



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES
PROFESIONALES

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología.

Autor(a)

Arias Carrera Denisse Alejandra

Tutor(a)

M.Sc. Edwin Valencia

QUITO – ECUADOR

2024

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

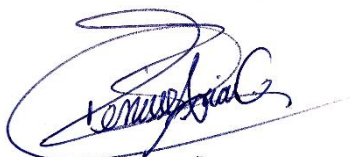
Yo, Arias Carrera Denisse Alejandra, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y Satisfacción laboral en conductores profesionales”, como requisito para optar al grado de Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 29 días del mes de enero de 2024, firmo conforme:

Autor: Arias Carrera Denisse Alejandra



Firma:

Número de Cédula: 1728155043

Dirección: Pichincha, Quito, San Antonio de Pichincha

Correo Electrónico: denissearias08@gmail.com

Teléfono: 0987010874

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES” presentado por Arias Carrera Denisse Alejandra para optar por el Título de Licenciada en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 29 de enero del 2024

M.Sc. Edwin Valencia

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 29 de enero de 2024



.....
Arias Carrera Denisse
Alejandra

1728155043

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES, previo a la obtención del Título de Licenciada en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 29 de enero de 2024

.....

LECTORA: M.Sc. Gilda Marianela
Moreno Proaño

.....

LECTORA: M.Sc. Monica Paulina
Guerra Guerra

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a cada una de las personas que me acompañaron en esta aventura académica, a los que me enseñaron a perseverar y superar mis miedos, a los que se alegraban sinceramente por mis logros y me acompañaban en mis derrotas, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi padre Guillermo Arias por ser la inspiración al realizar esta investigación.

A mi madre Marlene y hermano Jean Pierre que me brindaron todo el apoyo del mundo para no decaer en mis momentos más difíciles.

A mi prima Raquel por su presencia y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

A mis abuelas Carmen María y María del Carmen por ser un pilar fundamental.

A mi tío Marcelo, mi tía Mel y a mi primo José por ser partícipes y así mismo, construir momentos hermosos de mi vida que adoraré por siempre.

A mi madrina Paulina, por aportar en mi crecimiento personal y ser mi inspiración como mujer.

A mi mejor amigo Jorge por brindarme siempre su sabiduría y enseñanza durante toda la carrera.

A todos los maestros de la carrera de Psicología, especialmente al profesor Luis Iriarte por el tiempo, paciencia y comprensión.

A mis psicólogas clínicas por ser la mejor terapia, por sus enseñanzas y momentos inolvidables juntas.

A todos los servidores públicos que colaboraron de forma honesta para la realización de esta investigación.

Por último, quiero agradecer a mi mascota Kira (pata negra) quien fue mi compañera en noches de desvelo y estudio, así también, a mi angelito felino que me cuida todos los días.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Índice de contenidos

PORTADA	2
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL	3
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
INTRODUCCIÓN.	12
MARCO METODOLÓGICO.....	19
RESULTADOS.....	25
DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES	34
LIMITACIONES	35
RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.	42

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGIA**

**TEMA: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES
PROFESIONALES**

AUTOR: Denisse Alejandra Arias Carrera

TUTOR: M.Sc. Edwin Valencia

RESUMEN EJECUTIVO

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Research Title

Autor: Denisse Arias Carrera
darias8@indoamerica.edu.ec

Tutor: Edwin Valencia González
edwinvalencia6@indoamerica.edu.ec

Lector: Gilda Moreno Proaño
gyldamoreno@indoamerica.edu.ec

Lector: Paulina Guerra Guerra
monicaguerra@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cualitativa.

RESUMEN

En diversas investigaciones se ha demostrado la influencia del estrés en la satisfacción laboral, tomando en cuenta aquellas referencias, la presente investigación fue realizada con el objetivo de explicar la influencia del estrés en la satisfacción laboral de 10 conductores profesionales que se encuentran al servicio de funcionarios públicos. La metodología utilizada fue desde el paradigma constructivista, con un método cualitativo teniendo un alcance descriptivo no experimental. El instrumento elaborado para esta investigación fue una serie de 28 preguntas tomando en cuenta las unidades de análisis, donde 14 preguntas pertenecían a la unidad de análisis 1 (estrés) y 14 preguntas a la unidad de análisis 2 (satisfacción laboral) para la posterior realización de la entrevista. Como resultados, se demostró que los factores estresores que afectan a los participantes se manifiestan por medio de preocupaciones (financieras y de riesgo profesional), el clima y problemas de salud. En cuanto a la satisfacción laboral se evidenció que el tipo de contrato y las

ABSTRACT

El Abstract debe seguir las mismas especificaciones técnicas del Resumen. Debe presentarse un documento que acredite que la traducción fue revisada y validada por un profesional competente en el idioma.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Quito, Ecuador.
Enero de 2024.

oportunidades (libre expresión, turismo y trabajo en equipo) son factores que mejoran la satisfacción en los trabajadores. Sin embargo, se pudo constatar insatisfacción en los conductores debido a los recursos brindados por la entidad y el ambiente laboral que tienen en la misma. Finalmente, se concluye que el estrés influye en la satisfacción laboral mediante una serie de factores significativos, los cuales interviene la preocupación debido al alto riesgo que tienen los participantes en su trabajo, en el ámbito financiero debido a la preocupación por el sueldo inadecuado, la incomodidad y estrés que sienten los conductores cuando el clima o el tráfico no les permite desarrollar un trabajo adecuado.

Palabras Clave: estrés, conductores, insatisfacción, riesgo, satisfacción.

Keywords: *Clave1, Clave2, Clave3, Clave4, Clave5* (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#), orden alfabético).

INTRODUCCIÓN

Estrés

En la década de los años treinta, el destacado psicólogo Hans Selye abordó el concepto psicológico que más adelante denominó "Síndrome de estar enfermo". Este término ganó notoriedad en la década de

1950. A lo largo de sus investigaciones, Selye observó que los pacientes que estudió, independientemente de su enfermedad subyacente, presentaban síntomas comunes y generales, tales como fatiga, pérdida de apetito, disminución de peso y debilidad. (Vallejo, 2022)

El autor menciona que en los 50's, los especialistas se habían percatado de una

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

peculiaridad en cuanto a las enfermedades biológicas y su relación con otros factores independientes.

A raíz de estas observaciones, se llegó a la conclusión de que enfermedades como las afecciones cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales podrían ser consecuencia de alteraciones fisiológicas inducidas por un estrés crónico en los órganos mencionados. Además, se sugirió que estos cambios podrían estar influidos por factores genéticos o constitucionales previos (Sánchez, 2010).

Siendo así, se puede deducir una relación significativa entre enfermedades cardíacas, hipertensiones, trastornos mentales o emocionales son inducidas por el estrés que puede presentar una persona a lo largo de su vida.

El estrés constituye la respuesta que el cuerpo manifiesta frente a diferentes tipos de presión, ya sea de naturaleza física, mental o emocional.

Este proceso conlleva modificaciones químicas que resultan en un aumento de la presión arterial, una aceleración del ritmo cardíaco y niveles elevados de glucosa en el torrente sanguíneo. Adicionalmente, puede dar lugar a la

aparición de sentimientos como frustración, ansiedad, ira e incluso depresión. Estas circunstancias son una parte cotidiana de la vida y están presentes en las actividades diarias (Instituto Nacional del Cáncer, 2012).

Se identifica que los sentimientos como la frustración, la ira, ansiedad o depresión son respuestas que produce el cuerpo debido a la presencia de estrés.

El término "estrés" alude a un estado de preocupación o tensión mental que emerge como resultado de una situación desafiante. Esta experiencia es común a todas las personas, ya que constituye una respuesta innata frente a amenazas y otros estímulos. El efecto del estrés en nuestro bienestar está condicionado por nuestra reacción ante él, es decir, la manera en que respondemos determina su influencia en nosotros (OMS, 2023).

Según la OMS (2023) “hay sucesos que ocasionan un estrés generalizado, como las crisis económicas significantes, las enfermedades catastróficas, los desastres naturales, los conflictos entre países y la violencia social”

La mayoría de individuos atraviesan situaciones de estrés en algún punto de sus vidas. En dosis reducidas, el

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

estrés generalmente no representa un inconveniente, pero cuando alcanza niveles considerablemente elevados, puede tener consecuencias adversas en el organismo, dando lugar a sensaciones desfavorables que afectan a muchas personas. (OMS, 2020)

La respuesta de estrés puede ser desencadenada por situaciones cotidianas, eventos traumáticos, presiones laborales, problemas financieros, cambios importantes en la vida, entre otros factores.

Los efectos del estrés abarcan tanto el ámbito mental como el físico. En cantidades moderadas, puede ser provechoso para afrontar las exigencias diarias y superar desafíos, pero si se torna excesivo, puede conllevar repercusiones perjudiciales para nuestra salud psicológica y física, en muchas ocasiones requiriendo la intervención de un profesional. No obstante, es posible desarrollar habilidades para gestionar el estrés, reducir su abrumadora influencia y promover nuestro bienestar. (OMS, 2023)

El estrés en el área laboral ocasiona una serie de afecciones en las empresas en cuanto a su productividad. Se relaciona con un aumento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. De la misma forma

Persisten más dificultades interpersonales en el puesto de trabajo, en el hogar y un mayor índice de errores; incide en la toma de decisiones y en el bajo rendimiento ocupacional y causa un distanciamiento afectivo con clientes, un aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos. (Gonzales et al., 2019)

Según Gonzales et al. (2019) “El estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, independiente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad, del tipo de contrato o relación del trabajo”

El estrés, burnout, acoso laboral y/o mobbing, muchas veces se proponen como defectos personales; debiendo considerarse más bien, uno de los problemas organizacionales más crecientes y de mayor afectación sobre la salud física, mental y emocional del trabajador, que influye incluso en la conciliación vida-trabajo, es decir, el equilibrio y armonía entre las obligaciones del trabajo y la vida personal y familiar del trabajador. (Onofre, 2021)

Según Patlán (2019) “la literatura identifica diferentes acepciones asignadas al estrés laboral, tal es el caso del estrés laboral, el

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

estrés ocupacional y el estrés organizacional”

- ⌘ ***Estrés laboral.*** De acuerdo con la Organización Internacional del trabajo (2005 citado por Patlán, 2019), “es la reacción que puede tener un empleado ante exigencias e injusticias en el área laboral que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo”
- ⌘ ***Estrés ocupacional.*** Patlán (2019) menciona que es el estrés provocado por las características del puesto de trabajo, presentes en el lugar de trabajo, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo.
- ⌘ ***Estrés organizacional.*** Es el conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que generan un detrimento de la salud y que también tiene efectos en la organización. El trabajador percibe que las exigencias de la circunstancia exceden sus capacidades, provocando una sensación de pérdida de control y la presencia de comportamientos inapropiados. (Patlán, 2019)

El estrés laboral se caracteriza por tener respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y de la conducta. Es

considerado una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que sobrepasan los recursos laborales y personales, y sobre las cuales no se tiene control para enfrentarlos normalmente, lo cual genera consecuencias en la salud de los trabajadores. (Paltán, 2019)

Tomando en cuenta los argumentos anteriores que respaldan el concepto de “estrés”, también debemos hacer un énfasis en el grado de importancia que se le ha atribuido en la actualidad, debido a que, la sociedad ha atravesado por situaciones poco satisfactorias que han puesto en juego la salud mental de psicológica de las personas. Haciendo referencia a la crisis más reciente (covid-19), misma que fue la causante del deterioro psicológico en los individuos, aumentando los niveles de estrés y ansiedad.

El estrés debe entenderse como un problema de salud mental importante a tratar y mucho más si este vulnera el diario vivir de la persona que lo padece, ya sea en su vida social o en su campo laboral.

Satisfacción laboral

Es referida como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañeros). Se considera también

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. (Díaz y Choque, 2019)

Según, Pujol-Cols y Dabos (2018), “explican que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, por medio de los cuales el paciente evalúa su experiencia en el trabajo”

Pujol-Cols y Dabos (2018) exponen que “una manera de abordar este tema consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas”

- **Satisfacción laboral cognitiva:**
Esta surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo.
- **Satisfacción laboral afectiva:**
Constituye un constructo único y es representativo de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo.

Esta variable se asocia a las actitudes personales, las mismas que se relacionen con el comportamiento y los resultados, por lo que un tema de gran importancia en la actualidad pues es necesario reconocer que los trabajadores no solo trabajan por la necesidad de obtener dinero para sobrevivir día a día o para

pagar sus deudas, sino que también lo hacen para satisfacer necesidades personales y sociales. (Díaz y Choque, 2019)

El hecho de permanecer en un puesto de trabajo y sentirse a gusto con la actividad que está realizando, es un nivel superior de satisfacción para la persona en cuestión.

Es importante mencionar que lograr este tipo de circunstancias es improbable en algunas ocasiones, ya que, los empleados soportan cualquier tipo de condiciones laborales, sin tomar en cuenta su afinidad por el tipo de trabajo en el que se encuentran, solamente para conseguir el pago que necesitan para cubrir algún tipo de necesidad. (Onofre, 2021)

En este concepto también interviene un número complejo de variables, condiciones, sentimientos y predisposiciones de comportamiento, que generan aumento en la productividad, disminución en los costos de cambio, reclutamiento y capacitación de personal, reducción de accidentes laborales, empleados más enérgicos, acción grupal mejorada, y compromiso con la empresa. (Romero, Mercado et al., 2021)

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Existen factores que intervienen de manera negativa a los empleados, mismas que pueden llegar a provocar un nivel considerable de insatisfacción. “Los factores pueden ser: salario bajo, mala relación con el personal del área laboral, personas poco confiables, ambiente laboral hostil, condiciones de trabajo poco adecuadas” (Salazar, 2019).

Una alta satisfacción laboral puede contribuir a la retención de empleados talentosos, reducir el ausentismo, aumentar la productividad y mejorar la calidad del trabajo. Por lo tanto, las organizaciones a menudo se esfuerzan por crear un entorno laboral que fomente la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Define a la Satisfacción Laboral como el resultado de la experiencia del empleado en el puesto de trabajo que se le ha asignado, en relación con sus propios valores, es decir, con lo que desea o espera del mismo. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. (Díaz y Choque, 2019)

Según Díaz y Choque (2019) “la satisfacción laboral es una actitud general del individuo hacia su actividad laboral, la cual está en función de las inconformidades percibidas entre lo que se cree debe darle y lo que realmente obtiene como producto o gratificación”

Brinda un gran beneficio a los empleados individualmente, sino que también contribuye al éxito y la rentabilidad general de una organización al fomentar un entorno de trabajo productivo y saludable.

Los autores Chiang, et al. (2018) mencionan que “las personas que trabajan, generalmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral”

Por otro lado, el mismo autor Chiang, et al. (2018) mencionan que “la satisfacción laboral es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, etc.”

Si bien es cierto, la satisfacción laboral puede asociarse también a diferentes variables de estudio que son muy interesantes de analizar, por ejemplo: el nivel de formación del individuo, la edad, el género, el absentismo o el rendimiento. Todas estas variables, llegan a influenciar de cierta forma la percepción que se tiene sobre el concepto, ya que, se puede atribuir a diferentes situaciones adaptables. Por ejemplo:

Chiang, et al. (2018) mencionan que “los trabajadores que se encuentran en una edad más avanzada, están más satisfechos no solo porque obtienen una serie de recompensas

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

adicionales del trabajo, sino también porque su antigüedad es mayor que la de los otros trabajadores”

Como siguiente ejemplo, Chiang, et al. (2018) argumenta que “las mujeres valoran más que los hombres los factores que ellos denominan de “comodidad” en el trabajo, así como: el número de horas laborables, distribución de la jornada, el lugar de residencia, etc.”

La satisfacción laboral promueve un equilibrio saludable entre el bienestar de los empleados y el logro de los objetivos y metas organizacionales, lo que conduce a un mayor éxito y prosperidad tanto para los empleados como para la empresa en su conjunto (Salazar, 2019).

Esta variable implementa factores de suma importancia que se vinculan con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud. Debido a eso, es importante el estudio de la misma, ya que, se pueden desarrollar diferentes perspectivas y estrategias que puedan mejorar o modificar cualquier factor que esté molestando con el funcionamiento habitual, con el fin de brindar una mejor experiencia a la persona que presta el servicio a la organización

El individuo debe tener proporción de la cultura e influencia del trabajo,

para lograr mantener un buen nivel de concentración en su trabajo, esto también va de la mano con el uso adecuado del tiempo para el aspecto laboral y personal. (Hernández, 2021)

Según Hernández (2021) “al establecer un crecimiento y organización personal, así como el de la empresa, se van estableciendo puntos de equilibrio los cuales están basados en las relaciones ecuanimes y éstas buscan beneficio en ambas partes”

También Hernández (2021) menciona que “la satisfacción vital es un punto importante en el bienestar y desempeño del trabajador, esto se consigue con el equilibrio que fue mencionado anteriormente, consiguiendo así, mayor disposición del personal para realizar un buen trabajo en su área asignada”

Justificación y relevancia

La presente investigación será de gran ayuda para poder analizar los niveles de agotamiento psicológico, específicamente con la variable de “estrés” que tienen los conductores profesionales a la hora de ejecutar su trabajo, así mismo, se estudiará el criterio de los mismos para conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen en su área de trabajo, tomando en cuenta el cargo que ocupan, las funciones que realizan, el clima laboral, las horas de descanso, etc. La unión de las variables propuestas nos ayudará a ver

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

el tipo de influencia que tienen sobre la población establecida.

Se considera que la elaboración de este estudio, permitirá a los conductores profesionales conocer un poco más sobre la realidad en algunos puestos de trabajo, así mismo, sentirse identificados con alguna situación o testimonio que los motive a cambiar su situación de vida o incentivar a alguien más que esté pasando por una situación similar. Es por esto, que se debe prestar más atención a las condiciones psicológicas y físicas que tiene cada trabajador y si se encuentra apto para permanecer en el puesto establecido, porque más allá de velar por el avance de la empresa, se debe tener mucha cautela a la hora de tratar con situaciones distintas, por ejemplo, la salud de los que conforman la organización.

Preguntas de investigación

A partir de los argumentos previamente analizados y estudiados, se plantea las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en conductores profesionales?
2. ¿Cómo se presenta el estrés en conductores profesionales?
3. ¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en conductores profesionales?
4. ¿Cómo se presenta la insatisfacción laboral en conductores profesionales?

Objetivos

Objetivo General:

- ⌘ Explicar la influencia del estrés en la satisfacción laboral de los conductores profesionales.

Objetivos Específicos:

- ⌘ Describir como se presenta el estrés en los conductores profesionales.
- ⌘ Caracterizar la satisfacción laboral presente en los conductores profesionales.
- ⌘ Describir y caracterizar la insatisfacción presente en los conductores profesionales.

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de paradigma

Es primordial tener en consideración una comprensión y conocimiento adecuado del paradigma que guía el enfoque del investigador hacia el suceso que está siendo estudiado, ya que, sin esta apreciación y entendimiento claro del paradigma, no es posible entrar en el ámbito de la investigación. (Ramos, 2019)

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

El paradigma Constructivista se enfoca específico sobre cómo se originan los significados y su utilización mediada por las convenciones lingüísticas dentro de los diversos contextos sociales o culturales, donde los individuos otorgan significados dentro de marcos de referencia interpretativos, basados en la historicidad y en lo cultural (Ramos, 2019).

Según Ramos (2015) “los resultados que se encuentran en la investigación basada en el constructivismo son producto de la construcción que realizan tanto el investigado como el investigador en cuestión”

El constructivismo busca contrastar las disciplinas naturales o exactas con las de tipo social; siendo las ciencias cuestionadas, posibilitadas de guardar el conocimiento y poner en práctica métodos investigativos experimentales; en contraste, el emergente constructivismo maneja la propuesta de abordar acontecimientos históricos de alta complejidad, en donde el saber no se considera como absoluto y acumulado, ya que, en lo social, los fenómenos se encuentran en constante evolución. (Ramos, 2015)

Tipo de Metodología

De la mano del paradigma constructivista, se utilizó la metodología cualitativa, tomando en cuenta que este permitirá un proceso de entrevista semiestructurada para recolectar la información necesaria para la investigación.

El método cualitativo se enfoca principalmente en profundizar casos específicos y no a generalizarlos. Su prioridad no es medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes que impulsan la investigación, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Guerrero, 2016)

Según Guerrero (2016) “es concebida como una propuesta ontológica, epistemológica y se caracteriza porque produce número considerable de interpretaciones a través de los métodos que utiliza en la práctica”

Este tipo de metodología parte de fundamentos teóricos aceptados por la comunidad científica, es por eso que la investigación cualitativa pretende enfatizar sobre la realidad, con base en la información adquirida de la población o las personas que formaron parte del estudio. (Guerrero, 2016)

Alcance de la investigación

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Un alcance de investigación hace referencia a los límites y la extensión de un estudio o proyecto investigativo. Menciona el enfoque y los límites del trabajo que se llevará a cabo, estableciendo qué aspectos serán abordados y cuáles quedan fuera de la investigación. El alcance de investigación define el tema, los objetivos, las preguntas de investigación, las variables y las metodologías que se utilizarán en el estudio. Es primordial establecer un alcance comprensible para asegurar que el estudio sea viable y se enfoque en aspectos relevantes y alcanzables dentro de los recursos disponibles. (Ramos, 2020)

Alcance Descriptivo

El alcance descriptivo busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos, describen las representaciones subjetivas que surgen en un grupo de personas que intervienen sobre un determinado acontecimiento de tipo social, las cuales deben registrarse en un diario de campo como herramienta de sistematización de la observación de los hechos (UNEMI, 2020).

Según Arias (2021) “tienen como objetivo principal especificar las propiedades, características, perfiles, de grupos, comunidades, objeto o cualquier fenómeno

al que se le va a realizar el estudio con el fin de recolectar información”

Este alcance permite la posible predicción de un evento, aunque sea de forma básica; sin embargo, se debe tener la base teórica adecuada, además de antecedentes que muestren una visión más amplia de lo que puede pasar, únicamente de esta forma se podrían plantear hipótesis. (Arias, 2021)

Diseño de la investigación

Según Hernández, et al. (2014) “el término diseño hace referencia al plan o estrategia establecida para conseguir la información que se desea obtener con la finalidad de responder al planteamiento del problema anteriormente mencionado”

Niño (2011) afirma que “el diseño de investigación es necesario para asignar el esquema, prototipo, modelo o estructura que señala el conjunto de procedimientos y actividades para realizar durante el transcurso de una investigación”

El diseño de investigación no experimental se caracteriza por prescindir de estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, las personas seleccionadas para la investigación son evaluados dentro de su contexto natural sin alterar ningún tipo de situación; así mismo,

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

no se modifican las variables para conseguir un resultado más claro y realista (Arias, 2021).

El diseño de investigación no experimental de tipo transversal recoge la información en un solo instante y solo una vez. Se asocia un ejemplo como: tomar una foto o una radiografía para posteriormente realizar la descripción en la investigación, estas pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones (Arias, 2021).

Muestreo

El muestreo es la acción que se basa en obtener una proporción seleccionada (muestra) de la población enfocada para el estudio, de tal forma que sea representativa con respecto a los atributos que se desean analizar dentro de los aspectos medibles de error. (Alperin, 2014)

En el muestreo no probabilístico se selecciona de manera muy meticulosa a los sujetos de la población utilizando criterios específicos, mismos que son de gran ayuda para cumplir con el objetivo de la investigación, buscando así hasta donde es factible utilizarlos para la respectiva muestra. (Hernández y Carpio, 2019)

Según Otzen y Manterola (2017) “el muestreo no probabilístico de tipo intencional permite seleccionar circunstancias particulares de una población reduciendo la muestra únicamente a estos casos. Se utiliza en circunstancias en las que la población es muy versátil y, por ende, la muestra es reducida”

Características de la muestra:

- ⌘ La técnica que se utilizó para encontrar la muestra consistió en contactar a diferentes funcionarios públicos que podían colaborar con un acercamiento formal hacia los conductores pertenecientes al sitio donde se encuentran trabajando.
- ⌘ El contacto acertado en esta investigación fue en una entidad gubernamental ubicada en el sur de Quito, donde se solicitó la colaboración de los conductores que tenían la responsabilidad de transportar al personal que se encontraba en cargos superiores.
- ⌘ Este proceso de búsqueda y selección en las diferentes entidades, permitió obtener una muestra representativa de conductores profesionales, lo que agilizó el estudio y análisis de las variables planteadas. Se recolectó la información durante los meses de noviembre y diciembre del año en curso, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

- Conductores con licencia profesional: Las personas a considerar para esta investigación, deben portar únicamente la licencia profesional, debido a que también es un requisito indispensable que deben tener para ejecutar su trabajo.
- Características sociodemográficas: La muestra representativa coincide con la población seleccionada que reside en la ciudad de Quito con un rango de edad de 40 a 60 años aproximadamente.
- Experiencia en el ámbito laboral: Se toma en cuenta el tiempo que el sujeto lleva en el puesto de trabajo y sus funciones. Esto puede influir en el caso de presentar un alto nivel de estrés o en la satisfacción laboral, así mismo, puede brindar información sobre su experiencia misma que puede alimentar la investigación.

La muestra

La muestra hace referencia a un subconjunto de individuos, elementos o unidades de análisis seleccionados de una población más amplia. Se elige de forma muy cautelosa para representar apropiadamente a la población objetivo y dar paso a la generalización de los resultados obtenidos. (Otzen y Manterola, 2017)

Se llama “población objetivo” al grupo íntegro de individuos o

elementos que tienen características significativas para la investigación. Por otro lado, resulta ineficiente añadir a todos los miembros de la población en el estudio, ya que, hay limitaciones de tiempo, recursos y accesibilidad. Entonces, se selecciona una muestra que sea lo suficientemente representativa de la población para permitir suposiciones sobre esta. El proceso de selección de la muestra involucra utilizar técnicas de muestreo apropiadas para asegurar la representatividad y disminuir el sesgo en la selección. (Otzen y Manterola, 2017)

En este caso, la muestra enfatiza solamente a 10 conductores profesionales residentes de la ciudad de Quito que tengan a su cargo el transporte del personal de la entidad gubernamental.

Criterios de inclusión

Se enfocan especialmente en las características que debe tener la población para ser seleccionada en esta investigación. Siendo así, se toma en cuenta a conductores que tengan licencia profesional con un mínimo de 2 años de experiencia en su puesto de trabajo o en áreas similares.

Se escoge a los conductores que se encuentren a cargo de servidores públicos de alto rango. En la población establecida de

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

participantes mencionados reside en la ciudad de Quito.

Criterios de exclusión

Se recalcan aquellos factores que ocasionan un rechazo a la hora de escoger a la población. En esta ocasión, se omite a todos los conductores que no tengan licencia de tipo profesional y que no hayan tenido experiencia mínima de 2 años en el área de conducción. Se descarta a todos los conductores que no se encuentren a cargo del transporte de servidores públicos de alto rango y a los que no pertenezcan a la ciudad de Quito debido a la dificultad para obtener la información de manera inmediata.

Principios éticos

Consentimiento informado: Este constituye uno de los principales capítulos de la ética contemporánea, fundado en el principio de autonomía y en el resguardo del derecho de las personas de someterse a un tratamiento o cualquier otra forma de intervención psicológica sólo bajo su aceptación libre y voluntaria. (González y Salomone, 2016)

Confidencialidad y privacidad: Hace referencia a que se “hace o se dice en confianza, o con seguridad recíproca entre dos o más personas”. Asegura al paciente la preservación sus datos personales y la información

recopilada, garantizando así la seguridad de los mismos y evitar la divulgación no autorizada (Anguita y Sotomayor, 2011)

Revisión ética: Los proyectos de investigación deben ser revisados y aprobados por comités de ética especializados en estos temas antes de llevarse a cabo. Estos comités evalúan la ética de la investigación y garantizan el cumplimiento de los principios éticos tomando en cuenta las normas. (Alvarez, 2018)

Proceso de recolección de la información

Según Díaz, Torruco, et al, (2013) “la **entrevista semiestructurada** presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, ya que, parten de preguntas previamente planificadas, que pueden modificarse de acuerdo a los entrevistados. Permite motivar al paciente, aclarar ideas, identificar mal entendidos y reducir formalismos”

Se la llama también “conversación amistosa” en la que el entrevistador se transforma en un oyente, mismo que presta atención y no emite ningún tipo de comentario frente al tema a tratar, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan estudiar. Su objetivo es realizar un trabajo de campo para

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

comprender la vida social y cultural, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo de estudio. (Díaz, Torruco, et al, 2013)

Se realizó una entrevista semiestructurada tomando en cuenta las variables propuestas, formando así 14 preguntas de la variable “estrés” y 14 preguntas la variable “satisfacción laboral”.

Análisis de resultados

Según Ruiz (2021) “es un conjunto de estrategias, con procedimientos sistemáticos descriptivos sobre contenidos de mensajes con el objetivo de realizar conclusiones en cuanto a las condiciones de elaboración como al contenido manifiesto que presentan”

Realizar un “análisis de contenido” es llevar a cabo una serie de operaciones que tienen como finalidad revelar el sentido no evidente en una narrativa. Puede llevarse a cabo a partir de las expresiones del texto y ser sujeta como objeto de interpretación a cualquiera de las cosas que nos rodean: objetos materiales, productos, acciones, etc. El objeto primordial de la interpretación son las expresiones, valoradas a la vía más directa para comprender la estructura de la relatividad humana y el sentido de las acciones. (Marín, A., y Noboa, A., 2013)

RESULTADOS

Al realizar el proceso de análisis pertinente de la información obtenida a través de las entrevistas, se utilizaron dos unidades de análisis: estrés y satisfacción laboral.

Con respecto al estrés, identificamos tres subcategorías:

- Factores externos
- Preocupación
- Problemas de salud

Con respecto a la satisfacción laboral, identificamos cuatro subcategorías:

- Contrato
- Oportunidades
- Recursos
- Ambiente laboral

Las personas entrevistadas cuentan con un rango de edad de 42 a 61 años aproximadamente, pertenecientes a una entidad gubernamental que les permite trabajar con personas de alta jerarquía en el medio político. Cuentan con un nivel de escolaridad superior tomando en cuenta algunos cursos realizados.

Ahora bien, según la primera unidad de análisis “estrés” y sus subcategorías, hallamos los siguientes resultados:

Factores Externos

Se pudo identificar que los factores externos como el tráfico de la ciudad, los accidentes

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

automovilísticos o el clima, tienen una gran influencia a la hora de ejecutar bien el trabajo de los conductores, ocasionando un nivel de estrés considerable debido a que se crea una especie de sugestión que impide realizar un trabajo adecuado, siendo más difícil si se encuentra bajo una orden específica de trabajo.

Por ejemplo, uno de los entrevistados menciona:

“Es estresante cuando se está con un jefe y hay el apuro de llegar a una reunión y todo eso” (Participante 3, 2023)

Otro participante también mencionó:

“No se puede llegar a tiempo a los lugares que piden las autoridades o compañeros, eso me causa estrés” (Participante 2, 2023).

Así mismo, otro participante agregó:

“Me estresa el tráfico, el clima mismo cuando llueve mucho, o sea, si te genera bastante de incomodidad” (Participante 9, 2023).

Tomando en cuenta los testimonios brindados por los participantes, se refleja una molestia significativa en cuanto a los factores externos que impiden cumplir con órdenes específicas. Así también, encontramos situaciones donde los conductores deben estar muy alertas, previniendo cualquier tipo de siniestro.

Por ejemplo, un participante menciona:

“Hay que estar muy pendiente si alguien pita, si alguien cruza el carro de manera agresiva” (Participante 1, 2023).

Es importante enfatizar en el campo de trabajo en donde se mueven los conductores y el riesgo que pueden tener. Siendo así, se identificó la preocupación significativa en cuanto al escenario donde de ejecuta el trabajo. Por ejemplo:

“Nosotros no tenemos buenas carreteras y estando en seco o en buen clima, igual se dañan los carros de todos” (Participante 7, 2023).

Otro participante agregó:

“Como no se puede hacer nada o no puede pasar por encima, entonces lo único que tiene que hacer es relajarse” (Participante 6, 2023).

Se refleja así, un grado de control por parte de los participantes, quienes ya han sabido llegar a un control de la situación, pero sin quitarle la importancia y molestia que amerita.

Preocupación

La preocupación ha sido blanco de constantes pensamientos por parte de los conductores, mismos que se han sentido vulnerables y hasta cierto punto, decaídos por aquellas situaciones que son contraproducentes para su vida personal o profesional. Estas preocupaciones se ven más presentes cuando se trata de un tema

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

financiero, en lo que se involucran deudas o gastos diarios.

Un participante menciona lo siguiente:

“Las deudas no te esperan, las deudas de casa tampoco entonces uno se estresa” (Participante 9, 2023).

Otro participante añade:

“Cuando no pagan y se necesita el dinero para medicación o para pagar unas deudas, si se estresa” (Participante 3, 2023).

Tal como se demuestra en los relatos obtenidos, la espera al pago de un sueldo tomando en cuenta las deudas pendientes de los participantes, causa un grado significativo de preocupación y, por ende, llega al estrés. Los cambios de humor debido a las preocupaciones financieras son en gran parte de enojo.

Por ejemplo, un participante manifiesta:

“Me genera mucho estrés, cuando no tengo plata pues me genera mucho estrés, mucho enojo” (Participante 7, 2023).

Otro participante menciona:

“Empiezas a cambiar el carácter, o sea, como medio “insoportable”, entonces sí te genera bastantes cambios” (Participante 9, 2023).

Haciendo referencia a los accidentes automovilísticos específicamente, los conductores manifestaron preocupación en

cuanto a ese tipo de escenarios, ya que, son más propensos a estar en uno.

Por ejemplo, se menciona:

“Me siento preocupado porque uno piensa que a uno le puede pasar eso en cualquier rato, me genera estrés” (Participante 2, 2023).

Problemas de salud

Se identificó una problemática que ha estado presente en los participantes debido a las condiciones laborales en las que se encuentran, haciendo énfasis en los efectos secundarios del estrés que afectan directamente a la salud física y psicológica de los conductores. Una vez mencionado, se presentan los siguientes testimonios:

“Se nota el sobrepeso en la ansiedad de comer, la necesidad de que no hay dinero” (Participante 10, 2023).

En esta parte se puede combinar la preocupación por la inestabilidad económica que se ha dirigido seriamente hacia un problema de salud en específico, el cual sería el sobrepeso.

Hay casos donde los participantes no pueden cumplir los horarios establecidos para cada comida (desayuno, almuerzo, merienda) debido a la responsabilidad asignada en ese momento. Tomando en cuenta este antecedente, los participantes mencionan que tienen problemas de salud debido al desorden alimenticio.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Por ejemplo, un participante manifiesta:

“No se almuerza a las horas correspondientes y hay veces donde nos toca trabajar más que las 8 horas diarias” (Participante 4, 2023)

Existen casos donde el estrés ha llegado a afectar más a unos que a otros en el aspecto físico, siendo este muy marcado para las personas que lo viven todos los días y para quienes superaron una afectación significativa.

Un participante manifestó:

“Generalmente tengo dolores de cabeza, son frecuentes” (Participante 3, 2023).

Otro participante agregó:

“Desafortunadamente tuve una parálisis facial, creo que son experiencias de vida” (Participante 10, 2023).

Detrás de este testimonio, el participante mencionó que días atrás de este acontecimiento, se le había mencionado que estaba a punto de perder su trabajo y no era un tema sencillo de asimilar, ya que, tenía muchas responsabilidades económicas y no podía dejar de trabajar por ningún motivo.

Siguiendo la segunda unidad de análisis “satisfacción laboral” y sus subcategorías, hallamos los siguientes resultados:

Contrato

Una de los aspectos en los que los participantes se sienten más cómodos en cuanto a la satisfacción laboral, es el tipo de contrato que tienen y la duración del mismo, ya que, les genera seguridad y alivio al saber que están sujetos a leyes que pueden respaldarlos legalmente en el ámbito laboral.

Por ejemplo, un participante menciona:

“Al ser sindicalizados y estar regidos por el contrato colectivo nos da la seguridad” (Participante 4, 2023).

Otro participante mencionó:

“Los conductores tenemos el contrato “definitivo” que llaman, por lo menos en esa parte estamos seguros” (Participante 2, 2023).

Para los conductores, llegar a una buena jubilación es un objetivo fundamental, mismo que se refleja en su conformidad de acuerdo a su tipo de contrato. Algunos participantes se encontraban en camino a terminar sus años de trabajo y se encontraban tranquilos por ello.

Un participante dijo:

“Bueno, yo bien, porque ya voy a jubilarme también, en esa manera he cumplido con mi trabajo” (Participante 5, 2023).

Otro participante manifestó:

“Me siento bien porque mi contrato es indefinido, entonces no sé hasta que me jubile” (Participante 1, 2023).

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Los testimonios mostrados anteriormente son de algunos participantes que señalaron puntos específicos, pero, en definitiva, todos los individuos seleccionados para la muestra mostraron conformidad y satisfacción por su tipo de contrato.

Oportunidades

En esta subcategoría se involucran aquellos aspectos que se han identificado como oportunidades que han tenido los conductores en su área laboral. Es así como los participantes mencionan la libertad de expresión como una pieza fundamental del buen funcionamiento laboral que existe en su área.

Por ejemplo, un participante recalcó:

“Hemos de llegado a acuerdos, sobre todo, cuando se trata de la adquisición de uniformes y cuando se trata de salidas a diferentes cantones” (Participante 4, 2023).

Otro participante agregó:

“Ya podemos expresarnos y decir lo que sentimos, lo que nos molesta así les guste o no les guste” (Participante 3, 2023).

El trabajar con otros miembros también se ha convertido en un aspecto positivo para los conductores. Ellos mencionan:

“Los aspectos más significativos sería estar en un grupo de trabajo” (Participante 2, 2023).

“El conocer gente nueva, el viajar todo el tiempo y saber que aportas un granito de arena con gente importante” (Participante 6, 2023).

Por otro lado, existe satisfacción al realizar un trabajo fuera de la ciudad de residencia, en el que interviene conocer nuevos rincones del país mientras ejecutan sus responsabilidades.

Un participante manifestó:

“Conocemos rincones donde nunca hubiese conocido en mi vida y es bonito los paisajes” (Participante 1, 2023).

Los participantes consideran una gran oportunidad el recibir un pago por viajar, disfrutando los beneficios que esta actividad conlleva, ellos dicen:

“Que me paguen por conocer el Ecuador. Sí, y lo que me ha gustado de este trabajo es que he conocido mucho del país” (Participante 7, 2023).

También agregaron:

“Brindan la oportunidad de desempeñarse uno como es y de demostrarles la calidad de persona que uno es” (Participante 10, 2023).

Tomando en cuenta los relatos hechos por los participantes, se demuestra los diferentes aspectos que se ha tomado en cuenta para agruparlos en esta subcategoría.

A continuación, se presentarán dos subcategorías donde se evidencia la

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

insatisfacción laboral que se pudo detectar en la población seleccionada.

Recursos

En este campo, interviene todas aquellas incomodidades que se relacionan con los recursos que la organización debería otorgar a los trabajadores para lograr un óptimo desarrollo de sus actividades laborales.

Uno de los participantes mencionó:

“Se ha convertido en una tira y jala, los recursos no se destinan para lo que se proponen” (Participante 6, 2023).

Señalan que no se realiza un buen manejo por parte de las autoridades, quitando importancia a los recursos que deben tener los conductores para solventar los gastos que tienen con su instrumento de trabajo, o sea, los automóviles.

Otro participante señaló:

“Nos ha tocado prácticamente ser plata y persona” (Participante 9, 2023).

Indican que son los mismos participantes quienes aportan de manera económica para que su medio de trabajo se encuentre en buenas condiciones para evitar conflictos con otros compañeros o con los jefes.

Las normas y exigencias a las que se rigen los conductores han sido el mayor motivo por el cual son precavidos en su área, cuidando el mínimo detalle del automóvil tomando en cuenta la falta de atención que

tienen por parte de las autoridades, las cuales no les otorgan buenos medios para brindarle una atención especializada a los medios de transporte que la entidad tiene.

Un participante agregó:

“Los jefes mismo exigen y de nuestro mismo bolsillo sale para que nosotros estemos bien con la institución” (Participante 3, 2023).

En cuanto a las comisiones que son destinadas para los viajes de trabajo, señalan que hay ocasiones donde no hay suficiente presupuesto asignado para el mismo, entonces, los participantes que no cuentan con el suficiente respaldo económico deciden no salir de viaje. Por otro lado, los conductores que si cuentan con suficiente capital deciden salir, ya que, ellos pueden solventar los gastos.

Un participante dijo:

“El que tiene plata se va porque pone ahí, las cosas no deberían ser así, deberían darnos el dinero para salir” (Participante 5, 2023).

Los participantes consideran que no es congruente el manejo que se le otorga a los bienes de la institución y consideran que debería haber una mejora con el gobierno actual.

Ambiente laboral

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

En esta última subcategoría, se agrupan las dificultades a los que los participantes se han enfrentado a lo largo de su temporada laboral hasta la actualidad.

La convivencia entre conductores y superiores se ha visto afectada debido a la actitud que toman estos últimos, ya que, según los participantes, no tienen consideración por ellos, ni demuestran empatía al momento de interactuar.

Uno de ellos manifestó:

“Siempre hemos sido vistos en nuestra profesión, como la última rueda del coche” (Participante 7, 2023).

Otro participante alegó:

“Hay gente que sí se merecen el respeto y la consideración, pero hay otros que vienen y se creen los dueños de las instituciones” (Participante 2, 2023).

En cuanto a sus propios compañeros, existen desacuerdos y faltas de respeto que se provocan para tratar de demostrar superioridad.

Un participante dijo al respecto:

“Hay algunos que por sobresalir a veces pisotean a los otros compañeros” (Participante 3, 2023).

Otro factor que incomoda a los participantes es la inseguridad a la que están expuestos mientras se encuentran tras el volante debido a la situación que enfrenta el

país, ya que, al trabajar con figuras importantes del medio político, deben estar protegiendo la vida de aquel individuo.

Un participante acotó:

“No hay seguridad, entonces nosotros trabajamos con jefes y depende de nosotros la seguridad” (Participante 6, 2023).

Otro participante dijo:

“Salimos con la bendición de Dios y nos debemos él para ir y poder regresar conjuntamente con los funcionarios que nos toca salir” (Participante 4, 2023).

Lo que les resulta más impresionante a los participantes, es la falta de apoyo de la institución si es que llegase a suceder algún tipo de accidente, uno de ellos mencionó:

“Podemos tener un accidente y no tener apoyo de la institución” (Participante 10, 2023).

También agregaron que ellos mismo deberán resolver el conflicto buscando un abogado apropiado y realizar todas las gestiones pertinentes para manejar la situación de manera correcta, reiterando que sería sin el apoyo de la institución.

El aspecto más mencionado y en el cual absolutamente todos los participantes están de acuerdo es la remuneración que reciben, debido a que, para ellos, no se encuentra acorde a las actividades que realizan los conductores.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Por ejemplo, uno de ellos mencionó:

“Ya nos están pagando muy poco porque ya son 9 años que no nos suben el sueldo y es injusto” (Participante 1, 2023).

Según lo que mencionaron los participantes, ya son 9 años desde su último aumento de sueldo y que a partir de ahí no se ha vuelto a modificar por ningún motivo, teniendo en cuenta la situación actual y el contexto en el que se encuentran.

Otro participante agregó:

“Es muy poco para las horas que trabajamos porque muchas de las veces trabajamos más de las doce horas” (Participante 10, 2023).

Tomando en cuenta los testimonios de los participantes, se refleja una gran insatisfacción en el aspecto financiero que les proporciona la entidad donde prestan sus servicios.

DISCUSIÓN

Una vez hallado los resultados, podemos decir que el estrés influye en la satisfacción laboral notablemente tomando en cuenta las diferentes causas que intervienen en el entorno laboral (factores externos, preocupaciones y salud). Tomando en cuenta el argumento se puede enfatizar una semejanza a los resultados obtenidos en la presente investigación.

Los estresores asociados a los conductores se encuentran las

tensiones en el trabajo, el ponerse nerviosos cuando hay mucho tráfico y el insomnio. Representando un riesgo para los usuarios son transportados en este medio, ya que, tienen mayor probabilidad de sufrir accidentes carreteros (González et al., 2013)

Abordando el tema del estrés en trabajadores del sector público,

El trabajar dentro del sector público en el Ecuador es un factor estresor, ya que, se evidencia que demanda de mayor responsabilidad por el hecho de regirse al gobierno y por esto mismo el trabajo se vuelve mucho más rutinario y monótono, lo que es causante de estrés ya que no se tiene la libertad para realizar las responsabilidades asignadas. (Gordón, 2021)

Por otro lado, en esta investigación se realizó una entrevista a un grupo específico de trabajadores del sector público (conductores), en el que se demostró que los factores externos (tráfico de la ciudad, los accidentes automovilísticos o el clima) han sido un desencadenante para que los conductores padezcan estrés.

La investigación de Berrones-Sanz (2020) concuerda con esta hipótesis ya que menciona que “identificó que los conductores que perciben riesgos de

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

agresiones en la vía pública o riesgos asociados al vehículo presentan mayor posibilidad de padecer estrés”. En este mismo contexto, se puede incluir la preocupación dado que la situación por la que atraviesan todos los días (posibles accidentes, imprudencias ajenas, riesgos sociales) los obliga a mantenerse alertas para no ocasionar algún tipo de desastre.

En cuanto a las problemáticas en el ámbito de la salud, Berrones-Sanz (2020) manifestó que “el estrés se relaciona principalmente con los padecimientos musculoesqueléticos, mientras que no hay relación directa con otros padecimientos afines a la salud física y conductual”

En este mismo sentido, en la presente investigación se encontró que el estrés si influye significativamente en el aspecto psicológico y físico reflejándose en dolores de cabeza y en parálisis facial.

Por otra parte, en lo que respecta a la satisfacción laboral, este tema ha sido bastante estudiado a lo largo de los años y se ha podido recolectar información precisa sobre las influencias que tiene en el trabajador.

La mayoría de sus evaluados no se encuentran satisfechos ni insatisfechos con su centro laboral en general (60 %), es decir que los sentimientos y emociones que experimenta la mayoría de los

conductores es intermedia, en relación a cómo ven su trabajo. (Díaz y Choque, 2019)

Con esto, podemos evidenciar una distinción en cuanto a resultados, debido a que en este documento se demostró que los conductores manifiestan satisfacción laboral específicamente en el tipo de contrato que los respalda y en las oportunidades a las que están sujetos por el tipo de actividad que realizan (libertad de expresión, trabajo en equipo, turismo) y por su relación con otros compañeros.

En este mismo sentido, una investigación realizada por Huamaní (2021) respecto a la satisfacción laboral, menciona que “se evidenció una satisfacción a nivel general brindando más peso en la dimensión beneficios económicos (remuneración y no explotación)”

Siendo la remuneración motivo de satisfacción para este grupo de conductores, en esta investigación fue un factor primordial en la insatisfacción laboral, debido a que los conductores mencionaban que no se había realizado el aumento de sueldo pertinente desde hace 9 años, ni se ha modificado el mismo tomando en cuenta las diferentes actividades que realizan.

Según Huamaní (2021) “los conductores estuvieron insatisfechos en la dimensión de reconocimiento personal y/o social, ya que,

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

perciben regularmente un trato distante por parte de sus jefes y regular compañerismo”

Este argumento puede estar estrechamente relacionado con los resultados de este documento, mencionando que en ambas investigaciones se enfatiza en que el reconocimiento personal y el trato entre jefes y conductores, no es el más pertinente.

Determinó algunos factores responsables de la insatisfacción de los conductores de carga de una empresa de reciclaje en Chile, los cuales son: “Sueldo”, “Beneficios”, “Comunicaciones” y “Condiciones de trabajo” debido a que sus participantes expresaron que el sueldo es insuficiente y no se sienten valorados, en cuanto a los beneficios recibidos (restricciones a uniformes y desayunos) mencionan que son insuficientes e inferiores a los que entregan en otras empresas, la comunicación siendo un factor detonante ya que los participantes alegan no sentirse parte de la organización limitándose solo a cumplir los roles asignados sin derecho a opinar y en las condiciones de trabajo, mencionaron que son deficitarias en todo sentido. (Moya, 2017)

En la presente investigación, se menciona que tanto los beneficios como la comunicación que tienen los conductores en

su área laboral es motivo razonable de insatisfacción, siendo esta una conclusión diferente a la que se llegó en esta investigación, dado que, los beneficios se lo pueden asociar de cierta forma a las oportunidades (libre expresión de opiniones, trabajar en equipo, viajes de trabajo), mismas que fueron ubicadas en la variable de satisfacción laboral y la comunicación que también fue parte del argumento a favor de la satisfacción.

CONCLUSIONES

- ⌘ En respuesta a los objetivos planteados al comienzo de la investigación, se demostró que el estrés influye en la satisfacción laboral mediante una serie de factores significativos, los cuales interviene la preocupación debido al alto riesgo que tienen los participantes en su trabajo, en el ámbito financiero debido a la preocupación por el sueldo inadecuado, la incomodidad y estrés que sienten los conductores cuando el clima o el tráfico no les permite desarrollar un trabajo adecuado.
- ⌘ Se identificó que el estrés influye en los conductores por medio de situaciones de alto riesgo como el estar propenso a accidentes de tránsito, la preocupación persistente en cuanto al ámbito financiero, problemas familiares que afectan en

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

todo momento y los padecimientos físicos y psicológicos a los que se han enfrentado.

- ℵ De igual manera, se logró caracterizar mediante el análisis de contenido las diferentes opiniones de los participantes y se realizó una agrupación donde se identificó que hay satisfacción en el tipo de contrato del cual benefician los participantes, así como y las oportunidades que presentan en su espacio de trabajo (libre expresión, viajes de trabajo y trabajo en equipo).
- ℵ Finalmente, se identificó que los recursos brindados por la empresa y el ambiente laboral que tienen los conductores son causantes de la insatisfacción debido a las problemáticas presentes en ambos aspectos.

LIMITACIONES

- ℵ Existieron dificultades para coordinar el tiempo de entrevista y recoger la información debido al horario de trabajo con el que contaban los participantes.
- ℵ Algunos participantes demostraron desconfianza a la hora de participar en esta investigación a causa de malas experiencias pasadas o por

miedo a que la información sea difundida de manera irresponsable.

- ℵ No se hallaron investigaciones relacionadas a conductores profesionales pertenecientes al sector público con un enfoque cualitativo.

RECOMENDACIONES

- ℵ Proporcionar un espacio terapéutico a los trabajadores del sector público, para permitirles manifestar las diferentes causas que provocan estrés o insatisfacción en su área de trabajo.
- ℵ Así también, se recomienda realizar más investigaciones relacionando estas variables con otras (calidad de vida, ansiedad, afrontamiento, relaciones sentimentales) con enfoque cualitativo, para poder conocer más a profundidad el criterio de los participantes.
- ℵ Finalmente, se recomienda profundizar en la investigación acerca de satisfacción laboral en conductores profesionales y qué aspectos intervienen para que los trabajadores tengan una mejor percepción de la misma.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alperin, D. (2014). *Métodos de muestreo Muestreo: técnica de selección de una muestra a partir de una población*. <https://www.fcnym.unlp.edu.ar/catedras/estadistica/Procedimientos%20de%20muestreo%20A.pdf>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122–149. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Anguita, V., Sotomayor, M. (2011). ¿Confidencialidad, anonimato?: las otras promesas de la investigación. *Acta Bioethica*, 17(2), 199–204. <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v17n2/a06.pdf>
- Año, K., & Quispe, E. (2021). Afrontamiento al estrés e impulsividad en conductores de transporte público urbano de la ciudad de Cusco 2020. In *Repositorio Universidad Andina*. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4042/Kayleen_Esthefani_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranguri, M., & Febres, Y. (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los conductores de una empresa de taxis de la ciudad de Trujillo, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31687>
- Arias, J. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barreto, K., & Paz, D. (2020). *Ansiedad y afrontamiento al estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa 2020 subir*. Studocu; Studocu. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/psicologia/ansiedad-y-afrontamiento-al-estres-en-conductores-de-transporte-publico-de-la-ciudad-de-arequipa-2020-subir/64541609>
- Becerra, T., Bellido, B., Miranda, F., & Tintayo, L. (2021). *Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en Conductores de Buses de Transporte Público de Lima Metropolitana, 2020*. Proquest.com. <https://www.proquest.com/openview/1a239d5d20f9530648283c4f9ec44368/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Berrones-Sanz, L. D., (2020). Estrés laboral en conductores de bicitaxis del Centro Histórico de la Ciudad de México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(3), 265-274. <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000030>

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

- Chaiña, M. (2021). La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021. In *Repositorio Universidad Privada Tecna*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2252/Chaina-Quispemayta-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Rodrigo, G., & Escobar, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Chunga Trigozo, L. F., Duarte Gonzáles, E. S., Magallanes Cabrera, J. M., Torres Chávez, K. J. A., Verde Gutiérrez, R. K., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana / Vallejian Medical Journal*, 9(1), 13–17. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2421>
- Contreras, A., Díaz, D., & Morales, P. (2023). *El estrés, un problema en los conductores de la empresa Continental Gold*. Repositorio ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/001/3464/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, G., & Choque, E. (2019). Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada. In *Repositorio UNAS*. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e2bfe09f-43fa-4279-9477-3bf08cd7fc47/content>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Fernández, O. (2019). Satisfacción laboral y satisfacción marital en los conductores de una empresa de taxi de Trujillo. In *Repositorio Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23170/Fernandez%20Tarazona%20Olga%20Edelmira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, F., & Juarez, R. (2022). Estrés laboral y adicción al trabajo en conductores de una empresa de transporte interprovincial de Trujillo. In *Repositorio Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30633/Garcia%20Gonzales%20de%20Orbegoso%20Fernanda%20-%20Juarez%20Cruzado%20Rosa%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

- González Penagos, C., Giraldo López, D. V., Cano Gómez, M., & Ramírez Pérez, D. I. (2019). FACTORES LABORALES Y ESTRÉS PERCIBIDO EN LOS CONDUCTORES DE BUSES MEDELLÍN, 2017. *Investigaciones Andina*, 21(38), 23-37. <https://doi.org/10.33132/01248146.1020>
- González, F., Salomone, G. (2016). El consentimiento informado en el campo de la salud mental. De la pauta deontológico-jurídica a la dimensión clínica. *Anuario de Investigaciones*, XXIII (), 219-225.
- González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R., & Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST (En Línea)*, 10(1), 85–90. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008
- Gordón, D. (2021). Estrés Laboral en trabajadores del Sector Público en Ecuador. In *Repositorio Universidad Tecnológica Indoamérica*. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5076/1/GORDON%20DIAZ%20DANIELA%20ALEJANDRA%20PSICOLOGIA.pdf>
- Guerra, E. B., Suazo, S. V., & Campo, V. A. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista CUIDARTE*, 11(2), 1-15. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Hernandez, C., & Carpio, N. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo*. ResearchGate; Latin America Journals Online. https://www.researchgate.net/publication/333714362_Introduccion_a_los_tipos_de_muestreo
- Hernández, E. (2021). Estrategias de gestión para la mejora de la satisfacción laboral del personal de una empresa de transporte y carga, Lima 2021. In *Repositorio Universidad Norbert Wiener*. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5510/T061_41322_6_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación, Sexta Edición*. *Repositorio Digital*. Digitalrepositorio.com. <https://www.digitalrepositorio.com/items/show/2>
- Huamaní, J. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca 2020. In *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia*.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

- https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9552/Condiciones_HuamaniSucapuca_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional del Cáncer NIH. (2012). Estrés psicológico y el cáncer. Instituto Nacional del Cáncer. <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/sobrellevar/sentimientos/hoja-informativa-estres>
- Lujan, M., Palma, R., & Rivas, J. (2022). El estrés y su relación con el rendimiento laboral en conductores de transporte público de la empresa Allin Group-Javier Prado S.A, Lima 2022. In *Repositorio Universidad Peruana Unión*. http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5572/Miguel_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, A., Noboa, A. (2014). *Conocer lo social: estrategias y técnicas de construcción y análisis de datos*. ResearchGate; unknown. https://www.researchgate.net/publication/341992781_Analisis_de_contenido
- Mejía, A., & Pineda, E. (2021). Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en el Metro de Lima, 2021. In *Repositorio Universidad Peruana Unión*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5198/Arleny_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moya, E. (2017). *Estudio de satisfacción e insatisfacción laboral en conductores de carga en empresa de ecotransportes*. Repositorio UC | Dirección de Bibliotecas UC. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/22309>
- Mujica, E., & Portal, S. (2019). Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción laboral en conductores de la empresa de Transportes Acuario SAC, Cajamarca 2018. In *Repositorio Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21083/Mujica%20Rabanal%20Elsa%20Zuleika%20-%20Portal%20Calder%C3%B3n%20Sayra%20Madeleine.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Narváez, A., Basante, Y., Zambrano, C., Hernández, E., & Salas, M. (2020). *Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público*. Psicologiaysalud.uv.mx. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2755/4623>
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación: diseño y ejecución: (ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/70969?page=54>.
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. In *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

- <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Organización Mundial de Salud OMS. (2020). En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/336218>.
- Organización Mundial de Salud OMS. (2023). Estrés. Organización Mundial de Salud. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Otzen, T., Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Patlán, P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Pujol-Cols, L, Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances En Psicología*, 23(1), 9–17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Ramos, C. (2019). Fundamentos de Investigación para Psicólogos: Primer Round. Editorial Universidad Tecnológica Indoamérica. https://www.researchgate.net/publication/332332891_FUNDAMENTOS_DE_INVESTIGACION_PARA_PSICOLOGOS_PRIMER_ROUND
- Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación, 9(3) *Cienciamérica*. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Revuelto-Taboada, L., (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26.
- Rivera, I., & Ramírez, A. (2022). Estrés laboral en conductores de taxis de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021. In *Repositorio Uniminuto*. http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/17352/2/RiveraIngrid-RamirezAura_2022.pdf
- Rojas, J., & Cáceres, R. (2023). Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools, Punta Negra - 2022. In *Repositorio Universidad*

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

Autónoma *de* *Perú.*

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2478/Rojas%20Qui%3%b1ones%2c%20J.%20R.%2c%20%26%20Caceres%20Taype%2c%20R.%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Romero, A., Mercado, A., Díaz, S., De la Valle Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 21(1). <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Ruiz, A. (2021). *El contenido y su análisis: Enfoque y proceso Itinerario*. https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/179232/1/El_contenido_su_analisis_2021.pdf
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. In *Repositorio Universidad Pontificia Bolivariana*. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n_laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis*. 8(2) <https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf>
- Tapia, J. (2022). Estrés laboral y ansiedad de los trabajadores del sector automotriz de la ciudad de Quito. In *Repositorio Universidad Tecnológica Indoamérica*. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5133/1/TAPIA%20LOJ%3%81N%20JONATHAN%20MICHAEL.pdf>
- Unemi. (2020). Diseño y Planificación del Plan de Investigación Desarrollo de la Perspectiva teórica y alcance de la investigación Alcance de la Investigación. In *SGA Unemi*. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_202181223225.pdf
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. In *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Vargas, O. (2022). Detección de estrés en conductores automovilísticos a través de medidas estadísticas y señales electromiográficas. In *Repositorio Universidad Autónoma de Querétaro*. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/3506/1/RI006538.pdf>

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

ANEXOS

ANEXO 1.

INSTRUMENTO ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

Objetivo: Demostrar la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral en los conductores profesionales.

Participantes: Conductores profesionales.

***Previa a la entrevista, la investigadora solicita el consentimiento informado a los participantes.**

Preguntas socio demográficas

- a) Edad:
- b) Sexo:
- c) Estado civil:
- d) Estudios realizados:
- e) Profesión:
- f) Tiempo de experiencia en el cargo:

Unidades de Análisis (UNIAL)

UNIAL 1 – Estrés

1. ¿Cómo se manifiesta el estrés en su vida?
2. ¿Cómo influye el estrés en sus relaciones familiares y personales?
3. ¿Considera que su nivel de estrés persiste luego de finalizar su jornada de trabajo?

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

4. ¿Siente estrés al trabajar con otras personas? En caso de respuesta afirmativa, especificar que situaciones del trabajo le generan estrés.
5. ¿Ha sentido estrés ante situaciones injustas que se presentan en su área? Cite un ejemplo.
6. ¿Ha presentado algún problema de salud físico o psicológico debido al estrés? ¿Cuál?
7. ¿Ha presentado dificultad para concentrarse y fijar la atención en actividades debido al estrés que presenta? ¿En qué actividad específicamente?
8. ¿Cree que duerme las horas necesarias para empezar una nueva jornada laboral? ¿Cuántas horas lo hace?
9. Cuando llega su día de descanso ¿se siente estresado?
10. ¿Cree que los factores externos (ej: tráfico intenso/ condiciones climáticas) le ocasionan estrés a la hora de ejecutar su trabajo? ¿Por qué?
11. Cuando observa algún accidente de tránsito, ¿cómo se siente? ¿le genera estrés?
12. Cuando tiene alguna preocupación en cuanto al ámbito financiero ¿le genera estrés?
13. Cuando se encuentra bajo presión para cumplir alguna orden ¿le genera estrés?
14. ¿Considera que la monotonía en cuanto a sus labores le ha causado algún tipo de estrés?

UNIAL 2 – Satisfacción laboral

1. En cuanto a la remuneración, ¿cree que está adecuada a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo? ¿Por qué?
2. ¿Cree que la institución le brinda los medios y recursos necesarios para realizar un buen trabajo? ¿Por qué?
3. ¿Cómo describiría la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?
4. ¿La entidad le brinda algún tipo de beneficio? ¿Cuál?
5. ¿Cree que en su ambiente laboral existe igualdad y justicia para todos los miembros? ¿Por qué?
6. ¿Cuál es su opinión en relación a las directrices/ órdenes recibidas por una autoridad a la que debe transportar?

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CONDUCTORES PROFESIONALES

7. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento cuando realiza un buen trabajo? ¿Cuál?
8. ¿Cómo es el trato entre superiores y conductores?
9. ¿Cómo se siente frente a su tipo de contrato y la duración del mismo?
10. ¿Cree que tiene libertad para expresar su opinión frente a sus compañeros? ¿Por qué?
11. ¿Ha sentido algún tipo de presión sobre cuestiones laborales? ¿Por qué?
12. ¿Considera que su puesto de trabajo tiene algún tipo de riesgo? ¿Cuál?
13. ¿Qué aspectos disfruta más de su trabajo como conductor?
14. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar o cambiar de su trabajo?

ANEXO 2.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado con C.I _____, acepto y doy mi autorización a **DENISSE ALEJANDRA ARIAS CARRERA** con C.I. **1728155043**. A utilizar la información contenida en la entrevista semiestructurada, la cual tiene como objetivo realizar un proyecto de investigación basado en el estrés y la satisfacción laboral. Este trabajo se desarrolla con fines estrictamente académicos. Así mismo declaro que he sido informado/a que puedo retirarme del proceso en cualquier momento. Que he sido informado/a del manejo de la estricta confidencialidad y manejo de la información suministrada.

Atentamente,

NOMBRE DEL COLABORADOR