



# **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO  
CON MENCIÓN: PSICÓLOGO INDUSTRIAL - ORGANIZACIONAL**

#### **TEMA**

**“NIVELES DE ESTRÉS IDENTIFICADOS EN LOS PROFESIONALES  
DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO  
AMIGOSCAR S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. 2013”**

#### **AUTOR**

**VERA MUÑOZ ANGEL RENÉ**

#### **ASESORA**

**Dra. MONICA PALAU**

**MANTA – MANABÍ – ECUADOR**

En mi calidad de Asesora de Tesis de Grado.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de trabajo de grado presentado por el estudiante **VERA MUÑOZ ANGEL RENÉ**, como requisito previo a la obtención del título de Psicólogo mención Psicólogo Industrial - Organizacional, cuyo tema es:

**“NIVELES DE ESTRÉS IDENTIFICADOS EN LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. 2013”**

Considero aprobado en su totalidad

Dra. MONICA PALAU

Manta, 2014

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Sometido a consideración de las Autoridades de la Facultad de Psicología, y Señores Miembros del Tribunal de Sustentación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, como requisito a la obtención del Título de Psicólogo con mención de: Psicólogo Industrial - Organizacional.

Dr. Oswaldo Zambrano Quinde \_\_\_\_\_

**DECANO DE LA FACULTAD**

Lcda. Mónica Palau Guillén \_\_\_\_\_

**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL** \_\_\_\_\_

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL** \_\_\_\_\_

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL** \_\_\_\_\_

**SECRETARIA GENERAL** \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por ser mi fortaleza, quien guía mi camino y que jamás dejó que me dé por vencido.

A mi madre Esperanza Muñoz, que de una u otra manera donde quiera que se encuentre está apoyándome siempre.

A las personas que más amo en la vida, que son mi razón de ser,, sin su apoyo y sobre todo comprensión no hubiese podido llegar hasta el lugar en el que ahora me encuentro, mis hijos hermosos: Esperanza, Moisés, Estrella y Angel Gabriel, quienes son el mejor regalo que Dios me ha podido conceder.

*Angel Vera Muñoz*

### **AGRADECIMIENTO.**

Mi sentido y profundo reconocimiento a la Facultad de trabajo Social, con la escuela de Psicología Industrial y Organizacional, por las facilidades brindadas para formarme académicamente.

Mi testimonio de agradecimiento y gratitud a todos mis maestros que compartieron sin egoísmo sus valiosos conocimientos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Expreso mi agradecimiento especial a la Lcda. Mónica Palao, maestra sin par que con su sencillez, sinceridad y grandeza tuvo la buena voluntad de dirigir el presente trabajo de investigación y cada uno de los maestros designados como tribunal para la misma, Gracias

**Angel**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
CONTRAPORTADA	i
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 CONTEXTUALIZACIÓN	4
1.3 PREGUNTAS DIRECTRICES	6
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5 DELIMITACIÓN	6
1.5.1 DELIMITACIÓN DE CONTENIDOS	6
1.5.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL	7
1.5.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL	7
1.6 OBJETIVOS	7
1.7 JUSTIFICACIÓN	8

### CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTE	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	18
2.4 HIPÓTESIS	19
2.5 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	19
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	19
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE	19

**CAPÍTULO III**

3. METODOLOGIA	20
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	20
3.2 METODOLOGÍA	20
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO	20
3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS	20
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	21
3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	22

**CAPÍTULO IV**

4. ANÁLISIS DE DATOS	
4.1 RESULTADOS DE TIPO DEMOGRÁFICO	23
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27

**CAPÍTULO V**

5. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS Y DE OBJETIVOS	
5.1 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	35
5.2 COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS	35

**CAPÍTULO VI**

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 CONCLUSIONES	39
6.2 RECOMENDACIONES	40

**CAPÍTULO VII**

7. PROPUESTA	
7.1 ANTECEDENTE	41
7.2 OBJETIVOS	42
7.3 JUSTIFICACIÓN	42
7.4 FUNDAMENTACIÓN	43
7.5 CONDICIONES PREVIAS	43
7.6 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	44

7.7 MÉTODO	44
7.8 TÉCNICA	45
7.9 ACTIVIDADES DE PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A	47
BIBLIGRAFÍA	49
ANEXOS	51



## INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es vincular la formación recibida durante estos años de estudio en la carrera de Psicología Industrial y Organizacional, en la profesión como conductor profesional. A lo largo de varios años he ejercido como tal, disfrutando y padeciendo las singularidades de este oficio, algo que considero supone un valor añadido al contenido del presente estudio.

Tras un laborioso periodo de investigación se puede confirmar que la conducción profesional es una de las ocupaciones con peores índices de salud física y mental, debida sobre todo a las deudas adquiridas y la disponibilidad de los puestos de trabajo, la circulación y congestión del tráfico, la optimización del servicio y el cumplimiento de las normativas de la LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL y SUPERINTENDENCIAS DE COMPAÑIAS. Del mismo modo, la conducción durante un mínimo de ocho horas diarias es agotadora y requiere un esfuerzo físico y psicológico por parte del trabajador.<sup>1</sup>

Un gran camino queda por recorrer en la prevención del estrés laboral y sus consecuencias, pero las nuevas tendencias para promocionar trabajos saludables se enfrentan a él, desde la psicología positiva y con una mayor atención al afrontamiento anticipatorio y proactivo de la psicopatología laboral como: afecciones cerebro vasculares, úlceras gástricas, nerviosismo psicomotriz.

El presente trabajo de investigación es una muestra de ello, especialmente en la exploración de los niveles de estrés de los conductores profesionales de la Compañía de Taxis Ejecutivos AMIGOSCAR S.A., a través de una intervención desde el punto de vista organizacional.

---

<sup>1</sup> MELGOSA, J. (1999). *Sin Estrés*(Primera edicion ed.). Espana: Safeliz

Por lo antes expuesto, he considerado presentar este informe investigativo, el cual está dividido en siete capítulos, cuya distribución es:

**Capítulo I:** El problema, Planteamiento, objetivos

**Capítulo II:** Elaboración del marco teórico de la investigación

**Capítulo III:** Metodología, Operacionalización de las variables, procesamiento de la información.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de resultados.

**Capítulo V:** Comprobación de la hipótesis y logros de objetivos.

**Capítulo VI** Conclusiones Y Recomendaciones

**Capítulo VII** Diseño de la propuesta, Bibliografía Y Anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

“NIVELES DE ESTRÉS. IDENTIFICADOS EN LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. 2013”

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en los últimos tiempos, la mayoría de los profesionales del volante padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

Por otro lado los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

Sin embargo, a lo largo de los últimos años el estrés se ha ido instalando en nuestro lenguaje y en nuestra vida hasta convertirse en un problema al margen de la situación social, la edad o el momento de la vida, Cuando aparecen estos problemas, no se deben asumirse como “normales” sino debe ponerse remedio para evitar que la angustia se cronifique y acabe por afectarnos a la salud, los socios de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A no son la excepción y por diversas razones han tenido que afrontar dificultades elevando así el nivel de estrés, es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos estrategias para afrontar el

estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

## **1.2 CONTEXTUALIZACIÓN**

### **MACRO**

En la carretera, el estrés se traduce en una conducción más rápida con tendencia a la distracción y a no respetar las señales de tráfico, según un estudio realizado por **Attitudes, la iniciativa social de Audi**. De acuerdo con este informe de 2008, el 76,9% de los conductores está estresado, a lo que se añaden los problemas de depresión (21,9%) y los estados de ansiedad (11,2%). De entre los encuestados, únicamente el 4,8% adujo enfermedades psicológicas como causantes de peligro con el volante y prácticamente la mitad reconoció haber sentido alguna indisposición para conducir.

El estrés generados por situaciones de tráfico, son fenómenos que se presentan con frecuencia en la población de conductores de taxis, aunque algunas personas los experimentan con más frecuencia, más severamente o de forma más prolongada que otros. Según Sáiz, Buñuls y Monteagudo (1997), un conductor puede valorar una situación de tráfico como amenazante, mientras que otro conductor puede valorar la situación como rutinaria.

### **MESO.**

El estrés es un problema de salud pública y afecta al 30% de los profesionales del volante (Navarro *et al.*, 2009). En la actualidad una de cada diez personas es víctima del estrés, debido a que no pueden manejar las presiones de la vida moderna. De acuerdo al Instituto Americano del Estrés (en Brun, s/f), en el año 2006 las empresas perdieron 300 billones de dólares debido a que el estrés en los trabajadores provocó, abandono y baja productividad (cfr APA, 2010).

De acuerdo a la APA (2012), los niveles de estrés extremos reportados por los norteamericanos han bajado desde el 2007 cuando se reportó que un 32% de la población lo padecía, comparado al 22% en el 2012.

Un conductor estresado no está en las mejores condiciones para conducir con seguridad ya que las exigencias del tránsito lo sobrepasarán fácilmente, amentando significativamente la tensión y el malestar interior.

Según un reportaje del UNIVERSO el 15 de mayo del 2007 Se vinculan las contravenciones al estrés, el poder y los complejos.<sup>2</sup>

El psiquiatra Pedro Posligua clasifica a los choferes en general dentro del tipo de personalidad A: “de cierta forma agresivas, competidoras, que quieren estar siempre primeras”. Estas personas están expuestas a la hipertensión arterial, infarto cardiaco, derrame cerebral o a cambios metabólicos porque son compulsivas.

Por otra parte en el diario EL TIEMPO DE Azuay con Fecha de Publicación: 2014-06-09 dice: Los temas más frecuentes que reclaman los usuarios son los insultos y el irrespeto a las paradas. Los conductores justifican su actitud por la pesada carga laboral. “Conducción sin agresividad”, es una investigación de Paúl Sánchez Banegas, estudiante de la Universidad del Azuay realizada en 2012, donde a través de sondeos y observación directa, se muestra el accionar de los conductores.

En psicología quienes trabajan en contacto con gente y bajo presión están más propensos al síndrome Burnout (quemado), explica el psicólogo clínico Juan Pablo Bueno. Las características de este síndrome son: agotamiento emocional, cinismo -trabajar con la ley del mínimo esfuerzo- y desgaste profesional. El profesional añade que cuando se produce una respuesta ofensiva de un conductor de bus a un colega o algún peatón, se debe a la suma de muchos “estresores”, es decir factores que inciden en una reacción como el clima, el tránsito, la actitud de los pasajeros, entre otros.

## **MICRO**

El parque automotor en la ciudad crece incesantemente. Estadísticas evocadas por el INEC, indican que ha aumentado en un 12 %. Es así que cerca del 50 % de ciudadanos poseen automotor. Con este incremento, destaca que, dentro de las principales causas de mortalidad, están los accidentes de tránsito.

El 19 de Octubre del 2010 se expide el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en donde se viabilizan las competencias exclusivas que la constitución otorga a las municipalidades entre ellas la planificación,

---

<sup>2</sup> “Circular por las calles de Guayaquil es un riesgo. Aun quienes manejan con precaución pueden convertirse en víctimas de los que tienen prisa, sufren del estrés o simplemente se sienten poderosos frente al volante”.

regularización y control del tránsito y transporte terrestre en su circunscripción cantonal.

Finalmente el 29 de Marzo del 2011, se expidió la Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es la última reforma que ha sufrido la Ley.

### **1.3 PREGUNTAS DIRECTRICES**

1. Evidenciar ¿si existen niveles de estrés en los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A.?
2. ¿Qué tipos de estrés en los profesionales del volante son más frecuentes?
3. ¿Cuáles son las causas del estrés e los profesionales del volante?
4. ¿Cuáles son las principales consecuencias del estrés en los socios de la compañía AMIGOSCAR S.A?

### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A en la ciudad de Manta se ven afectados por el estrés?

### **1.5 DELIMITACIÓN**

#### **1.5.1 Delimitación de Contenidos**

- **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Higiene Mental y Salud Laboral.
- **PROGRAMA:** Las deserciones laborales por inadecuada selección y manejos no profesionales de los conflictos.
- **CAMPO:** Higiene Mental
- **ÁREA:** Psicología
- **ASPECTO:** Académico.
- **TEMA:** NIVELES DE ESTRÉS. IDENTIFICADOS EN LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE

## TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. 2013

### **1.5.2 Delimitación Espacial**

El proyecto se realizó con 48 socios de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A., que está ubicada en el Barrio La Aurora de la ciudad de Manta.

### **1.5.3 Delimitación Temporal**

El presente proyecto se elaboró durante el período de febrero del 2013 hasta noviembre del 2013.

## **1.6 OBJETIVO OBJETIVO GENERAL**

Identificar los niveles del estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A a través de técnicas estadística, para elaborar estrategias en beneficio de los socios y la comunidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar los niveles del estrés en el profesional del volante de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.
2. Enunciar las causas del estrés en los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A.
3. Especificar las principales consecuencias del estrés en los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A
4. Diseñar un esquema de estrategias para reducir el estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.

## **1.7 JUSTIFICACIÓN**

Partiendo de la Teoría que el dinero es fuente de motivación primaria podemos especificar que el estrés en los choferes profesionales de forma general es el trabajo como fuente generador de dinero, si este no se cumple las expectativas del profesional del volante se convierte en estresor, provocando una larga lista de estresores.

Es por esto el interés de esta investigación, ya que radica en conocer, los niveles de estrés que afectan a los profesionales del volante de la Compañía de Transporte AMIGOSCAR S.A. para desarrollar estrategia que ayuden a los socios para superar estos percances.

En este trabajo se desarrolló una investigación sobre la cual se da a conocer los efectos, consecuencias y respuestas del estrés de los profesionales del volante.

En el ámbito del Taxismo Ejecutivo no existen estudios realizados de los niveles de estrés en la ciudad de Manta, ya que los resultados de investigaciones existentes se basan únicamente a los accidentes ocasionados por taxista de una forma general.

Los beneficiarios de esta investigación son: los profesionales del volante de la Compañía de transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A., ubicado en el Sector La Aurora de la ciudad de Manta.



## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la estabilidad en los trabajadores incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen.

El ámbito laboral específicamente el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> MANKTELOW , J. (2008). Cómo manejar el Estrés. Retoma el control de tu vida. Ediecuatorial.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **ESTRÉS**

El estrés podría definirse como un estado psicológico consecuencia de un proceso de interacción entre la persona y su entorno, y que debido a las exigencias o demandas laborales pueden derivar en una serie de consecuencias para la salud del trabajador. La Comisión Europea adopta una definición más completa, “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. Así pues, lo que determina que sintamos estrés es el grado de desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo u otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerles frente.

### **TIPOS DE ESTRÉS<sup>4</sup>**

El estrés puede ser de diversos tipos y no todos ellos son dañinos para nosotros:

#### **Estrés agudo**

El estrés agudo es un tipo de estrés intenso y de corta duración, que produce sentimientos de malestar e incomodidad. Por ejemplo, un imprevisto en el trabajo

---

<sup>4</sup> Stora Jean Benjamín. 1991

que no sabemos cómo afrontar ni cómo solucionar, pero que es de corta duración. Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. Es estimulante y excitante cuando se nos presenta en pequeñas cantidades. De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. Los síntomas más comunes son:

- ✧ Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- ✧ Problemas musculares entre los que se encuentra el dolor de cabeza tensional, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamento.
- ✧ Problemas digestivos con molestias en el estómago o en el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.
- ✧ Manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todo el mundo, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento.

### **Estrés Agudo Episódico:**

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y en el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y a las presiones que ellos mismo se ponen y que reclaman toda su atención.

Con frecuencia, los que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables, ansiosos y tensos. A menudo se describen a sí mismos como personas que tienen "mucho energía nerviosa".

Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente cuando los

demás reaccionan con hostilidad real. El lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.

### **Estrés Crónico**

Es un estado prolongado de estrés que dura semanas, meses o incluso años. Produce sentimientos de malestar, hace aumentar los niveles de hormonas del estrés y puede acabar produciendo enfermedad física.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico, de conducta y manejo del estrés.

### **Síntomas del Estrés Crónico**

- ✧ Irritabilidad
- ✧ Disturbios del sueño e insomnio
- ✧ Pérdida del apetito o voracidad alimentaria
- ✧ Dificultades en la relación con los demás.

A estos síntomas el estrés crónico puede causar consecuencias orgánicas:

**Aparato inmunitario:** El estrés crónico puede llegar a disminuir las defensas a tal punto, que lo anula, dejando al paciente vulnerable a enfermedades infectocontagiosas, es decir más susceptible a infecciones virales, como se observa con el virus H. influenza y/o infecciones bacterianas, como la Tuberculosis.

**Aparato cardiovascular:** Es estrés crónico puede causar un aumento de la frecuencia cardíaca y hasta síntomas coronarios, como dolores precordiales (dolor detrás del esternón) y arritmias cardíacas (trastornos del ritmo cardíaco). Una situación de estrés crónico puede llevar al Infarto Agudo de Miocardio, en los casos que existan factores predisponentes.

**Otros aparatos:** En personas que ya sufren una patología anterior al estado de estrés crónico, éste puede potenciar la evolución y terminar agravándolos, tal como sucede en la úlcera gástrica, colon irritable, fatiga, asma bronquial, disminución del deseo sexual y en algunos casos esterilidad.

Como resumen puedo decir que como en toda enfermedad, mientras más pronto la descubramos y la tratemos, será más manejable, no bebemos ignorar a los problemas, ya que con ayuda de un profesional, cada vez nuestros problemas serán más llevaderos.

## **ESTRÉS LABORAL**

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

## **CAUSAS DEL ESTRÉS AL CONDUCIR UN VEHÍCULO<sup>5</sup>**

Analizando los tipos de estrés mencionados anteriormente, podemos concluir también que las causas del estrés al manejar un vehículo son de origen interno y externo.

Como **causas internas** para estresarse mientras conduce, un individuo puede presentar:

- Falta de autocontrol a la hora de manejar emociones.
- Desórdenes de orden psicológico y mental (ira, depresión, ansiedad, problemas de sueño, entre otros) pueden influir para que una persona tenga una conducción tensa e insegura.
- Malos hábitos a la hora de conducir un vehículo (exceso de velocidad, irrespeto a las normas de tránsito, intolerancia, manejo a la defensiva, agresión a los peatones y demás agentes de la vía, etc.).
- Problemas para acatar las normas y obedecer la autoridad, incapacidad para tomar decisiones rápidas, inseguridad y otros rasgos de la personalidad pueden aumentar el estrés en la vía.

---

<sup>5</sup> BUENDÍA VIDAL, J., y RAMOS, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Pirámide. Madrid.

Como **causas externas** que producen estrés al manejar un vehículo tenemos:

- Alto flujo vehicular (origina retrasos e inconvenientes en el día a día del conductor).
- Condiciones de la vía y el medio ambiente (el mal estado de la vía o la mala señalización pueden causar confusión y rabia en algunos conductores).
- El ruido, la polución, la cantidad de personas y carros alrededor pueden quitarle tranquilidad a la persona mientras conduce.<sup>6</sup>
- Mal estado del vehículo que se conduce (un carro que presente fallas mecánicas frecuentes puede obstaculizar la tranquilidad de una persona al conducir).
- Imprudencia y falta de pericia de los otros conductores.
- Desconocimiento de la vía y del lugar por donde transita.

## **EFFECTOS DEL ESTRÉS EN LA CONDUCCIÓN<sup>7</sup>**

Aunque en algunos casos el estrés puede resultar positivo, aumentado el estado de alerta, la existencia de elementos estresantes de una forma constante en el tiempo tiene efectos nefastos en la salud del individuo. Estos efectos pueden ser directos, cuando se aprecia una relación- causa efecto y otros indirectos o derivados cuando no está clara esta relación. El cualquier caso, el estrés laboral se perfila como una amenaza cada vez más importante para la salud del trabajador.

En términos generales, los efectos producidos por el estrés se pueden agrupar de varias maneras:

---

<sup>6</sup> WILLIAMSON, A. (2006). Manejar y superar el estrés: cómo alcanzar una vida más equilibrada. España: Desclée de Brouwer.

<sup>7</sup> Bradley, H.B. (July 1969). «Community-based treatment for young adult offenders» (en inglés). *Crime and Delinquency* 15 (3): pp. 359-370

- ✧ **Efectos fisiológicos:** El estrés provoca cambios en la fisiología del individuo. Estos efectos son palpables gracias a indicadores de estrés como pueden ser el aumento de determinadas neurohormonas tales como adrenalina (catecolamina) y cortisol, aumento de la concentración de glucosa en sangre e incremento del ritmo cardiaco y la presión sanguínea. Se pueden apreciar también efectos externos tales como reducción de la salivación, sudor excesivo y problemas dermatológicos como caída del pelo, eczema
- ✧ **Efectos psicológicos:** Depresión, ataques de ansiedad, irritabilidad, conductas agresivas, hiperactividad
- ✧ **Efectos cognitivos:** falta de atención, bloqueo mental e incapacidad para la toma de decisiones.
- ✧ **Efectos conductuales:** ante la imposibilidad de afrontar el estrés, se adoptan conductas compensatorias que socavan tanto la salud mental como física: drogadicción, anorexia, bulimia. Ciertas características de la conducta denotan un estado de estrés: risa nerviosa, inquietud, conducta impulsiva<sup>8</sup>

## RESPUESTA DE ESTRÉS EFECTOS NEGATIVOS

### CUADRO # 1

COGNITIVOS	CONDUCTUALES	FISIOLÓGICOS
✧ Incapacidad de toma de decisiones	✧ Predisposición a los accidentes	✧ Elevación del nivel de catecolaminas y glucosa
✧ Falta de concentración	✧ Consumo de drogas, estimulantes, alcohol, tabaco, cafeína.	✧ Elevación de la frecuencia cardíaca y presión arterial
✧ Bloqueos en la actividad mental	✧ Exceso o déficit en la alimentación	✧ Sudoración Dilatación pupilar
✧ Olvidos	✧ Alta excitabilidad	✧ Sequedad de boca
✧ Baja Auto-estima	✧ Falta descanso	✧ Respiración entrecortada
✧ Alta sensibilidad a la crítica	✧ Exposiciones emocionales desmedidas	
	✧ Comportamientos desmedidos	

Fuente: Respuesta de estrés  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

<sup>8</sup> <http://www.prlautoescuelas.com/?cat=11g>



## **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES<sup>9</sup>**

La combinación de varios de los factores descritos en el apartado anterior puede suponer en el trabajador una insuficiencia de recursos para afrontar la situación, lo que provocará las denominadas consecuencias negativas del estrés o el denominado distrés.

Éstas como ya sabemos, pueden ser de varios tipos, psicológicas, conductuales, cognitivas, fisiológicas y organizacionales. Éstas son las más habituales:

### **1) Enfermedades cardiovasculares.**

Los profesionales de la conducción son un colectivo con alta probabilidad de sufrir este tipo de enfermedades, la naturaleza sedentaria de la profesión, la ansiedad, los regímenes de comida poco saludables y fuera del horario habitual, etc. son sus posibles causas.<sup>10</sup>

### **2) Desórdenes musculoesqueléticos.**

El puesto de trabajo y su ajustado espacio conlleva una escasa libertad de movimientos y una postura estática durante largas horas de trabajo. Esto se traduce en lumbalgias, dolores de espalda y contracturas musculares, debido a la ejecución de diversas tareas en posturas corporales restringidas y por vibraciones que genera bien el vehículo o bien por defectos de la vía de circulación. También son comunes los problemas prostáticos por la posición sedente de trabajo y la consiguiente presión de la glándula prostática.

### **3) Fatiga.**

Se traduce en la disminución de la capacidad de trabajo y agotamiento sensorial debido a largos turnos de trabajo, incumplimiento de los descansos necesarios, falta de sueño y alteración de los ritmos circadianos por los horarios impuestos. Puede

---

<sup>9</sup> Josefa Valcárcel, (2009), Ministerio de interior dirección General de tráfico área de educación y divulgación , 28 28027 Madrid

<sup>10</sup> SLIPACK , O. (1996). Estrés Laboral

derivar en los peligrosos micro sueños espontáneos o en una fatiga crónica de gran componente sintomático que dificultará la labor del trabajador.

#### **4) Depresión y ansiedad.**

La responsabilidad de los conductores, el intenso procesamiento de la información y búsqueda de soluciones, la interacción negativa con el público y una gran variedad de factores, implican una exigencia en el trabajo que puede derivar en un considerable agotamiento mental.

#### **5) Enfermedades gastrointestinales.**

Los sistemas de rotación de turnos, los horarios de comida irregulares y la posición sedente que provoca la relajación de la musculatura abdominal contribuyen a la aparición de estos trastornos.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

A tenor de lo dispuesto por La Directiva Marco de la Unión Europea en materia de Salud y Seguridad, toda organización empresarial se encuentra obligada a la evaluación de cuantos factores incidan en el riesgo de producción de accidentes de trabajo (y entre los que el Estrés se encuentra).

España, como país miembro de la C.E.E., aprobó en 1.995 la denominada Ley de Prevención de Riesgos Laborales en cuyo Artículo 18.1.a (Ley 31/1995 de 8 de noviembre); “deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (...)

Mediante Resolución N° 006-B-DIR-2009-CNTTTSV, de fecha 30 de marzo de 2009, se expidió el “Reglamento de Transporte Comercial de Pasajeros en Taxi con Servicio Convencional y Servicio ejecutivo”, publicado en el Registro Oficial N° 642, de fecha 27 de julio de 2009.

## **2.4 HIPÓTESIS**

¿El estrés está afectando a los profesionales del volante de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A de la ciudad de Manta?

## **2.5 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

### **2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Niveles de estrés.

### **2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE**

Profesionales del Volante

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**La Investigación Documental o Bibliográfica.-** En la que se recogió, tanto en libros como bibliotecas virtuales.

**La Investigación de Campo.-** Que se realizó a través de la aplicación de un instrumento como la encuesta en las personas involucradas.

#### **3.2 METODOLOGÍA**

**Cuali-cuantitativo:** ya que se valoró en porcentajes y se estableció relaciones causales de manera estadística.

#### **3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO**

Se trabajó con los 48 socios que conforman la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A de la ciudad de Manta.

#### **3.4 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los datos fueron obtenidos durante el período comprendido entre febrero del 2013 hasta noviembre del 2013, a través del trabajo realizado en la compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO # 2

VARIABLE	CONCEPTO	PREGUNTAS DIRECTRICES	INDICADORES
Niveles de estrés.	Es la tensión o presión que sucede cuando el paciente ve una situación como una exigencia que podría estar por arriba de sus capacidades o recursos exigiendo un cambio o adaptación.  Slipak O. Estrés II parte. 2da ed. Argentina. Editorial Aletean. 1991.	¿Cómo definiría el estrés en la conducción?  ¿Qué tipos de estrés en los profesionales del volante son más frecuentes?  ¿Cuáles son los factores principales causantes del estrés?	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ HAMBRE</li> <li>◇ HIPERTENSIÓN</li> <li>◇ MAL GENIO</li> <li>◇ SI-NO</li> <li>◇ INESTABILIDAD DE DIRECTIVAS</li> <li>◇ DEUDAS CON LA COMPAÑÍA</li> <li>◇ FALTA DE TRABAJO</li> <li>◇ MALA COMUNICACIÓN</li> <li>◇ EQUIPO TECNOLÓGICO ESTÉ DEFECTUOSO</li> <li>◇ MULTAS DE TRÁNSITO ALTAS</li> <li>◇ INESTABILIDAD EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO</li> <li>◇ CONGESTIÓN DE TRÁNSITO</li> </ul>
VARIABLE	CONCEPTO	PREGUNTAS DIRECTRICES	INDICADORES
Profesionales del Volante	Es toda persona provista de la correspondiente autorización administrativa para conducir, cuya actividad laboral principal sea la conducción de vehículos a motor dedicados al transporte de mercancías o de personas.  Dirección General de Tráfico (2006)	¿Recibe el reconocimiento por su trabajo por parte de los directivos?  ¿Cómo es la relación con los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A?	<p>SI.</p> <p>NO.</p> <p>Excelente</p> <p>Muy Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p> <p>Pésima</p>

Fuente: Respuesta de estrés  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

### **3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Estos fueron los pasos que se realizaron para lograr la recolección de la información:

- Revisión de datos bibliográficos.
- Elaborar la encuesta.
- Aplicar la encuesta dirigida a los socios de la compañía AMIGOSCAR S.A.
- Tabular los datos.
- Elaborar gráficos
- Realizar el análisis e interpretación de resultados estadísticos.
- Verificar la hipótesis y logros de los objetivos.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS DE ENCUESTA: POR SECCIONES

#### 4.1. RESULTADOS DE TIPO SOCIODEMOGRÁFICO.

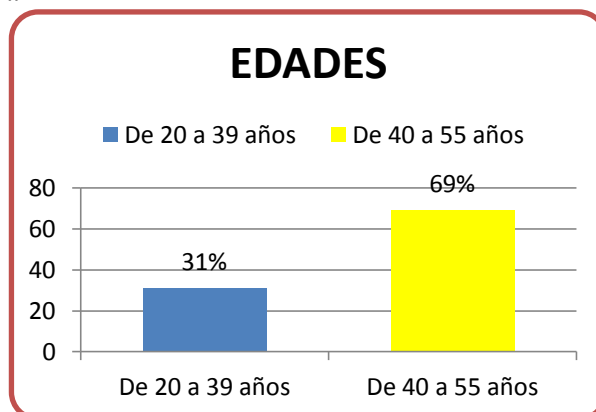
Los resultados de la primera sección permiten conocer el perfil sociodemográfico de cada persona a la que se le realizó la encuesta, socios de la Compañía de Taxi ejecutivo AMIGOSCAR S.A y que está basado en:

**CUADRO # 3 ¿CUÁL ES LA EDAD?**

EDAD	f	%
De 20 a 39 años	15	31%
De 40 a 55 años	33	69 %
TOTAL	<b>48</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**GRÁFICO # 1**



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Según los resultados en el trabajo de investigación podemos decir que entre los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A de Manta de edad mayor existe más riesgo de estrés, ya que las edades de los socios adultos existen diferentes riesgos para tener consecuencias y efectos del estrés.

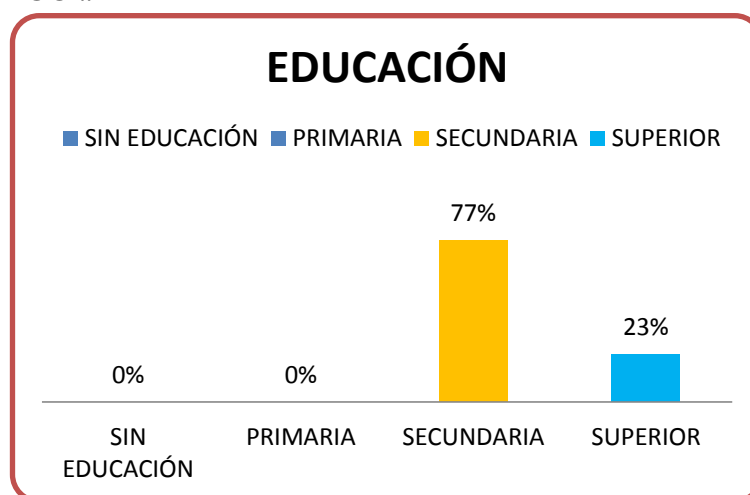
**Interpretación: EDAD:** de los 48 socios encuestados se dividió de la siguiente forma: **DE 20 A 39 AÑOS**, respondieron quince personas que equivale al 31%; **DE 40 A 55 AÑOS**, respondieron treinta y tres personas que equivale al 69%.

**CUADRO # 4 NIVEL EDUCATIVO**

<b>EDUCACIÓN</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SIN EDUCACIÓN	0	3%
PRIMARIA	0	22%
SECUNDARIA	37	50%
SUPERIOR	11	25%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**GRÁFICO # 2**



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Dentro de lo que se puede entender de los resultados del cuadro podemos observar que los que llegan a secundaria sufren de más estrés que los que llegan a nivel superior, demostrando que no es falta de educación la que produce el estrés.

**Interpretación:** De los 48 socios encuestados se dividió en diferentes niveles, **SIN EDUCACIÓN**, respondieron 0 personas; **PRIMARIA**, respondieron 0 personas; **SECUNDARIA**, respondieron 37 personas que equivale a 77%; **SUPERIOR**, respondieron 11 personas que equivale a 23%.

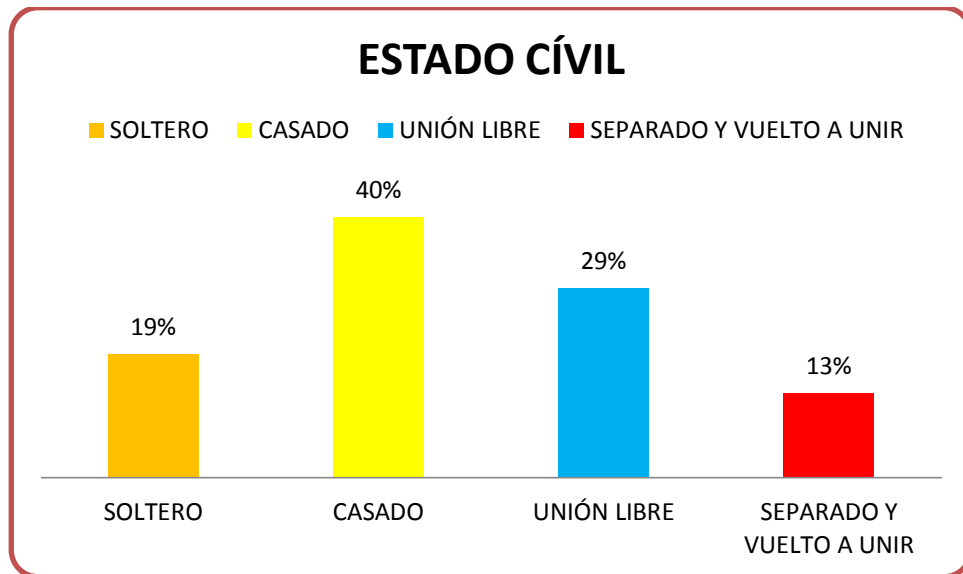


**CUADRO # 5 ESTADO CÍVIL**

<b>ESTADO CÍVIL</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
SOLTERO	9	19%
CASADO	19	40%
UNIÓN LIBRE	14	29%
SEPARADO Y VUELTO A UNIR	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**GRÁFICO # 3**



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** De acuerdo a los resultados del cuadro estadístico podríamos decir que en los socios de la Compañía de taxis AMIGOSCAR S.A no importa el estado civil para tener síntomas del estrés.

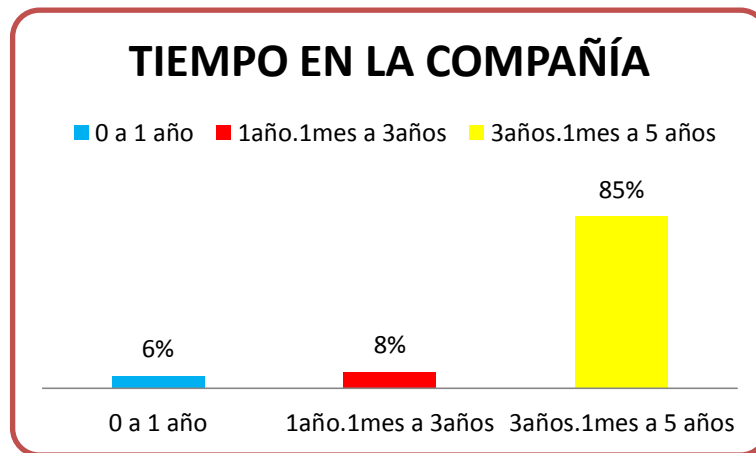
**Interpretación:** De los 48 socios encuestados se dividió de la siguiente forma, SOLTEROS, respondieron 9 personas que equivale a 19%; CASADO, respondieron 19 personas que equivale a 40%; UNIÓN LIBRE, respondieron 14 personas que equivale a 29%; SEPARADO Y VUELTO A UNIR, respondieron 6 personas que equivale a 13%.

**CUADRO # 6 TIEMPO DE TRABAJO**

<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
0 A 1 AÑO	3	6%
1AÑO, 1 MES A 3 AÑOS	4	8%
3AÑOS, 1MES A 5 AÑOS	41	85%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**GRÁFICO #4**



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** De acuerdo a los resultados del cuadro estadístico podríamos decir que entre más tiempo tengan los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A laborando tienden a sufrir más de estrés.

**Interpretación:** De los 48 socios encuestadas se dividió de la siguiente forma, **0 a 1 año**, respondieron 3 personas que equivale a 6%; **1 año, 1 mes a 3 años**, respondieron 4 personas que equivale a 8%; **3 años 1 mes a 5 años**, respondieron 41 personas que equivale a 85%.

## 4.2.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los cuadros estadísticos que contienen los resultados obtenidos en el trabajo desarrollado en la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo Manta AMIGOSCAR S.A dirigido a los socios.

### PREGUNTA # 1

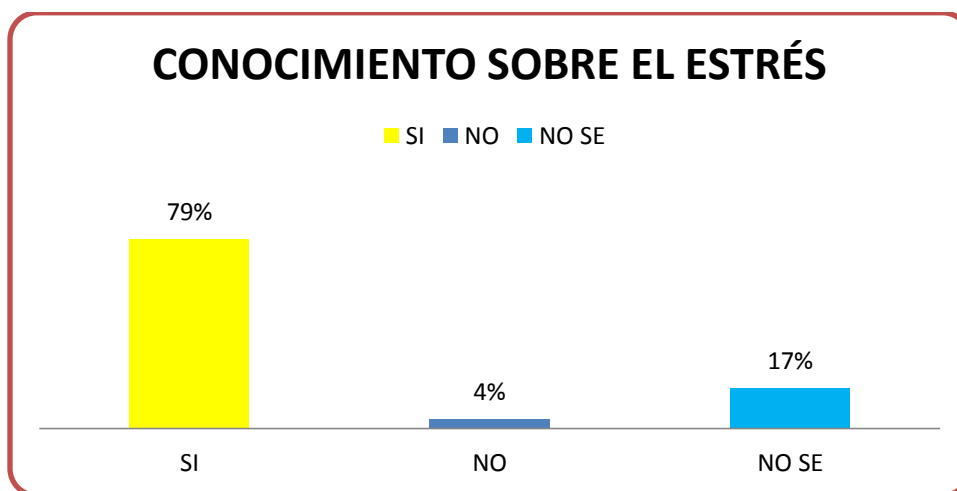
#### 1. ¿Conoce lo que significa el estrés?

#### CUADRO # 7

ALTERNATIVA	f	%
SI	38	79%
NO	2	4%
NO SE	8	17%
TOTAL	48	100%

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

#### GRÁFICO # 5



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Teniendo en cuenta los resultados anteriores se puede observar que los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A tienen un alto conocimiento de lo que significa el estrés.

**Interpretación:** Según la gráfica anterior se observa que el setenta y nueve por ciento (79%) de la población encuestada contestaron que **SI** conocen lo que significa el estrés, con relación con el cuatro por ciento (4%) que dicen **NO** conocer sobre el tema y un diecisiete por ciento (17%) que dice no saber que significa el estrés

## PREGUNTA # 2

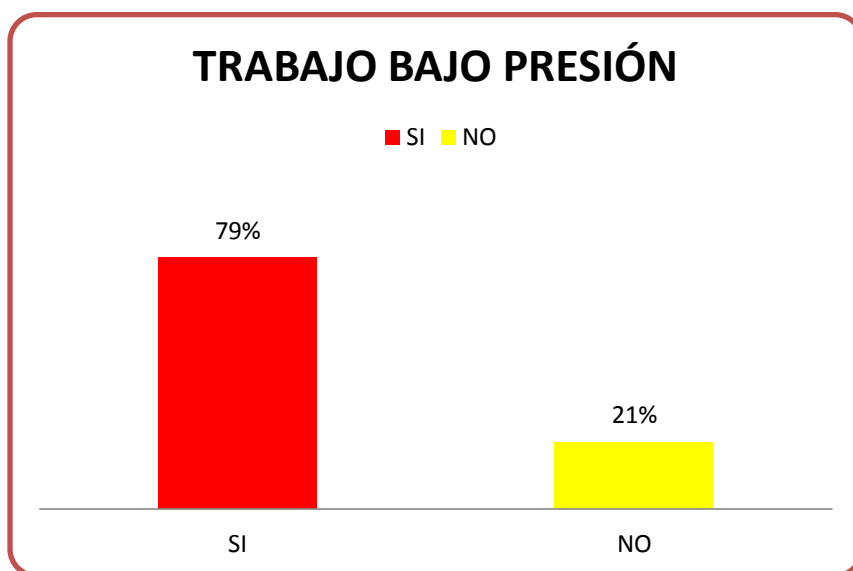
### 2. ¿La presión de su trabajo le provoca estrés?

CUADRO # 8

ALTERNATIVA	f	%
SI	38	79%
NO	10	21%
TOTAL	48	100%

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

GRÁFICO # 6



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede observar que socios de la compañía AMIGOSCAR S.A se encuentran estresados ya que están constantemente bajo presión, en la encuesta realizada un 21% dijeron que NO ya que al parecer tienen poco tiempo ejerciendo el taxismo, lo ve más como un jobi que como un trabajo.

**Interpretación:** Según la gráfica anterior se observa que el setenta y nueve por ciento (79%) de la población encuestada contestaron que **SI** en el trabajo que tienen están bajo presión, razón por la que están estresados, con relación al veintiuno por ciento (21%) que dicen **NO** trabajar sobre presión.

### PREGUNTA # 3

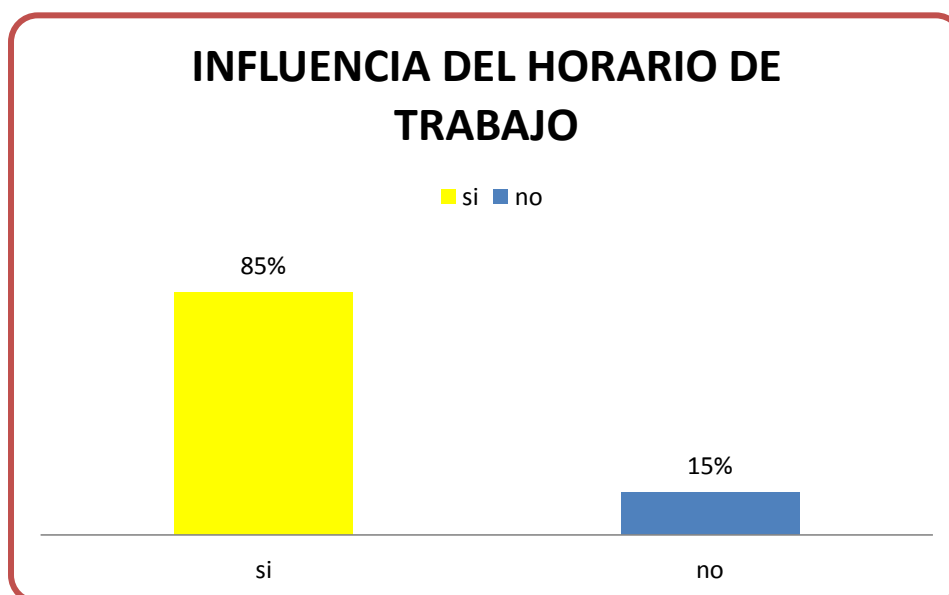
#### 3. ¿Influye el horario de trabajo para que sienta estrés?

CUADRO # 9

ALTERNATIVA	f	%
SI	41	85%
NO	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

GRÁFICO # 7



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Observando los resultados anteriores se puede observar que los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A SI trabajan bajo presión, y es una condición verídica ya que en general las personas que se dedican a la profesión del taxismo están constantemente bajo diferentes presiones.

**Interpretación:** Según la gráfica anterior se observa que el ochenta y cinco por ciento (85%) de la población encuestada contestaron que **SI** trabajan bajo presión, con relación al quince por ciento (15%) que dicen **NO** tener ninguna presión en el trabajo.

### PREGUNTA # 4

4. ¿En el trabajo cuales de los siguientes ítems le provocan el estrés?

CUADRO # 10

ALTERNATIVAS	f	%
INESTABILIDAD DE DIRECTIVAS	15	31%
DEUDAS CON LA COMPAÑÍA	41	85%
FALTA DE TRABAJO	35	73%
MALA COMUNICACIÓN	25	52%
EQUIPO TECNOLÓGICO DEFECTUOSO	38	79%
MULTAS DE TRÁNSITO ALTAS	26	54%
INESTABILIDAD ANT	44	92%
CONGESTIÓN DEL TRÁNSITO	40	83%

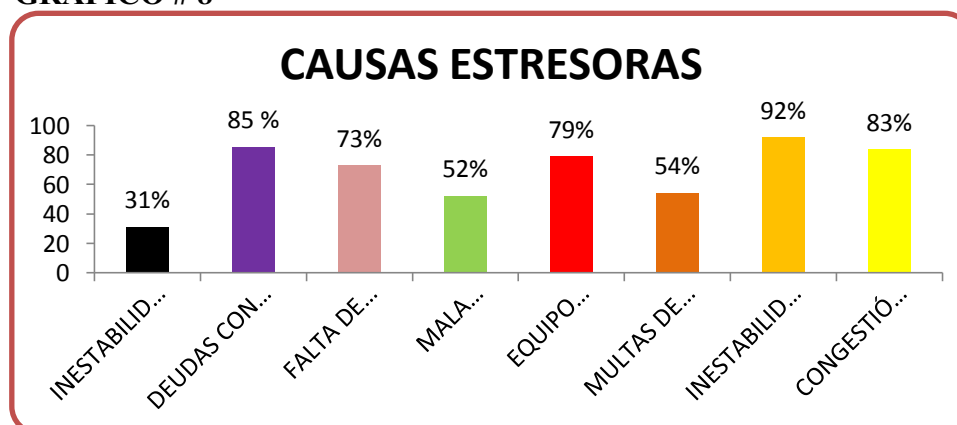
Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.

Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Nota:**

Debido al tipo de pregunta, el total de la frecuencia varía con el total de la población ya que los encuestados contestaron más de una alternativa.

GRÁFICO # 8



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.

Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Con respecto a las causas estresores de los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A en mayor proporción las causas son estar inestables en la Agencia Nacional de Tránsito, deudas en la Compañía, congestión en tránsito, y que los equipos tecnológicos tengan o presenten fallas.

**Interpretación:** En lo que se refiere a las causas del estrés en los profesionales del volante de la compañía AMIGOSCAR S.A tenemos que el treinta y un por ciento (31%) dicen que lo que le causa estrés es la **INESTABILIDAD DE DIRECTIVAS**; el ochenta y cinco por ciento (85%) **DEUDAS CON LA COMPAÑÍA**; el setenta y tres por ciento (73%) dice que **LA FALTA DE TRABAJO**; el cincuenta y dos por ciento (52%) **MALA COMUNICACIÓN**; el setenta y nueve por ciento (79%) que el **EQUIPO TECNOLÓGICO ESTÉ DEFECTUOSO**; el cincuenta y cuatro por ciento (54%) **LAS MULTAS DE TRÁNSITO ALTAS**; el noventa y dos por ciento (92%) **LA INESTABILIDAD EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO**, el ochenta y tres por ciento (83%) **CONGESTIÓN DE TRÁNSITO**.

## PREGUNTA # 5

5. ¿Cuáles son los siguientes indicaciones ha experimentado a causa de un estado estresante?

CUADRO # 11

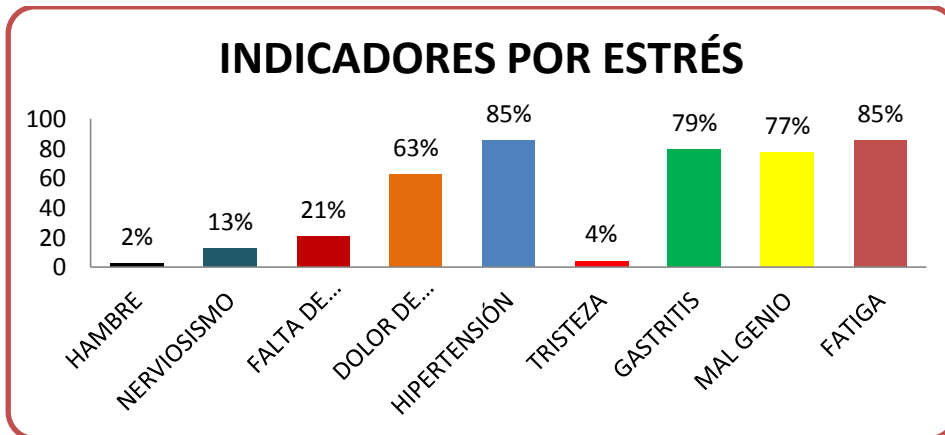
ALTERNATIVAS	f	%
HAMBRE	1	2%
NERVIOSISMO	6	13%
FALTA DE APETITO	10	21%
DOLOR DE CABEZA	30	63%
HIPERTENSIÓN	41	85%
TRISTEZA	2	4%
GASTRITIS	38	79%
MAL GENIO	37	77%
FATIGA	41	85%

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

### Nota:

Debido al tipo de pregunta, el total de la frecuencia varía con el total de la población ya que los encuestados contestaron más de una alternativa.

GRÁFICO # 9



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Con respecto a los indicadores por estrés que los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A han experimentado tenemos que en mayor proporción está la hipertensión y la fatiga, le sigue las gastritis y el mal genio. Convirtiéndose en los síntomas más ponderados de los socios.

**Interpretación:** En lo que se refiere a los indicadores por estrés en los profesionales del volante de la compañía AMIGOSCAR S.A tenemos que el dos por ciento (2%) dicen haber experimentado **HAMBRE**; el trece por ciento (13%) **NERVIOSISMO**; el veintiuno por ciento (21%) dice que **LA FALTA DE APETITO**; el sesenta y tres por ciento (63%) **DOLOR DE CABEZA**; el ochenta y cinco por ciento (85%) que el **HIPERTENSIÓN**; el cuatro por ciento (4%) **TRISTEZA**; el setenta y nueve por ciento (79%) **GASTRITIS**, el setenta y siete por ciento (77%) **MAL GENIO**; el ochenta y cinco por ciento (85%) **FATIGA**.

### PREGUNTA # 6

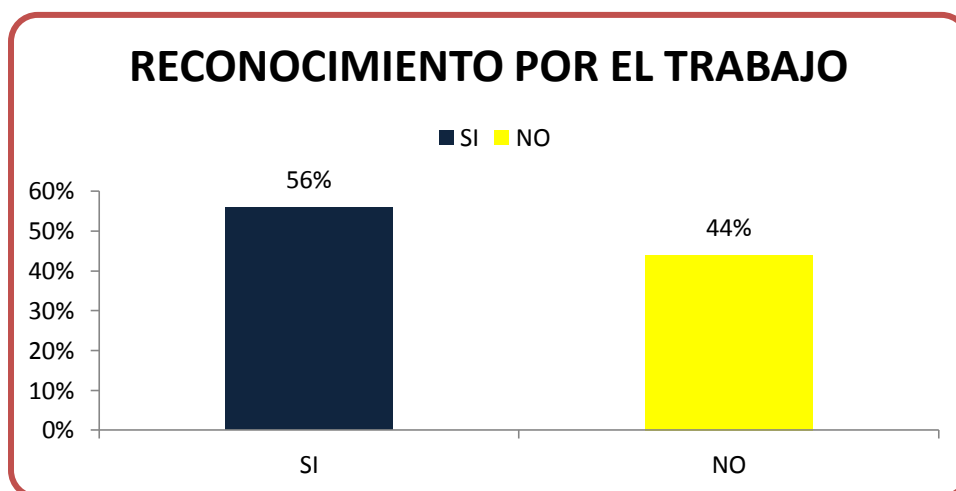
6. ¿Recibe el reconocimiento de su trabajo por parte de sus directivos?

### CUADRO # 12

ALTERNATIVA	f	%
SI	27	56%
NO	21	44%
TOTAL	48	100%

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

### GRÁFICO # 10



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Observando los resultados anteriores se puede observar que los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A SI son reconocidos por su trabajo trabajan en su gran mayoría pero nos gran diferencia a los que refieren que no son reconocimiento.

**Interpretación:** Según la gráfica anterior se observa que el cincuenta y seis por ciento (56%) de la población encuestada contestaron que **SI** son reconocidos por su trabajo, con relación al cuarenta y cuatro por ciento (44%) que dicen **NO** son reconocidos por su trabajo.



**PREGUNTA # 7**

**7. ¿Cómo es la relación con los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A?**

**CUADRO # 13**

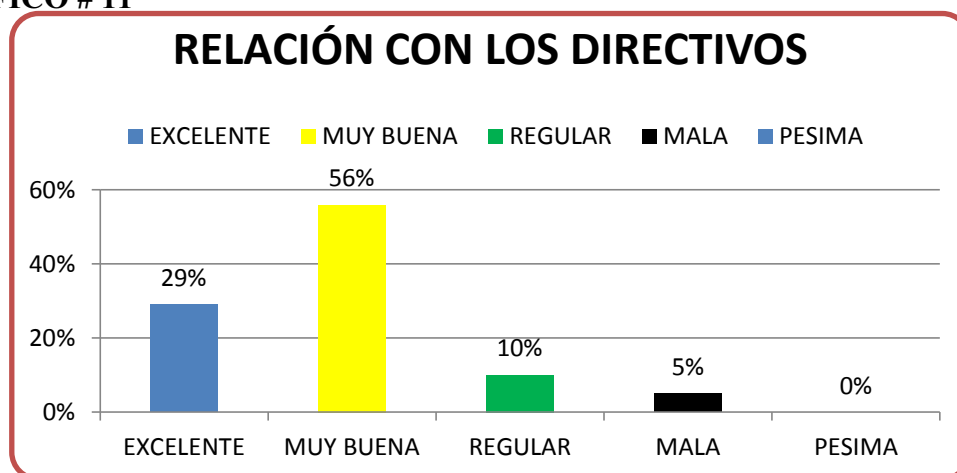
ALTERNATIVAS	f	%
EXCELENTE	14	29%
MUY BUENA	27	56%
REGULAR	5	10%
MALA	2	5%
PESIMA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Nota:**

Debido al tipo de pregunta, el total de la frecuencia varía con el total de la población ya que los encuestados contestaron más de una alternativa.

**GRÁFICO # 11**



Fuente: Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

**Análisis:** Con respecto a la relación con los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A en mayor proporción contesta que son muy buenas, siguiéndole excelente sin descartar que hay un tanto por ciento mínimo de regular y mala.

**Interpretación:** En lo que se refiere a la relación de los profesionales del volante de la compañía AMIGOSCAR S.A con los directivos tenemos que el veinte y nueve por ciento (29%) dicen que son **EXCELENTE**; el cincuenta y seis por ciento (56%) dicen **MUY BUENA**; el diez por ciento (10%) dice que **REGULAR**; el cinco por ciento (5%) dicen **MALAS**; y ninguno expresa que **PÉSIMAS**.

## **CAPÍTULO V**

### **5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **5.1 HIPÓTESIS**

Se planteó la siguiente hipótesis: “¿El estrés está afectando a los profesionales del volante de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A de la ciudad de Manta?”.

Para la comprobación de esta hipótesis se propuso la tercera pregunta de la encuesta realizada a los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A que dice: **¿INFLUYE EL HORARIO DE TRABAJO PARA QUE SIENTA ESTRÉS?** A lo que los profesionales del volante contestaron: el ochenta y cinco por ciento (85%), que **SI** son afectado de estrés por el horario de trabajo; el quince por ciento (15%) contestaron que **NO** les afecta.

Según el resultado en el trabajo de investigación a través de la encuesta, el análisis y la observación nos damos cuenta que el estrés está presente e los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A en un porcentaje mayor al 50% (85%), si se ve afectados de estrés los socios, comprobando así nuestra hipótesis.

#### **5.2 LOGRO DE LOS OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1**

**Determinar los niveles del estrés en el profesional del volante de la Compañía de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.**

Para la comprobación de este objetivo se propuso la pregunta número dos de la encuesta. **¿La presión de su trabajo le provoca estrés?**

Según el resultado de los datos se puede observar que el setenta y nueve por ciento (79%) de la población encuestada contestaron que **SI** en el trabajo que tienen están bajo presión, razón por la que están estresados, con relación al veintiuno por ciento (21%) que dicen **NO** trabajar sobre presión y no sentir ningún estrés.

Luego del análisis podemos identificar que más del 50% de los socios están bajo presión causante del estrés.

Una vez identificado la presencia del estrés en los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A, podemos decir que el objetivo está **CUMPLIDO**, al identificar la presencia del estrés.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2**

**Enunciar las causas del estrés en los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A.**

Para la comprobación de este objetivo se propuso la pregunta número cuatro de la encuesta. **¿En el trabajo cuales de los siguientes ítems le provocan el estrés?**

En lo que se refiere a las causas del estrés en los profesionales del volante de la compañía AMIGOSCAR S.A tenemos que el treinta y un por ciento (31%) dicen que lo que le causa estrés es la **INESTABILIDAD DE DIRECTIVAS**; el ochenta y cinco por ciento (85%) **DEUDAS CON LA COMPAÑÍA**; el setenta y tres por ciento (73%) dice que **LA FALTA DE TRABAJO**; el cincuenta y dos por ciento (52%) **MALA COMUNICACIÓN**; el setenta y nueve por ciento (79%) que el **EQUIPO TECNOLÓGICO ESTÉ DEFECTUOSO**; el cincuenta y cuatro por ciento (54%) **LAS MULTAS DE TRÁNSITO ALTAS**; el noventa y dos por ciento (92%) **LA INESTABILIDAD EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO**, el ochenta y tres por ciento (83%) **CONGESTIÓN DE TRÁNSITO**.

Luego del análisis podemos identificar cuáles son las principales causas del estrés en los profesionales del volante de la compañía de transporte AMIGOSCAR S. con mayor puntuación.

- ✓ En primer lugar **LA INESTABILIDAD EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO** con un 92%
- ✓ En segundo lugar las **DEUDAS CON LA COMPAÑÍA** o con un 85%
- ✓ En tercer lugar la **CONGESTIÓN DE TRÁNSITO** con un 83%
- ✓ En cuarto lugar el **EQUIPO TECNOLÓGICO ESTÉ DEFECTUOSO** con un 79%

Una vez enunciadas las causas del estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A, podemos decir que el objetivo está **CUMPLIDO**, al enunciar las causas del estrés en los socios.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3**

**Especificar las principales consecuencias del estrés en los socios de la Compañía AMIGOSCAR S.A**

Para la comprobación de este objetivo se propuso la pregunta número cinco de la encuesta. **¿Cuáles son los siguientes indicaciones ha experimentado a causa de un estado estresante?**

En lo que se refiere a los indicadores por estrés en los profesionales del volante de la compañía AMIGOSCAR S.A contestaron de la siguiente forma: el dos por ciento (2%) dicen haber experimentado **HAMBRE**; el trece por ciento (13%) **NERVIOSISMO**; el veintiuno por ciento (21%) dice que **LA FALTA DE APETITO**; el sesenta y tres por ciento (63%) **DOLOR DE CABEZA**; el ochenta y cinco por ciento (85%) que el **HIPERTENSIÓN**; el cuatro por ciento (4%) **TRISTEZA**; el setenta y nueve por ciento (79%) **GASTRITIS**, el setenta y siete por ciento (77%) **MAL GENIO**; el ochenta y cinco por ciento (85%) **FATIGA**.

Una vez analizado los datos, las principales consecuencias del estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A y sabiendo que esta pregunta tiene múltiples respuestas los datos varían de acuerdo a la población tomada quedando con las siguientes puntuaciones:

En primer lugar: el **HIPERTENSIÓN Y FATIGA** con 85%

En segundo lugar: el **GASTRITIS** con 79%

En tercer lugar: **MAL GENIO** con 77%

Una vez especificadas las consecuencias del estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A, podemos decir que el objetivo está **CUMPLIDO**, al especificar las consecuencias del estrés en los socios.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4**

**Diseñar un esquema de estrategias para reducir el estrés en los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.**

Con el análisis creado y cumpliendo cada uno de los objetivos específicos formulado, se propone: **ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL DIRIGIDOS A LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A**, dicha propuesta se plantea más a fondo en el capítulo VII.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

Luego del análisis de los resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los niveles altos de estrés influyen en el profesional de volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.
- El Profesional del Volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A se ve afectado por de estrés por la inestabilidad que presenta la Agencia Nacional de Transito en los cambios constante de directores y la inseguridad de que los taxis ejecutivos no puedan sacar los permisos de operación correspondientes.
- Otro de los factores estresores son las deudas que genera la compañía y que al cambiar de directiva no se encuentra con la seguridad de continuar con sus funciones ejecutivas.
- Las consecuencias a raíz de los estresores son Hipertensión y fatiga, los socios han presentado ya determinados episodios de Infartos, la gran mayoría de los socios pasan los 45 años.
- A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de forma diferente a las demás y lo presentado en esta investigación muestra la inestabilidad de los socios de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A.
- Las relaciones y los estímulos de los directivos de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A. se refleja en la empresa con el descontento de algunos socios.

#### **6.2 RECOMENDACIONES**

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés en los socios de la compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A., se recomienda lo siguiente:

- Reformar la directiva de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A. con el fin de demostrar la estabilidad hacia la Agencia Nacional de Tránsito.
- Capacitar a los socios de la compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A., con la finalidad de desarrollar habilidades en, **TECNOLOGÍA y COMPROMISO DE GRUPO**. Fortaleciendo de este modo la conducta del profesional del volante con la finalidad de fortalecer los factores protectores del estrés,
- Evaluación periódica a los socios que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos preclínicos de: hipertensión, fatiga, ansiedad, depresión y frustración para y minimizar los factores de riesgo para la Salud física y Mental.
- Elaborar un plan de acción de estrategias motivacionales para promover la prevención del estrés laboral ya que una Compañía con socios mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menor estrés y ausencia de conflictos laborales.

## **CAPÍTULO VII**

### **7. PROPUESTA**

PROGRAMA DE “LA REDUCCIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS GENERAL EN SU COMPONENTE COGNITIVO, CONDUCTUAL Y FISIOLÓGICO DIRIGIDO A PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A”.

#### **7.1 ANTECEDENTE**

En los actuales momentos la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A. está pasando por un proceso de transformación donde el estrés están en su máximo auge, por la que se requiere de estrategias urgentes para que los socios de la Compañía no sucumban ante tal terrible enemigo.

Ésta investigación se la realizará por la importancia del comportamiento que experimenta el ser humano la cual constituye un planteamiento preventivo, fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo, para afrontar dichas situaciones y, si éstas son difíciles de afrontar, dotar a los profesionales el volante AMIGOSCAR S.A de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce.

La propuesta planteada en este trabajo de investigación no solo puede servir a los profesionales del volante de esta Compañía de Taxi Ejecutivo, sino también, a todas las Compañías de Transporte de taxis existente.

#### **7.2 OBJETIVOS**

##### **Objetivo General**

Brindar la información básica sobre el estrés a los profesionales del volante de la Compañía de Transporte AMIGOSCAR S.A manteniendo un nivel de calidad acorde



con la filosofía de la Compañía y dentro de los márgenes correctos de seguridad necesarios para los socios a través de la mejora de la calidad de vida de los participantes mediante el empleo de técnicas específicas que incidan en estos tres sistemas de respuesta.

### **Objetivos Específicos**

- ✧ Instruir en el empleo y práctica de la respiración y relajación como técnicas que puedan emplear en el control de sus niveles de activación fisiológica.
- ✧ Reducir la respuesta cognitiva de estrés mediante la Reestructuración Cognitiva de los profesionales del volante de AMIGOSCAR S.A.
- ✧ Entrenar en el empleo de técnicas de solución de problemas y control de ira como formas de enfrentar positivamente situaciones de la vida cotidiana.
- ✧ Enfatizar en la importancia de establecer relaciones interpersonales adecuadas a través de la comunicación asertiva y la expresión adecuada de las emociones. .
- ✧ Comprometer y sensibilizar a los socios de la compañía AMIGOSCAR S.A en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema.

### **7.3 JUSTIFICACIÓN**

En función de los datos arrojados por la investigación, se ha determinado la necesidad de plantear la elaboración de una propuesta de: DE “LA REDUCCIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS GENERAL EN SU COMPONENTE COGNITIVO, CONDUCTUAL Y FISIOLÓGICO DIRIGIDO A PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A”. que se encuentra ubicada en la Aurora de la ciudad de Manta, desde esta perspectiva se sugerirán algunos técnicas para salir al encuentro de esta problemática, el presente programa puede ser útil a los profesionales administradores de Compañías de Transporte Ejecutivo que esperan encontrar una solución a esta problemática humana, justificando y fundamentando así este programa.

## 7.4 FUNDAMENTACIÓN

Constituye un planteamiento preventivo, fomentar la adquisición de algunas estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo, para afrontar dichas situaciones y, si éstas son difíciles de afrontar, dotarle de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce.

En la intervención sobre el estrés laboral en los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A, fundamentaremos este programa en los siguientes puntos:

- ✧ Por un procesamiento cognitivo defectuoso
- ✧ Por unas demandas del medio excesivas o por una carencia de conductas de afrontamiento o una inadecuada utilización de éstas
- ✧ Por la aparición de unas respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas

## 7.5 CONDICIONES PREVIAS

Es necesario conseguir el compromiso de los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A; deben ser conscientes de la gravedad del problema y estar persuadidos de la necesidad de llevar a cabo una intervención.

Condición previa ineludible la realización de un diagnóstico de la problemática a la que se ha de responder. Habrá que conocer los factores que están provocando el estrés (tanto los relacionados con la situación laboral como los relacionados con las características de los socios) y habrá que evaluar la magnitud de sus consecuencias.

## 7.6 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

El programa se encuentra estructurado en tres fases:

**1.- Fase Pre-tratamiento:** Consiste en la aplicación de los instrumentos de evaluación seleccionados para medir las variables a modificar: ansiedad, burnout, ira y depresión.

**2.- Fase de Tratamiento:** Estuvo constituida por 11 (variable) sesiones en las cuales se suministra información al grupo y se realiza el entrenamiento en las distintas técnicas que conforman el programa. El objetivo de esta fase es reducir la respuesta cognitiva, fisiológica y motora asociada al estrés.

**3.- Fase de Post-tratamiento:** Consiste en la aplicación de los instrumentos de evaluación utilizados al inicio del programa para verificar la efectividad del mismo en las modificaciones de las variables seleccionadas.

## 7.7 MÉTODO

Basados en técnicas activas, que permitirán modificar las actitudes de los profesionales del volante de la Compañía AMIGOSCAR S.A. Se combinarán los métodos expositivos, discusión en grupo y creación así:

- ✧ Método expositivo con apoyo de Medios audiovisuales y legislación vigente, buscando conocer los aspectos relacionados con el estrés en la conducción.
- ✧ Método de discusión en grupo, con la aplicación de técnicas dinámicas para fomentar la participación, reflexión y cambio de actitud de los socios.
- ✧ Método de creación. Buscando el desarrollo de habilidades psicomotoras y potenciación de destrezas.

## 7.8 TÉCNICAS

Las técnicas se pueden clasificar en:

**Generales.** Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés. En las que podemos mencionar:

- ✧ Desarrollo de un buen estado físico.
- ✧ Dieta adecuada
- ✧ Apoyo social
- ✧ La distracción y el buen humor

**Cognitivas.** Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios). Las siguientes técnicas:

- ✧ Reorganización cognitiva
- ✧ Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados
- ✧ Autoconstrucciones
- ✧ Detención del pensamiento

**Fisiológicas.** Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente. Como:

- ✧ Técnicas de relajación física
- ✧ Técnicas de control de respiración
- ✧ Técnicas de relajación mental (meditación)

**Conductuales.** Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al profesional del volante de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema. Las siguientes:

- ✧ Entrenamiento asertivo
- ✧ Entrenamiento en habilidades sociales
- ✧ Técnica de solución de problemas
- ✧ Modelamiento encubierto
- ✧ Técnicas de autocontrol
- ✧ Control de Ira

**Atención Individual del Problema** Los programas de atención individual en las Compañía contemplan la difusión de la información el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de socios:

- ❖ **Técnicas de autohipnosis:** Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.
- ❖ **Técnicas de entrenamiento autógeno:** útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- ❖ **Técnicas de detención del pensamiento:** útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- ❖ **Técnica del rechazo de ideas absurdas:** Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.
- ❖ **Técnicas de afrontamiento de problemas:** Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.
- ❖ **Técnica de afrontamiento asertivo:** Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.
- ❖ **Técnicas de biorretroalimentación:** Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

ACCIONES DEL PROGRAMA DE “LA REDUCCIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS GENERAL EN SU COMPONENTE COGNITIVO, CONDUCTUAL Y FISIOLÓGICO DIRIGIDO A PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A”.

CUADRO # 14

CONDICIONES PREVIAS	FASES	CONSISTE EN	TIEMPO	METODOS	TECNICAS
Es necesario conseguir el compromiso de los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A; deben ser conscientes de la gravedad del problema y estar persuadidos de la necesidad de llevar a cabo una intervención.	<b>Fase Pre-tratamiento:</b>	La aplicación de los instrumentos de evaluación seleccionados para medir las variables a modificar: <u>ansiedad</u> , <u>burnout</u> , ira y depresión.	ENERO A MAYO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Método expositivo con apoyo de Medios audiovisuales y legislación vigente, buscando conocer los aspectos relacionados con el estrés en la conducción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Entrenamiento asertivo</li> <li>❖ Entrenamiento en habilidades sociales</li> <li>❖ Técnica de solución de problemas.</li> <li>❖ Modelamiento encubierto.</li> <li>❖ Técnicas de autocontrol.</li> <li>❖ Control de Ira</li> </ul>
Condición previa ineludible la realización de un diagnóstico de la problemática a la que se ha de responder.  Habrá que conocer los factores que están provocando el estrés (tanto los relacionados con la	<b>Fase de Tratamiento</b>	Estuvo constituida por 11 (variable) sesiones en las cuales se suministra información al grupo y se realiza el entrenamiento en las distintas técnicas que conforman el programa. El objetivo de esta fase es reducir la respuesta cognitiva, fisiológica y motora asociada al estrés.	JUNIO A SEPIEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Método de discusión en grupo, con la aplicación de técnicas dinámicas para fomentar la participación, reflexión y cambio de actitud de los socios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Técnicas de relajación física.</li> <li>❖ Técnicas de control de respiración.</li> <li>❖ Técnicas de relajación mental (meditación)-</li> <li>❖ Reorganización cognitiva.</li> <li>❖ Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados.</li> <li>❖ Autoconstrucciones.</li> <li>❖ Detención del pensamiento</li> </ul>

<p>situación laboral como los relacionados con las características de los socios) y habrá que evaluar la magnitud de sus consecuencias.</p>	<p><b>Fase de Post-tratamiento</b></p>	<p>La aplicación de los instrumentos de evaluación utilizados al inicio del programa para verificar la efectividad del mismo en las modificaciones de las variables seleccionadas.</p>	<p>OCTUBRE A DICIEMBRE</p>	<p>➤ Método de creación. Buscando el desarrollo de habilidades psicomotoras y potenciación de destrezas.</p>	
---	--	--	--------------------------------	--	--

Fuente: Programa dirigido a los Socios de la Compañía de Taxis AMIGOSCAR S.A.  
Elaborado por: Vera Muñoz Angel

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ DSM-IV "Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos mentales" (1995). Editorial Masson.
- ❖ Doval, Y., MOLEIRO, O., RODRÍGUEZ, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento.
- ❖ GallegoS GALLEGOS, Simón Bolívar, “La Responsabilidad en el Delito de Tránsito”, Impresores HEAN, Quito –Ecuador, 2.009, Pág. 25. Gilbert, D.T. (2000): Cell phones. Traffic Safety, 2000. Vol, 3. 00 (2), pp. 8-9.
- ❖ Fernández, R. (2010) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo. España: Ediciones Club Universitario.
- ❖ Gálvez, M; Moreno, B; y Mingote, J. (2009) El desgaste Profesional del Médico: Revisión y Guía de buenas prácticas. España: Ediciones Díaz Santos.
- ❖ García, D. (2011, 20 de abril). Con estrés laboral más del 56% de adultos: ISSSTE. El sol de México. Recuperado de <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n2048835.htm>
- ❖ Gonzales, C (2012) Manejo del Estrés. Habilidades Directivas. España: Ediciones Innovación y Cualificación, SL
- ❖ Josefa Valcárcel, (2009), Ministerio de interior dirección General de tráfico área de educación y divulgación , 28 28027 Madrid Daniel Martínez Pedros, A. M. (2012). La elaboración del plan estratégico a través del cuadro de mando integral. Díaz de Santos.
- ❖ Lecina, J. M. (2010). El Reto de Ser Feliz. Amat
- ❖ Manktelow, J. (2008). Cómo manejar el Estrés. Retoma el control de tu vida. Ediecuatorial.
- ❖ Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (Primera edición ed.). Espana: Safeliz
- ❖ Millar, (2007) “Los distintos tipos de estrés” Asociación Americana de Psicología, recuperado el 13 de abril de 2009 de: <http://www.centrodeapoyoapa.org/articulos/pdf.php?id=21>
- ❖ Schejtman, G. (2010) “Manejo del Estrés” Revista Inter-Forum. Recuperado en Marzo de 2009 en: <http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/082701Naturalmente1.html#subir>



- ❖ WILLIAMSON, A. (2006). Manejar y superar el estrés: cómo alcanzar una vida más equilibrada. España: Desclee de Brouwer.

## **LINCOGRAFÍA**

- ❖ <http://www.luchemos.org.ar/revistas/articulos/rev20/pag14.htm>
- ❖ [http://www.um.es/analesps/v13/v13\\_1/06-13-1.pdf](http://www.um.es/analesps/v13/v13_1/06-13-1.pdf)
- ❖ [http://www.fundacioabertis.org/rcs\\_jor/montoro\\_1.pdf](http://www.fundacioabertis.org/rcs_jor/montoro_1.pdf)
- ❖ [http://www.dgt.es/PEVI/documentos/catalogo\\_recursos/didacticos/did\\_adultas/estres.pdf](http://www.dgt.es/PEVI/documentos/catalogo_recursos/didacticos/did_adultas/estres.pdf)
- ❖ <http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/61287/88921>
- ❖ [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000200006&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000200006&script=sci_arttext)
- ❖ <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1> CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES
- ❖ <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/663/3/06%20ENF%20405%20TESIS.pdf>
- ❖ <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/312/1/PG%20152%20TESIS%20FINAL.pdf>
- ❖ [http://sirio.ua.es/proyectos/manual\\_%20carreteras/01010301.pdf](http://sirio.ua.es/proyectos/manual_%20carreteras/01010301.pdf)
- ❖ <http://marcianosmx.com/10-estados-psicologicos-desconocidos-frecuentes/>
- ❖ [http://www.drctsanmartin.gob.pe/documentos/manual\\_conductor/Cap02\\_Estado\\_Fis\\_Psiquico.pdf](http://www.drctsanmartin.gob.pe/documentos/manual_conductor/Cap02_Estado_Fis_Psiquico.pdf)
- ❖ <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000016.pdf>
- ❖ <http://zagan.unizar.es/TAZ/SOCIZ/2013/12648/TAZ-TFG-2013-946.pdf>
- ❖ [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1631/PSIN\\_11.pdf?sequence=1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1631/PSIN_11.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL - ORGANIZACIONAL**

**ENCUESTA TEMA:** “NIVELES DE ESTRÉS IDENTIFICADOS EN LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO AMIGOSCAR S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA. 2013”

**OBJETIVO:** Determinar los niveles del estrés laboral de los profesionales del volante de la Compañía de Transporte de Taxi Ejecutivo AMIGOSCAR S.A en la ciudad de Manta, para elaborar estrategias en beneficio de los socios y la comunidad.

1. ¿Conoce lo que significa el estrés?                 Sí     No     No sé
2. ¿Usted trabaja bajo presión?   SI.     NO.
3. ¿Influye el horario de trabajo para que sienta estrés?    SI.     NO.
4. ¿Cuál de los siguientes ítems te produce estrés?

Inestabilidad de directiva <input type="checkbox"/>	falta de trabajo <input type="checkbox"/>
Falta de comunicación de la directiva <input type="checkbox"/>	Deudas en la empresa <input type="checkbox"/>
Que los equipos tecnológicos no funcionen <input type="checkbox"/>	
Que las multas de tránsito sean muy altas <input type="checkbox"/>	
Inestabilidad con la agencia de tránsito <input type="checkbox"/>	La congestión del tráfico <input type="checkbox"/>

5. Cuáles son los indicadores que ha experimentado a causa de un estado estresante de los siguientes:

Hambre     Nerviosismo     Falta de apetito     Dolor de cabeza   
Hipertensión     Tristeza     Gastritis     Mal Genio o Enojo     Fatiga

6. ¿Recibe el reconocimiento por su trabajo por parte de sus directivos?   SI.     NO.

7. ¿Cómo es la relación con los directivos de la Compañía AMIGOSCAR S.A?  
Excelente     Muy Buena     Regular     Mala     Pésima