

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
MEDICINA Y CIRUGÍA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Medicina y Cirugía*

**ESTRÉS LABORAL EN CHOFERES DE
TAXI DE LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ,
COSTA RICA, DE JULIO A AGOSTO 2017**

Sustentante:
ANDREA MÉNDEZ SALAZAR

JULIO-AGOSTO, 2017

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDOS	i
ÍNDICE DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1.1 Antecedentes del problema	15
1.1.2 Delimitación del problema	19
1.1.3 Justificación	20
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Objetivo general.....	21

1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	22
1.4.1. Alcances de la investigación.....	22
1.4.2. Limitaciones de la investigación.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	25
2.1.1 Definiciones.....	28
2.1.2 Teorías del estrés.....	30
2.1.3 Fisiología del estrés.....	32
2.1.4 Estresores.....	39
2.1.5 Tipos de estrés.....	49
2.1.6 Modelos del estrés.....	50
2.1.7 El estrés y la conducción.....	53
2.1.8 Consecuencias del estrés laboral.....	55
2.1.9 Manejo del estrés laboral.....	59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	67
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	68
3.3.1 Población.....	69
3.3.2 Muestra.....	69
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	70
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA.....	70

INFORMACIÓN.....	70
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	73
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	74
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	77
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	93
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	94
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
6.1 CONCLUSIONES.....	103
6.2 RECOMENDACIONES.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107
GLOSARIO Y ABREVIATURAS.....	118
ABREVIATURAS.....	119
ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejes y hormonas involucradas en el estrés	34
Figura 2: Fases del estrés del síndrome general de adaptación.....	35
Figura 3: Modelo demanda-control-apoyo.....	51
Figura 4: Modelo inadecuación persona-entorno	52
Figura 5: Modelo desajuste-esfuerzo-recompensa	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Principales categorías y causas relacionadas con el estrés laboral...46	
Tabla N° 2. Prevalencias de dolor musculoesquelético y la relación con factores de riesgos psicosocial en la población trabajadora de Costa Rica 201158	
Tabla N° 3. Dimensiones del test de estrés laboral de la OIT-OMS con sus respectivos ítems y rangos.....70	
Tabla N° 4. Puntuación de estrés ponderado por dimensiones en trabajadores petroleros de la región central de Venezuela.....93	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n°1. Distribución según sexo de choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	78
Gráfico n°2. Distribución según edad de choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	79
Gráfico n°3. Distribución según tiempo laboral de los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	80
Gráfico n°4. Distribución según provincia de residencia de los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	81
Gráfico n°5. Distribución de la población según niveles de estrés que presentan los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto 2017.....	82
Gráfico n°6. Promedio del rango de estrés laboral de las siete dimensiones en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	83
Gráfico n°7. Distribución de la población según sexo y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	84
Gráfico n°8. Distribución de la población según edad y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	85
Gráfico n°9 distribución de la población según edad y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	87
Gráfico n°10. Distribución de la población según años laborados y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.....	89

Gráfico nº11. Distribución de la población según años laborados y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.	91
Gráfico nº12. Edad media de conductores de taxi de Aragón, España.....	95
Gráfico nº13.Distribución de la población según niveles de estrés que presenten, Autotransportes LUMACA S.A, mayo a junio 2015.	97

DEDICATORIA

Al Ser Todopoderoso que ha sostenido mi mano y me ha dado la fuerza y sabiduría para llevar a cabo mis sueños. “Gracias, Dios”.

A mi héroe, mi ejemplo a seguir, mi fortaleza, por creer día con día en mí, porque luchó conmigo hasta el final y sus sacrificios fueron mi inspiración para esforzarme por mis sueños, por ser esa persona bondadosa de gran corazón y el mejor ser humano que una persona puede conocer. “Gracias, papá”.

A ella que siempre se sentía orgullosa de su hija y lo contaba a todas y todos sin parar, la que nunca dejó de rezarle a Dios porque todo le saliera bien. “Gracias, mamá”.

A mi amigo, el cual junto conmigo disfrutó, sufrió y lloró en el transcurso de la carrera, el que siempre estuvo ahí tendiéndome la mano y apoyando cada proyecto, con esa voluntad de ayudar y con ese amor incondicional. “Gracias, Leo”.

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer al equipo de investigación de la Universidad Hispanoamericana por brindarme el conocimiento necesario para realizar esta investigación.

Al Dr. Daniel Pérez por brindarme su ayuda y apoyo cuando lo necesité en el transcurso de esta investigación.

Quiero agradecer a mi compañera y amiga, Karen Fonseca Artavia ya que con un gran corazón me brindó ayuda en la realización de este trabajo y fue un gran apoyo en todo el proceso.

Y por último, a todo el equipo de choferes de taxis de las distintas cooperativas, los cuales brindaron parte de su tiempo laboral y mostraron gran amabilidad para llevar a cabo este estudio.

RESUMEN

Introducción: el estrés laboral constituye una reacción del individuo, tanto en el ámbito fisiológico como psicológico, esto ante un estímulo conformado por la interacción de factores individuales, ambientales y sociales, los cuales conllevan a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo. A partir de esta definición, este estudio constituye una evaluación de los niveles de estrés laboral que poseen los conductores de taxi. **Objetivo general:** determinar los niveles de estrés laboral en choferes de taxis del área de San José, Costa Rica; julio-agosto 2017. **Métodos:** consiste en un estudio descriptivo en el cual se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS a una muestra de 242 choferes de taxi del área de San José, los cuales se encontraban inscritos legalmente a 5 cooperativas según INFOCOOP. El cuestionario cuenta con 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, el nivel se explora por medio de la suma de 7 dimensiones, y se obtiene 4 niveles de estrés. **Resultados:** la mayor cantidad de conductores participantes en el estudio fueron del sexo masculino en un 97,3%; asimismo, la mayoría de los participantes en esta investigación se encontraban entre los rangos de edades de 55 a 61 años en un 26,4%; además, la mayoría ha laborado por un tiempo de 10 a 14 años en un 19,8%; el lugar de residencia mayormente los participantes fue en la capital, donde se realizó el estudio. Los choferes de taxi del área de San José obtuvieron en general bajos niveles de estrés, en un 64,05%, en el nivel intermedio un 23,9%, en el nivel estrés un 11,16% y en el nivel alto tan solo 0,8%. El sexo masculino presentó todos los niveles de estrés en diferentes porcentajes y obtuvo el

porcentaje más alto en el nivel bajo, el sexo femenino solo presentó dos niveles de estrés, bajo e intermedio; la dimensión más afectada fue la de clima organizacional. **Conclusiones:** en los conductores, el sexo masculino lideró el estudio y en un muy pequeño porcentaje los que residen en la capital presentaron niveles de estrés alto; en general los taxistas poseen un nivel de estrés bajo, porque de la totalidad, tan solo 2 de 242 participantes presentaron un nivel alto. **Palabras clave:** estrés laboral, conductores, choferes, taxi, Costa Rica.

ABSTRACT

Introduction: occupational stress is a reaction of the individual, both in the physiological and psychological, this before a stimulus shaped by the interaction of individual, environmental and social factors, which leads to a process of adaptation or imbalance of the body. From this definition, this study constitutes an evaluation of the levels of work stress that taxi drivers have. General **Objective:** to determine the levels of occupational stress in taxi drivers in the San José area, Costa Rica; July-August 2017. **Methods:** this is a descriptive study in which the ILO-WHO occupational stress questionnaire was applied to a sample of 242 taxi drivers from the San José area, who were legally registered to 5 cooperatives according to INFOCOOP. The questionnaire has 25 items with 7 alternatives as answers ranging from the score of 1 to 7, the level is explored through the sum of 7 dimensions, and 4 levels of stress are obtained. **Results:** the largest number of participants in the study was 97.3% male; the

majority of the participants in this research were between the ages of 55 to 61 years in 26.4%; Most drivers have worked for a period of 10 to 14 years at 19.8%; where the participants resided mostly was in the capital, where the study was conducted.

Tax drivers in the San José area generally had low levels of stress, 64.05%, intermediate level 23.9%, stress level 11.16% and high level only 0.8% The male sex presented all levels of stress in different percentages obtaining the highest percentage in the low level, the female sex only presented two levels of stress, low and intermediate; the most affected dimension was the organizational climate.

Conclusions: in the drivers, the male sex led the study and in a very small percentage those who live in the capital had high stress levels; In general taxi drivers have a low level of stress, because of the totality, only 2 of 242 participants had a high level. **Keywords:** occupational stress, drivers, taxi, Costa Rica.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Antecedentes del problema.

En la actualidad el estrés se ha convertido en un problema a nivel global que cada día va en aumento y afecta a todos los países y no como se hubiera esperado que afectara únicamente a los industrializados. En estos últimos tiempos también a los países en vías de desarrollo les está perjudicando, especialmente por la competitividad en todos los campos laborales ⁽¹⁾.

La guía sobre el estrés relacionada con el trabajo⁽¹⁾ de la comisión europea, reporta que:

- Más de la mitad de los 147 millones de trabajadores afirman que trabajan a altas velocidades y con plazos ajustados.
- Un 45% afirma realizar tareas monótonas; para un 44% no hay posibilidad de rotación; el 50% realiza tareas cortas repetitivas.
- Los estresores antes mencionados han contribuido a las actuales manifestaciones de enfermedad: un 13% de los trabajadores se quejan de dolores de cabeza, un 17% de dolores musculares, un 20% de fatiga y un 30% de dolor de espalda.
- Se da una estimación de los costes que origina el estrés relacionado con el trabajo los cuales apuntan a unos 20 000 millones de euros anuales.

Al respecto, Rodríguez⁽²⁾ en su trabajo de “estrés en el ámbito laboral” reporta datos donde se muestra la magnitud del problema los cuales son:

- a) En la India, una importante empresa minera con más de 80.000 empleados ha introducido programas contra el estrés dirigidos a las diferentes categorías del personal.
- b) En Sudán, los resultados de las investigaciones han revelado niveles importantes de estrés entre los trabajadores nocturnos de panaderías.
- c) En Brasil, un estudio llevado a cabo entre el personal de enfermería de un hospital, ha revelado que el 60% se quejaba de síntomas que tenían relación con el estrés, tales como tensión, fatiga y agotamiento.
- d) En Estados Unidos, el número de reclamaciones por estrés laboral en 1999 representó el 20% del total de indemnización, y la indemnización media fue el doble de la pagada por daños físicos.
- e) También recalca que la Organización Mundial de la Salud sostiene que la depresión será una de las enfermedades más amenazantes de las próximas dos décadas.

En este sentido, también la Organización Internacional del Trabajo en el año 2003 instauró el 28 de abril como el día mundial de la seguridad y salud en el trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales⁽³⁾.

En lo que se refiere a esto, las enfermedades “no físicas” asociadas al mundo del trabajo cobran gran relevancia, especialmente en términos de ausentismo laboral y licencias médicas. En los países bajos un tercio de los diagnósticos por incapacidad laboral están relacionados con la salud mental; en el Reino Unido ocurre también algo parecido: entre un 30% y un 40% de las licencias médicas se pueden atribuir a un trastorno de este tipo. Se pierden aproximadamente 30 veces

más días de trabajo por esta causa que por conflictos sindicales. En Estados Unidos, en una investigación realizada en la década de los noventa, uno de cada tres trabajadores pensaba seriamente en dejar su empleo por estrés y/o agotamiento laboral ⁽³⁾.

Asimismo, en la primera Encuesta Coreana sobre las Condiciones de Trabajo realizada en el año 2006, el estrés relacionado con el trabajo afectó al 18.4% de los hombres y al 15.1% de las mujeres trabajadoras, y estuvo relacionado en gran medida por los horarios y las exigencias del trabajo⁽⁴⁾.

Además, en el 2008, se plantea una propuesta de intervención de los riesgos psicosociales por el Instituto Navarro de Salud Laboral de España, dirigido a los tres aspectos más importantes que inciden en los mismos, como lo son la organización del trabajo, contenido y naturaleza de la tarea y las relaciones personales⁽⁵⁾.

Si bien el estrés laboral afecta transversalmente a los trabajadores de todos los sectores económicos, el rubro transporte es de especial importancia, puesto que se han reportado altos índices de estrés en los conductores, los cuales son los responsables de transportar personas o cargas durante jornadas laborales ya sea en turnos rotativos y pueden incluir la noche.

En el año 2007, se realizó una encuesta de población activa de la Unión Europea donde muestra que los trabajadores que ven afectada su salud mental corresponden al 30% de quienes laboran en los sectores de "transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera, administración

pública y defensa”, mismos rubros en que la prevalencia de estrés, depresión o ansiedad fue más alta. Asimismo, la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo al año 2011 constata que los conductores del transporte terrestre son los más afectados por estrés laboral al compararlos con otras actividades económicas (33,3% versus 23,7%)⁽⁶⁾.

También, la Primera Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud que se realizó en el año 2011 reportó que en Costa Rica⁽⁵⁾:

- El 20% de los trabajadores están expuestos a altas exigencias psicosociales y poca posibilidad de decidir y opinar sobre la forma de desarrollar el trabajo, esto es denominado, bajo control.
- El 30%, percibe que dispone de poco apoyo material, informativo y de reconocimiento para realizar el trabajo, por parte de sus superiores y de sus mismos compañeros.
- En el tema de la discriminación y violencia en el trabajo el 3% de las personas entrevistadas reportó conocer o sufrir algún evento relacionado con violencia física por parte de algún compañero y acoso sexual, este último manifiesto en conductas sexuales no deseadas y desadaptadas de las cuales se es víctima.
- El 37% de la población entrevistada percibe mayor afectación en su salud mental, con respecto a su salud física, lo que puede ser influenciado por aspectos laborales, como lo son:
 - ✓ Problemas para conciliar el sueño
 - ✓ Sensación constante de tensión en el trabajo

- ✓ Incapacidad para enfrentar y solucionar los problemas
- ✓ Prevalencia de sentimientos de tristeza, depresión y desvalorización
- El 36% de la población entrevistada manifiesta que labora más de 48 horas semanales.

1.1.2 Delimitación del problema.

Esta investigación se realizará a choferes de taxis del área de San José, en el periodo de julio-agosto del año 2017. Según el listado oficial de cooperativas del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)⁽⁷⁾, la provincia de San José cuenta con cinco diferentes cooperativas, a las cuales se afilian dichos choferes.

La población de choferes de taxis del área de investigación mencionada es de un total de 648, pero para el desarrollo de esta investigación se tomará en cuenta una muestra de 242.

1.1.3 Justificación.

En Costa Rica se encuentra un vacío importante de información y conocimiento acerca del gremio de los taxistas, y no existe información particularmente de estrés laboral en ellos. Es difícil entender que un tema tan trascendente a nivel global y el cual es indicador de salud pública en diferentes países, esté tan poco desarrollado a nivel nacional y sobretodo que exista escasa o casi nula investigación acerca de este tema y lo que este abarca.

Con la realización de este trabajo de investigación se pretende dar a conocer los niveles de estrés en que están rodeados o presentan los conductores de taxis del área de San José en el periodo de julio-agosto del año 2017; esto con el fin de que las diferentes cooperativas o los mismos choferes de taxis, obtengan conocimiento acerca de si necesitan mejorar o no los factores perjudiciales que provocan en ellos niveles de estrés.

La información recabada acerca de este gremio en particular y sobretodo en temas de estrés laboral, beneficiará grandemente a estos trabajadores y los ayudará a detectar anomalías que les puedan estar afectando y así poder evitar complicaciones médicas que conlleva el estrés laboral, si es que a ellos les estuviera aquejando. Además, este estudio se puede tomar como base para próximas evaluaciones, investigaciones o comparaciones a nivel nacional. Por otro lado este busca colaborar en futuros análisis relacionadas con este tema de choferes y sus patologías por el tipo de trabajo que ejecutan, ya que aparece algún artículo aislado.

1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en choferes de taxis de la provincia de San José, Costa Rica; julio-agosto 2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general.

Determinar los niveles de estrés laboral en choferes de taxis del área de San José, Costa Rica; julio-agosto 2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Caracterizar según sexo, edad, tiempo laboral y lugar de residencia de la población de choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.
2. Clasificar mediante el test de estrés laboral de la OIT-OMS, los niveles de estrés laboral que presentan los choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.
3. Evaluar la afectación de las diferentes dimensiones que presenta el test de estrés laboral de la OIT-OMS en la población de choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.
4. Relacionar la edad, sexo y años laborados con el estrés en choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances de la investigación.

- Se obtuvo un panorama claro con respecto al estrés laboral en la gran mayoría de conductores de taxi del área de San José, Costa Rica.
- Se dotó de bibliografía para futuras investigaciones.
- Se facilitó la información recolectada y resultados del estudio a las diferentes cooperativas para que tengan un panorama claro de la situación por la que los conductores están pasando, y por lo cual realicen cambios para mejorar el entorno laboral, ya que no existen investigaciones en este gremio en particular.
- Se fomentó en los conductores de taxi el interés por esta afectación y con ello las medidas preventivas y terapéuticas.

1.4.2. Limitaciones de la investigación.

- Al momento de la toma de datos, en la provincia de San José, se evidenció que los choferes de taxis no se agrupan por cooperativas en las respectivas paradas establecidas, sino que se encuentran distribuidos, encontrándose por ejemplo, en una parada determinada, más de un conductor de diferente cooperativa, y choferes que no estaban asociados a una; por lo que fue difícil la selección y recolección de datos.
- La mayoría de la población es masculina, por lo que es difícil realizar comparaciones equitativas con ambos sexos.
- La falta de estudios nacionales, dirigidos a la población de taxistas o conductores tanto del sector público, como privado; en la base de datos consultada y la dificultad en el acceso de algunas estadísticas formaron un obstáculo para realizar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

La palabra tensión se utilizó por primera vez en el siglo XIX, siglos después fue definida por Walter Cannon, y su ayudante De la Paz, dos fisiólogos estadounidenses que realizaban estudios sobre la tensión arterial y a partir de entonces se empleó en diferentes textos⁽⁸⁾.

Cabe destacar que anteriormente en 1867, el fisiólogo y médico francés, Claude Bernard⁽⁹⁾ sugirió que un cambio externo en el medio ambiente puede alterar el organismo, y la característica principal de un ser vivo consiste en mantener su estabilidad con su medio interno aunque se cambie o altere las condiciones del medio externo. En 1922 Walter Cannon definió el término Homeostasis y en 1939 el término *stress*, donde se refiere a "niveles críticos de estrés", denominándolos como aquellos que provocan un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Hacia finales de la vida de Walter Cannon iniciaron los experimentos de Hans Selye, un médico austrohúngaro que posteriormente se naturalizó canadiense, fue Director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental de la Universidad de Montreal.

Según Hans Selye⁽⁹⁾ el estrés se da debido a una demanda al organismo la cual produce una respuesta no específica. Hans Selye fue un conocido médico, el cual realizó un doctorado en química orgánica, donde desarrolló sus experimentos del ejercicio físico, el cual comprobó la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, el cual al conjunto de estas alteraciones orgánicas las denominó "estrés biológico" ó "síndrome general de adaptación" y en 1950 las denominó estresores. Este descubrimiento

de Hans Selye fue fundamental para el estudio de lo que se han llamado después “enfermedades de adaptación”; o sea, los trastornos específicos producidos por el estrés, como por ejemplo úlceras gástricas o duodenales, debido al aumento de secreción de pepsinógeno o hiperactividad de los nervios simpáticos; la hipertensión arterial, relacionada con un exceso crónico de secreción de adrenalina; la cardiopatía isquémica, que conduce al infarto de miocardio⁽⁸⁾.

Asimismo, en 1976 Selye⁽¹⁰⁾ conceptualizó el estrés como reacciones fisiológicas que se presentan ante algún estímulo perjudicial (incluyendo las amenazas psicológicas) por lo que contribuyó a extender el concepto de estrés, primordialmente en las ciencias de la conducta.

Durante el periodo de 1966-1975, Lazarus y Mason⁽¹¹⁾ cuestionan la teoría de Hans Selye de que las reacciones psicológicas al estrés son una respuesta inespecífica a cualquier estímulo nocivo ya que según ellos el estrés puede estar mediado por procesos psicológicos y de algún modo ser específicos a formas particulares de valoración cognitiva (valoraciones de amenaza o anticipación al afrontamiento).

En los años de 1971-1975 el norteamericano médico, escritor y humanista inglés, Jhon Mason, repite los experimentos de Hans Selye, para así comprobar su hipótesis; Mason llega a la conclusión de que el estrés emocional, el cómo uno se toma las cosas es lo que desencadena la reacción fisiológica de estrés descrita por Selye y, anteriormente, por Cannon. También aporta la definición nueva de estrés la cual la amplía en “respuestas integradas de tipo catabólico, que reducen, la cantidad de masa corporal en favor de la descarga de energía, con secreción de

hormonas como el cortisol, adrenalina, prolactina, hormona tiroidea, etc, y con activación del sistema nervioso simpático”⁽⁸⁾.

Debido a la inconformidad de la teoría de Selye, Lazarus y Cohen (1977) distinguen tres tipos de circunstancias que pueden provocar estrés⁽¹⁰⁾:

- Cambios mayores que afectan a la mayoría de las personas.
- Cambios mayores que afectan a unas o a pocas personas.
- Los “ajetresos diarios”

Además, Cooper, Sloan, y Williams en 1988 inician un modelo llamado Indicador de Estrés Ocupacional (OSI), basado en el principio de Lazarus y Folkman⁽¹²⁾ (1986) que describen el estrés como una situación donde intervienen variables tanto del entorno como individuales, y donde la persona percibe la situación como tal, en lo cual es vital la parte cognitiva que hace esta. Este modelo mencionado (OSI) considera seis fuentes de presión o estresores (los que provienen de los factores intrínsecos al trabajo, del rol organizacional, del clima y la cultura organizacional, de las relaciones interpersonales, del desarrollo de la carrera y del conflicto familia-trabajo), ello puede influir directamente sobre la salud, tanto física como psicológica y sobre la satisfacción del trabajador⁽¹²⁾.

En los años noventa, Lazarus ha planteado la subjetividad del estrés, donde dice que es mejor evaluado en circunstancias cotidianas y que debería ser medido con la evaluación del contenido y lo que genera el estrés⁽¹⁰⁾. En la actualidad este planteamiento es el más aceptable y completo, ya que se considera que el estrés

se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles de las personas.

2.1.1 Definiciones.

El término “estrés” proviene del inglés medieval “stresse” que a su vez deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión, estrechar o ajustar; aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX^(1,13).

Selye⁽¹⁾ creador del concepto biológico de estrés en el año de 1936, lo define como un cambio que realiza el organismo debido a una situación, desafío o exigencia que perdura y el individuo lo considera estresante. También en el año de 1971 da otra definición de estrés la cual consiste en la velocidad en que se producen los procesos corporales de desgaste y lo compara con “revolucionar el motor” o “pisar el acelerador”.

Cuando se publica el libro de Selye en los años sesenta, el término estrés se definió como aquellos factores inespecíficos (actividades cotidianas, agentes productores de enfermedades, drogas, hábitos de vida inadecuados, cambios abruptos en los entornos laboral y familiar) que sumados pueden actuar sobre el individuo⁽¹⁴⁾.

También aparece la definición de estrés de forma simplista la cual es considerada como una situación meramente muscular, donde la rigidez de los músculos excede el tono necesario para su normal funcionamiento⁽¹⁰⁾.

Según la Organización Internacional del Trabajo⁽⁴⁾ el estrés consiste en respuestas tanto físicas como emocionales debido a un daño que se da por el desequilibrio entre exigencias percibidas , recursos y las capacidades que percibe el individuo.

Asimismo, la Health and Safety Commission Británica⁽¹⁾ definió el estrés como la reacción que presentan las personas por excesivas presiones o algún otro tipo de exigencia a las cuales se enfrentan.

A su vez la Organización Mundial de la Salud define estrés como “conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”⁽¹⁰⁾.

Según el diccionario de la Real Academia de Lengua Española⁽¹⁰⁾ define el término estrés como, tensión que es provocada por situaciones agobiantes las cuales tienden a producir reacciones psicósomáticas o inclusive trastornos psicológicos graves.

El estrés laboral es determinado por la Organización Internacional del Trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, esto tiene lugar cuando las exigencias de las labores exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento de este o de un grupo no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa para así enfrentar dichas exigencias⁽⁴⁾.

Al respecto, Houtman et al en el 2007 definen estrés laboral como “conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos extremadamente exigentes en el contenido de

la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder”⁽⁵⁾.

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)⁽¹⁾, EE.UU. (1999), el estrés laboral son respuestas nocivas físicas y emocionales que se dan cuando las exigencias laborales no corresponden a las capacidades o necesidades del trabajador, lo que puede llevar consigo deterioro de la salud o inclusive una lesión.

El estrés, también y muy frecuentemente se da por circunstancias en las que el trabajador se encuentra emocionalmente fatigado y presentan cierta apatía hacia el trabajo que realizan, por lo que llegan a sentirse incapaces de alcanzar sus metas. Los trabajadores inician con una serie de quejas y errores que les atribuyen a los demás, también se muestran irritables; esto conlleva a perder el control sobre sus acciones e inician a abandonar el trabajo, no incursionarse por nuevas carreras u oportunidades, inclusive los lleva a renunciar⁽¹⁵⁾.

2.1.2 Teorías del estrés.

Teoría psicológica:

Lazarus y Folkman⁽¹⁶⁾ definen el estrés psicológico como la relación que se da particularmente entre un individuo y su entorno, interpretada por el individuo como una situación que pone en riesgo su bienestar. Folkman y Lazarus adoptan una situación basándose en la interacción y afirmando el estrés en la relación del individuo y su entorno y que la clave está en la interpretación que da el individuo ante

esta situación psicológica. Además mencionan que esta situación se debe considerar amenazante, desafiante y peligrosa.

Teoría biológica:

El fisiólogo estadounidense Walter Cannon⁽¹⁶⁾ incorpora en término estrés como la reacción fisiológica que se produce por situaciones de amenaza o peligro. Desde una perspectiva biológica, se puede definir que los estímulos o situaciones son estresores, los cuales tienen la capacidad de producir cambios fisiológicos en el organismo que dispararán respuestas de estrés, causando alteraciones como: colitis, úlceras gástricas, migrañas, gastritis, lumbago y también afecciones emocionales.

Teoría social:

Los individuos fuertes y saludables tienen mayor capacidad a responder ante las demandas externas e internas que los individuos débiles, enfermos y fatigados, además de tener mayores habilidades sociales. Esta teoría se basa en las situaciones que el individuo experimenta con el entorno y la sociedad que lo rodea las cuales pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés⁽¹⁶⁾.

Teoría industrial:

En las últimas décadas se ha dado un avance tecnológico acelerado que ha sustituido el trabajo manual y artesanal por un trabajo mecanizado, automatizado, veloz que prácticamente obligan a los trabajadores a conservar una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo cual potencia los factores

estresantes y las situaciones que amenazan a los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo hace referencia a los múltiples estudios epidemiológicos los cuales han demostrado que la salud está íntimamente relacionada con los factores psicosociales presentes en el trabajo y los cuales tienden a deteriorar la salud ⁽¹⁶⁾.

2.1.3 Fisiología del estrés.

El estrés es una reacción fisiológica y anímica ante una situación externa ya sea instantánea o que perdura en el tiempo. Las vías por las que este se genera, controla y regula son principalmente hormonales y neurológicas. Los sistemas implicados son⁽¹⁷⁾:

1. Hipotálamo: zona cerebral, en ella convergen los circuitos nerviosos que regulan la conducta emotiva.
2. Hipófisis o glándula pituitaria: localizada debajo del hipotálamo y en conjunto generan hormonas complejas de nuestro organismo.
3. Glándulas suprarrenales: situadas sobre los riñones, secretan sustancias como: adrenalina, noradrenalina y corticoides.
4. Sistema vegetativo o autónomo: compuesto por red de fibras nerviosas, que partiendo del cerebro y la medula espinal alcanzan a todos los órganos internos. Este sistema se divide en :
 - Sistema simpático, este actúa en situaciones de peligro, estrés o amenaza.
 - Sistema parasimpático, este actúa en entornos más reposados, ocupándose de la nutrición y la recuperación interna autónoma.

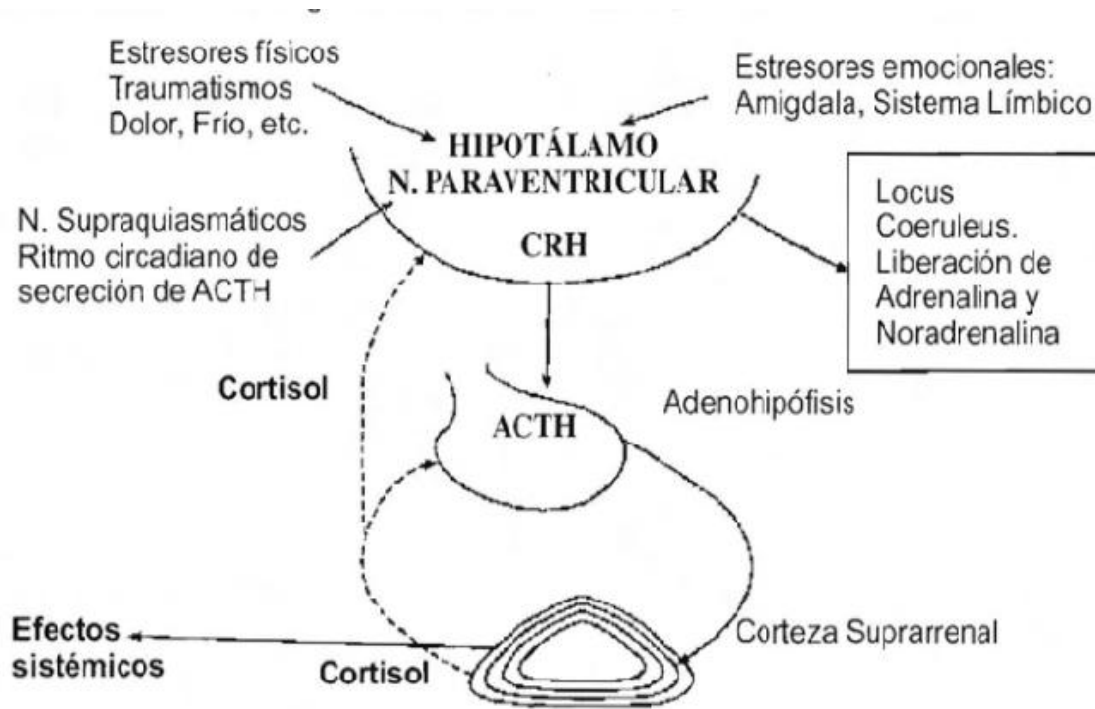
5. Sistema Inmunológico: provoca respuestas hormonales y fisiológicas debido a que detecta elementos extraños en el organismo.

La vía de transmisión más rápida es la nerviosa y de esta parten las demás, esto debido a que las vías hormonales dependen del flujo sanguíneo, su permanencia en este y de la hormona o producto segregado de que se trate, además del ritmo de absorción hacia su destino⁽¹⁷⁾.

Todo este proceso fisiológico del estrés se da por medio de tres fases⁽¹⁸⁾:

- a. Recepción del estresor y filtro de las informaciones sensoriales por el tálamo.
- b. Programación de la reacción al estrés donde interviene el cortex prefrontal (implicado en la toma de decisión, la atención, la memoria a corto plazo) y el sistema límbico por un análisis comparativo entre la nueva situación y los recuerdos, por lo que la respuesta se hará en función de la experiencia.
- c. Para finalizar se da una activación de la respuesta del organismo (vía la amígdala la cual se encarga de la memoria emocional y el hipocampo de la memoria explícita). Esta respuesta pone en juego el complejo hipotálamohipofisiario, así como la formación reticular y el locus cerúleos.

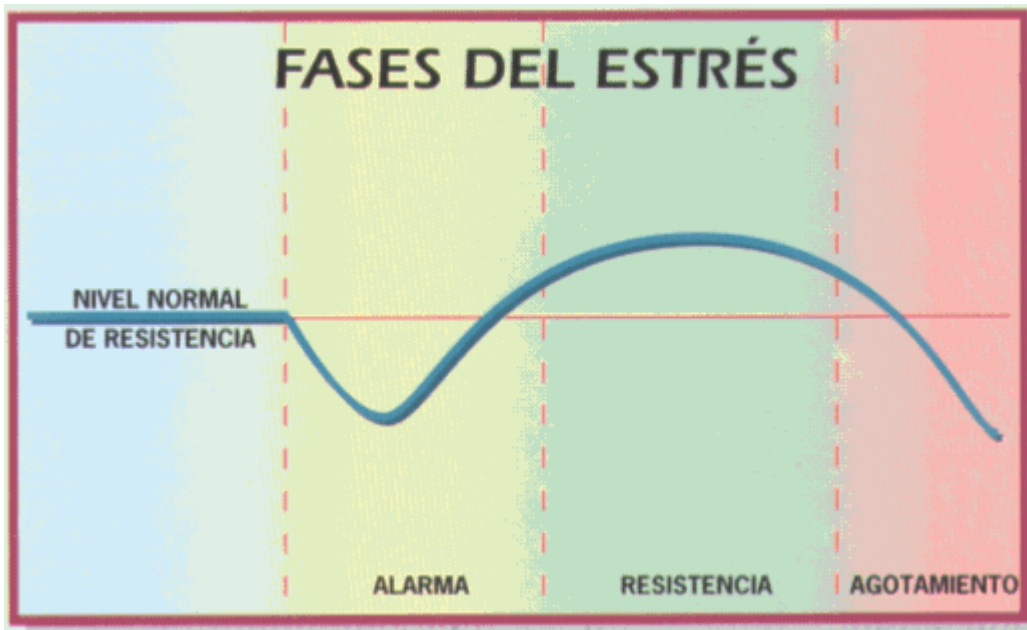
Figura 1: Ejes y hormonas involucradas en el estrés



Fuente: ⁽¹⁵⁾

Hans Selye⁽¹⁹⁾, psicofisiólogo alemán, y por ello se le considera el padre del estrés, dio a conocer el Síndrome General de Adaptación (SGA) el cual se define como la respuesta fisiológica del organismo que se da por un estímulo estresante, que ayuda al organismo a adaptarse y es independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero.

Figura 2: Fases del estrés del Síndrome General de Adaptación.



Fuente: ⁽¹⁹⁾

El Síndrome General de Adaptación se descompone de tres fases:

I. Fase de Alarma

Es inmediata a la percepción del estímulo estresante. Debido al factor estresante inicia una respuesta por parte del hipotálamo que estimula a las glándulas suprarrenales, en su parte medular, para que este secrete adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia⁽¹⁸⁾.

En esta fase se da una activación del eje hipófisis-suprarrenal que provoca una reacción de mayor o menor intensidad como⁽²⁰⁾:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Dilatación de pupilas

- Aumenta la capacidad respiratoria
- Aumento de la coagulación de la sangre
- Aumento de los linfocitos

II. Fase de Resistencia

Esta fase se activa cuando el estrés se mantiene. Las glándulas suprarrenales, en la zona fasciculada, empiezan a secretar otro tipo de hormona, el cortisol. En esta etapa el objetivo es mantener los niveles de glucosa sanguínea para dar el aporte energético necesario a los músculos, el corazón y el cerebro. Para un mejor entendimiento en la fase de alarma la adrenalina aporta energía para urgencias, mientras que en esta fase se va a asegurar la renovación de reservas. En ella el organismo debe “aguantar”, tratando de superar la amenaza y adaptarse, esto puede durar ya sean semanas, meses o años, y se denomina entonces estrés crónico^(18,19).

III. Fase de Agotamiento

En esta fase las reservas de energía se agotan y se da una alteración hormonal crónica con consecuencias orgánicas y psiquiátricas. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. En este momento el organismo pierde su capacidad de adaptación y activación⁽¹⁸⁻²⁰⁾.

Debido a lo anteriormente mencionado, ello lleva a: insomnio, falta de concentración, abatimiento, fatiga, extenuación, patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas,

depresión, problemas gastrointestinales, infartos cardiacos, infartos cerebrales⁽¹⁹⁾.

Durante el estrés o el síndrome general de adaptación se dan una secuencia de procesos fisiológicos en el organismo, los cuales se producen por medio de la activación de ejes, los cuales son⁽¹⁹⁾:

A. Eje neural: este se activa en los primeros segundos en que se percibe el estímulo estresante y por consiguiente sucede lo siguiente: activación de la sustancia gris periacueductal lo cual produce paralización, activación de la formación reticular pontina, la cual facilita los reflejos de estiramiento o profundos y produce hiperreflexia e hipertonia; se activa el sistema límbico y de la amígdala liberando noradrenalina que trae como consecuencia la conciencia hiperaguda y la mente alerta. Inconscientemente se da una percepción más clara de lo que sucede alrededor.

También se da una reacción neurovegetativa por la descarga de adrenalina y noradrenalina que produce la reacción en caso de huida como lo es: aumento de la glicemia, aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, midriasis, vasoconstricción, etc.

B. Eje neuroendocrino: este eje se activa cuando el estímulo estresante es más prolongado y en este eje el hipotálamo va activar la neuronas preganglionares simpáticas las que a su vez activan la médula adrenal para que esta secrete adrenalina y noradrenalina hacia la circulación, debido a este proceso por ser hormonal tarda más y da por consiguiente un periodo de preparación corporal.

C. Eje endocrino: este eje inicia más lento que los anteriores pero dura mucho más. Aquí se da la activación del eje hipotálamo-hipófisis-corteza suprarrenal. Mediante estímulos estresantes físicos y emocionales, se estimula al hipotálamo, específicamente a los núcleos paraventriculares, a que sinteticen y secreten la hormona liberadora de la corticotropina (CRH) a la sangre del Sistema Portal hipotálamo-hipófisis. La CRH a su vez va actuar en adenohipófisis estimulando la síntesis y secreción de hormona adrenocórticotropa (ACTH), la cual entra al sistema sanguíneo sistémico y actúa sobre la zona fascicular de la corteza suprarrenal. Como respuesta, aumentan principalmente los niveles del glucocorticoide cortisol.

La hormona principal del estrés es el cortisol, la cual actúa sobre casi todas las células del organismo porque los receptores para él están distribuidos en todo el cuerpo. Cuando se da una situación de estrés, se hiperactiva el eje de estimulación CRH-ACTH-Cortisol y permanecen, durante largo tiempo, los altos niveles de cortisol que finalmente producen daño corporal.

En el proceso del estrés se involucran también otras hormonas como⁽¹⁹⁾:

- Hormona de crecimiento: la cual ayuda a aumentar los niveles glucémicos cuando hay estrés.
- Prolactina: el aumento de CRH en el hipotálamo produce la secreción de beta endorfinas, lo que a su vez produce disminución de dopamina hipotalámica u hormona Inhibidora de la prolactina

(PIH). Debido a esto, se da un aumento de secreción de leche y también la Inhibición de la secreción de las gonadotropinas FSH y LH, lo cual puede traer como consecuencia amenorrea en las mujeres que están bajo estrés.

- Hormona antidiurética (ADH) o vasopresina: cuando se va aumentando los niveles de cortisol y llegan a ser elevados se produce una inhibición de la secreción de ADH por lo que aumenta la excreción de agua y la persona aumenta su micción.
- Glucagón: al inicio este aumenta por la estimulación simpática y aumenta la glicemia y los ácidos grasos libres. Posteriormente, el aumento de la glicemia y de los ácidos grasos libres producen inhibición de la secreción de glucagón.
- Oxitocina: cuando hay estrés, esta hormona que es secretada por el hipotálamo y liberada a nivel de la neurohipófisis, disminuye en sangre lo que produce disminución de la salida de leche

2.1.4 Estresores.

Se denominan estresores a los factores o estímulos que desencadenan o causan estrés, también se debe recalcar que el estrés es individual, debido a que los estímulos en dos personas pueden crear diferentes reacciones⁽²¹⁾.

Se ha planteado por una serie de autores que estos estresores afectan a una persona, ya que se produce un déficit entre las demandas y los recursos con las que cuentan para poder afrontarlas y esto lleva consigo consecuencias

negativas⁽²²⁾. Según la primera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo, Levi y Lunde-Jensen⁽¹⁾ (1996) cuantificaron la prevalencia de la combinación de un trabajo muy exigente y de poco control sobre el trabajo en la mayoría de los estados miembros de la Unión Europea. Sirviéndose de esa definición, de factores de estrés relacionados con el trabajo, llegaron a determinar que el 9-12% de los trabajadores varones y el 9-11% de las trabajadoras se veían expuestos a dichos estresores.

Los estresores a los que los individuos se pueden afrontar son:

Factores laborales: son múltiples los factores involucrados que afectan al individuo, como lo son los factores físicos, químicos, dependientes del trabajo y dependientes de la organización del trabajo^(13,21,22).

- Factores físicos: son varios los factores los que afectan y producen estrés como:
 - a) Iluminación: una inadecuada iluminación está directamente relacionada con un bajo rendimiento laboral, ya que al no percibir correctamente los estímulos visuales, aparte de las consecuencias negativas para la visión, puede traer consigo un aumento del nivel de frustración y de la tensión debido a que el individuo lucha constantemente por realizar sus tareas en condiciones que no son las idóneas. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

- b) Ruido: produce insatisfacción, baja productividad y se es más propenso a los accidentes y errores laborales, debido a que interfiere en la actividad mental lo cual provoca fatiga, irritabilidad y desconcentración. También, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, lo que dificulta la comunicación.
- c) Temperatura: este factor influye principalmente en el confort y el bienestar del individuo, las bajas y las altas temperaturas son factores importantes en cuanto a los accidentes laborales. Las altas temperaturas tienden a producir somnolencia, mientras que las bajas producen disminución de destrezas en los trabajos manuales.
- Factores químicos: estos factores son estresantes en los individuos ya que con mucha más frecuencia están apareciendo en el mundo laboral y sin el conocimiento de la manipulación de los mismos, por lo cual los trabajadores se encuentran con miedo y preocupados por las consecuencias que pueden tener estos a su salud.
 - Factores dependientes del trabajo: las tareas que se deben realizar durante el trabajo es también desencadenante de estrés, ya que para esto requiere control, uso de habilidades para la realización de la tarea, el *feedback* que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

Cabe destacar también que cuando la tarea a realizar se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador supone un elemento motivador importante y no generador de estrés; contrario a cuando dicha tarea no se adecua a las percepciones del individuo y este no le puede hacer frente.

Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

La carga mental se refiere a la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona debe desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica. Poner ejecución de una tarea implica todo un procesamiento mental de información siguiendo una serie de procesos cognitivos como: cantidad de información, análisis de esta, memorización y utilización de la misma.

- Factores dependientes de la organización del trabajo: los estresores más importantes relacionados con el trabajo son:
 - a) Jornada laboral: una jornada excesiva produce agotamiento tanto físico como mental, lo cual a su vez impide al individuo hacerle frente a las tareas que considera más estresantes. Permanecer excesivamente en el trabajo se vincula con menores relaciones sociales y menor tiempo para el descanso o el ocio.
 - b) Productividad: actualmente nos encontramos en un mundo industrializado donde el trabajador se encuentra sometido para llegar a una productividad previamente fijada o inclusive a superarla, por lo que el individuo debe adaptarse rápidamente.
 - c) Salario: este debe ser el adecuado para suplir las necesidades básicas de todo individuo, sin embargo es un factor estresante debido a que hay lugares donde esto no es proporcional con las condiciones de trabajo.

- d) Horas extras: estas se utilizan para obtener una mayor independencia económica debido a una falta de salario adecuado.
- e) Inseguridad en el empleo: los individuos llegan a presentar inseguridad en el puesto debido a la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna todo esto es un factor estresante muy importante.
- f) Pluriempleo: llevan al individuo al cansancio físico y mental, por lo que los lleva a cometer errores y a la vulnerabilidad de los accidentes.
- g) Promoción profesional: esto es un factor motivador para el individuo, produce satisfacción y bienestar sobre todo si cuentan con algún incentivo ya sea económico, premios, vacaciones o la autonomía en su trabajo.
- h) Relaciones interpersonales: cuando en el lugar de trabajo hay malas relaciones con los miembros del grupo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; conlleva al aislamiento y esto producir estrés, por lo que el individuo no va a ser capaz de dar su mejor rendimiento.

Factores familiares: los individuos que presentan estrés, lo llevan consigo a sus hogares, lo cual resulta en problemas con su pareja, hijos, padres, etc. Los problemas que más se presentan son: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía doméstica, malas relaciones con los hijos, así como una inadecuada educación debido al poco

tiempo otorgado hacia ellos para poder identificar algún tipo de conducta perjudicial.

Factores personales: en un ambiente laboral, se puede encontrar a personas con diferentes personalidades, es por esto que algunas si desarrollan estrés y otras no, o también algunos estímulos pueden ser estresores para uno y para otros no. Se definieron patrones de conducta específicos, los cuales tienden a ser más susceptibles o no de desarrollar estrés, los cuales son^(17,21):

- i. El patrón de la conducta tipo A: en este tipo de personalidad los individuos necesitan constantemente conseguir logros, son competitivos, con gran ambición personal, son obsesivos con la perfección, siempre quieren ser los protagonistas, cuando se percatan que sus metas se encuentran amenazadas se dispara una respuesta de estrés aunque la amenaza no sea objetiva. Estas personas son más propensas a padecer estrés.

Algunas de las características de este patrón de conducta son:

- Casi siempre llega tarde a las citas.
- Tienen que hacer las cosas rápidamente.
- Se impacientan cuando deben esperar.
- Se enfadan con exceso ante el más mínimo error.
- Tienen problemas con dejar el trabajo por lo que “se lo llevan a la casa”.
- Son incapaces de descansar.
- Tienen dificultad para relajarse.
- Son agresivos.

- ii. El patrón de la conducta tipo B: en este patrón las personas son tranquilas, poco ambiciosas, no son competitivas; las personas con este patrón tienen menor probabilidad de presentar estrés que los de tipo A. Algunas de las características de este patrón de conducta son:
- Adaptabilidad
 - Introversión
 - Habla suave
 - Expresión de calma
 - Postura apacible
- iii. El patrón de la conducta tipo C: las personas son excesivamente pacíficas, serviciales, con dificultad para reivindicar sus derechos, tienden a evitar los conflictos, suprimen la expresión de emociones y son incapaces de enfrentarse a tensiones interpersonales, este tipo de patrón de conducta los lleva a presentar sentimientos de indefensión, y desesperanza y consigo depresión.

También pueden haber otro tipo de personalidades como⁽²¹⁾:

- Cicloide o cíclica se presenta en individuos que tienen grandes oscilaciones entre la exaltación y la depresión. Pasan de la alegría a la tristeza, de la actividad a la fatiga o del cariño al odio con gran facilidad.
- Compulsiva: los individuos son críticos con su trabajo y su entorno, llegando incluso a la obsesión.

Además se van a encontrar características individuales de las personas que muy probablemente van a presentar estrés como ⁽¹⁷⁾:

- ✓ Personas conflictivas: estas reaccionan con gran desadaptación ante cambios en funciones
- ✓ Personas introvertidas: estas van a reaccionar con gran intensidad ante cualquier problema o dificultad.
- ✓ Personas con ansiedad: estos tienden a reaccionar internamente, y no exteriorizando el problema.
- ✓ Personas dependientes: estas personas no saben cómo lidiar por si mismos ante los problemas, por lo que les causa gran estrés. Estas personas crean un ambiente poco sano en donde el problema persiste sin dejar tiempo para la relajación o el ocio.

Según la OMS las principales causas del estrés laboral se relacionan con la definición del trabajo y el modo de gestión de las diversas instituciones, de allí que las causas del estrés laboral también se han denominado como peligros relacionados con el estrés⁽²³⁾.

A continuación, la tabla 1 enumera las principales categorías relacionadas con las causas de estrés laboral según la OMS⁽²³⁾:

Tabla N° 1. Principales categorías y causas relacionadas con el estrés laboral

Categoría	Causas
Características relacionadas con el puesto	1. Labores monótonas y faltas de interés. 2. Poca variabilidad.

	3. Tareas que generan aversión.
Volumen y ritmo de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco trabajo. 2. Trabajos a plazos cortos de realización
Horario de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inflexibilidad de horarios. 2. Largas jornadas laborales o gran cantidad de horas extras. 3. Horarios rotatorios.
Perspectiva profesional, estatus y salario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca seguridad laboral. 2. Labores poco valoradas por la sociedad. 3. Baja remuneración por el trabajo. 4. Exceso o poca capacidad para los puestos
Papel de la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener bajo responsabilidad otras personas. 2. Sobrecargo de funciones. 3. Atención de personas y de sus problemas
Relaciones interpersonales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada supervisión. 2. Malas relaciones con los compañeros de trabajo. 3. Actos de intimidación, acoso o

	<p>violencia.</p> <p>4. Trabajo en un entorno solitario.</p> <p>5. Falta de planes estratégicos para resolver problemas.</p>
Cultura institucional	<p>1. Falta de comunicación.</p> <p>2. Liderazgo ineficiente.</p> <p>3. Falta de dirección en relación a los objetivos y estructura institucional.</p>
Relaciones de la vida familiar y laboral	<p>1. Poco apoyo laboral sobre los problemas familiares.</p> <p>2. Déficit de apoyo familiar en relación con problemas laborales.</p> <p>3. Responsabilidades. contrapuesta entre el ámbito laboral y familiar.</p>

Fuente: ⁽²³⁾

2.1.5 Tipos de estrés.

Según Slipack⁽²⁴⁾ existen dos tipos de estrés laboral:

- 1) El episódico: este tipo de estrés no se presenta o posterga por mucho tiempo, luego de que se afronta o resuelve desaparecen los síntomas que lo originaron. Este se presenta con mucha más facilidad en patrones de conducta tipo A, pero no son exclusivos de ellos.
- 2) Crónico: este tipo de estrés perdura en el tiempo ya que el individuo es sometido al factor estresor de manera constante, este no resuelve hasta que la situación no se afronte.

Existe también otro tipo de clasificación según la guía mexicana sobre el manejo y prevención del estrés laboral⁽²⁵⁾ la cual es:

- 1) Estrés físico: no permite al individuo desempeñarse correctamente, lo que conlleva a entorpecer el funcionamiento de los sentidos, la circulación y respiración. Si este estrés se prolonga puede repercutir seriamente en la salud.
- 2) Estrés psíquico: este se da por las exigencias que se realiza a sí mismo el individuo con el fin de cumplir las tareas que se propone.

La guía mexicana sobre el manejo y prevención del estrés laboral⁽²⁵⁾ también clasifica el estrés de acuerdo a los factores que lo producen como:

- a) Cantidad de estrés:
 - Hipoestrés: poco estrés.
 - Hiperestrés: mucho estrés.

b) Consecuencia del estrés:

- Distrés: también llamado estrés negativo, en el cual las demandas son excesivas y no son capaces de afrontar.
- Eustrés: también llamado estrés positivo que estimula la mejora y la superación.

c) Grado de estrés:

- Estrés agudo: este es de poca duración, pero muy fuerte, como una especie de sacudida emocional.
- Estrés crónico: estrés fuerte o débil que se prolonga en el tiempo.

2.1.6 Modelos de estrés.

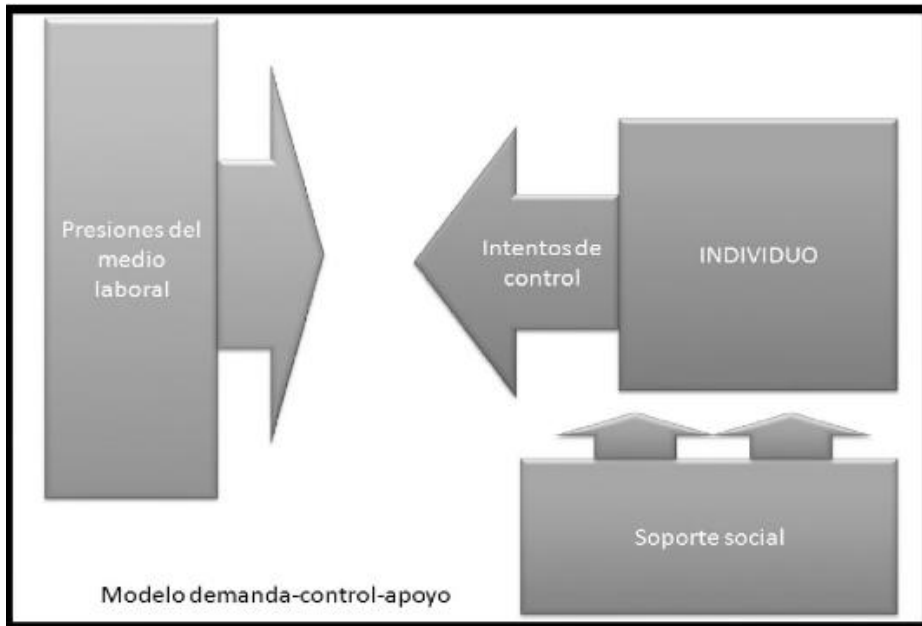
Existen tres modelos explicativos del estrés, los cuales son^(26,27):

Modelo demanda-control-apoyo.

Este modelo fue formulado por Karasek y Theorel (1990), donde plantean que el estrés laboral es un proceso donde intervienen las demandas psicológicas objetivas del trabajo y la posibilidad objetiva de decidir y utilizar los recursos que posee el individuo. Se observó que los efectos del trabajo repercutían en la salud y el comportamiento ya que parecían ser las consecuencias de las demandas psicológicas laborales y también de las características estructurales del trabajo, los cuales se relacionan estrechamente con la toma de decisiones y el uso de sus propias capacidades. El individuo por su falta de autonomía no puede hacerle frente a las presiones para lograr los objetivos laborales, no tiene control sobre el

medio amenazante que lo rodea, lo que le produce estrés y consigo repercusiones en su salud y comportamiento.

Figura 3: Modelo demanda-control-apoyo

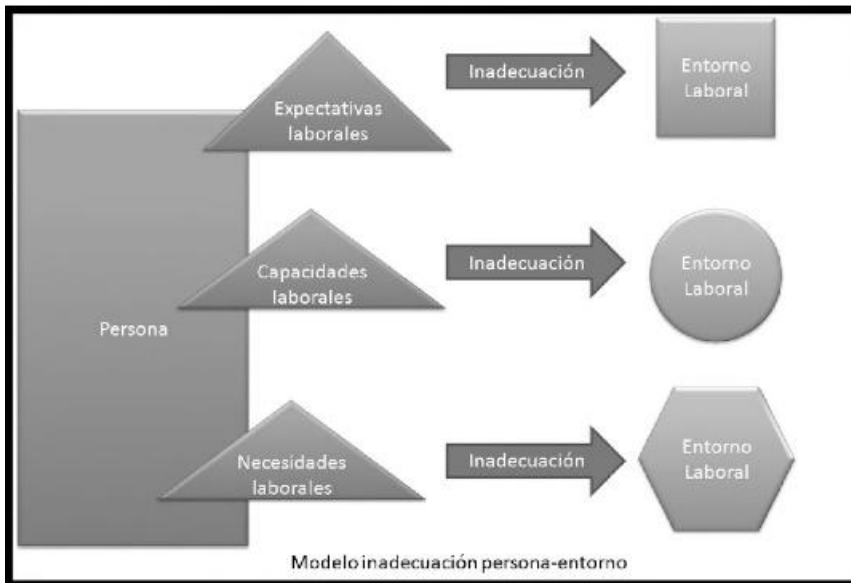


Fuente: ⁽²⁶⁾

Modelo inadecuación persona-entorno.

Este modelo fue formulado por Hackam y Oldham (1980), donde plantean la inadecuada adaptación de las capacidades, expectativas y necesidades del individuo y las reales oportunidades que les ofrece el trabajo, quiere decir que si las exigencias laborales son excesivas muy probablemente el individuo no va poder enfrentarlas, sobre todo si esas exigencias laborales no son modificables.

Figura 4: Modelo inadecuación persona-entorno

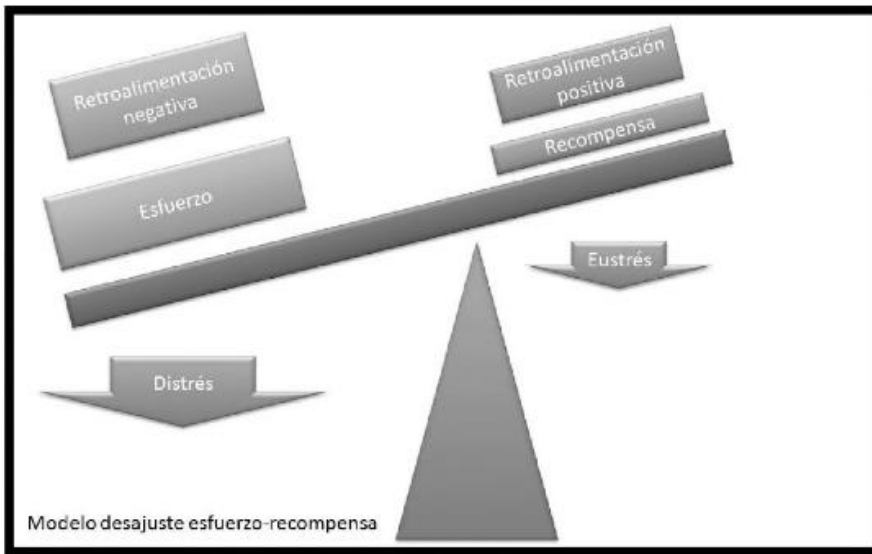


Fuente:⁽²⁶⁾

Modelo desajuste-esfuerzo-recompensa

Este modelo fue formulado por Siegrist (1996), donde se plantea que, en este caso, el estrés se debe a la falta de reciprocidad entre el esfuerzo realizado el cual generalmente es alto y las pocas o bajas recompensas recibidas, ello crea un malestar emocional. Estos individuos se exponen frecuentemente a las altas exigencias laborales o exageran sus esfuerzos más allá de lo necesario, y como resultado obtienen mayor vulnerabilidad a la frustración, debido a las altas expectativas que presentan en cuanto a sus recompensas. Asimismo, presentan sentimiento de insatisfacción e injusticia lo que los lleva a desencadenar estrés.

Figura 5: Modelo desajuste-esfuerzo-recompensa



Fuente: ⁽²⁶⁾

2.1.7 El estrés y la conducción.

Actualmente el estrés es cada vez más frecuente, el ritmo de la sociedad se ha acelerado considerablemente por lo que se dan diversos tipos de presiones y tensiones, lo cual afecta cada vez más el rendimiento y comportamiento del individuo. Los factores como la prisa, la sobrecarga de trabajo, el mantener un rendimiento elevado, los cambios a nivel profesional o personal, las aglomeraciones o la elevada densidad de tráfico contribuyen importantemente en el aumento del estrés⁽²⁸⁾.

El estrés va a estar frecuentemente presente en las ciudades y en las carreteras lo cual es sumamente preocupante pues altera las capacidades necesarias para una conducción segura y aumenta peligrosamente el riesgo de sufrir un accidente. Según diversos estudios realizados, se ha demostrado que muchos conductores a

quienes se les ha presentado algún tipo de accidente habían sufrido en los meses anteriores o estaban sufriendo por alguna situación estresante. Además, a mayor cantidad e intensidad de estresores, mayor era la gravedad de los accidentes⁽²⁸⁾.

Existen características propias de las condiciones del tráfico y de la circulación que generan por sí mismas estrés en el individuo y afectan de manera imprescindible la capacidad de conducir con seguridad, entre ellas podríamos destacar⁽²⁸⁾:

- El tráfico implica riesgos para la vida o para la integridad personal: Esto se debe a que cualquier maniobra peligrosa o que se considere como tal en el tráfico puede llevar a desencadenar reacciones de defensa, hostilidad, tensión, agresividad o ansiedad, ya que los conductores pueden sentirse fácilmente en peligro.
- Circular con prisa al volante: Muchos conductores circulan en las carreteras presionados por tiempos u horarios que deben cumplir, el efecto que esto conlleva para el estrés y el tráfico es que: se conduzca a mayor velocidad y de una forma más hostil, lo que facilita las situaciones de conflicto. También la prisa asociada a las frecuentes congestiones de tráfico lleva a los conductores a la frustración debido a no llegar a tiempo sin poder hacer nada para evitarlo, esto desencadena el estrés y facilita las conductas hostiles e incrementa los accidentes o conflictos del tráfico.
- El ambiente del tráfico puede ser muy molesto: existen situaciones generadoras de estrés, sobretodo en la ciudad, los altos niveles de ruidos, la gran cantidad de tráfico son factores importantes. También la gran

cantidad de factores con los que se llega a presentar el conductor exige que preste muchísima más atención a la carretera como lo son los mismos vehículos, semáforos, peatones, postes de publicidad, señalización horizontal y vertical, etc; lo que los puede llevar a presentar un fenómeno conocido como estrés perceptivo que impedirá captar todos los estímulos, incluidos aquellos necesarios para una conducción segura.

- Muchas situaciones se repiten con demasiada frecuencia: los factores productores de estrés en el tráfico se producen de forma habitual, como lo son las “horas pico” donde se da gran congestionamiento vehicular, y los conductores lejos de acostumbrarse tienden por manifestar una reacción de estrés muy elevada.

2.1.8 Consecuencias del estrés laboral.

Muchos de los efectos negativos en la salud de las personas son consecuencia del estrés que sufren en sus trabajos, debido a que pasan la mayor parte del tiempo en ellos y tienen que adaptarse de una forma no idónea a los factores estresantes que los rodean, sin embargo algunos individuos no logran esta adaptación con éxito al cien por ciento y es en este punto donde sufren las consecuencias negativas.

Las consecuencias del estrés afectan, en primer lugar, a la persona que lo está sufriendo, no obstante esta también afectará al entorno más cercano que rodea a la persona como la familia, amistades, compañeros de trabajos, etc⁽²⁹⁾.

Existen diversos efectos que afectan al individuo que sufre estrés laboral como^(29,30):

Efectos del estrés a nivel personal

- Alteraciones físicas y psicológicas
 - ✓ Físicas: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
 - ✓ Psicológicas: frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Incremento del consumo de psicofármacos.
- Riesgos derivados de la automedicación y/o efectos secundarios sobre el organismo.
- Posible incremento de hábitos insalubres (tabaco, alcohol, etc.), con las consecuencias físicas y psíquicas.
- Alteración del comportamiento alimentario con todas sus repercusiones físicas y psíquicas.
- Posible alteración de la propia imagen.
- Sentimientos de culpa, ansiedad, preocupación, asociados al incremento de errores o percepción de falta de control de la situación.
- Posible abandono de uno mismo, pérdida de autoeficacia, visión negativa de nuestro autoconcepto.

- Vulnerabilidad de la autoestima asociando un estado de ánimo negativo (depresivo o enojo) la mayor parte del día.
- Aislamiento social, disminución de la capacidad para obtener placer.

Efectos del estrés a nivel familiar

- Incremento de los problemas de pareja (relacionales, sexuales, etc.) ya sea derivados de las alteraciones psíquicas, ya sea derivados de conductas insalubres (alcohol, ludopatía, etc.).
- Problemas de relación paterno-filiales: modelos de conducta transmitidos, falta de control y supervisión, etc.
- Deterioro o pérdida de relaciones humanas con otros familiares.
- Afectación económica en general.

Efectos del estrés a nivel social

- Disminución de la participación en actividades sociales.
- Incremento de la probabilidad de sufrir accidentes de tráfico.
- Menos interés y compromiso por el seguimiento de las normas sociales.
- Incremento de los gastos por asistencia sanitaria a todos los niveles.

Efectos del estrés sobre la organización

- Alteraciones en el ritmo horario de la jornada laboral.
- Absentismo frecuente por períodos de tiempo (cortos o largos).
- Sobrecarga de trabajo del resto de personal.
- Deterioro de la relación con mandos y compañeros.

- Incremento de la irritabilidad y quejas hacia la organización, jefes, compañeros, etc.
- Disminución del rendimiento en el trabajo con retrasos de los trabajos habituales.
- Menos cuidado de los objetos materiales del lugar de trabajo.
- Incremento de la indiferencia hacia el resultado del trabajo.
- Pérdida de la identificación en los objetivos de la empresa u organización.

Según la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (I ECCTS) por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social y el Programa SALTRA de la Universidad Nacional, realizada en el año 2011; evidenció que como consecuencia de estrés laboral, como lo son las altas exigencias cuantitativas y cualitativas en el trabajo y la poca posibilidad de decidir y opinar sobre la forma de desarrollarlo, tienen una relación directa con la percepción de dolor musculoesquelético en diversas partes del cuerpo como la región cervicodorsal, lumbosacra y extremidades superiores ⁽³¹⁾.

Los resultados del estudio antes mencionado mostraron una relación entre el dolor musculoesquelético y la presencia de factores psicosociales en el trabajo que lo pueden ocasionar. La investigación reveló que el 58,7% de las personas que experimentan dolor cervicodorsal tienen una asociación directa con un trabajo altamente demandante o exigente, con bajo apoyo social en el trabajo que representa el 73%. Una situación similar se da cuando se refiere al dolor lumbosacro, dado que los entrevistados manifestaron en un 60,3% que su trabajo es de alta demanda y con bajo apoyo social (74,6%) ⁽³¹⁾.

En cuanto al dolor de extremidades superiores en región de: cuello, hombro, codo, muñeca y mano; sugieren una asociación positiva con el aumento de la carga de trabajo, el trabajo monótono y bajos niveles de apoyo social. En la encuesta 59,9% manifiesta experimentar altas demandas, con poco control del trabajo (39,7%) y 74,4% bajo apoyo social ⁽³¹⁾.

Tabla N° 2. Prevalencias de dolor musculoesquelético y la relación con factores de riesgos psicosocial en la población trabajadora de Costa Rica 2011.

Tipo de dolor musculoesquelético	Exposición a factor de riesgo laboral psicosocial	Intensidad del riesgo psicosocial				Valor P
		Alta		Baja		
		N	%	N	%	
Dolor cervical dorsal	Demanda de trabajo	284	58,7	200	41,3	0,001
	Control de ritmo de trabajo	137	57,1	103	42,9	0,995
	Apoyo Social	72	27	195	73	0,001
Dolor Lumbosacro	Demanda de trabajo	214	60,3	141	39,7	0,001
	Control de ritmo de trabajo	100	56,8	76	43,2	0,924
	Apoyo Social	50	25,4	147	74,6	0,001
Dolor en extremidades superiores	Demanda de trabajo	235	59,9	157	40,1	0,001
	Control de ritmo de trabajo	120	60,3	79	39,7	0,308
	Apoyo Social	57	35,6	166	74,4	0,001

Fuente: ⁽³¹⁾

2.1.9 Manejo del estrés laboral.

Actualmente el estrés laboral es uno de los principales problemas de los trabajadores y por lo tanto, las organizaciones deben tener la obligación y la capacidad de mejorar las condiciones y el ambiente en el área de trabajo. Así como las organizaciones deben mejorar, también se debe recalcar que todos los

individuos deben ser objetivos ante una situación, no exagerar sus emociones y aprender a adaptarse a ellas de una manera sana.

Para adquirir un estilo de vida saludable en donde se combata el estrés es imprescindible intervenir ante situaciones que lo provocan, podría dirigirse a modificar ciertas características de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo⁽³²⁾.

Es vital que las organizaciones o empresas se encuentren comprometidos para intervenir sobre este problema, ya que no solo ayudan al trabajador, sino que también van a generar una buena productividad para sus propias empresas.

Según Martín, F⁽³²⁾ las técnicas que a continuación se detallan fueron diseñadas para el tratamiento de problemas de comportamiento, sin embargo son útiles para la prevención del estrés laboral. Las técnicas se clasifican en:

1. Generales: su objetivo es incrementar una serie de recursos personales de carácter genérico para afrontar el estrés.
2. Cognitivas: su objetivo sería cambiar la percepción o interpretación de la situación.
3. Fisiológicas: su objetivo es reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico.
4. Conductuales: su objetivo es promover conductas adaptativas, instruir al individuo de estrategias que le ayuden a afrontar la situación.

Técnicas generales

- Desarrollo de un buen estado físico: la realización de ejercicio físico permite al individuo desplazar la atención de los problemas psicológicos y aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés.
- Dieta adecuada: se requiere una dieta adecuada para responder a las demandas energéticas del entorno y no sufrir problemas carenciales.
- Apoyo social: las relaciones sociales pueden resultar en una fuente de ayuda psicológica, lo que resulta en una mejor adaptación e integración del individuo.
- La distracción y el buen humor: ayuda a desplazar la atención de los problemas además de relativizar la importancia de los mismos.

Técnicas cognitivas

- Reorganización cognitiva: está dirigida a sustituir las percepciones inadecuadas de una situación, por otras que van a generar emociones positivas y conductas adecuadas.
- Modificación de pensamientos automáticos y deformados: mediante estas técnicas se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales. Este se lleva a cabo mediante un registro que va llevar el individuo de sus pensamientos ante las situaciones que sufre del día con día y que intente evaluar en qué medida considera que refleja la situación que ha vivido. El individuo se irá dando cuenta de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

- **Desensibilización sistemática:** esta técnica se basa en la relajación progresiva de Jacobson, en donde el individuo se encuentra en estado de relajación y progresivamente se va enfrentando a situaciones en orden creciente de dificultad o amenaza, ante la cual desarrolla ansiedad, hasta que se acostumbra a la relajación y al no desarrollar emociones negativas.
- **Inoculación de estrés:** esta técnica fue creada por Mieschenbaum y Cameron (1974). Esta se da por medio de técnicas de respiración y relajación, donde el individuo realiza una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Inicia con las menos estresantes en donde el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose, luego tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes y para finalizar utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.
- **Detención del pensamiento:** esta consiste en que cuando aparecen pensamientos repetitivos negativos evitarlos mediante la interrupción, por ejemplo golpear la mesa, y deberá sustituir esos pensamientos negativos por positivos y dirigidos al control de la situación.

Técnicas fisiológicas

- **Técnicas de relajación física:** mediante esta técnica se pretende obtener una conexión directa entre el cuerpo y la mente, con esto las personas podrán aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica a través de la relajación física.

- Técnicas de control de respiración: cuando existe una situación estresante, esta técnica le permite al individuo el aprendizaje de respirar de una forma adecuada, para poder así controlarla automáticamente ante situaciones de estrés y esto permite una adecuada oxigenación del organismo y a su vez un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.
- Técnicas de meditación: su objetivo es que el individuo sea capaz de “desconectarse” mentalmente de actividades cotidianas que le provocan estrés.

Técnicas conductuales

- Entrenamiento asertivo: su objetivo es enseñarle al individuo a expresar sus sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca hacia los demás.
- Entrenamiento en habilidades sociales: su objetivo es la enseñanza de conductas para lograr el éxito a la hora de conseguir una meta personal y a obtener seguridad en situaciones sociales.
- Técnicas de autocontrol: el objetivo es que el individuo tenga control sobre su propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que la acompañan.

También Merino⁽³³⁾ hace referencia a que las medidas preventivas en las organizaciones no son universales y que cada empresa decide sobre sus

medidas, ya que no existe una lista a seguir, y debido a que todas estas intervenciones conllevan una inversión. Además, menciona medidas que se pueden tomar en cuenta sobre la organización, como:

Estrategias dirigidas a la estructura organizacional:

- Estructura organizacional descentralizada.
- Lograr un estilo de supervisión óptimo.
- Establecer canales que fomenten la comunicación.
- Promover la participación de los empleados.
- Desarrollar un documento que recoja la cultura de empresa.
- Declaración de principios.

Estrategias dirigidas al puesto y a su adaptación al trabajador

- Selección de perfil adecuado y ajuste entre puesto y trabajador.
- Establecer planes de formación y desarrollo profesional individualizados.
- Clarificar los roles y ajustar la carga de trabajo.
- Evitar la monotonía y repetitividad excesiva de tareas.
- Fomentar la autonomía de los trabajadores.
- Establecer horarios flexibles y adaptados.
- Favorecer las relaciones interpersonales.
- Introducción de cambios progresivos y flexibles.

Intervención sobre las condiciones ambientales:

- Iluminación óptima que facilite las exigencias visuales.
- Evitar la contaminación sónica.
- Mantener límites confortables de temperatura y humedad.
- Empleo de tonos suaves y neutros que relajen el ambiente.

Prevención del estrés al conducir

Las situaciones que resultan estresantes generalmente son difíciles de evitar, ya que forman parte del estilo de vida habitual del individuo, por ello es importante mejorar la estrategias de confrontación de las situaciones que generan estrés, especialmente si el trabajo que desempeña el individuo es conducir o si utiliza un vehículo de manera frecuente. Las estrategias de confrontación se llegan a aprender y desarrollar, es vital buscar ayuda ante este problema ya que disminuye los periodos de estrés, reducen su intensidad y previenen nuevamente su aparición⁽²⁸⁾.

Las medidas preventivas más destacadas que todo conductor debe acatar son las siguientes⁽²⁸⁾:

- Si el conductor está experimentando estrés deberá conducir con suma precaución y si se encuentra en la fase crítica de este, no deberá utilizar su vehículo.
- Los conductores deben tomar el hábito de levantarse con tiempo, sin ser presionados por tiempos u horarios, no deberán marcarse horas de llegada rígidas, para que así puedan afrontar cualquier situación imprevista.

- Dormir las horas necesarias, siguiendo las recomendaciones de una higiene de sueño adecuada.
- No proponerse metas que son inalcanzables, priorizar necesidades, planificando tiempo para descansar, ocio y recrearse.
- Realizar actividades relajantes ya sean masajes, baños, paseos o inclusive técnicas más específicas.
- Evitar el consumo de fármacos, alcohol o algún otro tipo de drogas, inclusive bebidas estimulantes como el café, té o bebidas energéticas.
- Escuchar música relajante o del gusto del individuo ante cualquier situación de estrés, como por ejemplo, el estrés que provoca encontrarse atascado en el tráfico.
- Mantener un estilo de vida saludable, con una dieta equilibrada y la realización de ejercicio físico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que se obtendrá una medición objetiva, mediante la recolección de datos de forma estructurada y sistemática a una muestra previamente seleccionada a la población en estudio, esto por medio de un instrumento basado en preguntas donde se determinan las variables y se desarrollará el diseño de la investigación; se proseguirá con el análisis estadístico y establecer patrones en los datos y verificar hipótesis para llegar al alcance de los resultados.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo correlacional ya que mide el grado de relación existente entre dos o más variables. La utilidad y el propósito principal del estudio correlacional consiste en saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas⁽³⁴⁾.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

- **Área de estudio:** El estudio se realiza a choferes de taxis que se encuentran asociados a las cooperativas legalmente inscritas. Según el listado oficial de cooperativas del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo⁽⁷⁾, se encuentran legalmente inscritas cinco cooperativas (Coopetico, Coopetade, R. L; Coopehipertaxi, R. L; Coopetaxi y Coopeirazú, R. L) la cuales pertenecen al área de la provincia de San José. Asimismo, la investigación se realizará en el periodo de julio-agosto del año 2017.

- **Fuentes de información primaria:** en este estudio se utiliza el cuestionario sobre el estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS).
- **Fuentes de información secundaria:** se utiliza información de documentos científicos, revistas, artículos, ensayos, libros; todos estos relacionados al tema en estudio.

3.3.1 Población.

En esta investigación la población en estudio es un total de 648 choferes de taxis, los cuales se encuentran afiliados a las diferentes cooperativas de la provincia de San José, Costa Rica.

3.3.2 Muestra.

Debido a que la población en estudio es de 648 choferes de taxis, lo cual es extensa, se debe utilizar una muestra probabilística. El tamaño de esta se obtuvo por medio de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas, la cual dio 242 trabajadores.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * N - 1 + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En la cual se representa de la siguiente manera:

N: es la totalidad de la población.

Z: 1,96 al cuadrado.

P: es la proporción esperada.

Q: 1-p.

D: precisión.

De manera que:

$$n = \frac{648 * 1,96^2 * 50 * 50}{5^2 * 673 - 1 + 1,96^2 * 50 * 50} = 242$$

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.

➤ Criterios de inclusión

- Choferes de taxis que se encuentren afiliados a las cooperativas antes descritas.

➤ Criterios de exclusión

- Choferes de taxis que tengan menos de tres meses de laborar.
- Choferes de taxis que sean contratados para cubrir, por cierto periodo o alguna condición en especial.

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El estudio se lleva a cabo mediante la realización de una encuesta a los choferes de taxis del área de San José, Costa Rica; en el periodo de junio-agosto del 2017.

El instrumento que se utiliza es el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo y el de la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS); dicho cuestionario fue sustentado por Ivancevich & Matteson. En el 2007 los países de México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de

la presente escala de estrés laboral de la OIT-OMS, donde se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach⁽³⁵⁾.

El cuestionario cuenta con 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, si la condición es de la siguiente manera⁽³⁵⁾:

- 1= ‘Nunca’ es fuente de estrés.
- 2 = ‘Raras veces’ es fuente de estrés.
- 3 = ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.
- 4 = ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.
- 5 = ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.
- 6 = ‘Generalmente’ es fuente de estrés.
- 7 = ‘Siempre’ es fuente de estrés.

Se explora la percepción del estrés a través de 7 dimensiones, el siguiente cuadro describe las variables o dimensiones con sus respectivos ítems del instrumento al que corresponden:

Tabla N° 3. Dimensiones del test de estrés laboral de la OIT-OMS con sus respectivos ítems y rangos.

Dimensiones o Variables	Número de ítems	Rango de estrés
<i>Clima organizacional</i>	1,10,11,20	4-28
<i>Estructura organizacional</i>	2,12,16,24	4-28
<i>Territorio organizacional</i>	3,15,22	3-21
<i>Tecnología</i>	4,14,25	3-21
<i>Influencia del líder</i>	5,6,13,17	4-28

<i>Falta de cohesión</i>	7,9,18,21	4-28
<i>Respaldo del grupo</i>	8,19,23	3-21
Fuente: ⁽³⁶⁾		

Para la interpretación de las dimensiones antes mencionadas se utilizaron las categorías propuestas por Ivancevich y Matteson⁽³⁶⁾:

1. Clima organizacional: lineamientos establecidos por los dirigentes de la organización como: misión, visión, valores y políticas de la organización; para unificar criterios acerca de cómo se desarrollará la empresa.
2. Estructura organizacional: manifestación de la división jerárquica de los empleados en diferentes líneas, expresadas a través de los organigramas, el sistema de mando formal y las normas establecidas.
3. Territorio organizacional: se refiere a la autonomía física y laboral que puedan tener los empleados y su relación con otras unidades de trabajo.
4. Tecnología: se ubican bajo esta variable, las herramientas de trabajo que contribuyen a optimizar el manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles.
5. Influencia del líder: posición de autoridad y poder que ejerce el líder del grupo, en función de la estructura jerárquica de la organización.
6. Falta de cohesión: integración y respaldo entre las diversas unidades de la organización, producto del entendimiento de los valores y objetivos organizacionales.

7. Respaldo del grupo: integración y respaldo entre los miembros del grupo de trabajo, producto del entendimiento de los valores y objetivos organizacionales.

Se clasifica con cuatro niveles para la puntuación del estrés laboral:

- <90: Nivel Bajo
- 91-117: Nivel Intermedio
- 118-153: Nivel Estrés
- 154-175: Nivel Alto

Para los gráficos que se desarrollan más adelante, los cuales relacionan la edad, sexo y años laborados con los niveles de estrés, se aplica un chi-cuadrado (X^2) el cual es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no. La aplicación de chi cuadrado puede ser compleja en cuanto a la determinación de la hipótesis, es de suma importancia para determinar la aceptación o rechazo de ellas.

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es de tipo observacional, ya que este corresponde al tipo de diseño en la cual el objetivo es la observación y los registros de los hechos, sin intervención y siguiendo su curso natural. Esto también quiere decir que el investigador se comporta como un espectador del fenómeno en estudio, sin modificarlo⁽³⁷⁾.

El presente estudio además es descriptivo ya que permite como su nombre lo dice, la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc; esto mediante el

instrumento, en este caso, una encuesta para la recolección de datos. Cabe también destacar la búsqueda documental sobre los antecedentes del tema, es decir, el historial o información previa sobre el tema para evitar repeticiones⁽³⁸⁾.

Esta investigación a su vez es de tipo transversal de prevalencia, ya que se realizan mediciones y recolección de datos de forma única, en una sola ocasión, o sea, no existen periodos de seguimiento. Con el propósito de describir sus variables y así poder analizar su incidencia y la relación en un momento dado⁽³⁷⁾.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Instrumento
Caracterizar según sexo, edad, tiempo laboral y lugar de residencia de la población de choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.	Sexo	Condición orgánica que distingue a los hombres y mujeres	Aplicación de encuesta	Masculino Femenino	Encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS
	Edad	Tiempo que ha vivido una persona contando desde su nacimiento.		20-26 27-33 34-40 41-47 48-54 55-61 62-68 69-75 76-82	
	Tiempo laboral	Cantidad de años laborados en una profesión u oficio		0-4 años 5-9 años 10-14 años 15-19 años 20-24 años 25-29 años	

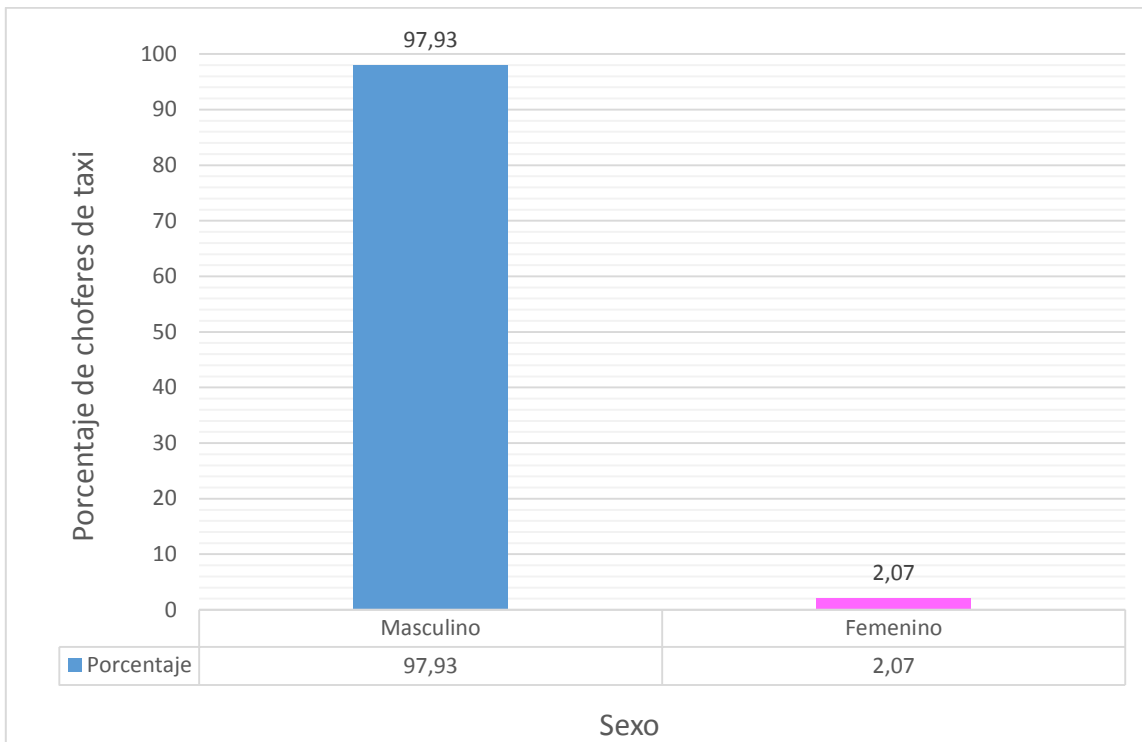
	Lugar residencia	Lugar o domicilio en el que se reside.		30-34 años 35-39 años ≥40 San José Heredia Cartago Puntarenas Limón Guanacaste	
Clasificar mediante el test los niveles de estrés laboral que presentan los choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.	Nivel de estrés	Estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada	Aplicación de encuesta	Nivel bajo Nivel intermedio Nivel estrés Nivel alto	Encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS
Evaluar la afectación de las diferentes dimensiones que presenta el test de estrés laboral de la OIT-OMS en la población de choferes de taxis del área de San José, Costa Rica.	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología	Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o	Aplicación de encuesta	Promedio de las diferentes dimensiones.	Encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS

		<p>procedimientos empleados en un determinado campo o sector.</p> <p>Influencia del líder Es el acto o efecto de motivar, a quien le interese o se siente estimulado por determinado asunto.</p> <p>Falta de cohesión Sentido de pertenencia a un espacio común o el grado de consenso de los integrantes de una comunidad.</p> <p>Respaldo del grupo Aquello que brinda sostén, amparo o apoyo a un grupo determinado de personas.</p>			
Relacionar la edad, sexo y años laborados con el estrés en choferes de taxi del área de San José, Costa Rica.	Cuestionario OIT-OMS	Instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información acerca del estrés laboral.	Aplicación de encuesta	Nivel bajo Nivel intermedio Nivel estrés Nivel alto	Encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

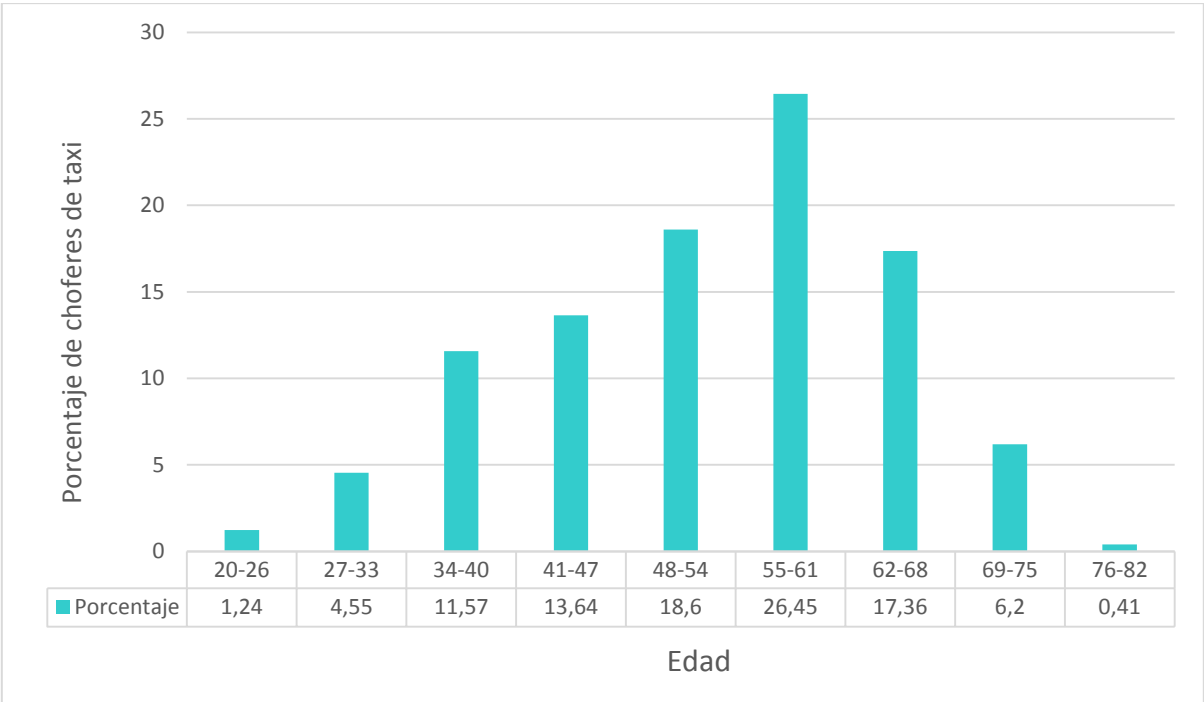
Gráfico N°1. Distribución según sexo de choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el Gráfico N°1 se representa la distribución de la población de los conductores según sexo, se puede observar que el 97,93% (N=237) corresponde a la población masculina, por el contrario la población femenina representa tan solo el 2,07% (N=5) de los choferes de taxi del área de San José.

Gráfico N°2. Distribución según edad de choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.

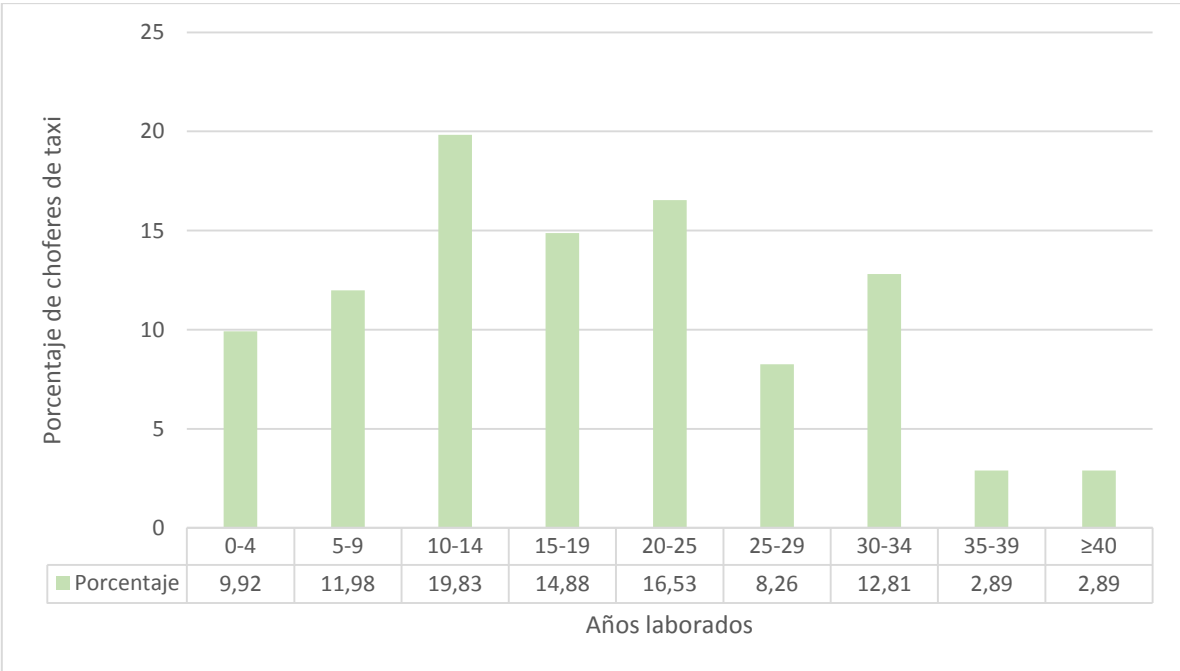


Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el Gráfico N°2 se representan los distintos grupos de edad de los conductores, donde se aprecia que el mayor porcentaje de taxistas tiene de 55 a 61 años con un 26,45% (N=64), seguido por el de 48 a 54 años con un 18,64% (N=45); y el de 62 a 68 años con un 17,36% (N=42).

También evidencia que las edades de los extremos obtuvieron los porcentajes más bajos de taxistas, el grupo de edad de 20 a 26 años corresponde a 1,24% (N=3) y entre los 76 a los 82 años un 0,41% (N=1).

Gráfico N°3. Distribución según tiempo laboral de los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.

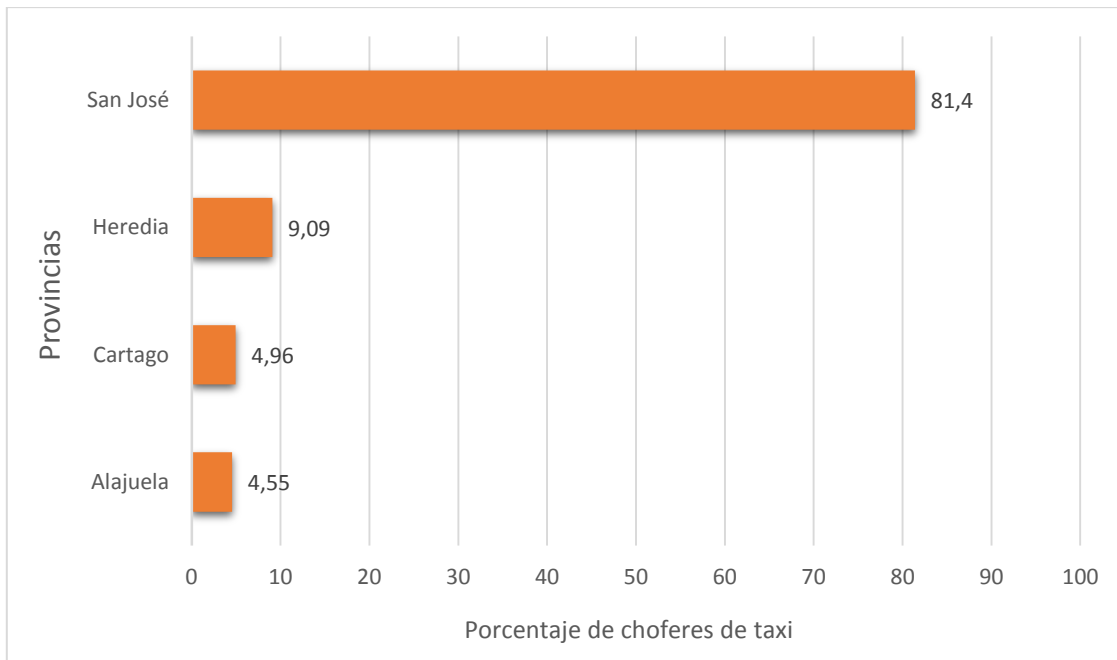


Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el Gráfico N°3 se muestra la cantidad de años laborados por quinquenios de los conductores de taxi; se evidencia que la mayoría de choferes han laborado por un periodo de 10 a 14 años con un porcentaje de 19,83% (N=48), seguido por un periodo de 20 a 25 años con un 16,53% (N=40), luego por 15 a 19 años con un 14,88% (N=36).

También evidencia que a partir de los 35 años laborados hay un descenso en la cantidad de conductores de taxi, los rangos de 35-39 años laborados y más de 40 años laborados presentan los mismos porcentajes con 2,89% (N=7)

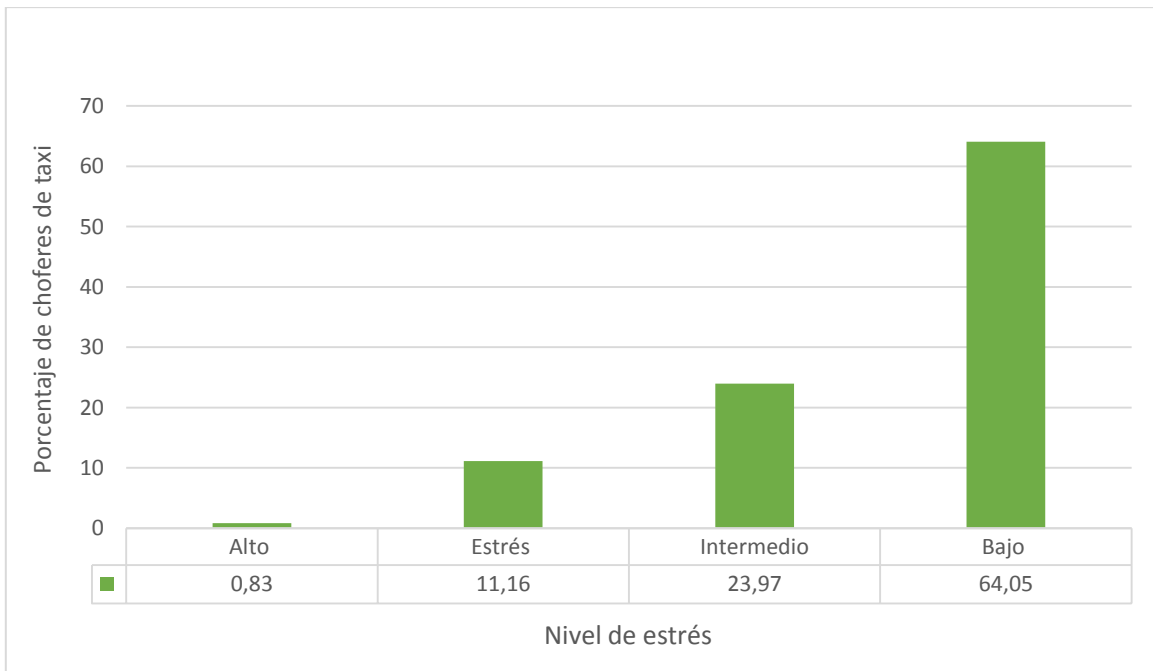
Gráfico N°4. Distribución según provincia de residencia de los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

El grafico N°4 da a conocer el lugar de residencia de los choferes de taxi según su provincia. La mayoría de los conductores residen en la capital con un 81,4% (N=197), mientras que un 9,09% (N=22) reside en Heredia; un 4,96% (N=12) en Cartago y con un 4,55% (N=11) en la provincia de Alajuela.

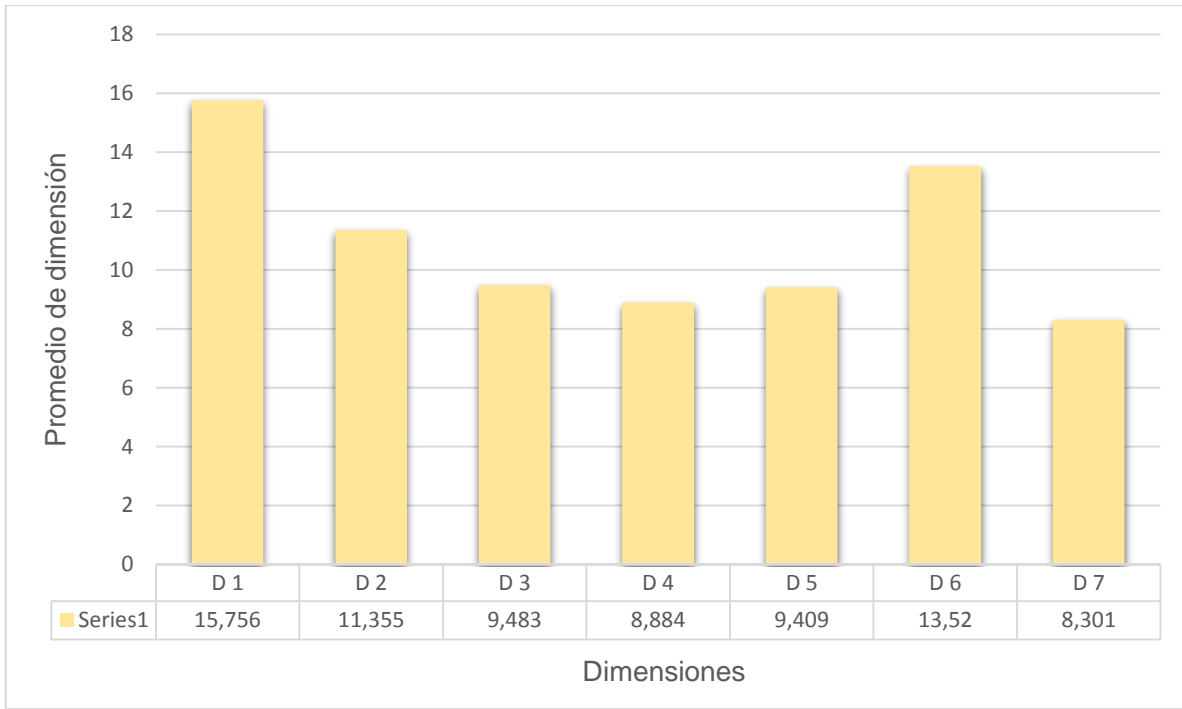
Gráfico N°5. Distribución de la población según niveles de estrés que presentan los choferes de taxi del área de San José, julio-agosto 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°5 se dan a conocer los niveles de estrés que poseen los choferes de taxi del área de San José. Se evidencia que el nivel de estrés que representa a la población es bajo con un 64,05% (N=155), seguido por el nivel intermedio con 23,97% (N=58), luego con el nivel estrés con 11,16% (N=27) y solo el 0,83% (N=2) sufre un alto nivel de estrés.

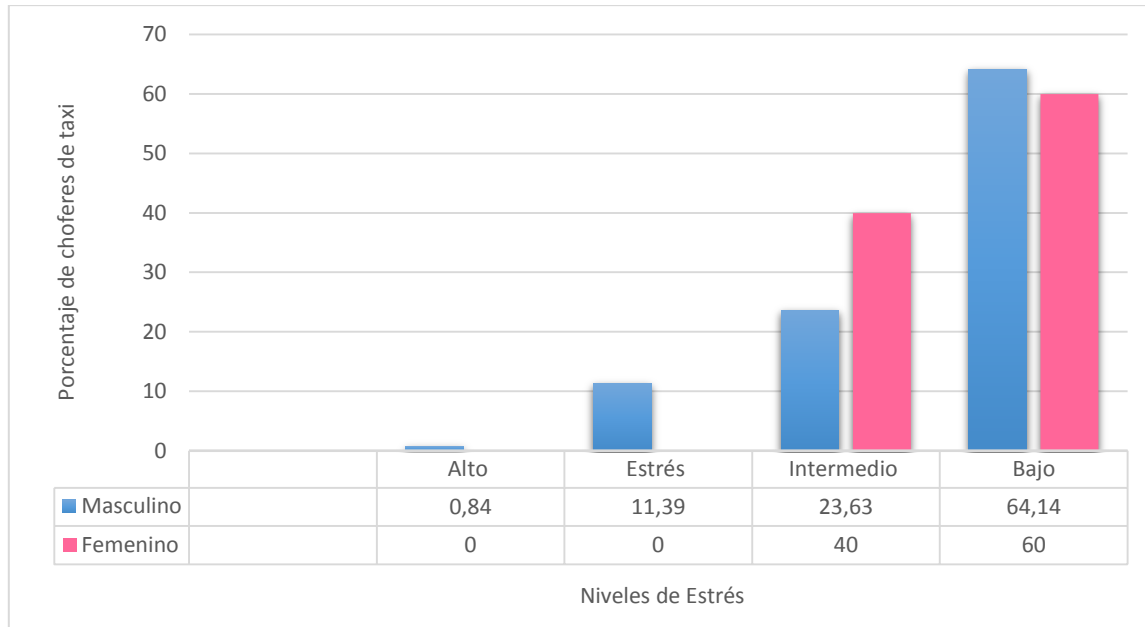
Gráfico N°6. Promedio del rango de estrés laboral de las siete dimensiones en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°6 se muestra el promedio de estrés laboral de cada una de las siete dimensiones; se indica que la dimensión 1 (clima organizacional) obtuvo un promedio de 15,75; la dimensión 2 (estructura organizacional) adquirió un 11,35; la dimensión 3 (territorio organizacional) un 9,48; la dimensión 4 (tecnología) un 8,88; la dimensión 5 (influencia del líder) obtuvo un 9,40; la dimensión 6 (falta de cohesión) un 13,52 y la dimensión 7 (respaldo del grupo) obtuvo un 8,30.

Gráfico N°7. Distribución de la población según sexo y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.

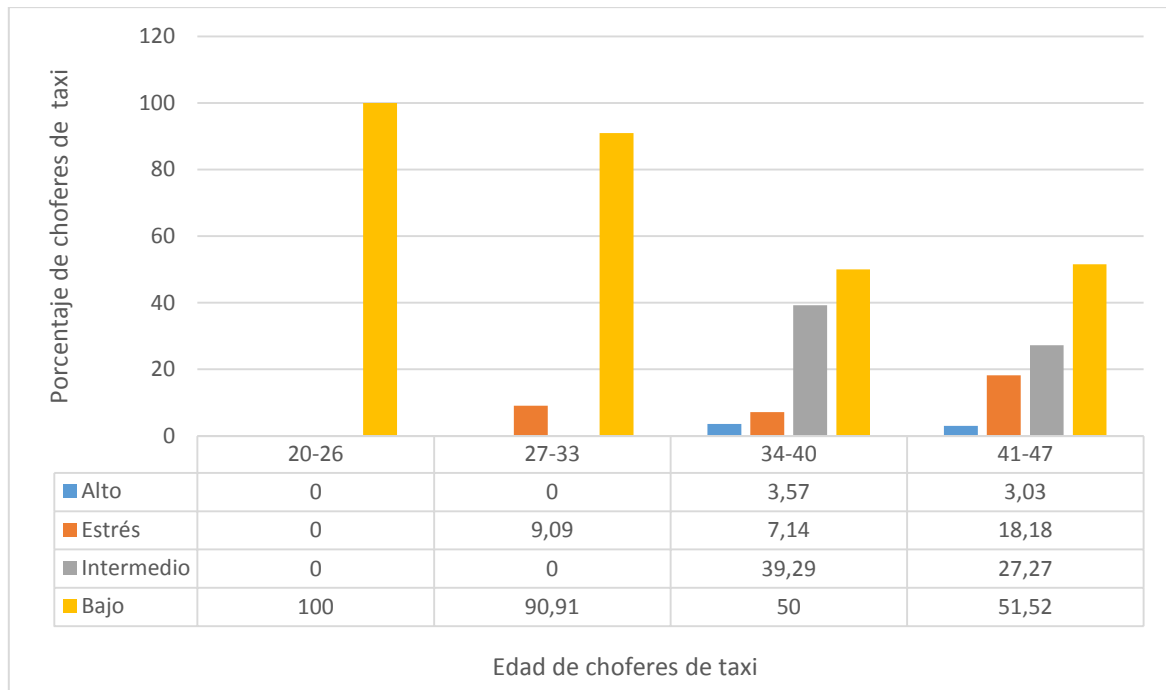


Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°7 se describen los niveles de estrés según sexo en los conductores; esto evidencia que el sexo masculino muestra algún nivel de estrés, y es el nivel bajo el que mayor presenta con un 64,14% (N=152), seguido por el nivel intermedio con 23,63% (N=56), con un nivel estrés de 11,39% (N=27) y solo un 0,84% (N=2) presentan un nivel de estrés alto.

Al contrario del sexo masculino, el femenino muestra solo un nivel de estrés bajo con 60% (N=3) y un nivel de estrés intermedio con un 40% (N=2). No presentan nivel alto, ni nivel estrés. En cuanto a la asociación de variables en este gráfico se confirma la no existencia de correlación, ya que se obtuvo un chi cuadrado con un valor de 1,17 y una “p” de 0,76.

Gráfico N°8. Distribución de la población según edad y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°8 se evidencia que en los conductores de taxi del área de San José, el nivel de estrés alto afecta solamente a dos grupos de edades, entre 34 a 40 años con un 3,57% (N=1) y entre 41 a 47 años con un 3,03% (N=1).

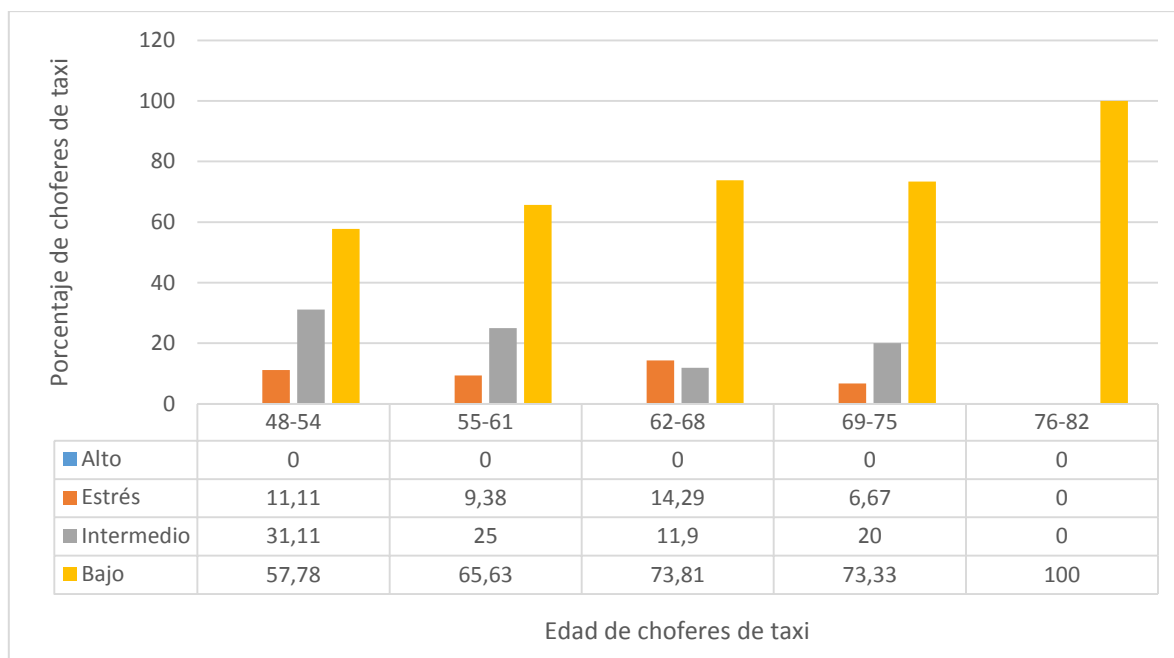
El nivel estrés afecta mayormente al rango de edad de 41 a 47 años con un 18,18% (N=6), afecta a los rangos de 27 a 33 años y al de 34 a 40 años con un 9,09% (N=1) y con 7,14% (N=2) respectivamente, pero se evidencia que no afecta a las edades de los extremos, el rango de 20 a 26 años con 0%.

El nivel intermedio afecta principalmente al grupo de edad de 34 a 40 años con un 39,29% (N=11), seguido por el del de 41 a 47 años con un 27,27% (N=9), también

muestra que no existe afectación en los rangos de 20 a 26, 27 a 33 años con un 0%.

La mayoría de grupos de edades se ve afectada principalmente por un nivel de estrés bajo, pero el grupo de edad entre 20 a 26 años solo posee dicho nivel; con ello se abarca el 100%, sin presentar ningún otro nivel de estrés. Los rangos de 41 a 47 años con un 51, 52% (N=17) y el de 34 a 40 años con un 50% (N=14) fueron los que presentaron menor afectación en este nivel.

Gráfico N°9 Distribución de la población según edad y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°9 se evidencia que en los conductores de taxi del área de San José, el nivel de estrés alto no afecta a estos rangos de edad representados en el gráfico.

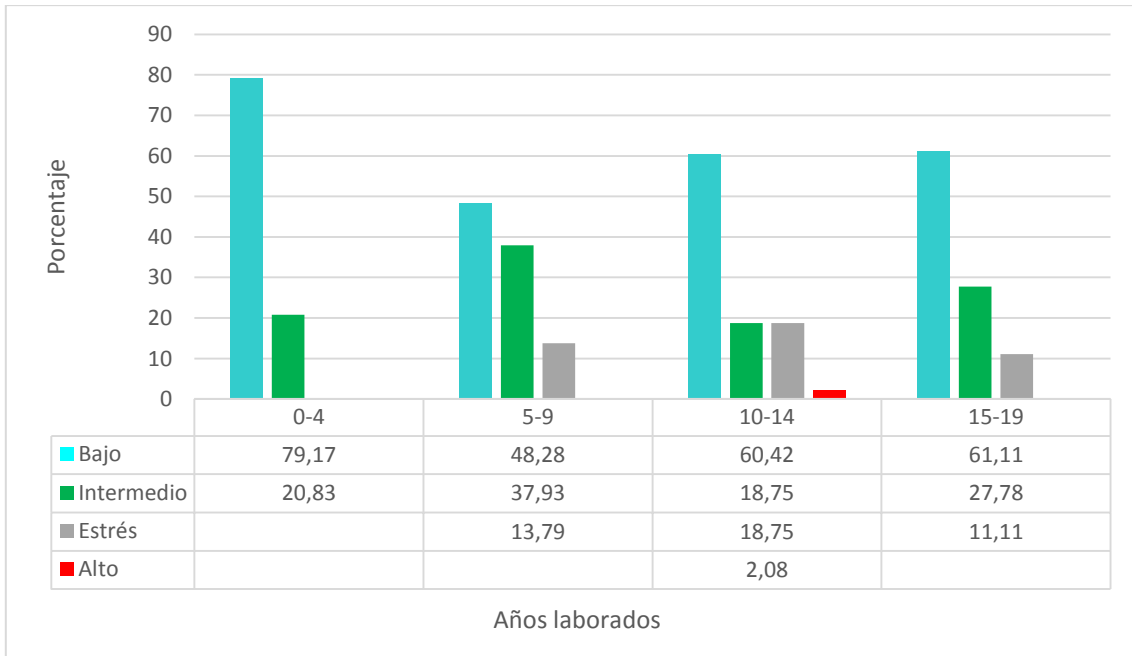
El nivel estrés afecta al grupo de 62 a 68 años con un 14,29% (N=6), luego por el de 48 a 54 años con un 11,11% (N=5), pero se evidencia que no afecta a las edades de los extremos, el rango de 76 a 82 años con un 0%.

El nivel intermedio afecta al grupo de edad de 48 a 54 años con un 31,11% (N=14), el de 55 a 61 años con un 25% (N=16), también muestra que no existe afectación en el rango de 76 a 82 años con un 0%.

La mayoría de grupos de edades se ve afectada principalmente por un nivel de estrés bajo, pero el grupo de edad entre 76 a 82 años solo posee dicho nivel, se abarca el 100%, sin presentar ningún otro nivel de estrés. Los rangos de 48 a 54 presentaron un 57,78% (N=26), el de 55 a 61 años con un 65,63% (N=42), el de 62 a 68 años con un 73,81% (N=31) y el de 69 a 75 con un 73,33% (N=11)

En cuanto a la asociación de variables en este gráfico se confirma la no existencia de correlación, ya que se obtuvo un chi cuadrado con un valor de 24,1 y una "p" de 0,45.

Gráfico N°10. Distribución de la población según años laborados y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°10 se muestran los niveles de estrés que adquieren los conductores según la cantidad de años laborados. El nivel de estrés bajo e intermedio afecta a todos los rangos de años laborados, contrario a los niveles estrés y alto que no afectan a todos los grupos.

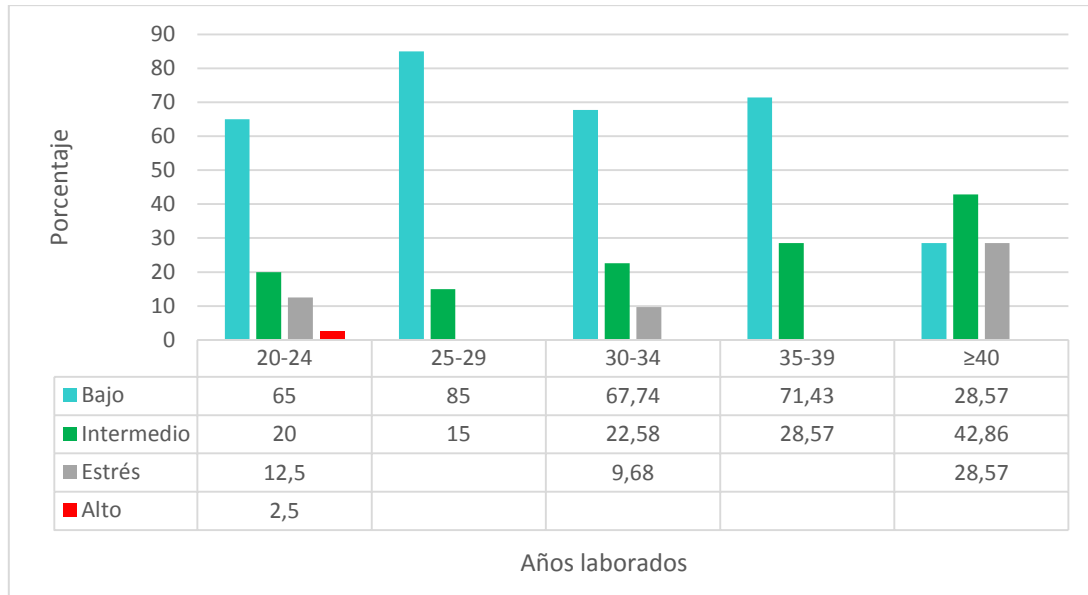
El nivel de estrés bajo afecta al rango al de 0 a 4 años con un 79,17%; seguido por el de 5 a 9 años con un 48,28%, el de 10 a 14 años con un 60,42% y el de 15 a 19 años con un 61,11%.

El nivel intermedio afecta al rango de 0 a 4 años laborados con un 20,83%. Al de 5 a 9 años con un 37,93%, al de 10 a 14 años con un 18,75% y al de 15 a 19 años con un 27,78%.

El nivel estrés afecta al grupo de 5 a 9 años con un 13,79%, al de 10 a 14 años con un 18,75% y al de 15 a 19 años con un 11,11%. El rango de 0 a 4 años laborados no se encuentra afectado por este nivel de estrés.

El nivel de estrés alto afecta solamente al grupos de 10 a 14 años laborados y a con un 2,08% (N=1); este nivel de estrés no afecta a los otros rangos de años laborados.

Gráfico N°11. Distribución de la población según años laborados y nivel de estrés en choferes de taxi del área de San José, julio-agosto, 2017.



Fuente: Elaboración propia con datos de cuestionario aplicado.

En el gráfico N°11 se muestra los niveles de estrés que adquieren los conductores según la cantidad de años laborados. El nivel de estrés bajo e intermedio afecta a todos los rangos de años laborados, contrario a los niveles estrés y alto que no afectan todos los grupos.

El nivel de estrés bajo afecta con mayor proporción a los rangos de 25 a 29 años laborados con un 85% (N=17) y al de 35 a 39 años con un 71,43%; y los que afecta en menor proporción son a los grupos de ≥ 40 con un 28,57% (N=2), luego el de 20 a 24 años con un 65%.

El nivel intermedio afecta grupo de 20 a 24 años laborados con un 20%, al de 25 a 29 años laborados con un 15%, al de 30 a 34 años laborados con un 22,58%, al de 35 a 39 años con un 28,57% y al de ≥ 40 años laborados con un 42,86%.

El nivel estrés afecta al grupo de 20 a 24 años laborados con un 12,5%, al de 30 a 34 años con un 9,68% (N=3) y al de ≥ 40 años laborados con un 28,57% (N=2).

El nivel de estrés alto afecta solamente al grupo de 20 a 24 años laborados con un 2,5% (N=1); este nivel de estrés no afecta a los otros rangos de años laborados.

En cuanto a la asociación de variables en este gráfico, se confirma la no existencia de correlación, ya que se obtuvo un chi cuadrado con un valor de 24,21 y una "p" de 0,45.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El estrés laboral se ha posicionado en los últimos años como una causa importante de morbilidad laboral, ya que este es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Debido a la globalización, a los cambios en la naturaleza del trabajo y al aumento en la competitividad laboral, las personas han desarrollado un aumento en el estrés laboral⁽³⁹⁾.

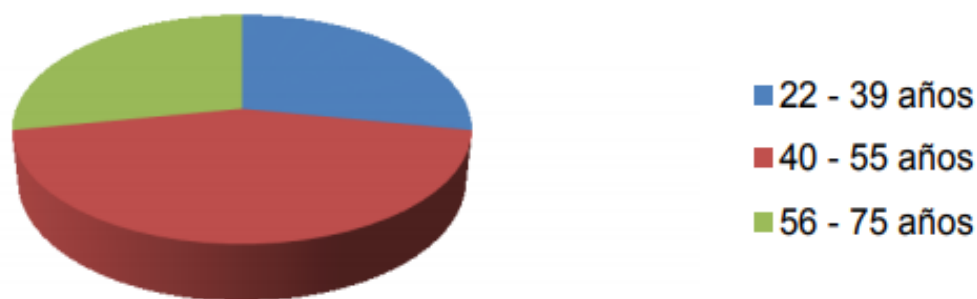
El presente estudio muestra una marcada diferencia con respecto al sexo de los encuestados, donde la población masculina fue de un 97,93%, muy superior a la población femenina con un 2,07%. Dichos resultados pueden estar relacionados a la actividad laboral de los encuestados ya que este trabajo, predominantemente es realizado por hombres; sin embargo, se da la incursión de algunas mujeres. En comparación con otros estudios⁽⁴⁰⁾ se muestra la misma tendencia, donde la mayoría de los conductores son del sexo masculino. También en un estudio realizado a trabajadores del sistema de transporte público urbano de una ciudad de México, se demostró que el 83,5% son hombres y 16,5%, mujeres⁽⁴¹⁾.

Asimismo, al comparar según grupo de edades a los encuestados, el rango donde se presentaron más conductores fue de 55 a 61 años, y en los últimos lugares los grupos de 20 a 26 años y luego de 76 a 82 años. Estos resultados pueden ser asociados a la diferente oferta y demanda laboral del menor (20-26 años) y mayor (76-82 años) grupo de edad estudiados. Esto relacionado a que en estos grupos de edad, hay diversidad de ofertas laborales y académicos en caso del grupo de

menor edad, y en el caso del grupo de mayor edad, se debe a que gran parte de esta población se encuentra pensionada o fuera de competencia laboral. Los resultados obtenidos coinciden con otro estudio realizado en España⁽⁴²⁾, también en conductores, donde los rangos de edades más frecuentes fueron de 47 a 52 años y de 30 a 35 años, muy similar a esta investigación.

Asimismo, en otro estudio también realizado en España, en el lugar de Aragón en conductores de taxi, se demuestra que el rango de edad es amplísimo pues, va de los 22 a los 75 años. Aunque la mayoría (el 44%) tiene una edad comprendida entre 40 y 55 años. Datos muy relacionados a esta investigación donde también el rango es amplio la cual va de 25 a los 76 años⁽⁴³⁾.

Gráfico N°12. Edad media de conductores de taxi de Aragón, España



Fuente: ⁽⁴³⁾

Al comparar el tiempo laboral de los conductores de taxi se evidenció que la mayoría de los encuestados tiene una experiencia laboral de 10 a 14 años, seguido por el grupos de 20 a 25 años; la minoría ha laborado por periodos entre los 35 a 49 años. Asimismo, comparando, en el estudio realizado a trabajadores

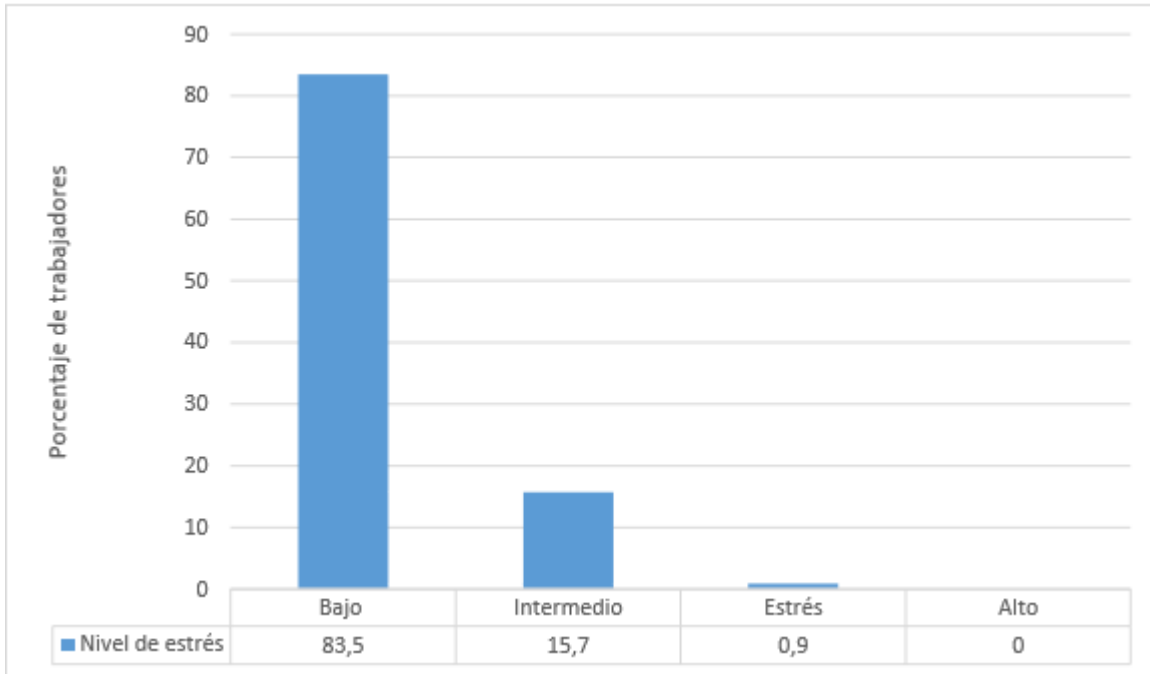
del sistema de transporte público urbano de una ciudad de México, se reportó un promedio de 10,8 años de labor⁽⁴¹⁾. En el estudio realizado en España⁽⁴²⁾ en conductores, el tiempo laboral que presentaron también es similar a esta investigación encontrándose en un periodo de 5 a 12 años.

En estudios consultados⁽⁴⁰⁾ el lugar de residencia es uno de los factores predisponentes más importantes para la génesis del estrés, la distancia que hay entre el hogar y el lugar de trabajo forma un sistema de presión por el factor tiempo-distancia y la responsabilidad de llegar puntual al trabajo.

Según lo anterior, en este estudio, con respecto a la provincia donde residen los encuestados, la mayoría reside en la provincia de San José donde se realizó el estudio, seguido de Heredia, Cartago y Alajuela.

La población encuestada en este estudio en su totalidad presentó algún nivel de estrés, según la clasificación del test de estrés laboral de la OIT-OMS⁽²⁸⁾, la mayoría presentó niveles bajos con un 64,05% de los encuestados, seguidos con un nivel intermedio con un 23,97%, luego con un nivel estrés de 11,16% y presentó alto nivel solamente en un 0,83%; estos resultados son positivos ya que pese a que esta profesión es de las más propensas a presentar estrés, solamente 2 del total de los encuestados presentó un nivel alto de este. No obstante, es importante recalcar que todos presentan algún nivel de estrés. En comparación con un estudio realizado en Costa Rica en el año 2015 a conductores de autobuses⁽⁴⁰⁾, se observa que ambos estudios presentan el mismo patrón, es predominante el nivel bajo de estrés y el nivel alto el de menor predominio. Como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N°13. Distribución de la población según niveles de estrés que presenten, Autotransportes LUMACA S.A, mayo a junio 2015.



Fuente:⁽⁴⁰⁾

El promedio de las dimensiones demostró que los conductores de taxi presentan estrés en algún grado por diversos factores, las dimensiones más afectadas fueron la de clima organizacional, estructura organizacional y falta de cohesión; la dimensión en la que los conductores presentan menos estrés es en la de respaldo del grupo.

Se realizó un estudio⁽⁴⁴⁾ de estrés laboral en una industria vinculada al área petrolera tecnológica de la región central de Venezuela, esta investigación muestra similitudes con el presente estudio sobretodo en las dimensiones más afectadas como las de clima organizacional, estructura organizacional y falta de cohesión (mismas en ambos estudios), en las demás dimensiones muestra pequeñas varianzas, como se observa en la Tabla N° 4:

Tabla No 4. Puntuación de estrés ponderado por dimensiones en trabajadores petroleros de la región central de Venezuela.

Dimensiones del CEOIT ^a	M ± DE ^b
Clima organizacional (CO)	11,74 ± 5,27
Estructura organizacional (EO)	11,27 ± 4,97
Falta de cohesión (FC)	10,08 ± 5,20
Territorio organizacional (TO)	9,94 ± 4,97
Influencia del líder (IF)	9,93 ± 5,20
Respaldo del grupo (RG)	9,88 ± 6,90
Tecnología (TEC)	9,67 ± 4,90

Fuente⁽⁴⁴⁾:

Con respecto a los niveles de estrés según sexo, no es adecuado compararlos en esta investigación pues la proporción de mujeres que realizan esta labor es insignificante. Esto se ve asociado al tipo de labor, ya que la labor de taxista es un mercado que no se ha expandido tanto al sexo femenino, como sí al masculino.

Estos resultados se relacionan a otras publicaciones, en donde los roles de género influyen a la hora de elegir alguna actividad laboral, por ejemplo, las mujeres han sido educadas para desempeñar roles de cuidado y emocionales que fomentan en ellas el cuidar de los demás, expresar emociones y buscar apoyo social, por lo que toleran mejor el estrés, mientras que a los hombres no se les

permite que expresen emociones o “debilidad”, porque se espera de ellos que sean fuertes e invulnerables⁽⁴⁵⁾.

Según la clasificación de niveles de estrés en el presente estudio se evidenció que en los grupos de edades de 34 a 40 años (más alto con un 3,57%) y 41 a 47 años presentaron un nivel alto. Esta situación es similar en estudios realizados en empresas nacionales en donde el nivel de estrés alto predominaba alrededor de edades entre los 34 y 49 años⁽⁴⁶⁾. El nivel estrés se evidenció en todos los grupos, excepto, en los de 20 a 26 años y en los de 76 a 82 años.

En cuanto al nivel de estrés intermedio, el grupo de 34 a 40 años presenta el nivel más alto con 39,29%, y el de 62 a 68 años presenta el más bajo con 11,9%. En general en todos los grupos de edad se evidenció algún nivel de estrés bajo, específicamente en los grupos de 20 a 26 años y a los 76 a 82 años abarcando al 100%. Esto concuerda con el estudio antes mencionado a nivel nacional donde todos los grupos de edad presentan un nivel de estrés bajo y donde la población de mayor edad abarca el 100%⁽⁴⁶⁾.

Según los años laborados y nivel de estrés en los conductores, solo los que han trabajado en periodos de 10 a 14 y de 20 a 24 años presentaron un nivel alto de estrés. El nivel estrés se presentó en 6 grupos de los 9 que se estudiaron, de los cuales 30 a 34 años laborados obtuvieron el porcentaje más bajo y ≥ 40 años laborados el porcentaje más alto.

El nivel de estrés intermedio se presenta en todos los grupos, según años laborados, con el porcentaje más alto en los conductores que han laborado por un

periodo de ≥ 40 años y el porcentaje más bajo de 25 a 29 años laborados. El nivel de estrés bajo se presenta de igual manera en todos los grupos según los años laborados, con los porcentajes más altos en los grupos de 25 a 29 años. El porcentaje menor obtenido para el nivel de estrés bajo fue de ≥ 40 años laborados.

Con base en la literatura, según Ahola et al⁽⁴⁷⁾ tras un análisis con trabajadores de distintos rangos de experiencia laboral y puestos laborales, determinaron que a lo largo de la vida laboral se presentan aumentos y disminuciones en la acumulación de la carga total de situaciones generadoras de estrés, además Ranchal y Vaquero⁽⁴⁸⁾ infieren que las crecientes demandas en la actualidad conllevan un aprendizaje continuo y competencias que generan cambios a lo largo de la vida laboral de las personas; ello ocasiona estadios de estrés a lo largo de la vida laboral de los trabajadores.

De este modo, Weinberg y Gould⁽⁴⁹⁾ quienes estipulan que las personas con mayor experiencia laboral presentan niveles menores de estrés laboral, en comparación con los trabajadores con una experiencia laboral menor, debido principalmente a que los primeros cuentan con estrategias de afrontamiento más adecuadas para dichas situaciones, contrario a lo que indica los resultados del estudio de entrenadores de Gencay y Alpaslan⁽⁵⁰⁾ donde conforme aumentaba su experiencia laboral (16 años o más), presentaron mayores factores asociados al estrés crónico, en relación con los trabajadores con menor experiencia laboral. También concuerda con lo encontrado por Malinauskas et al⁽⁵¹⁾ en donde los entrenadores con mayor experiencia laboral (10 años o más) presentaron mayores síntomas de estrés en comparación con los entrenadores con menor experiencia

laboral. Lo anterior se puede asociar con la incapacidad de adaptación a las exigencias actuales y ante ello dejarse controlar por las diversas demandas; de igual forma al ser el estrés un proceso que toma años, debido al cúmulo de factores estresantes, la mayor frecuencia de ocurrencia puede ser el reflejo de dicha acumulación de factores estresantes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- La mayoría de conductores de la población en estudio pertenece al sexo masculino, solamente cinco conductores corresponden al sexo femenino.
- La mayor parte de los conductores de taxi se encuentran entre las edades de 48 a 61 años, los grupos con menor cantidad de conductores son de 20 a 26 años y de 76 a 82 años.
- El tiempo laboral que en promedio ha laborado la mayoría de conductores ha sido menor a 34 años y la minoría ha laborado en periodos entre los 35 a 49 años.
- La provincia de San José, es el lugar donde más conductores residen.
- La población encuestada presentó en su mayoría un nivel de estrés bajo, seguido por el nivel intermedio, nivel estrés y en un porcentaje muy inferior un nivel alto.
- Según el promedio de las dimensiones, la más afectada fue clima organizacional, y la menos afectada la de respaldo del grupo.
- En los grupos de edades de 34 a 40 años se presentaron los niveles de estrés más alto del estudio, seguido por los de mayores de 41 años.
- Seis del total de grupos de edades presentaron un nivel de estrés intermedio, el más alto con edades de 34 a 40 años y el más bajo de 62 a 68 años.
- El nivel estrés se evidenció en todos los grupos, excepto en los de 20 a 26 años y en los de 76 a 82 años.

- En todos los grupos de edad se presentaron niveles de estrés bajos, en las edades de 20 a 26 años y 76 a 82 años representaron un 100%.
- Solo los conductores que han laborado por periodos de 10 a 14 años y de 20 a 24 años presentaron un nivel alto de estrés.
- El nivel estrés se presentó en todos los grupos de años laborados estudiados, excepto en el menor que es de 0 a 4 años y en el mayor que es de 45 a 49 años laborados.
- El nivel de estrés intermedio se presenta en todos los años laborados estudiados siendo mayor el rango de 40 a 44 años laborados y el de menor de 25 a 29 años laborados.
- El nivel de estrés bajo se presenta en todos los grupos según los años laborados con el porcentaje más altos en el grupo de 25 a 29 años y el menor de 40 a 44 años laborados.

6.2 RECOMENDACIONES

- Motivar a los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana como trabajo comunal universitario, para que se preocupen por la creación de actividades recreativas para los conductores de taxi ya que ellos poseen índices de estrés significativos y de esa manera también fortalecer el compañerismo y las relaciones interpersonales, y así crear una red de apoyo ante situaciones de estrés.
- Impulsar a los empleadores a brindar más beneficios, por ejemplo la contratación de un médico de empresa que les colabore con sus asociados a manejar el estrés y de esa manera evitar o controlar las consecuencias físicas y psicológicas que esta conlleva. Así también se recomienda la contratación de un terapeuta físico con el fin de desarrollar técnicas que contrarresten el estrés, para inducir a la relajación y que estos sean enseñados a los taxistas a realizarlos diariamente y en un tiempo determinado.
- Sugerir la creación de base de datos en las cooperativas y preferiblemente que estén asociadas al centro de salud de atención primaria para dar manejo y seguimiento integral a los conductores con niveles importantes de estrés.
- Impulsar a los empleadores y a los conductores a la utilización de nueva y reciente tecnología para con esto brindar un mejor servicio y poder evitar el

estrés que conlleva no tener las capacidades de competir en el mercado laboral.

- Motivar a los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana a realizar más investigaciones, de todo tipo, y no solamente sobre el estrés, en conductores tanto del sector público como privado, debido a la escasa o nula información sobre este tema.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

1. Levi, L. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. Seguridad y Salud en el trabajo. [Internet]. Comisión Europea, Dirección general de empleo y asuntos sociales; 1999 [citado 9 de junio de 2017] p. 1-146. Report No.: 6. Disponible en: https://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf
2. Rodríguez, M. El estrés en el ámbito laboral: el estrés y sus causas. Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral. 2008;7(13):1-15.
3. Spoerer, S. La productividad, el síndrome de desgaste laboral y los estilos de dirección en las empresas. [Internet]. Chile: Universidad de Chile; [citado 30 de enero de 2018] p. 1-11. Disponible en: <http://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2012/02/Sindrome-desgaste-profesional-Sergio-Spoerer.pdf>
4. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto Colectivo [Internet]. Italia; 2016 [citado 9 de junio de 2017] p. 1-64. Report No.: 1. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
5. Secretaria Técnica, Consejo de Salud Ocupacional, Nury SA. Estrés en el trabajo «Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre» [Internet]. San José, Costa Rica: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de Salud Ocupacional.; 2016 [citado 18 de mayo de 2017] p. 17. Disponible en: <http://www.cso.go.cr/noticias/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf>

6. Lefio, A, Marchetti, N, Benoit, P. Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral. Univ Chile. 2014; 16(50):1-8.
7. INFOCOOP. Listado Oficial de Cooperativas [Internet]. Costa Rica: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo; 2017 feb [citado 30 de noviembre de 2017] p. 45. Disponible en: http://www.infocoop.go.cr/cooperativismo/directoriocoop_2016.pdf
8. De Rivera, J. Deprisa, deprisa... el estrés. El Correo Español-El Pueblo Vasco. 1989;(7):1-8.
9. Slipak, O. Historia y concepto del estrés (1ra. Parte). Alcmeon [Internet]. 1991 [citado 18 de mayo de 2017];1. Disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
10. Macías, H. Estudio de los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak en misión de mantenimiento de la paz. Tesis de Doctorado. [Internet]. [Granada]: Universidad de Granada; 2007 [citado 18 de mayo de 2017]. Disponible en: <http://hera.ugr.es/tesisugr/17241261.pdf>
11. Cohen, F. Personality, stress, and the development of physical illness. Theories, applications, and challenges of a psychological approach to the healthcare system. [Internet]. San Francisco: University of California; 2011 [citado 19 de mayo de 2017] p. 1-32. Disponible en: Personality, stress, and the development of physical illness.

12. López, B., Osca, A., Peiró, J. El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Oviedo Esp. 2007;19(1):81-7.
13. Del Hoyo, M. Estrés laboral: Documentos Divulgativos. En Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004 [citado 8 de junio de 2017]. p. 1-52. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
14. Berrío, N, Mazo, R. Estrés Académico. Revista de Psicología. 2011;3(2):65-82.
15. Atalaya, M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. En Perú: Industrial Data; 2001 [citado 9 de junio de 2017]. p. 25-36. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
16. Hernández, C, Rodríguez, M, Arévalo, N. Factores Causantes de estrés en los trabajadores de la recolección de desechos sólidos de la Alcaldía Municipal de Ciudad Delgado [Internet]. [San Salvador]: Universidad Francisco Gavidia; 2004 [citado 9 de junio de 2017]. Disponible en: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8063/3/158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>

17. García M. Manejo del estrés: Habilidades Directivas [Internet]. España: Innovación Y Cualificación; 2006. 1-162 p. Disponible en: https://books.google.es/books?id=IWxbtjdHwZwC&pg=PA24&dq=fisiologia+de+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuiovCfi6_UAhXE7yYKHf4zCWgQ6AEIITAA#v=onepage&q=fisiologia%20de%20estres%20laboral&f=false
18. Duval, F, González, F, Rabia, H. Neurobiología del estrés. Rev Chil Psiquiat. 2010; 48(4):307-78.
19. Blasina, S. Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Revista Médico Científica. 17(2):78-86.
20. Nogareda, S. Fisiología del estrés. En España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 1992 [citado 8 de junio de 2017]. p. 1-6. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf
21. Comín, E, De la Fuente, I, Gracia, A. El estrés y el riesgo para la salud [Internet]. España: MAZ Departamento de Prevención; [citado 8 de junio de 2017] p. 1-25. Report No.: 11. Disponible en: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
22. Peiró, J. El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva [Internet]. 2001 [citado 18 de mayo de 2017]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_EI_est

res_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

23. Azofeifa, C. Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería. [Internet]. [Heredia, Costa Rica]: Universidad Nacional; 2014. Disponible en: <http://www.repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/13503/Tesis%208691.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Sánchez, F. Estrés Laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera [Internet]. [San Lorenzo, Santa Fé]: Universidad Abierta Interamericana; 2011 [citado 14 de junio de 2017]. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
25. Chanes, H, Pérez, M, Castello, L. Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral. En: 1.^a ed. México, D.F: Gobierno Federal; 2010 [citado 14 de junio de 2017]. Disponible en: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
26. El-Sahili, D. Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial [Internet]. 1.^a ed. México: Universidad de Guanajuato; 2010 [citado 14 de junio de 2017]. 339 p. Disponible en: <https://books.google.co.cr/books?id=q7V3f9PXqssC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

27. Dongil, E. Modelos y evaluación del estrés laboral [Internet]. Universidad de Valencia; 2009 [citado 14 de junio de 2017]. Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/42/41/79/42417903200990290651179803682365091263>
28. Varcárcel, J. Otros factores de riesgo: El Estrés [Internet]. Madrid: Ministerio del Interior, Dirección General de tráfico, Subdirección general de intervención y políticas viales; 2014 [citado 14 de junio de 2017] p. 1-27. Disponible en: http://www.dgt.es/PEVI/documentos/catalogo_recursos/didacticos/did_adultas/estres.pdf
29. Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona (CEPTA). Estrategias para la gestión del estrés laboral: manual de buenas prácticas. 2015; 1-85.
30. Durán, M. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Esc Cienc Adm Univ Estatal Distancia Costa Rica. 2010;1(1):71-84.
31. MTSS. Estadísticas de Salud Ocupacional [Internet]. Costa Rica: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Consejo de Salud Ocupacional; 2016 [citado 30 de enero de 2018] p. 1-72. Disponible en: <http://www.cso.go.cr/noticias/Analisis%20estadistico%20salud%20ocupacional%202015.pdf>
32. Martín, F. Prevención del estrés: intervención sobre el individuo [Internet]. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Instituto de seguridad e

- higiene en el trabajo; 1999 [citado 15 de junio de 2017]. Disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf
33. Merino, O. Guía para la Prevención del estrés en la empresa. [Internet]. Madrid: FREMAP; 2013 [citado 15 de junio de 2017] p. 1-98. Disponible en:
https://previa.uclm.es/servicios/prevencion/documentacion/Semana_PRL_AB-2015/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Prevenci%C3%B3n%20del%20estr%C3%A9s%20en%20la%20empresa.pdf
34. Parra, R. Método y conocimiento: metodología de la investigación : investigación cualitativa/investigación cuantitativa. 1a ed. Medellín, Colombia: Universidad Eafit; 2006. 419 p.
35. Suárez, A. Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Junio de 2013; 2(1):33-50.
36. Alfonzo, M. Diagnóstico de estrés laboral en la gerencia media de Merck Sharo & Dohme. [Internet]. [Caracas, Venezuela]: Universidad Católica Andrés Bello; 2001. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ3750.pdf>
37. Manterola, C, Otzen, T. Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. 2014. 2014; 2:634-45.

38. Salinas, P. Metodología de la investigación científica [Internet]. Universidad de los Andes; [citado 24 de mayo de 2017]. Disponible en: https://botica.com.ve/PDF/metodologia_investigacion.pdf
39. Houtman, I. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países de desarrollo. WHO [Internet]. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf
40. Chaves, A. Impacto del estrés laboral y los efectos en la salud, en los transportistas de buses de la empresa LUMACA S.A de Cartago durante el periodo mayo-junio del 2015. [Cartago, Costa Rica]: Universidad Hispanoamericana; 2015.
41. Aranda, C. Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano en México. *rev.colomb.psiquiater.* 2011; 40(2):266-78.
42. Sáiz, E., Bañuls R., Monteagudo, M. Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales. 1. 1997; 13:67-75.
43. Gobierno de Aragón: Departamento de Economía y Empleo. Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón [Internet]. España: Unión Europea; fondo social europeo; 2013 [citado 31 de enero de 2018] p. 1-141. Disponible en: <http://www.conectapyme.com/documentacion/Prevencion/2013-01.pdf>

44. Fernández, D, Acevedo, J. Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros. Universidad de Carabobo, Venezuela. 2005; 13(1):7-17.
45. González, M. Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género. [Internet]. [Valencia, España]: Universidad de Valencia; 2006 [citado 29 de noviembre de 2017]. Disponible en: <https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>
46. Porras, M. Prevalencia de estrés y síndrome de burn out en una muestra de trabajadores de campo de la empresa COOPESA R.L, Alajuela, Costa Rica, febrero 2016. [Alajuela, Costa Rica]: Universidad Hispanoamericana; 2016.
47. Ahola, K, Honkonen, T, Virtanen, M, Aromaa, A, Ionnqvist, J. Burnout in relation to age in the adult working population. Journal of Occupational Health. 2008; 50:362-5.
48. Ranchal. A, Vaquero, M. Burnout, variables fisiológicas y antropométricas: un estudio en el profesorado. Scielo. 2008; 54(210):47-55.
49. Pavlakis, A, Raftopoulos, V, Theodorou, M. Burnout syndrome in cyriot physiotherapists: a national survery. BMC Health Services Research [Internet]. 2010 [citado 31 de enero de 2018]; 10(63). Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-10-63>
50. Gencay, S, Alpaslan, O. Burnout among judo coaches in turkey. Journal of occupational health. 2011; 53:365-70.

51. Malinauskas, R. Burnout and perceived stress among university coaches in Lithuania. *Journal of Occupational Health*. 2010; 52:302-7.

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

ADH: Hormona antidiurética

FSH: Hormona foliculoestimulante

INFOCOOP: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

LH: Hormona luteinizante

NIOSH: National Institute of Occupational Safety and Health

OIT: Organización Internacional de Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

PIH: Hormona Inhibidora de prolactina

ANEXOS

CUESTIONARIO OIT-OMS

Dicho cuestionario es avalado por la organización mundial de la salud para la determinación de estrés en trabajadores.

Sexo: _____ Edad: _____ Residencia: _____ Tiempo Laboral: _____

Instrucciones: Las preguntas a continuación son para medir su nivel de estrés laboral. Para cada ítem debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Debe marcar en la casilla una (x). Por favor, conteste cada pregunta marcando una casilla. Si no está seguro/a de cómo responder una pregunta, conteste lo que le parezca más cierto

	1 <i>Nunca</i>	2 <i>Raras veces</i>	3 <i>Ocasionalmente</i>	4 <i>Algunas veces</i>	5 <i>Frecuentemente</i>	6 <i>Generalmente</i>	7 <i>Siempre</i>
La gente no comprende la misión y metas de la organización (cooperativa).							
La forma de rendir informes a las cooperativas me hace sentir presionado.							
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo (horario, área).							
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
Mi supervisor no da la cara por mí (cooperativa).							
Mi supervisor no me respeta (cooperativa o dueño).							
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
En la cooperativa no respaldan mis metas profesionales, o							

proyectos fuera del trabajo de chofer.							
Los choferes de taxis no disfrutan de estatus o prestigio dentro de la asociación.							
La estrategia de la organización y/o leyes del estado no es bien comprendida.							
Las políticas generales iniciadas por la cooperativa y el estado impiden el buen desempeño.							
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
Las cooperativas no se preocupan de mi bienestar personal.							
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
No se cuenta con espacios necesarios de ocio y/o necesarios para los choferes de taxis.							
La cooperativas conlleva demasiado papeleo.							
Las cooperativas no tienen confianza en el desempeño de mi trabajo							
Mi equipo se encuentra desorganizado							
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen las cooperativas y/o clientes.							
La organización carece de dirección y objetivo.							

Mi equipo me presiona demasiado.							
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
La cadena de mando no se respeta.							
No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Se clasifica con cuatro niveles para la puntuación del estrés laboral:

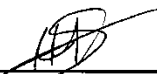
- <90: Nivel Bajo
- 91-117: Nivel Intermedio
- 118-153: Nivel Estrés
- 154-175: Nivel Alto

Declaración jurada

Declaración Jurada

Yo Andrea Méndez Salazar, mayor de edad, portador de la cedula de identidad número 1-1540-0387 egresado de la carrera de medicina y cirugía de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que castiga el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estrés laboral en choferes de taxi de la provincia de San José, Costa Rica, de Julio a Agosto 2017, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público, en fe delo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 11 días del mes de diciembre del año dos mil diecisiete.

X



Andrea Méndez Salazar
Cédula: 1-1540-0387

San José, 11 de diciembre del 2017.

Señores Departamento de Registro
Carrera Medicina y Cirugía
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante, **Andrea Méndez Salazar**, cédula de identidad número 115400387, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **ESTRÉS LABORAL EN CHOFERES DE TAXI DE LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ, COSTA RICA; JULIO-AGOSTO 2017**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Medicina y Cirugía.

He verificado que se han incluido las observaciones y hecho las correcciones indicadas, durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos por el postulante implican la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	29%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	18%
TOTAL		96%

Por consiguiente, se avala el traslado de la tesis al proceso de lectura.

Atentamente,



Dra. Águeda Romero Zúñiga
Cédula 3-095-0808
Carné médico 6829

San José, 14 de febrero del 2018

Srs.
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana
Presente

Estimados señores: La estudiante Andrea Méndez Salazar, cédula de identidad número: 115400387, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **"ESTRÉS LABORAL EN CHOFERES DE TAXI DE LA PROVINCIA DE SAN JOSÉ, COSTA RICA, DE JULIO A AGOSTO 2017"**. El cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Medicina y Cirugía.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y, la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,



Dr. J. Daniel Pérez F.
Céd. 1-1466-0692
Cód. 13481