pág.
Resumen.....	9
Introducción	10
Problema	12
Descripción del problema	12
Pregunta Problema	14
Objetivos.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Justificación	16
Marco de referencia	18
Marco conceptual.....	18
Estrés.....	18
Niveles de estrés	20
Fases del estrés.....	21
Estrés laboral.....	22
Estrés en conductores.....	25
Marco teórico	26
Modelo de interacción entre demandas y control	28

Modelo de interacción entre demandas y recursos laborales	29
Metodología	31
Enfoque y alcance de la investigación	31
Enfoque mixto.....	31
Alcance descriptivo.....	31
Población y muestra.....	32
Población.....	32
Muestra	32
Instrumento de recolección de la información.....	32
Encuesta	32
Diseño metodológico	33
Desarrollo del tema.....	35
Resultados	42
Presupuesto	46
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	49
Referencias.....	50
Anexos	54

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Tipos de consecuencias en altos niveles de estrés	20
Tabla 2. Fases del estrés.....	21
Tabla 3. Tipos de estrés laboral	23
Tabla 4. Estresores laborales.....	24
Tabla 5. Enfoques de medición del estrés laboral.....	27
Tabla 6. Presupuesto	46

Lista de gráficas

	pág.
Gráfica 1. Modelo de interacción entre demandas y recursos laborales.....	29
Gráfica 2. Edad	35
Gráfica 3. Género.....	35
Gráfica 4. Grupo	36
Gráfica 5. Años de experiencia.....	37
Gráfica 6. Frecuencia de labores.....	37
Gráfica 7. Tipo de vehículo	38
Gráfica 8. Grado de satisfacción del puesto de trabajo.....	39
Gráfica 9. Relaciones interpersonales y clima laboral.....	40
Gráfica 10. Estado físico y riesgos existentes del puesto de trabajo	41
Gráfica 11. Entorno familiar y extralaboral.....	41

Lista de anexos

	pág.
Anexo A. Formato de cuestionario	54
Anexo B. Tabulación encuesta Taxistas El Gorrón	57

Resumen

La presente investigación de enfoque mixto, de carácter descriptivo se desarrolló en la Cooperativa de Transportadores el Gorrón. El objetivo fue establecer los factores que pueden ocasionar estrés laboral en los conductores de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021.

Se aplicó como instrumento de recolección de datos, una encuesta con la cual se identificaron aquellos factores que podrían causar o dar origen a niveles de estrés laboral; para el diseño del cuestionario que se aplicó a los 27 conductores, se tuvo en cuenta una escala de Likert, con la finalidad de tener un margen de respuestas más acertado en cuanto a la percepción de los trabajadores frente a los interrogantes planteados. Los resultados permitieron establecer que el nivel donde más se presenta el estrés en los conductores está asociado al entorno y puesto de su trabajo, se pudo evidenciar algunas sintomatologías a causa de este, como se observa de los 27 conductores encuestados, 10 refieren sentir casi siempre molestias a nivel osteomuscular, entre 11 y 13 sienten algunas veces dolores de cabeza o malestares gástricos; En el estudio se observa los factores generadores de estrés laboral los cuales están asociados a la exposición a virus, a partir del surgimiento de la pandemia COVID-19, desordenes sociales como paros o manifestaciones, delitos comunes como robos y accidentes de tránsito. De acuerdo con la investigación realizada, se puede establecer, que la actividad contiene múltiples factores que influyen en la aparición de estrés laboral y son generadores de diversas enfermedades en los conductores de la empresa El Gorrón de Roldanillo en el Valle del Cauca.

Palabras clave: estrés laboral, taxistas, factor de riesgo, percepción, satisfacción.

Introducción

El estrés es un tema que a través del tiempo ha ido adquiriendo mayor importancia, debido a los múltiples efectos que trae para la salud, se puede generar por diferentes situaciones.

Según Gallardo (2021):

Se considera estrés al mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos. Por lo tanto, se ven superados para tratar de cumplir con las demandas que se le exigen para superarlas. En estos casos, el individuo experimenta una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal. (p.1)

Además de ello, el informe publicado con ocasión del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo (28 de abril de 2019), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) revela que aproximadamente un 36 % de los trabajadores del planeta laboran en exceso (más de 48 horas semanales), así mismo se subraya que los cambios en el ambiente laboral, incluyendo la automatización y digitalización, producen nuevos desafíos en la fuerza laboral. (Agencia EFE, 2019)

Es por esto por lo que, el tema del estrés laboral debe ser considerado como una prioridad por parte de las empresas; ya que contar con una revisión periódica a los factores que puede dar origen a esta situación ofrece múltiples ventajas, permitiendo tener una perspectiva sobre las condiciones actuales de su personal; así como sus necesidades y aquellos elementos que de alguna manera pueden afectar la productividad y satisfacción laboral.

Partiendo de lo anterior, la investigación se realiza en la Cooperativa de Transportadores El Gorrón del municipio de Roldanillo, donde se busca establecer los factores que pueden ocasionar estrés laboral en los conductores de taxi; teniendo en cuenta que, de acuerdo a las

labores que desempeñan, esta condición puede producirse a razón de varios factores como, el estilo de vida que cada uno lleva, los hábitos poco saludables, y claro por situaciones del día a día que se pueden presentar, como el tráfico con el que deben lidiar los conductores en sus jornadas laborales, además del ruido, la vibración, el calor, la demanda de pasajeros y largas jornadas de trabajo que, en ocasiones no son bien remuneradas; todas estas situaciones pueden generar tensión y ansiedad.

En el presente documento se detallará la situación a desarrollar, así como la descripción del problema que se aborda y los objetivos trazados para dar respuesta a la pregunta problema que se justifica desde el punto de vista académico, práctico y metodológico.

Además de ello, se expone en el marco de referencia los principales conceptos y teorías abordadas por diversos autores que, a nivel internacional, nacional y local, han llevado a cabo diferentes investigaciones y estudios para dar respuesta al tema del estrés laboral y sus factores.

Seguido se encontrará la metodología, donde se describe el enfoque y el alcance del estudio, así como la población y muestra con la que se ejecutó el proyecto mediante los instrumentos aplicados para la recolección de la información y el diseño metodológico en el que se presentan las fases y sus respectivas actividades para el logro de los objetivos propuestos.

Finalmente, se refiere el desarrollo del tema donde se muestra de manera gráfica la información recolectada y sus principales variables, las cuales se complementan en los resultados de la investigación mediante un análisis cualitativo en el que se interpretan los principales hallazgos, mediante unas conclusiones y las correspondientes recomendaciones, producto del ejercicio investigativo; cerrando con las referencias bibliográficas consultadas en el trabajo de investigación y los anexos que soportan las actividades llevadas a cabo por las autoras a lo largo del estudio.

Problema

Descripción del problema

Para la (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016) “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a estas exigencias”. (p.2)

En cuanto al estrés laboral, Osorio y Cárdenas (2017) manifiestan que:

Surge como resultado de factores psicosociales de riesgo, porque existe un nivel elevado de probabilidad que afecte significativamente la salud de los trabajadores y por ende repercute a la entidad donde se labora; y éstas causas surgen a base de un patrón de respuesta sobre exigencias externas. (p.12)

En el caso de las actividades de transporte que desempeña un taxista, son diversos los factores tanto intrínsecos como extrínsecos que pueden dar origen a niveles de estrés; tal y como lo relaciona Yanasupo Huamán (2021) en su tesis de investigación, donde menciona que:

En la jornada laboral es donde se enfrenta a diversos estresores que provocan una respuesta que pueden desarrollar diversas anomalías; por ello, es necesario saber distinguir las alarmas de aviso que da el organismo, y que a veces por desconocimiento o por no saber la trascendencia de lo que puede ocurrir no se da la suficiente importancia, hasta que las consecuencias de sobrellevar ese estado terminan por afectar los diversos ámbitos de la vida. (p.12)

Morales Tobar et al., (2016) mencionan que:

En Colombia, el aumento de desempleo y la falta de oportunidades han propiciado dinámicas diferentes a las formas de emplearse para permitir el desarrollo personal, en este sentido se encuentra la población de taxistas a nivel distrital y nacional, quienes

presentan una serie de dificultades, que son generadas por factores externos (entorno social y laboral.) e internos (aspectos propios de la vida cotidiana) que llevan a la alteración de los comportamientos personales. (p.11)

En cuanto a las condiciones de trabajo y los riesgos que puede implicar para los taxistas el desarrollo de sus actividades, (Ledesma et al., 2017) afirma que:

La informalidad laboral es un aspecto problemático y bastante generalizado en la industria del taxi. Los taxistas suelen ser trabajadores independientes que pueden tener o no vehículo de su propiedad. La remuneración que reciben está asociada a la cantidad de viajes realizados, y sujeta a costos de mantenimiento del vehículo. Por las características de la tarea, los taxistas están altamente expuestos al riesgo vial, la seguridad física de los conductores también se ve amenazada por la posibilidad de ser asaltados y sufrir algún acto de violencia. Como es esperable, las condiciones de trabajo impactan en la salud de los trabajadores y aumentan la posibilidad de sufrir estrés y, en consecuencia, muchas enfermedades. (p.114)

En razón de lo anterior, y teniendo presente los diversos factores que influyen en el desarrollo de estrés laboral, así como los impactos que tiene tanto a nivel personal como en los demás ámbitos sociales; la presente investigación, toma como población objeto de estudio a los taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón del municipio Roldanillo; con los cuales se busca establecer aquellos factores que pueden ocasionar estrés laboral y a partir de lo cual se pretende definir los factores de mayor incidencia de estrés laboral para el control y manejo de esta condición que en la actualidad es una de las temáticas abordadas en diferentes campos de estudio y de la ciencia.

Pregunta Problema

¿Cuáles son los factores que pueden ocasionar estrés laboral en los conductores de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021?

Objetivos

Objetivo general

Establecer los factores que pueden ocasionar estrés laboral en los conductores de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021.

Objetivos específicos

- Describir a la población de taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.
- Identificar los factores generadores de estrés laboral en los conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.
- Definir los factores de mayor incidencia de estrés laboral en los conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.

Justificación

La investigación se enfocará en los riesgos psicosociales que deben afrontar los conductores de servicio público y que pueden desencadenar en estrés, en muchas ocasiones los riesgos psicosociales son enviados a un segundo plano, pudiendo incidir en la gestión del trabajo en general, generando resultados negativos tanto físico, social y psicológicamente, se debe tener claro que un entorno psicosocial apropiado y favorable fomenta el buen rendimiento y el bienestar completo del trabajador.

El estrés es una de las principales enfermedades laborales, se presenta cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente, generando estragos en los trabajadores a raíz de la presión que se desencadena por las cargas de trabajo, las expectativas de desempeño, los plazos, el entorno y la interacción con personas, sin dejar a un lado, los problemas de salud mental, cuando los trabajadores son sometidos a periodos de estrés prolongados, pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Es básicamente por esto que, una investigación sobre el estrés en los conductores de servicios públicos podría ser de utilidad para identificar como los trabajadores desarrollen esta problemática, al igual que, prevenir incidentes que se puedan desencadenar a raíz de los efectos mencionados anteriormente. Además, no se puede enfocar solo en los trabajadores puesto que, para la organización, también tiene efectos negativos que se traducen en un mal rendimiento de la empresa, aumento de ausencia y sin dejar a un lado los trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos, generando bajo rendimiento, ocasionando mayores índices de accidentes y lesiones, se debe considerar que el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a generar altos costos para la empresa.

En la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda, se hace necesario, llevar a cabo un estudio que permita identificar los riesgos que pueden estar presentes en cada uno de sus trabajadores en el aspecto psicosocial, alrededor de la mitad de los trabajadores consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, relacionado a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizar, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo.

Asimismo, se busca que los resultados obtenidos sean un aporte para la empresa en lo concerniente a la Salud y Seguridad en el Trabajo; es por esta razón que, se pretende establecer las condiciones tanto intralaborales como extralaborales que puedan generar un alto nivel de estrés en los conductores, al no ser identificadas de manera preventiva, pueden derivar en consecuencias para la salud e integridad de los taxistas y afecta la correcta gestión de la Cooperativa.

Marco de referencia

Marco conceptual

En este apartado se abarcan diversos conceptos asociados al tema de investigación que se aborda; para ello, se toma como referente las definiciones dadas por diversos teóricos a partir de sus investigaciones en diversos campos de estudio.

Estrés

El fenómeno denominado estrés, que fuera introducido por Hans Selye, considerado como el pionero y padre en su estudio (Pérez, 2017), ha pasado hace décadas atrás por la investigación de diversos estudiosos. Osorio y Cárdenas (2017), mencionan que el estrés se da por el desequilibrio de las habilidades y exigencias o demandas de trabajo.

La palabra estrés viene del latín *stringere* que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a estrechar, rodear con el cuerpo, con los miembros, apretando con fuerza, acompañado de sentimientos opuestos; ya que es posible estrechar a alguien en su corazón sofocándolo al mismo tiempo; sofocar nos conduce a oprimir, apretar, provocando angustia, ansiedad, sentimiento de miseria que oprime el corazón, el alma y nos lleva a la angustia. Otra palabra derivada de *stringere* es: sentimiento de abandono, de soledad, de impotencia, que se experimenta durante alguna situación penosa (de necesidad, peligro, sufrimiento, etc.) (Stora, 2016)

Partiendo de ello, se puede apreciar que el estrés abarca no solo el aspecto físico de las personas que se puede evidenciar en el desarrollo de patologías o enfermedades, sino que además tiene una afectación a nivel emocional y psicológica, lo que deriva en un deterioro de quien padece esta condición.

Desde la perspectiva psicológica, el concepto de “estrés” cobra gran importancia porque se podrá desvelar las características psicológicas del individuo, y ahondar en la comprensión de la experiencia subjetiva del objeto. Partiendo de una definición muy básica que brinda el diccionario de Oxford (párrafo 1): “Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales”. Los estímulos del ambiente o “estresores” son la primera fase con la que se empieza a manifestar el estrés; valga aclarar que un estímulo no es lo mismo que un “estresor”, este último se expresa con un nivel de mayor fuerza que el segundo, y dependiendo de su intensidad ocasionará en el sujeto secuelas en las esferas psicológicas, emocionales y físicas (Caballero y Caro, 2016).

De esta manera, cuando el cerebro identifica una situación o un evento y lo califica como amenaza, envía señales a nuestro organismo, específicamente al sistema nervioso y endocrino, los cuales son responsables de generar y liberar hormonas y de esta manera estimular la actividad de los órganos para provocar respuesta al estrés. Según lo mencionado anteriormente, se puede decir que las condiciones externas actúan como estresores y la manera en que los individuos reaccionen ante estos estímulos, es determinante. (García, 2016)

Tal y como señalan los autores, el estrés se genera a partir de las condiciones presentes en el entorno de las personas y que afectan de manera negativa sus actividades cotidianas, el desenvolvimiento en sus entornos familiares, laborales y sociales, lo cual se refleja en los estímulos que se reciben a nivel nervioso y por tanto, hacen que la persona empiece a desarrollar conductas y actitudes diferentes a su personalidad, lo que afecta posteriormente su comportamiento y por tanto su relacionamiento con los demás.

Niveles de estrés

Robbins y Judge (2017), encontraron que cuando el estrés alcanza altos niveles, los empleados desarrollan consecuencias diversas que perjudican su desempeño laboral y su estado de salud, siendo así que, las consecuencias del estrés negativo en la persona se pueden clasificar en tres tipos.

Tabla 1.
Tipos de consecuencias en altos niveles de estrés

Tipos de consecuencias	Descripción
Consecuencias fisiológicas	Conduce a un abuso funcional que desencadena en cambios a nivel estructural y eventos clínicos con cuadro potencial en personas con enfermedades crónicas o con predisposición a ellas. Las alteraciones que pueden generarse son: cambios en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco y respiratorio, migrañas, hipertensión arterial, trastornos musculares, entre otros.
Consecuencias psicológicas	Provoca en la persona alteraciones a nivel del sistema nervioso que afectan al cerebro y repercuten en conductas del individuo. De este modo, las alteraciones que pueden presentarse son: desequilibrio emocional, dificultad en la toma de decisiones, irritabilidad, insatisfacción personal, mal humor, fatiga, falta de involucramiento, entre otros.
Consecuencias organizacionales	Ocasiona un deterioro dentro del ambiente laboral, que perjudica las relaciones interpersonales y la productividad. Entre las principales alteraciones se consideran: absentismo, elevada rotación, problemas interpersonales, cambio en la productividad, entre otros.

Fuente: Robbins y Judge (2017)

De acuerdo a los niveles de estrés que experimenta la persona que padece esta condición, se aprecian las consecuencias que pueden derivar a nivel fisiológico con el desarrollo de enfermedades que disminuyen su calidad de vida, siguiendo con los efectos psicológicos que son aquellos que derivan en trastornos del comportamiento y causan que la persona pierda la capacidad de ser un ser social o desenvolverse ante diversas situaciones, y finalmente, las consecuencias organizacionales que terminan por impedir la realización de las actividades labores y el rendimientos en el puesto de trabajo, lo que puede dejar a la persona incapacitada para responder a las tareas y responsabilidades del medio laboral.

Fases del estrés

De acuerdo con Viñuela (2021), la respuesta de estrés ante determinada situación pasa por diferentes fases desde su comienzo hasta que alcanza su máximo de intensidad. Cada una de las siguientes fases detalladas posee una serie de características y reacciones fisiológicas concretas en el organismo, las cuales nos permiten ubicar las diferentes señales de peligro y amenaza.

Tabla 2.
Fases del estrés

Fases	Descripción
Fase de alarma	Es la primera fase que sentimos. Nuestro organismo empieza a liberar cortisol, adrenalina y otras hormonas que provocar taquicardias e hiperventilación, mayor presión arterial y ansiedad. Esta fase generalmente dura poco tiempo.
Fase de resistencia	Se da cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, entonces nuestro organismo pasa a un estado de resistencia activa frente al estrés para evitar el agotamiento. Nuestro cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen.

Fase de agotamiento Es la última fase y consiste en un agotamiento de los recursos fisiológicos de la persona. El estado de estrés ya es tan intenso que el organismo no puede resistirse ante él, por lo que el cuerpo se colapsa y entonces puede sufrir serias afectaciones tanto físicas como emocionales, pudiendo llegar a desarrollar enfermedades mentales o físicas.

Fuente: Gil, 2018

Las fases del estrés que se describen en la tabla 2 muestra los diversos momentos que enfrenta una persona ante la situación o persona que originan esta condición; respecto a ello, se puede identificar como los episodios pasan de ser esporádicos a convertirse en una situación prolongada que deriva en las consecuencias físicas y emocionales que afectan a la persona en su ámbito familiar, laboral y social.

Estrés laboral

El estrés laboral viene a ser, las emociones y las conductas de las personas que intervienen en el desarrollo de su actividad profesional y que tiene un efecto en la percepción de control y de su libertad, ya sea los excesos de los movimientos, malas relaciones laborales, competencia e identidad los que influyen de manera directa con la satisfacción y rendimiento del colaborador (Guillen, 2018).

Según los autores Chiang et al. (2018), señalaron al estrés laboral como un fenómeno que está relacionado con el miedo, ansiedad, incertidumbre, depresión, y puede afectar a cualquier individuo, por las situaciones demandantes y complejas que se presente en su entorno laboral, además estos estresores pueden estar presente no solo en el campo laboral, también en las distintas actividades que pueda ejercer el ser humano. El estrés laboral, es un trastorno psicosocial que se presenta a causa de posibles estresores como exceso trabajo, conflictos interpersonales, trabajo monótono y rutinario (Mejía et al., 2019)

Tal y como se describe, el estrés laboral es una situación que afecta el entorno de trabajo de la persona, lo cual puede deberse a las tareas o funciones asignadas y la carga laboral que estas ocasionan al no poder ser resultas en el horario de trabajo, también puede estar referido por un compañero de trabajo o jefe que infrinja a la persona por medio de actos de acoso verbal, físico o psicológico.

De acuerdo con Fano y Quispe (2020), se describen los siguientes tipos de estrés laboral:

Tabla 3.
Tipos de estrés laboral

Clasificación	Descripción
Según su duración	Agudo: se manifiesta normalmente cuando los trabajadores se enfrentan a situaciones críticas como despidos, sanciones, etc. Aquí es donde el individuo supera su nivel de tolerancia o resistencia provocando en él, una reacción intensa o violenta.
Según el efecto en la persona	Eutrés: El estrés positivo, es el reflejo adaptativo ante circunstancias beneficiosas que experimenta el individuo. Distrés: El estrés negativo, es cuando el individuo está expuesto a circunstancias a las cuales es incapaz de dar respuesta debido a la presión y requerimientos de su puesto.
Según el factor desencadenante	Síndrome de estrés postraumático: este emerge luego de que la persona ha vivido un tipo de evento dramático o intenso. Tecnoestrés: Aparece ante las nuevas técnicas laborales o cambios tecnológicos que experimentan los trabajadores.
Estrés por razón de género:	Originado ante situaciones de desigualdad de género, así como el tipo de trabajo realizado.

Fuente: Fano y Quispe, 2020, p. 11-12.

De acuerdo a los tipos de estrés que se pueden presentar en el ámbito laboral, se observa como existen diversos factores que pueden derivar en una situación negativa para la persona; algunos de ellos pueden presentarse por una situación esporádica como un llamado de atención o el despido, pero otros pueden ser tan impactantes para el individuo como la desigualdad de género o alguna condición especial.

De la misma forma que los estresores se encuentran en el ambiente natural en los sujetos, en los ambientes artificiales humanos como lo son las empresas y los diferentes puestos de trabajo, también se relacionan ciertos estímulos evocadores de la respuesta de estrés (Caballero y Caro, 2016). A continuación, se presentan los principales estresores que pueden manifestarse en el entorno laboral:

Tabla 4.
Estresores laborales

Estresores	Descripción
Ambiente físico	El ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad.
Demandas del trabajo.	Turno de trabajo, sobrecarga laboral, exposición a riesgos.
Características del trabajo.	Oportunidad de control, uso de habilidades, el feedback (retroalimentación), la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
Relaciones interpersonales.	Relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes.
Relación con las nuevas tecnologías.	Problemas de diseño, implementación y gestión de las tecnologías.
Clima organizacional.	Poco apoyo social entre los miembros de la organización.
Conflicto entre el trabajo e	Aspectos del trabajo en relación con el tiempo en familia,

intrafamiliar.

entorno familiar.

Fuente: Caballero y Caro, 2016, p. 32.

De acuerdo con Caballero y Caro (2016)

Los estresores laborales, anteriormente expuestos, logran evidenciar de una forma precisa, las afirmaciones de los autores, como en el caso de Peiró, sobre la correlación e interdependencia entre las esferas individual-colectivas, relaciones familiares, relaciones laborales, además de que no se pueden desligar de las influencias ambientales. En función de estos estresores, y como se ha expuesto en anteriores párrafos, el sujeto, en este caso el trabajador, al estar en presencia de los estresores y desarrollar la respuesta de estrés, comienza a sufrir unas secuelas que se expresan a niveles físicos, psicológicos y comportamentales que se pueden complicar, hasta llegar a enfermedades graves. (p.33)

Partiendo de los estresores identificados por los autores se tomarán como modelo para identificar los factores generadores de estrés laboral en los conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda., partiendo de los diversos elementos que pueden estar presentes en el entorno de trabajo y que además de ello pueden tener una repercusión en los otros aspectos de la persona como el entorno familiar.

Estrés en conductores

De acuerdo con (Fano y Quispe, 2020) en su investigación sobre el estrés laboral en conductores de la empresa SERVOSAS.A.C., hacen una contextualización respecto al entorno al que se enfrentan las personas que se dedican a esta actividad, mencionando que:

La acción de conducir es una actividad altamente compleja debido a que exige mucho más de lo que aparenta ya que no solo involucra al conductor físicamente sino también psicológicamente, la actividad requiere de altos niveles de atención, un estado de alerta y concentración constante. Por tales motivos, lograr un

correcto desempeño no sólo depende de las habilidades del conductor adquiridas a lo largo de los años para manejar su unidad y las circunstancias, también depende del correcto estado mental y físico para poder notar y responder adecuadamente a las situaciones que se le presenten en el trayecto, la experiencia y la clara conciencia de los riesgos que implica la actividad también son un factor determinante. El trabajador que se encuentre bajo estrés no estará en condiciones favorables para realizar sus actividades con seguridad ya que las demandas que exige lo sobrepasarán rápidamente. Las dificultades que se pueden presentar comúnmente serán causantes del exceso de tensión y ansiedad manifestándose en comportamientos de riesgo agresivo e inseguro (conducir a una velocidad excesiva, sobrepasar y cambiar de carril, maniobras bruscas, distracciones, etc.). (p.19-20)

Se puede observar que las labores desempeñadas por los taxistas pueden ser generadores de estrés laboral, debido a los múltiples aspectos que de manera externa influyen en su acción de conducción, la cual se puede ver interferida por condiciones atmosféricas, del tráfico vial y sus riesgos, así como la responsabilidad de llevar hacia el destino a sus pasajeros.

Marco teórico

Para medir el estrés laboral debe considerarse una perspectiva de abordaje sin dejar de considerar dos aspectos centrales: a) el estrés es individual y depende, principalmente, de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan situaciones laborales; y b) el estrés es un proceso continuo y podrá variar en el tiempo, por lo que una sola medición no es suficiente. Existen tres enfoques

para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores. (Patlán Pérez, 2019)

Tabla 5.
Enfoques de medición del estrés laboral

Enfoques	Descripción
Enfoques personalizados	Se refieren al empleo de escalas de medición del estrés laboral para ocupaciones específicas y/o el empleo de escalas diseñadas bajo perspectivas, lo cual permita explicar el estrés laboral en ocupaciones específicas en las que se desea medir, precisamente, el estrés laboral. Dicho en otras palabras, se trata de elegir o construir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto, la población bajo estudio, los objetivos y los recursos disponibles.
Enfoques compuestos	Este enfoque pretende medir, al menos, tres dimensiones acerca del estrés laboral: a) factores estresantes (estresores laborales); b) efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y c) factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés. La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, los cuales pueden integrarse en un instrumento de medición. Se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme.
Enfoques globales o integradores	Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se

deben utilizar varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación.

Fuente: Patlán Pérez, 2019, p.166-167.

Para el caso de la investigación con los taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda., se tomó el enfoque compuesto, ya que se ajustó el instrumento de medición (encuestas) a las dimensiones que pueden dar origen a estresores laborales y que, por tanto, pueden tener efectos psicológicos, fisiológicos y organizacionales en el individuo.

Modelo de interacción entre demandas y control

Se basa la aparición de altos niveles de estrés en la interacción de unas altas demandas laborales y unos bajos niveles de control por parte del trabajador.

- La dimensión de demandas laborales se refiere a: cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas, etc.
- La dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades.
- La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla.
- El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

Se han realizado numerosos estudios que relacionan las altas demandas laborales y el bajo control por parte del trabajador con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos (sobre todo en las extremidades superiores). (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2016)

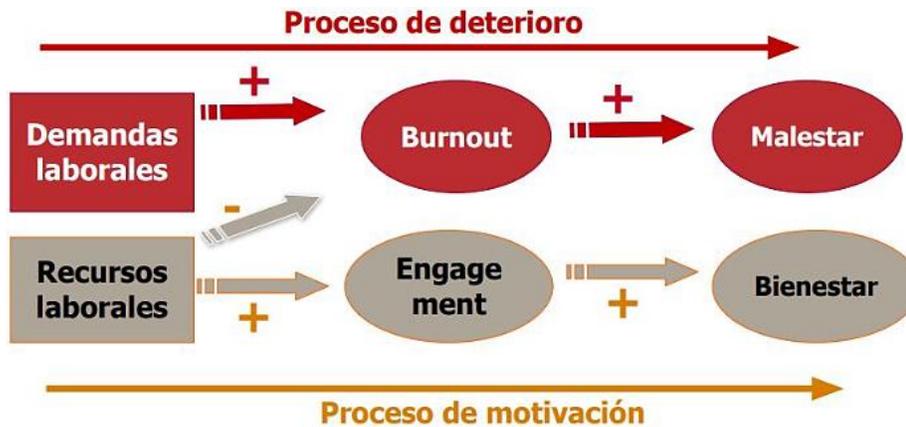
En cuanto a este modelo, se busca establecer como las demandas laborales pueden llegar a ejercer un excesivo control sobre el trabajador, lo cual deriva en agotamiento, disminución del rendimiento o la productividad, bajos niveles de motivación y compromiso; sumado a las patologías que se pueden desarrollar debido a alta carga de trabajo y la poca capacidad de las personas para gestionar su puesto de trabajo.

Modelo de interacción entre demandas y recursos laborales

El principio central del modelo de demandas y recursos sostiene que las demandas laborales pueden desencadenar un proceso de tensión o de deterioro de la salud, independientemente de la ocupación de la persona; muestra que la falta de consideración en las demandas extra-organizaciones como podrían ser problemas de equilibrio y compensación, estresores intrafamiliares, conflictos familia-trabajo, aspiraciones de carrera, aspectos temporales del trabajo, cambios de residencia que podrían ser causales a la hora de explicar el proceso de estrés sufrido por el trabajador. Este principio da lugar a la distinción entre dos procesos: un proceso energético en el que las altas demandas de trabajo agotan los recursos físicos y mentales de los empleados y, por lo tanto, pueden desencadenar en una salud precaria; lo cual se puede compensar si existe un proceso motivador que vincula los recursos laborales con el compromiso (*engagement*) organizacional, donde los entornos laborales que ofrecen abundantes recursos fomentan la buena voluntad de los empleados para dedicar sus habilidades y esfuerzo en la consecución de su trabajo. (Barea Molés, 2018)

Gráfica 1.

Modelo de interacción entre demandas y recursos laborales



Fuente: Ferrando, 2018

Este modelo pretende que se logre una balanza entre la demanda del trabajo y los recursos laborales a los que puede recurrir la persona para compensar aquellas situaciones que pueden desencadenar en una condición de estrés y por ende consecuencias a nivel físico o mental; para ello, también exige a las empresas que adquieran un compromiso con el trabajador y facilite espacios en los que se alcance un bienestar y se minimicen las situaciones que den origen a enfermedades laborales.

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

Enfoque mixto

El enfoque de la investigación es mixto, como indican Hernández y Mendoza (2018) “implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder al planteamiento del problema” (p. 612). En este caso, el factor cuantitativo corresponde a cifras y porcentajes obtenidos a partir del proceso de aplicación de las encuestas y lo cualitativo se refleja en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de la información (encuestas) aplicados a los taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón.

Alcance descriptivo

El alcance de la investigación es descriptivo, el cual según Bernal (2016) “tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías”. (p. 143). Por lo tanto, para categorizar los factores que generan estrés laboral en los conductores de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda., se hizo una identificación y relación de aquellos elementos presentes en el entorno de la población objeto de estudio; a partir de los cuales se proponen una serie de recomendaciones que mitiguen la situación problema que se aborda, como es el estrés laboral presente en los taxistas.

Población y muestra

Población

La Cooperativa de Transportadores El Gorrón está conformada por una población de 43 taxistas, con los cuales se llevará a cabo la investigación.

Muestra

Para la muestra, se tomó como referencia la fórmula diseñada por López y Fachelli (2017) para el cálculo de poblaciones finitas, teniendo en cuenta que se conoce el número exacto de la población de taxistas; La muestra correspondió a 27 taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón, a los cuales se les aplicaron las encuestas.

Instrumento de recolección de la información

Encuesta

De acuerdo con López y Fachelli (2017), “la encuesta se considera una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8). Para el diseño del cuestionario que se aplicó a la muestra de taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda., se tuvo en cuenta una escala de Likert, con la finalidad de tener un margen de respuestas más acertado en cuanto a la percepción de los encuestados frente a los interrogantes que se plantearon en la encuesta (ver Anexo A).

Para el diseño del formulario se tuvo en cuenta la clasificación de estresores laborales definida por (Caballero y Caro, 2016) partiendo del modelo establecido por Peiró (1999) en su libro titulado *Desencadenantes del estrés laboral*, donde hace una identificación a los factores presentes tanto en el entorno de trabajo como en los contextos personales y familiares que pueden incidir en la generación de estrés para el normal desarrollo de sus labores; además de

ello, también se contempló el enfoque compuesto de (Patlán Pérez, 2019) en el que cita los estudios desarrollados por Steiler y Rosnet (2011), quienes a través de un enfoque compuesto mencionan por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de información que emplee una escala de medición Likert se puede lograr identificar aquellas dimensiones que requieren una atención específica y emprender las acciones respectivas para mitigar las situaciones que puedan llegar a ser desencadenantes de estrés para los trabajadores.

Diseño metodológico

Fase 1: Describir a la población de taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.

Actividades:

- Identificar aspectos de tipo demográfico y de clasificación de acuerdo con su trayectoria en la Cooperativa.
- Representar los datos mediante gráficas con su respectivo análisis.

Fase 2: Identificar los factores generadores de estrés laboral en los conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.

Actividades:

- Diseñar el formulario de encuesta dirigido a los conductores de taxis.
- Aplicar el formulario de encuesta a la muestra seleccionada, mediante herramienta

Formularios de Google Drive:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9VS5iv3KkAcs5_0J7AD69vUMXOzEEx7L7vmB8J1iJu9759w/closedform

Fase 3: Definir los factores de mayor incidencia de estrés laboral en los conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda.

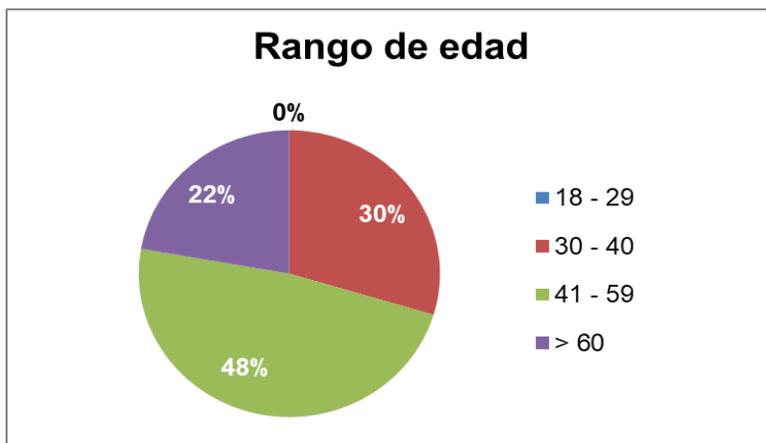
Actividades:

- Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de acuerdo con los resultados obtenidos del formulario de encuesta.
- Identificar los factores que tienen una mayor incidencia en los niveles de estrés laboral de acuerdo con las categorías establecidas.

Desarrollo del tema

Para identificar los factores que pueden ocasionar estrés laboral en los conductores de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda., se realizó una descripción a los taxistas; para ello, se tomó como fuente la encuesta de Seguridad Vial aplicada en la empresa, donde se encontraban consignados algunos datos correspondientes a la población objeto de estudio y que fueron tabulados mediante una plantilla de Excel (ver Anexo B), para ser graficados, como se presentan a continuación:

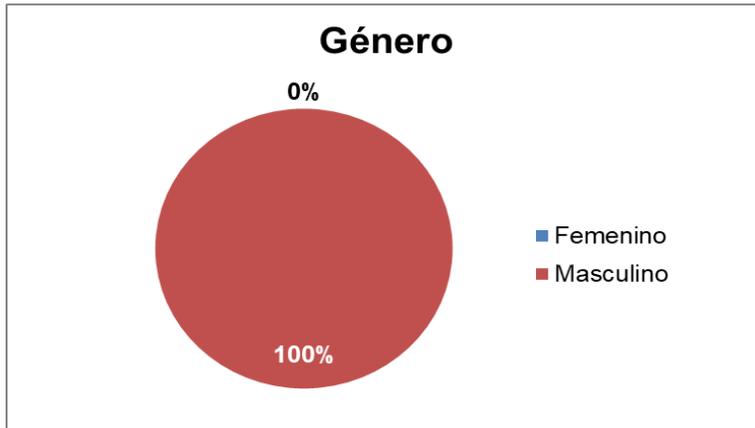
Gráfica 2.
Rango de Edades



Fuente: Elaboración propia

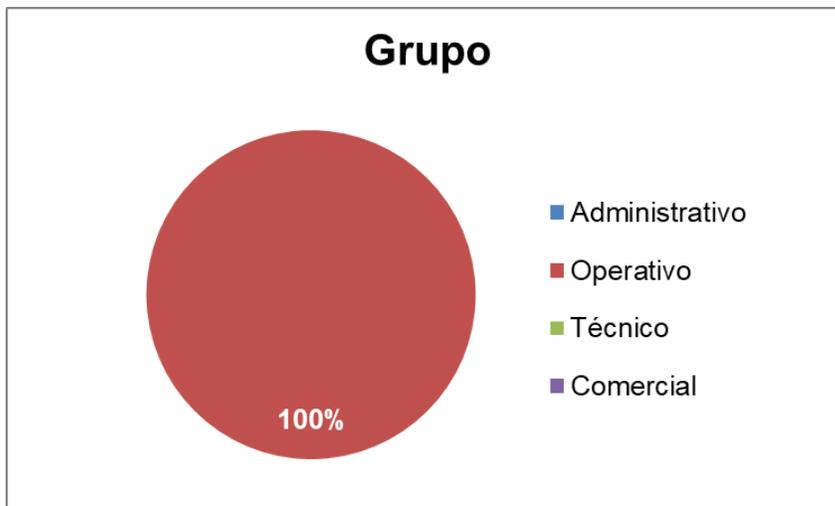
Gráfica 3.

Género



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4. Grupo



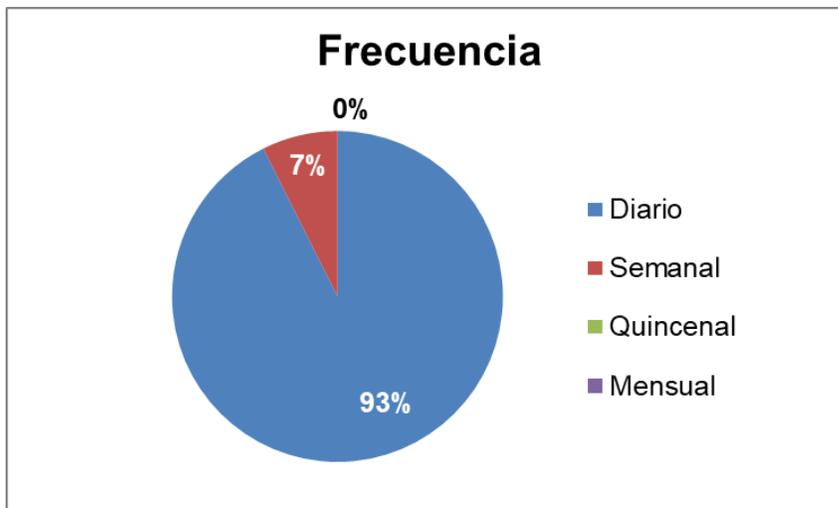
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5
Rango años de experiencia



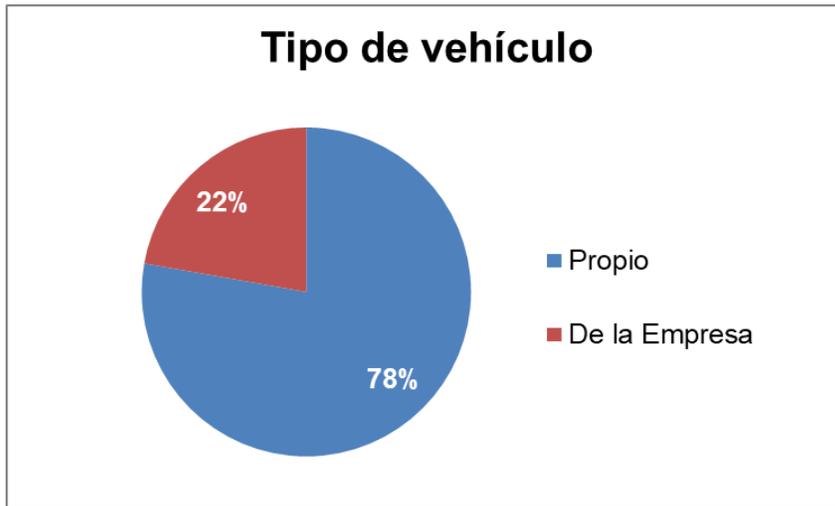
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6
Frecuencia de labores



Fuente: Elaboración propia

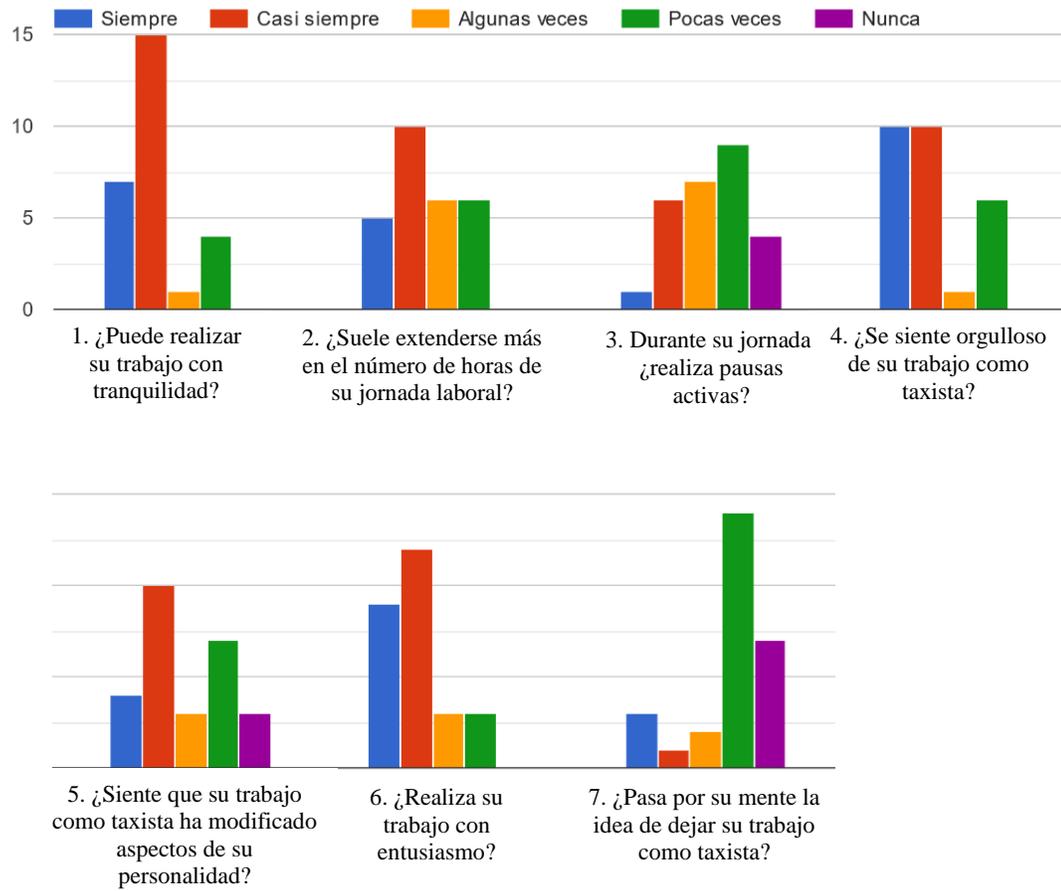
Gráfica 7
Tipo de vehículo



Fuente: Elaboración propia

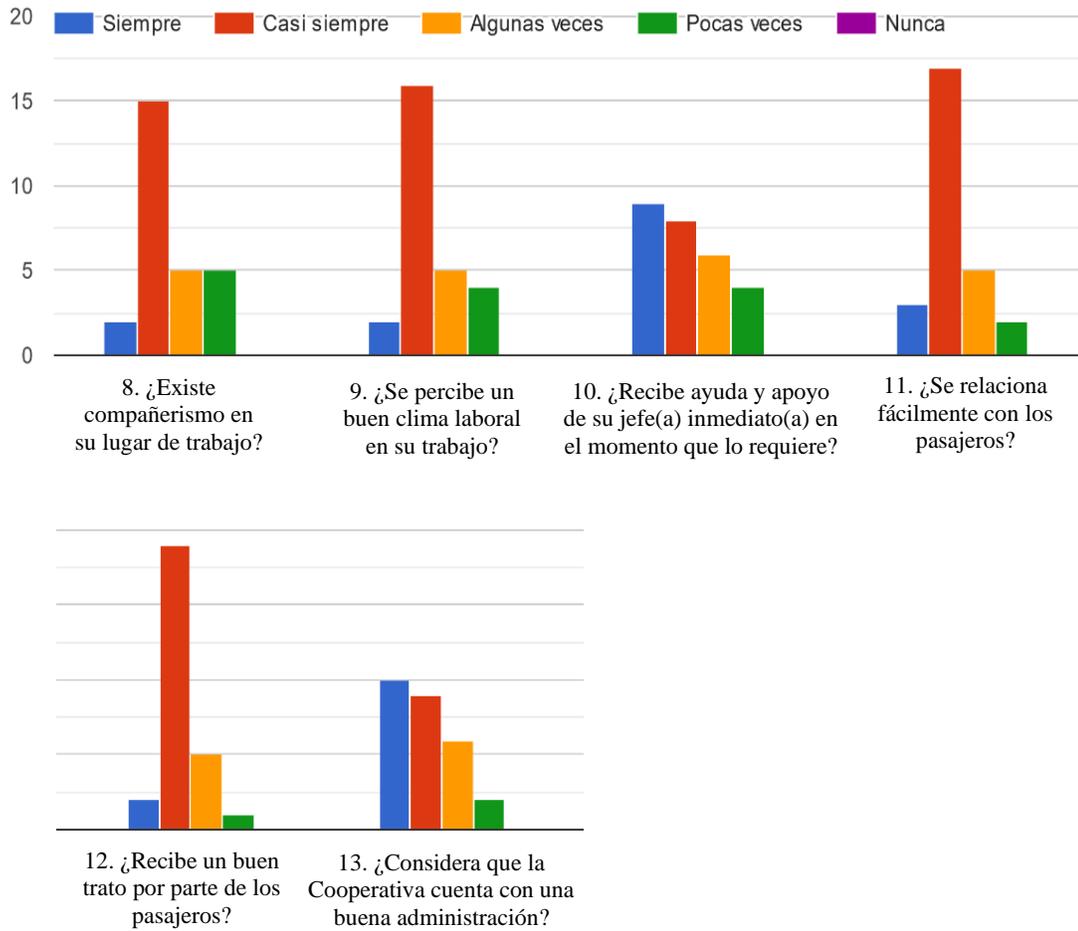
Partiendo de los datos relacionados anteriormente donde se describe a la población de taxistas de la Cooperativa; a continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada; con la cual se busca identificar aquellos factores que pueden estar causando o dar origen a niveles de estrés laboral por parte de la población objeto de estudio.

Gráfica 8
 Grado de satisfacción del puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

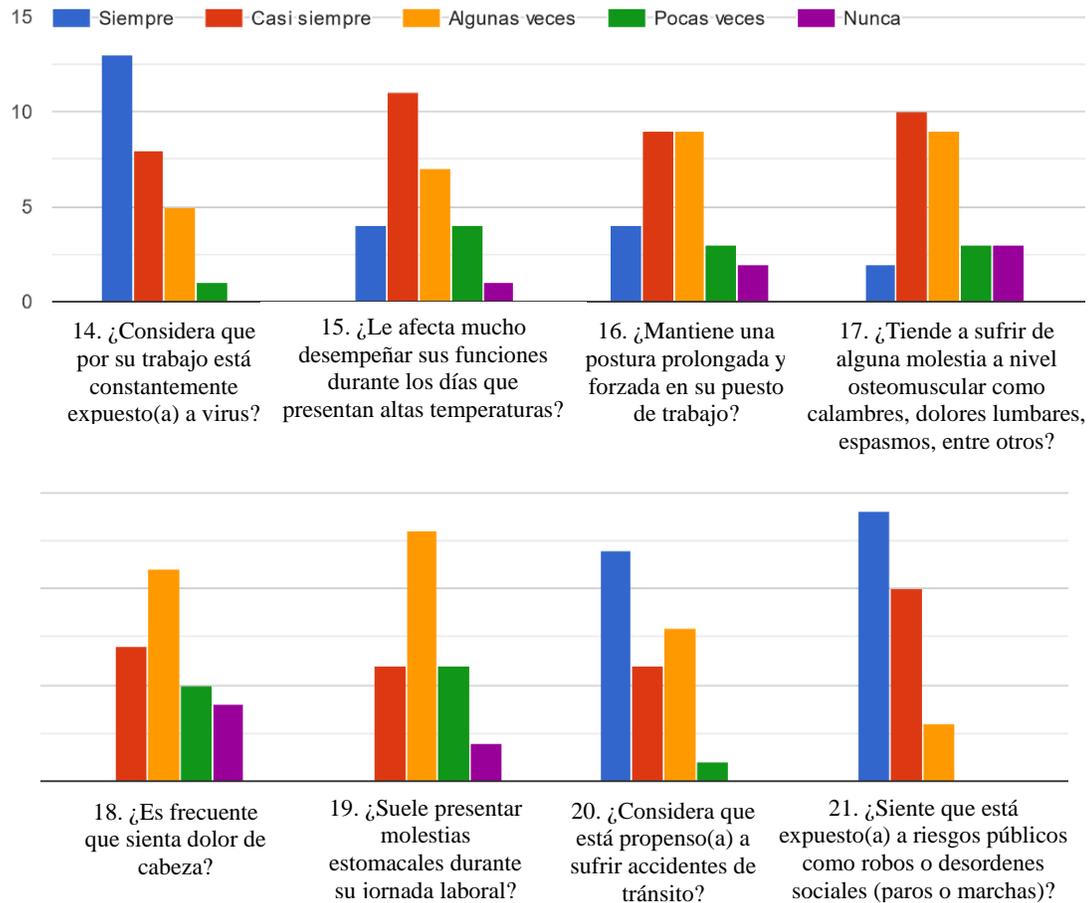
Gráfica 9
 Relaciones interpersonales y clima laboral



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10

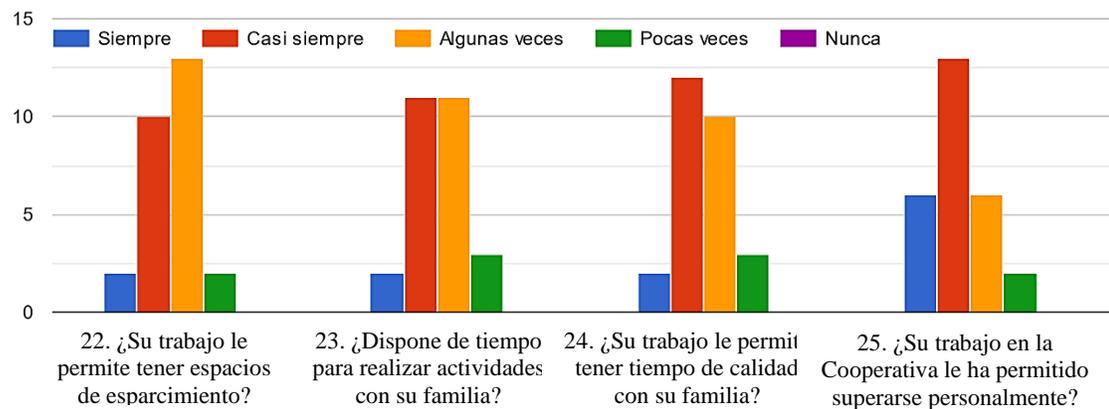
Estado físico y riesgos existentes del puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11

Entorno familiar y extralaboral



Fuente: Elaboración propia

Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de los datos recopilados en la encuesta de Seguridad Vial que se empleó como fuente, se destaca la información para tener en cuenta como, el rango de edad de los taxistas de la Cooperativa, siendo predominantes los que se ubican entre los 41-59 años (48%), lo cual permite interpretar que la mayoría de los conductores se ubica en un rango de edad media-alta.

Sumado a lo anterior, se estableció que el 41% de los taxistas cuenta con más de 20 años dedicados al oficio de la conducción, lo cual permite inferir que existe una alta tasa de los taxistas que han dedicado un amplio transcurso de su vida a esta labor.

Además de lo anterior el 93% indicó que prestan este servicio diariamente, el 7% restante que mencionó que lo hace semanalmente, corresponde a las personas que el vehículo es de su propiedad y pueden tener más autonomía en su horario.

Sobre los resultados arrojados a las encuestas aplicadas sobre las dimensiones que se analizaron dentro de la clasificación de estresores laborales definida por (Caballero y Caro, 2016) en el modelo establecido por Peiró (1999), se logró determinar que, para la primera categoría que buscaba conocer el grado de satisfacción de los taxistas de la Cooperativa El Gorrón respecto a su puesto de trabajo; se puede interpretar que en los aspectos referentes a la comodidad, motivación y compromiso con las labores que desempeñan, los encuestados manifiestan un nivel positivo de apreciación, indicando en su mayoría que “Siempre” y “Casi siempre” puede realizar su trabajo con tranquilidad, que se sienten orgullosos

de su labor como conductores y que realiza sus funciones con entusiasmo. Por lo que, ante la pregunta de si consideraban dejar su trabajo como taxistas, una proporción alta respondieron que “Pocas veces” o “Nunca” han pensado en renunciar.

En cuanto aspectos que se pueden mejorar de manera preventiva, se observa que referente al interrogante de las pausas activas, los niveles de respuestas presentaron una variación; por lo que se infiere que los taxistas no las realizan, puesto que, en muchas ocasiones no cuentan con el conocimiento sobre lo ejercicios que pueden ejecutar para prevenir posibles lesiones o enfermedades, especialmente a nivel osteomuscular; además de ello, se observó que, muchos de los encuestados indicaron que suelen extenderse del número de horas correspondiente a su jornada laboral; de manera que, impartir a los taxistas orientación sobre las pausas activas es un aspecto que puede reducir molestias de salud, siendo un factor que contribuye al estrés laboral.

Como segunda dimensión a evaluar, se encuentran las relaciones interpersonales y el clima laboral; de acuerdo con las preguntas realizadas se percibe de manera general que existe compañerismo y un entorno de trabajo bueno para los taxistas; en cuanto a la relación con los clientes se percibe como favorable, encontrándose un nivel de respuestas destacado sobre el trato que reciben por parte de los pasajeros. Sobre los interrogantes que hacen referencia a la gestión de la empresa y la relación con el jefe inmediato predomina una frecuencia de respuesta positiva; lo cual permite suponer que esta variable no representa un factor de atención para la generación de estrés laboral.

La tercera variable que se tuvo presente correspondió a los factores existentes en el entorno de trabajo y que, pueden repercutir en el estado físico de la persona, así como los riesgos a los que pueden estar expuestos y ser un factor de estrés laboral; de acuerdo a la frecuencia de respuestas que se aprecian en las gráficas, se observa que en aspectos relacionados a la condición

de salud, los taxistas refieren en su mayoría que “Siempre”, “Casi siempre” y “Algunas veces” presentan molestias a nivel osteomuscular, dolores de cabeza o malestares gástricos; además de ello, manifestaron que se sienten expuestos a virus, un factor que a partir del surgimiento de la pandemia COVID-19 sigue siendo un riesgo latente y más aún para los taxistas por el reducido espacio del vehículo y el contacto cercano con diversos pasajeros a lo largo de su jornada de trabajo, sobre todo para aquellos conductores de un rango de edad alto o que sufran de alguna comorbilidad.

Además de lo anterior, la situación de tipo social y político que ha atravesado el país en los últimos años también ha conllevado a atravesar periodos de desorden público como paros, manifestaciones y el incremento de delitos comunes como robos; frente a lo que los taxistas manifestaron sentirse en alto riesgo. Si bien, estos son aspectos que no pueden detectarse de manera previa, ocasionan un alto grado de estrés en los trabajadores y puede llevar a que desistan de prestar el servicio; por lo que es un factor de alerta para que la Cooperativo tome acciones preventivas de acompañamiento.

Como último factor, se midió el aspecto del entorno familiar y extralaboral que, si bien no está directamente relacionado al lugar de trabajo, tienen una injerencia sobre la presencia de niveles de estrés laboral en la personas; al respecto, se observa de manera general que para los encuestados el desarrollo de sus actividades como taxistas no les permite tener a plenitud tiempo de calidad con su familia, por lo que no dispone de un espacio destinado a momentos de esparcimiento con su núcleo familiar.

Podemos observar que el nivel donde más se presenta el estrés en los conductores está asociado a los factores existentes en el entorno y puesto de su trabajo, por la percepción de

riesgos en la vía pública, por las dolencias osteomusculares y por los riesgos biológicos que pueden dar lugar.

Presupuesto

En la siguiente tabla se detallan los gastos ocasionados en el desarrollo del trabajo de grado.

Tabla 6
Presupuesto

Detalle	Unidad	Costo Unitario	Costo Total
Desplazamiento por trabajo de campo (número de visitas a la Cooperativa de Transportadores El Gorrón)	3	\$5.000	\$15.000
Honorarios investigadora (número de semanas de duración de la investigación)	10	\$66.666	\$666.660
Gastos por imprevistos		\$50.000	\$50.000
TOTAL			\$ 731.660

Elaborado por: Autoras

Conclusiones

El trabajo realizado con los taxistas de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. fue un ejercicio práctico, mediante el cual se analizaron diferentes aspectos que influyen en la calidad de vida laboral y la cual impactan directamente en el ámbito personal y familiar de estos.

Por lo tanto, con la descripción de la población de estudio, se pudo determinar aspectos como el rango de edad que predomina entre los conductores, siendo los de una edad media alta los de 41-59 años los que representan el mayor número de la población, a su vez se permitió establecer los años de experiencia de estos, los cuales superan los 20 años de servicio.

Sobre la identificación de los factores que pudiesen causar un nivel de estrés en los taxistas, se tuvo en cuenta variables presentes tanto en el contexto laboral como extralaboral, como el grado de satisfacción del puesto de trabajo, asociado a las labores que realizan, además de la carga laboral que puede presentarse durante la jornada de trabajo; así mismo, las relaciones interpersonales y el clima laboral donde se hace referencia a la interacción con los compañeros de trabajo y el desempeño de la gerencia frente a la su gestión organizacional.

Además de ello, se identificó que el estado físico y los riesgos existentes del puesto de trabajo es otro aspecto para tener en cuenta, sobre todo en el caso de las labores que prestan los taxistas al estar expuestos la mayoría del tiempo en un ambiente externo y finalmente, el entorno familiar y extralaboral que no se puede separar de su ámbito profesional, ya que están estrechamente alineados a factores como el proyecto de vida o las metas personales que son relevantes en todo individuo.

De acuerdo a la investigación realizada, mediante las herramientas utilizadas se pudo definir que los factores de estrés de mayor incidencia que se presentan debido a las labores que prestan los taxistas como conductores de servicio público, es la exposición a robos y la alta

frecuencia a accidentes de tránsito por imprudencias de otros actores viales; además de la incidencia a sufrir posibles lesiones o enfermedades, especialmente a nivel osteomuscular, por las posturas rígidas que pueden tener a lo largo de su jornada laboral y el riesgo constante que aún sienten por el contacto con los pasajeros de contraer algún virus del tipo SARS-CoV-2.

Recomendaciones

- Se hace necesario implementar un programa de pausas activas, a fin de disminuir las posibilidades de adquirir una patología osteomuscular o articular.
- Fortalecer el programa de Medicina Preventiva para los conductores.
- Adoptar un Programa de Bienestar Laboral, para fomentar la recreación, el sano esparcimiento y un estilo de vida saludable.
- Es recomendable seguir capacitando a los conductores sobre temas relacionados con el Plan Estratégico de Seguridad Vial

Referencias

- Agencia EFE. (2019, abril 18). Un 36 % de los empleados trabaja en exceso, según informe de la OIT. *Agencia EFE*. <https://www.efe.com/efe/america/economia/un-36-de-los-empleados-trabaja-en-exceso-segun-informe-la-oit/20000011-3956017>
- Barea Molés, A. (2018). *Análisis modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario*. [Trabajo de Máster, Universitat Jaume I]. Repositori UJI. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/178256>
- Bernal, C. A. (2016) *Metodología de la Investigación*. Bogotá D.C.: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caballero Hernández, E. F. y Caro Montoya, Y. de J. (2016). *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/jspui/handle/10656/5169>
- Chiang Veja, M. M., Riquelme Neira, G. R. y Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Fano Cajchaya, N. C. y Quispe Huayhua, W. (2020). *Propuesta para evaluar y controlar el estrés laboral en conductores de vehículos para transporte de concentrado de cobre en la empresa SERVOSA S.A.C.* [Tesis para Título Profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3040>
- Ferrando, E. (2018). *Teorías y modelos explicativos básicos*. Universitat Jaume I.

- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2016). *Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral*. <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Gallardo Ponce, I. (2021). *Estrés*.
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- García, T. (2016). *Cómo superarte con el estrés positivo*. Madrid: Mestas Ediciones.
- Gil, P. (2018). *¿Qué es el estrés laboral?* <https://terapiayemocion.com/estres/estres-laboral>
- Guillén Chávez, E. P. (2018). *Programa de intervención de educación emocional en el desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes del cuarto año de la especialidad de idiomas de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNAS.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6599>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Ledesma, R. D., Poó, F. M., Úngaro, J., López, S. S., Cirese, A. P., Enev, A., Nucciarone, M. I., y Tosi, J. D. (2017). Trabajo y Salud en Conductores de Taxis. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 113-119. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200113>
- López Roldán, P. y Fachelli, S. (2017). El diseño de la muestra. En P. López Roldán y S. Fachelli (Eds.). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (pp.6-56). Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- Mejía, C. R., Chacón, J. I., Enamorado Leiva, O. M, Garnica, L. R., Chacón Pedraza, S. A. y García Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis

- países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=)
- Morales Tobar, J. P., Mendoza Galeano, J. C. y Peña Ramírez, J. A. (2016). *Muévete al volante estrategia didáctica audiovisual para la reducción de los niveles de estrés en “taxistas”*. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/jspui/handle/10656/4935>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016, abril, 28). *Estrés laboral*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Osorio, J. E. y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es)
- Pérez Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. España: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA,
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Stora, J. B. (2016). *Le stress*. Paris: PUF Editorial.
- Viñuela, P. (2021). *Fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento*. <https://psynthesispicologia.es/fases-estres>

Yanasupo Huamán, M. (2021). Estrés y Satisfacción Laboral en Conductores de una Empresa de Transportes de Taxi Perú, Huamanga 2020. [Tesis Título Profesional, Universidad De Ayacucho Federico Froebel]. Repositorio Institucional UDAFF.
<http://repositorio.udaff.edu.pe/handle/20.500.11936/224>

Anexos

Anexo A

Formato de cuestionario

Cuestionario					
Taxistas Cooperativa de Transportadores El Gorrón					
<p>El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer su nivel de percepción frente a diferentes aspectos de su actividad laboral.</p> <p>Por favor, lea con atención cada uno de los ítems y asigne la calificación que usted considere pertinente.</p>					
<i>Preguntas</i>	<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>Nunca</i>
Grado de satisfacción del puesto de trabajo					
1. ¿Puede realizar su trabajo con tranquilidad?					
2. ¿Suele extenderse más en el número de horas de su jornada laboral?					
3. Durante su jornada, ¿realiza pausas activas?					
4. ¿Se siente orgulloso de su trabajo como taxista?					
5. ¿Siente que su trabajo como taxista ha modificado aspectos de su personalidad?					
6. ¿Realiza su trabajo con entusiasmo?					
7. ¿Pasa por su mente la idea de dejar su trabajo como taxista?					
Relaciones interpersonales y clima laboral					

8. ¿Existe compañerismo en su lugar de trabajo?					
9. ¿Se percibe un buen clima laboral en su trabajo?					
10. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) inmediato(a) en el momento que lo requiere?					
11. ¿Se relaciona fácilmente con los pasajeros?					
12. ¿Recibe un buen trato por parte de los pasajeros?					
13. ¿Considera que la Cooperativa cuenta con una buena administración?					
<i>Estado físico y riesgos existentes del puesto de trabajo</i>					
14. ¿Considera que por su trabajo está constantemente expuesto(a) a virus?					
15. ¿Le afecta mucho desempeñar sus funciones durante los días que presentan altas temperaturas?					
16. ¿Mantiene una postura prolongada y forzada en su puesto de trabajo?					
17. ¿Tiende a sufrir de alguna molestia a nivel osteomuscular como calambres, dolores lumbares, espasmos, entre otros?					
18. ¿Es frecuente que sienta dolor de cabeza?					
19. ¿Suele presentar molestias estomacales durante su jornada laboral?					

20. ¿Considera que está propenso(a) a sufrir accidentes de tránsito?					
21. ¿Siente que está expuesto(a) a riesgos públicos como robos o desordenes sociales (paros o marchas)?					
<i>Entorno familiar y extralaboral</i>					
22. ¿Su trabajo le permite tener espacios de esparcimiento?					
23. ¿Dispone de tiempo para realizar actividades con su familia?					
24. ¿Su trabajo le permite tener tiempo de calidad con su familia?					
25. ¿Su trabajo en la Cooperativa le ha permitido superarse personalmente?					

Agradecemos el tiempo y la disposición que ha tomado para responder cada una de las preguntas
Sus apreciaciones son muy valiosas para el desarrollo de nuestra investigación.

Ingrid Alexandra Rivera Correa

Aura Ximena Ramírez

Estudiantes Administración en Salud Ocupacional,

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Anexo B

Tabulación encuesta Taxistas El Gorrón

ENCUESTADO	1. Edad				2. Género		3. Grupo				4. Años de experiencia					5. Frecuencia de labores				6. Tipo de vehículo	
	18 - 29	30 - 40	41 - 59	> 60	Femenino	Masculino	Administrativo	Operativo	Técnico	Comercial	0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	> 20	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Propio	De la Empresa
	0%	30%	48%	22%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	11%	11%	15%	22%	41%	93%	7%	0%	0%	78%	22%
1			1			1		1						1		1				1	
2			1			1		1						1		1				1	
3			1			1		1						1		1				1	
4		1				1		1					1			1				1	
5				1		1		1						1		1				1	
6			1			1		1					1			1				1	
7			1			1		1					1			1				1	
8			1			1		1					1			1				1	
9				1		1		1						1		1				1	
10				1		1		1						1		1				1	
11			1			1		1						1		1				1	
12		1				1		1				1				1					1
13		1				1		1				1				1				1	
14		1				1		1					1			1				1	
15			1			1		1						1		1				1	
16			1			1		1					1			1				1	
17				1		1		1						1		1					1
18				1		1		1						1		1				1	
19		1				1		1			1					1					1
20				1		1		1						1		1				1	
21			1			1		1						1			1			1	
22		1				1		1				1				1					1
23			1			1		1					1			1					1
24			1			1		1						1		1				1	
25		1				1		1			1					1				1	
26		1				1		1			1					1					1
27			1			1		1						1			1			1	
	0	8	13	6	0	27	0	27	0	0	3	3	4	6	11	25	2	0	0	21	6
	27				27		27				27					27				27	

