



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN  
CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología

**Autor**

Luis Alberto Cabezas Almache

**Tutor**

Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

QUITO–ECUADOR

2025

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

Yo, Luis Alberto Cabezas Almache, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Licenciado en 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 2025, firmo conforme:

Autor: Luis Alberto Cabezas Almache



Número de Cédula: 1725540825 Dirección:  
Pichincha, Quito, San Carlos  
Correo Electrónico: luis.cabezasuio@hotmail.com Teléfono:  
0958956170

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Luis Alberto Cabezas Almache para optar por el Título de Licenciado 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 de 2025

Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

## 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 Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 29 de enero de 2025



.....  
Luis Alberto Cabezas Almache  
1725540825

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO**, previo a la obtención del Título de Licenciado 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 2025

.....  
Ps. Cl. Gabriela Albuja Urvina, MSc.  
LECTORA

.....  
Dr. Subía Arellano Andrés, MSc.  
LECTOR

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, quien con su amor y dedicación me enseñó a enfrentar la vida con valentía y determinación. Su ejemplo de fortaleza inquebrantable ha sido mi guía en los momentos más difíciles, mostrándome que nunca hay que rendirse, sin importar cuán desafiante sea el camino. A mi hermana Lorena, un verdadero ejemplo de lucha y resiliencia. Día a día, enfrentando su enfermedad con valentía, me enseña que la vida es un regalo y que cada momento merece ser vivido con amor y esperanza. Gracias por ser mi inspiración y por mostrarme que la fortaleza del espíritu es infinita. A mis hermanos Juan y Darwin, compañeros de aventuras y pilares en mi vida. Sus risas, consejos y ejemplo de esfuerzo y responsabilidad han sido una luz constante en mi camino. Con ustedes he aprendido que los sueños compartidos se alcanzan con unidad y apoyo mutuo. A María José, mi futura esposa, cuya presencia en mi vida ha sido un soplo de aire fresco y una fuente de motivación constante. Gracias por creer en mí, por tu amor incondicional y por impulsarme a dar lo mejor de mí en cada paso que doy. A todos ustedes, mi familia, mi refugio y mi fortaleza y a Dios, mi fuente constante de fortaleza y sabiduría, le agradezco por darme la perseverancia y la confianza en mí mismo necesarias para superar los desafíos que surgieron en este camino. Sin su guía y su luz, este logro no habría sido posible.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi profesor de titulación, Luis Iriarte, y a mi tutor, Edwin Valencia, por su invaluable orientación y apoyo durante todo este proceso. Su dedicación, paciencia y conocimientos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo, impulsándome a esforzarme y a dar lo mejor de mí en cada etapa de esta investigación. Extiendo mi gratitud a los profesores Jonathan Jirón y Steven Herrera, quienes, con su enseñanza y motivación, han sido una fuente de inspiración a lo largo de mi formación académica. Su pasión por la psicología y su compromiso con el aprendizaje han dejado una huella significativa en mi crecimiento profesional. Finalmente, este proyecto no sería el mismo sin la contribución de todas estas personas, quienes han sido parte esencial de este capítulo de mi vida, tanto en el ámbito académico como personal.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
INTRODUCCIÓN.....	13
MARCO METODOLÓGICO .....	19
RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA**

**TEMA:** ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN  
CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO

**AUTOR:** Luis Alberto Cabezas Almache

**TUTOR:** Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El estrés es una problemática latente que afecta a diversas actividades laborales, especialmente aquellas que implican largos periodos de trabajo y alta exigencia, como es el caso de los conductores de taxi en la ciudad de Quito. Factores como la incertidumbre económica, la inseguridad vial, la carga laboral y la falta de descanso pueden generar elevados niveles de estrés, afectando tanto su bienestar emocional como sus relaciones interpersonales. Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en esta población, así como identificar los niveles de estrés predominantes, describir las características de las relaciones interpersonales desarrolladas y examinar la correlación entre el estrés y los datos sociodemográficos.

El estudio responde a un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. Se empleó un diseño no experimental y un muestreo no probabilístico, con una muestra de 103 conductores de taxi. Para la recolección de datos, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Relaciones Interpersonales (CERI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS-14). Los resultados reflejan que el estrés influye de manera significativa en las relaciones interpersonales, evidenciando la necesidad de estrategias psicoeducativas para mejorar la gestión del estrés y fortalecer las habilidades sociales en este grupo ocupacional.

**DESCRIPTORES:** Conductores, estrés, Relaciones interpersonales, Quito.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA**

**THEME:** *STRESS AND INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN TAXI DRIVERS IN THE CITY OF QUITO*

**AUTHOR:** Luis Alberto Cabezas Almache

**TUTOR:** Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

**ABSTRACT**

Stress is a latent problem that affects various work activities, especially those that involve long periods of work and high demands, as is the case of taxi drivers in the city of Quito. Factors such as economic uncertainty, road insecurity, workload and lack of rest can generate high levels of stress, affecting both emotional well-being and interpersonal relationships. This research aims to analyze the relationship between stress and interpersonal relationships in this population, as well as to identify the predominant stress levels, describe the characteristics of the interpersonal relationships developed, and examine the correlation between stress and sociodemographic data. The study follows a positivist paradigm, with a quantitative approach of descriptive and correlational scope. A non-experimental design and non-probabilistic sampling were used, with a sample of 103 taxi drivers. The Evaluation of Interpersonal Relationships Questionnaire (CERI) and the Perceived Stress Scale (PSS-14) were used for data collection. The results reflect that stress significantly influences interpersonal relationships, evidencing the need for psychoeducational strategies to improve stress management and strengthen social skills in this occupational group.

**Keywords:** Drivers, Stress, Interpersonal relationships, Quito.

# ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO

*Stress and interpersonal relationships in taxi drivers in the city of Quito*

*Autor:* Luis Cabezas-Almache  
[lcabezas3@indoamerica.edu.ec](mailto:lcabezas3@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Edwin Valencia-González  
[edwinvalencia@uti.edu.ec](mailto:edwinvalencia@uti.edu.ec)

*Lector:* Gabriela Albuja-Urvina  
[marthaalbuja@uti.edu.ec](mailto:marthaalbuja@uti.edu.ec)

*Lector:* Andrés Subía-Arellano  
[andressubia@uti.edu.ec](mailto:andressubia@uti.edu.ec)

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

Modalidad: Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.  
Febrero de 2025.

## RESUMEN

El estrés es una problemática latente que afecta a diversas actividades laborales, especialmente aquellas que implican largos periodos de trabajo y alta exigencia, como es el caso de los conductores de taxi en la ciudad de Quito. Factores como la incertidumbre económica, la inseguridad vial, la carga laboral y la falta de descanso pueden generar elevados niveles de estrés, afectando tanto su bienestar emocional como sus relaciones interpersonales. Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en esta población, así como identificar los niveles de estrés predominantes, describir las características de las relaciones interpersonales desarrolladas y examinar la correlación entre el estrés y los datos sociodemográficos.

El estudio responde a un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. Se empleó un diseño no experimental y un muestreo no probabilístico, con una muestra de 103 conductores de taxi. Para la recolección de datos, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de

## ABSTRACT

Stress is a latent problem that affects various work activities, especially those that involve long periods of work and high demands, as is the case of taxi drivers in the city of Quito. Factors such as economic uncertainty, road insecurity, workload and lack of rest can generate high levels of stress, affecting both emotional well-being and interpersonal relationships. This research aims to analyze the relationship between stress and interpersonal relationships in this population, as well as to identify the predominant stress levels, describe the characteristics of the interpersonal relationships developed, and examine the correlation between stress and sociodemographic data.

The study follows a positivist paradigm, with a quantitative approach of descriptive and correlational scope. A non-experimental design and non-probabilistic sampling were used, with a sample of 103 taxi drivers. The Evaluation of Interpersonal Relationships Questionnaire (CERI) and the Perceived Stress Scale (PSS-14) were used for data collection. The results reflect that stress significantly influences interpersonal relationships, evidencing the need for

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

Relaciones Interpersonales (CERI) y la Escala de Estrés Percibido (PSS-14). Los resultados reflejan que el estrés influye de manera significativa en las relaciones interpersonales, evidenciando la necesidad de estrategias psicoeducativas para mejorar la gestión del estrés y fortalecer las habilidades sociales en este grupo ocupacional.

psychoeducational strategies to improve stress management and strengthen social skills in this occupational group.

**Palabras**      **Clave:** Conductores, Relaciones interpersonales, Quito, Estrés.

**Keywords:** Drivers, Interpersonal relationships, Quito, Stress.

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

## 1. INTRODUCCIÓN

### Estrés

#### Definición

El estrés es un fenómeno que se encuentra presente en los diferentes ámbitos profesionales y los conductores de taxi de la ciudad de Quito no se alejan de esta realidad. Aspecto que sin duda incide en las relaciones interpersonales, debido a la magnitud en la que se encuentra ligada en la vida de las personas (Castillo y Noroña, 2024).

Al estrés se lo define como a la reacción fisiológica del organismo y se muestra como respuesta a la fatiga, es decir a la presión que emplea un cuerpo sobre otro y que en muchos de los casos desencadena enfermedades y malestar físico (Pérez Martínez, 2018).

Otra de las variantes a las que se alude el estrés es debido a situaciones personales o ambientales donde el individuo no es capaz de ejercer control y este se convierte en una amenaza eminente para su salud física como mental.

El estrés otorga consecuencias negativas ante necesidades definidas como expectativas frente a la situación real (Peiró, 2001).

El Dr. Hans Selye definió al estrés como: “síndrome general de adaptación” (Selye 1935 citado en Pérez Martínez, 2018, p. 10). Adaptación en la que emerge a las personas en una situación de constante presión y tensión. Además, Selye destaca tres etapas características del estrés: 1. Etapa en la que el cuerpo detecta el estresor, 2. Etapa de reacción ante el estresor y por último, 3. Etapa de agotamiento, debido a la intensidad o

duración, aquí el cuerpo empieza a sentir debilidad.

Según la investigación realizada por Sepúlveda et al. (2020) el estrés es evidente en cualquier ramal laboral sin embargo en los profesionales del volante se intensifica. Aseveración relacionada con las largas jornadas de trabajo, manejo de una sola posición, interacción con un sinnúmero de personas, tráfico vehicular, inadecuados hábitos de alimentación, entre otros.

Los aspectos anteriormente descritos de alguna forma afectan a la calidad de vida de los conductores y específicamente a la salud. Las condiciones laborales deben ser favorables para la productividad sea eficaz.

Para Barradas (2018) el estrés presenta dos componentes importantes al ser un conjunto de reacciones fisiológicas como psicológicas a las que se enfrenta el ser humano desde sus inicios.

#### Componentes estresores

El primer componente según Barradas (2018) los agentes estresantes o estresores. Surgen como consecuencia de aquellas situaciones propias del entorno, estas pueden ser de carácter individual como colectivo.

Los agentes estresores varían de acuerdo con el entorno como a las características personales del individuo. Conforme las características los estresores pueden definirse en físicos relacionados directamente con la condición física de quien lo padece. Los estresores mentales conforman todas aquellas acciones del ser humano que se delimitan en desafío (Barradas, 2018).

Para Barrados (2018) los Estresores psíquicos y sociales que liga a la reacción

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

del individuo a reaccionar de manera programada con estrés ante situaciones de ansiedad, conflictos, toma de decisiones entre otros. Por último, los estresores extra organizacionales estos comprenden a aquellos factores como familiares, políticos, sociales y económicos que afectan a las personas.

El término estrés es habitual entre las personas, al que se le alude al principal causante de malestar personal como de enfermedades. “El estrés es una reacción de lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal” (Barrio et al, 2006, p.40).

Para Castillo y Noroña (2024) la reacción del estrés es conocida como nociva para el organismo que desencadena una cantidad de efectos secundarios en el cuerpo humano, según la respuesta fisiológica se puede dividir al estrés en agudo, subagudo y crónico. Es agudo cuando la respuesta es intensa y esta puede ser de muy breve duración. Se denomina subagudo cuando la respuesta es moderada y el tiempo de duración es mayor que el agudo.

En el caso de la respuesta crónica Barrio et al, 2006 establece que es de larga duración y puede ser repetitiva. Razón por la cual el organismo debe crear una respuesta de defensa para evitar enfermar al cuerpo humano. Son diferentes las reacciones de algunos órganos del cuerpo frente al estrés. Estas reacciones van desde movimiento en la musculatura, los músculos del cuello y extremidades superiores se vuelven rígidos limitando el movimiento provocan dolores, tensión, calambres entre otros.

Barrio et al. (2006) afirma que otro órgano del movimiento que puede afectarse es la

voz y la palabra, los movimientos de la lengua en la boca son lentos, existe tensión en el cuello y la garganta, en algunos casos se pierde la melodía y el vibrato normal de la voz resulta en cansancio vocal. También el estrés puede desencadenar algunos problemas con los órganos para la organización como es el caso del cerebro. El cerebro tiende a mantenerse en alerta y se presenta una incapacidad para relajarse lo que produce dolores de cabeza, insomnio, inquietud interna, etc.

Otro órgano que resulta afecto a causa del estrés es aquellos que comprometen a distribución de la energía al cuerpo como es el caso del pulmón y el corazón. El pulmón intenta captar una cantidad exagerada de oxígeno y la inspiración se vuelve brusca, explosiva. Inspiración brusca que produce una respiración rápida y dificultosa por lo tanto las emisiones son cortas. El corazón trata de que la sangre pueda trasladarse a gran velocidad a todo el cuerpo, pero esto produce taquicardia incluso puede llegar a ocurrir un infarto (Barrio et al, 2006).

Ahora bien, la prevención, atención y manejo del estrés laboral figuran como un reto para las personas por las características y afectaciones que puede llegar a provocar.

Según Sánchez (2010) sostiene que es necesario la búsqueda de diferentes alternativas para atender el estrés y así evitar alteraciones emocionales o lesiones orgánicas, mediante acciones efectivas para cambiar los procesos causales. También el control y seguimiento a las personas que lo padecen, la prevención primaria asegura una pronta respuesta a las acciones planteadas.

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

Por último, los órganos que constituyen el sistema nervioso vegetativo también se encuentran comprometidos cuando las personas padecen estrés, en este caso los vasos sanguíneos inducen una vasoconstricción y producen vértigo, frío en los pies y manos. La glándula salival, existe una escasa secreción de saliva, lo que recesa las cavidades como la boca. Asimismo, se compromete el estómago el movimiento gastrointestinal se disminuye y surge gastritis, úlceras, etc. (Barrio et al, 2006).

### **Mecanismos de prevención**

Entre los mecanismos de prevención frente al estrés laboral de acuerdo con Buitrago et. al, (2021) se debe partir desde la instrucción al personal sobre manejo del estrés. Iniciar con la posibilidad de romper con la rutina, ejercicios de postura denominados pausas activas, relaciones interpersonales adecuadas, resiliencia, interacción con colegas, actividades recreativas, etc.

Estrategias que sin duda van en busca del bienestar laboral, satisfacción laboral para lograr un aumento en la productividad de las personas y sentido de pertenencia en su sitio de trabajo.

Ortiz (2020) sostiene que otras alternativas que ayudan a combatir el estrés laboral y en este caso particular en los conductores de taxi de la ciudad de Quito es identificar aquello que lo causa. Al hacerlo se pueden plantear técnicas que pasen de ser un aspecto que preocupa día a día a convertirlo en un accionar con solución.

Esto ayuda al desarrollo de respuestas adecuadas, un factor importante para prevenir el estrés es la forma que se lleva a

cabo la interacción con el cliente o personas en general.

Para Ortiz (2020) el ofrecer una interacción apropiada, con respuestas tranquilas indiferentemente del problema que se haya suscitado genera un ambiente saludable tanto para el operador del transporte como del cliente. A esto se añade el poner límites entre los operarios del transporte y quienes lo toman, bajo normas de cordialidad y respeto.

Los límites representan el alcance de ambas partes, el ponerlos garantiza control y paciencia al suscitar algún problema. Sin duda una de las alternativas para combatir el estrés laboral es tomar un tiempo de descanso y aprender a relajarse, al sentirse agotado o abatido por el día a día laboral. Por último, otra de las alternativas es buscar ayuda profesional si este problema persiste (Ortiz, 2020).

Es importante tomar en cuenta que no siempre se puede controlar el estrés por uno mismo, en algunos casos se requiere ayuda externa para aprender a manejarlo y buscar la mejor opción para combatirlo.

### **Relaciones interpersonales**

#### **Definición**

Dentro de la presente investigación la siguiente variante a investigar es las relaciones interpersonales mismas que juegan un papel esencial entre los individuos y este puede ser afectado por el estrés.

Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad. Esto significa que, en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo (Moreno y Perez, 2018).

Como uno de los componentes esenciales para las relaciones interpersonales esta la comunicación, acción inevitable y que se encuentra presente en toda actividad laboral por ello se debe procurar que esta sea sana y no sea afectada por aspectos adversos.

### **La comunicación y las relaciones interpersonales**

La comunicación y las relaciones interpersonales son inseparables, sin embargo, suelen presentarse fallos en el proceso. Para Acosta (2011) considera que es importante entender que la comunicación no se debe simplificarla en la mera acción de transmitir un mensaje sino lograr que quede claro el mensaje y su significado tanto para el emisor como para el receptor.

Por otro lado, al poseer un vínculo estrecho entre la comunicación y las relaciones interpersonales, esta según Wiemann (2011) al ser competentes se convierte en el fruto de una acertada comunicación, elemento que crea una satisfacción en las relaciones laborales. Es necesario comprender que las relaciones interpersonales competentes se construyen en base a conductas éticas y valores que interfieren en una comunicación altamente asertiva.

En el último tiempo las relaciones interpersonales se han convertido en un tema a considerar debido que se encuentra ligado a la comunicación eficaz, y cuando se involucran aspectos negativos se obtiene al estrés como resultado.

Riveras et al. (2018) afirma que las relaciones interpersonales son afectadas

con el ambiente laboral es nocivo e influye en la conducta de los colaboradores. Los conductores de la ciudad de Quito se enfrentan a diario con varias situaciones que pueden resultar en afectaciones físicas y psicológicas relacionadas con el estrés.

Está claro que las personas en las diferentes ramas laborales trabajan por satisfacer necesidades económicas, pero a la vez por desarrollarse personal y profesionalmente de mejor manera, pero cuando esta se asocia con malestar pueden irrupir en su diario vivir específicamente en las relaciones interpersonales (Riveras et. al, 2018).

Por ello es necesario apuntar en mantener un ambiente laboral, trabajar en condiciones dirigidas al bienestar de los funcionarios y todos encaminados al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, salud emocional y clima óptimo en las organizaciones.

Son varias las relaciones interpersonales existentes que van desde el compañerismo entre los colaboradores de una misma organización laboral como también aquellos compartidos con personas más cercanas como familiares y amigos.

De acuerdo con la investigación Chenche et al. (2023) estos son los diferentes tipos de relaciones interpersonales: a) íntimas: incluye las relaciones familiares, de pareja y amigos, b) superficiales: importantes en el entorno social, son cortas, c) de rivalidad: generada por malos entendidos y objetivos disociados, y, por último; e) familiar: asociada en la forma de comunicación entre los integrantes que conforman la familia.

Con lo expuesto anteriormente se reconoce la importancia de las relaciones

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

interpersonales del ser humano y su adecuada interacción no solo para mantener un ambiente familiar sano sino en todas las actividades que comprenden el diario vivir del individuo.

La revisión bibliográfica brinda una panorámica del estrés y las relaciones interpersonales. Razón por la cual emerge la importancia de la investigación, con la finalidad de identificar cómo el estrés incide negativamente en las relaciones interpersonales, además para buscar las estrategias más adecuadas que puedan atender a esta problemática.

## Planteamiento del problema

El estrés, según la OMS (2023), es un estado de preocupación o tensión ante situaciones difíciles, y su impacto depende de cómo se maneje. En los conductores de taxi de Quito, factores como el tráfico, la inseguridad y la presión laboral pueden incrementar los niveles de estrés, afectando sus relaciones interpersonales y su bienestar general. Gardnell (citado por Peiró, 2000) señala que “las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece positivamente relacionada con la satisfacción y negativamente con la tensión y la ansiedad” (p. 54). Sin embargo, las interacciones laborales y personales no siempre son satisfactorias, y en muchas ocasiones pueden convertirse en un factor adicional de estrés., ante esta problemaica se planteó las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y las relaciones interpersonales de los conductores de taxi de la ciudad de Quito?

- ¿Cuáles son los niveles de estrés presentes en los conductores de taxi de la ciudad de Quito?
- ¿Cuáles son los tipos de relaciones interpersonales desarrolladas por conductores de taxi de la ciudad de Quito?
- ¿Qué relación existe entre el estrés y los datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tiempo laborando como conductor) en los conductores de taxis de la ciudad de Quito?

## Objetivos de Investigación:

Objetivo general:

Analizar la relación existente entre el estrés y las relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito.

Objetivos específicos:

- Identificar los niveles de estrés en los conductores de taxi de la ciudad de Quito.
- Describir los tipos de relaciones interpersonales desarrolladas por conductores de taxi de la ciudad de Quito.
- Correlacionar el estrés y los datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tiempo laborando como conductor) en los conductores de taxis de la ciudad de Quito.

## Justificación:

La finalidad de esta investigación es identificar la relación del nivel de estrés con las relaciones interpersonales considerando las características sociodemográficas como la edad, o diferentes patrones o conexiones entre sí.

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

Investigación que se llevará a cabo con la utilización de instrumentos como el Cuestionario de Evaluación de relaciones interpersonales CERI y la escala de estrés percibido PSS-14.

El impacto del estrés en las relaciones interpersonales es significativo debido a que representan un componente esencial del bienestar y la funcionalidad social. Por ello es necesario abordar el estrés como un factor que afecta negativamente las dinámicas sociales como es el caso de los conductores de taxi de la ciudad de Quito.

Y así, diseñar estrategias para manejar el estrés no solo beneficiará a las personas a nivel individual, sino también a los entornos en los que interactúan.

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **Paradigma:**

Este trabajo investigativo responde a un paradigma positivista partiendo de la idea que el mismo es un conjunto de creencias, conceptos, valores y técnicas que de acuerdo con el contexto social actúan.

Según Quesada (2007) un paradigma incluye una serie de compromisos, conceptos, creencias, leyes, teorías, que, junto a la vivencia personal, según su grupo social, actúan como un sistema global de referencia que sustenta nuestra actitud en respecto a una determinada problemática.

Otra definición alude al paradigma positivista a que estudia la realidad absoluta y medible. Los resultados obtenidos son aquellos que pueden ser medibles (Mejía, 2022).

Ahora bien, de acuerdo con el contexto social en el que actúa la investigación responde al paradigma positivista.

Siguiendo con el autor este tipo de paradigma presenta una realidad simple y tangible posibilitando observar y medir los elementos a investigar (Quesada, 2007).

Otro autor sostiene que el paradigma positivista posibilita llegar a las verdades absolutas a medida que se vaya atendiendo los problemas y a su vez establece una distancia razonable entre el investigador y el objeto de estudio (Miranda y Ortiz, 2020).

#### **Enfoque:**

Asimismo, la investigación responde a un enfoque cuantitativo y este se caracteriza por su interés por medir, relacionar y comprender todos aquellos elementos que comprenden una investigación. Es decir, evaluar y analizar de manera detallada las variables de estudio a través de datos numéricos y estadísticos.

De acuerdo con Yucra y Bernedo (2020) la investigación cuantitativa se desarrolla en conjunto con el paradigma positivista con la finalidad de obtener un camino para verificar el hecho a investigar y esto corroborado en una apreciación estadística.

Ochoa et. al, (2020) sostienen que la investigación cuantitativa posee características basadas en el positivismo, además, hace énfasis en exactitud de los procedimientos para la medición de indicadores y variables que intervienen en la investigación. Este trabajo investigación requiere recolectar, observar y medir aquellas variables que intervienen en el estrés de los conductores de taxi de la ciudad de Quito.

#### **Alcance de la investigación**

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

El alcance de la investigación es descriptiva y correlacional. Es descriptiva por sus características particulares al conocer los rasgos del fenómeno de estudio y lo que se trata de buscar, y de esta forma exponer su presencia a un grupo determinado (Ramos, 2020).

Por un lado, la investigación descriptiva pretende mostrar aquellas características y atributos del fenómeno de estudio y una vez identificadas son utilizadas para resolver problemas con mayor precisión (Corona y Fonseca, 2023). En otras palabras, es descriptiva porque trabaja las distintas variables al mismo tiempo.

Por otro lado, es correlacional como lo menciona Ramos (2020) porque al existir dos o más variables surge la aplicación de procesos estadísticos. Procesos encaminados a una investigación cuantitativa con la finalidad de buscar y plantear posibles soluciones de cambio en el problema identificado. Tal como se presenta esta investigación sus dos variables el estrés y las relaciones interpersonales.

### **Diseño de investigación:**

De tal modo, que la investigación responde a un diseño no experimental de tipo transversal, debido a que las variables serán observadas y analizadas en su estado natural sin ser sometidas a manipulación. Esto para reconocer sus relaciones entre ellas o describir sus características evitando influenciar en ellas.

También, se considera que la investigación sobre el estrés y las relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito porque esta se apega a una realidad eminente que no solo está presente en esta rama profesional. Afirma

que la investigación no experimental es natural y al ser parte de la cotidianidad su indagación posibilita identificar sus causas y consecuencia.

Estrada et. al, (2024) sostiene que la investigación transversal “permite obtener una visión precisa del estado de las variables en un momento determinado, lo que es apropiado para el análisis de relaciones entre ellas sin necesidad de observar su evolución a lo largo del tiempo” (p. 1082).

El fin, el diseño no experimental y de tipo transversal no busca modificar el fenómeno de estudio sino plantear posibles soluciones que puedan ser replicadas en otros contextos sociales.

### **Muestreo:**

De acuerdo con el tipo de investigación y el estudio, el muestreo responde al no probabilístico por conveniencia que consiste en identificar diferentes características en cierta población para el levantamiento de datos.

Para la investigación del Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito se tomará como muestra 103 conductores que cumplen ciertas características. Estas parten de un rango que comprende entre las edades a partir de los 20 años, de diferente estado civil e indiferentemente del género.

Para Lerma et. al, (2021) el método de muestreo no probabilístico por conveniencia se establece una serie de parámetros y características planteadas por el investigador. Este tipo de muestro es deliberado, no establece un procedimiento cerrado a seguir.

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

El muestro no probabilístico realiza selección de acuerdo con el criterio y necesidad de investigador. “Este método una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra” (Universidad de ISTMO, 2017).

### **Características de la muestra:**

La muestra de la investigación representa a los conductores de taxi de la ciudad de Quito para identificar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales. Las características para destacar son las siguientes:

- Conductores de taxi activos: es decir personas que actualmente trabajan como conductores de taxi en la ciudad de Quito.
- Tiempo mínimo de experiencia laboral: los conductores deben contar con al menos 1 año de experiencia y expuestos a varias dinámicas laborales.
- Residir o trabajar en Quito: los participantes deben realizar su actividad laboral dentro de los límites urbanos para contextualizar los factores de estrés y las relaciones interpersonales en ese entorno.
- Disposición para participar: se incluyó a quienes mostraron interés y firmaron un consentimiento informado, garantizando la ética en el proceso.
- Hombres y mujeres: se busca diversidad de género para enriquecer el análisis.

### **Criterios de Inclusión:**

Los participantes se seleccionaron en función de su disponibilidad y accesibilidad, dado el tiempo y recursos

limitados del estudio. Asimismo, el grupo escogido serán conductores activos que residan en la ciudad de Quito y con 1 año de experiencia.

Además, se buscó incluir participantes de distintas edades, niveles educativos, y estados civiles, para obtener una muestra representativa de una diversidad sociodemográfica.

### **Criterios de exclusión:**

Conductores de taxi que residan en otros puntos de la ciudad que no sea el norte de Quito, menores de 18 años y que cuenten como experiencia menos de un año.

### **Principios éticos:**

Los principios éticos deben responder a un diseño adecuado de la investigación y a correcta actividad investigativa (Koepsell y Ruíz de Chávez, 2015). Guardar el principio de confidencialidad como es en este caso el levantamiento de información sobre el estrés y las relaciones interpersonales en los conductores de taxi de la ciudad de Quito.

- Consentimiento informado: Antes de aplicar los instrumentos, se les explicó el propósito del estudio, la confidencialidad de los datos y se les pidió que firmaran el consentimiento informado.
- Se establecieron acuerdos con cooperativas de taxis de la ciudad, como la Operadora Republica de Argentina, para facilitar el acceso a los conductores.

### **Instrumentos utilizados**

Para el levantamiento de información, se utilizará el Cuestionario de Evaluación de Relaciones Interpersonales (CERI). Según Baño (2024), este instrumento cuenta

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

con 46 ítems en escala Likert y evalúa cinco dimensiones de las relaciones interpersonales: Habilidades básicas de interacción social, de iniciación de la interacción social y conversacionales, cooperar y compartir, relacionadas con las emociones y habilidades de autoconfirmación. Su aplicación puede realizarse de manera individual o colectiva, con un tiempo estimado de 30 minutos. Además, presenta una alta fiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.97.

El CERI fue desarrollado originalmente por Miguel Cisneros Castillo, y posteriormente María Gálvez Sotero realizó su adaptación en el año 2011.

Otro instrumento para utilizar es la escala de estrés percibido PSS-14, este permite medir el nivel de estrés que consta de 14 preguntas con respuesta que tiene formato de respuesta Likert de cinco opciones (Cohen et al., 1983). La Escala de Estrés Percibido (PSS-14), desarrollada por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) y traducida al español por Remor (2006), es una herramienta diseñada para medir el grado en que las personas perciben ciertas situaciones como estresantes.

El cuestionario está compuesto por 14 ítems, que se responden en una escala tipo Likert de 5 puntos (0 = nunca, 4 = muy frecuentemente). Siete de los ítems (1, 2, 3, 8, 11, 12 y 14) evalúan la percepción del estrés, mientras que los otros siete (4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13) miden la capacidad de afrontamiento, invirtiendo la puntuación de estos últimos para obtener el resultado global.

En fiabilidad ha mostrado un alfa de Cronbach de 0.81, lo que indica una

consistencia interna adecuada. Su aplicación puede realizarse de forma individual o grupal, con una duración estimada de 5 a 10 minutos.

Interpretación de resultados:

La puntuación total oscila entre 0 y 56 puntos, donde valores más elevados reflejan una mayor percepción de estrés. Aunque no hay un punto de corte único, los resultados suelen clasificarse en tres niveles:

- Bajo estrés: 0 - 18 puntos
- Estrés moderado: 19 - 37 puntos
- Estrés alto: 38 - 56 puntos

Este instrumento es ampliamente utilizado en estudios psicológicos para evaluar el impacto del estrés en la vida cotidiana y facilitar el diseño de estrategias de intervención para su manejo.

### Análisis de los resultados:

Para sustentar teóricamente la investigación y comprender a fondo las variables en estudio, se realizó una revisión bibliográfica sistemática. Este proceso permitió construir un marco de referencia sólido, identificando conceptos clave y bases empíricas relevantes. Como parte de esta revisión, se llevó a cabo una selección rigurosa de los instrumentos más apropiados para la medición de las variables planteadas en el estudio.

Tras un análisis detallado, se decidió emplear la Escala de Estrés Percibido (PSS-14) y el Cuestionario de Evaluación de Relaciones Interpersonales (CERI), ambos reconocidos por su alta validez y confiabilidad. La aplicación de estos instrumentos se realizó a través de un formulario en Google Forms,

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

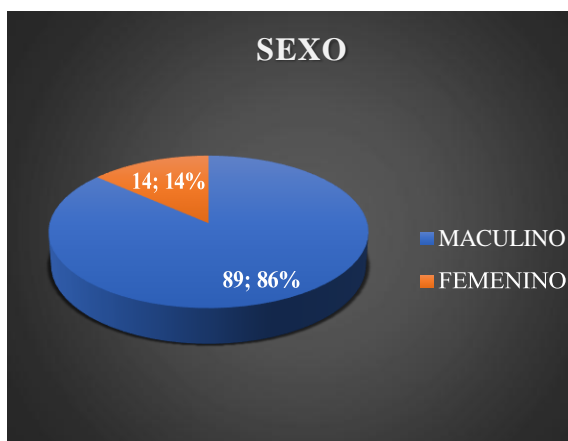
facilitando la recopilación de datos de manera accesible y eficiente entre los conductores de taxi participantes en el estudio.

Una vez obtenida la información, los datos fueron procesados utilizando herramientas estadísticas como Microsoft Excel y SPSS. Inicialmente, se elaboraron gráficos descriptivos que permitieron visualizar la distribución de los datos sociodemográficos, los niveles de estrés percibido y las cinco dimensiones de las relaciones interpersonales evaluadas en el estudio.

Para el análisis estadístico, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, dada la naturaleza de las variables medidas. A través de este método, se exploraron las relaciones entre el estrés percibido y la calidad de las relaciones interpersonales, así como la asociación entre el estrés y factores sociodemográficos. Estos análisis permitieron obtener resultados que serán fundamentales para interpretar el impacto del estrés en la vida personal y profesional de los conductores de taxi.

### 3. RESULTADOS

**Gráfico 1. Sexo**

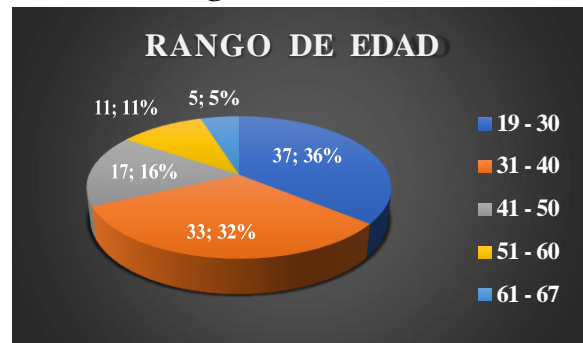


**Autor:** Luis Cabezas

Del total de 103 participantes, el 86%

corresponde a la población masculina (n=48) y el 14% a la femenina (n=14).

**Gráfico 2. Rango de Edad**

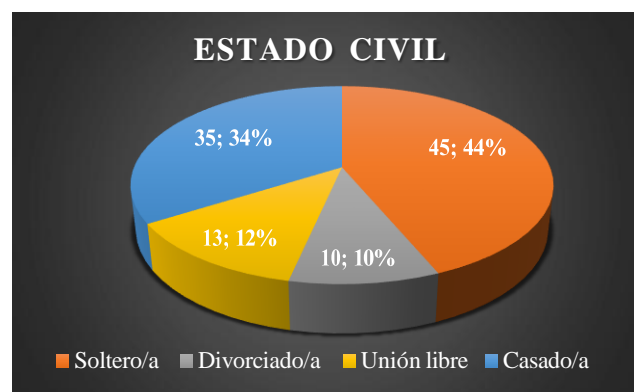


**Autor:** Luis Cabezas

En relación con la edad, el 36% (n=37) tiene

entre 19 a 30 años, el 33% (n=32) tiene entre 31 a 40 años, el 16% (n=17) tiene entre 41 a 50 años, el 11% (n=11) tiene entre 51 a 60 años, y el 5% (n=5) tiene entre a 61 a 67 años.

**Gráfico 3. Estado civil**

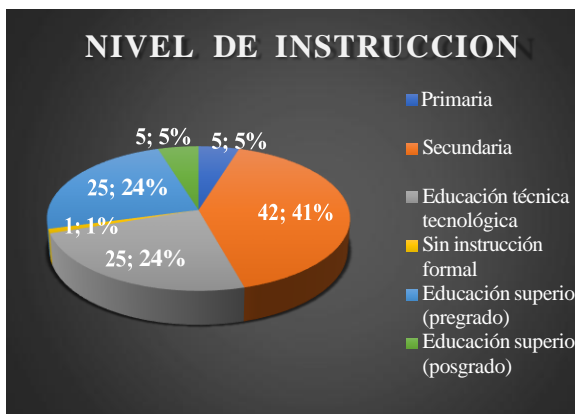


**Autor:** Luis Cabezas

En relación con el estado civil de los participantes, el 44% (n=45) son solteros, el 34% (n=35) son casados, el 12% (n=13) tienen unión libre, el 10% (n=10) son divorciados.

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

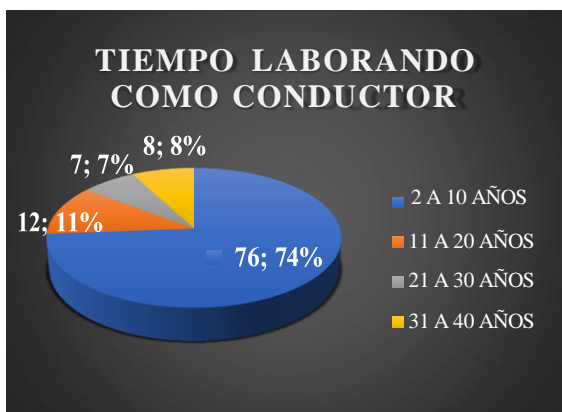
**Gráfico 4. Nivel de instrucción**



**Autor:** Luis Cabezas

Con base al nivel de instrucción el 41% (n=42) tienen estudios secundarios, el 24% (n=25) tiene estudios técnicos o tecnológicos, otro 24% (n=25) tienen estudios superiores de pregrado, el 5% (n=5) tienen estudios superiores de postgrado, el otro 5% (n=5) solo tiene estudios primarios y el 1% (n=1) no disponen de instrucción formal.

**Gráfico 5. Tiempo laborando como conductor**



**Autor:** Luis Cabezas

En relación al tiempo laborando como conductor el 74% (n=76) elabora un tiempo de 2 a 10 años, el 11% (n=12) labora un tiempo de 11 a 20 años, el 8% (n=8) labora un tiempo entre 21 a 30 años,

el 7% (n=7) laboran por un tiempo que comprende entre 31 a 40 años.

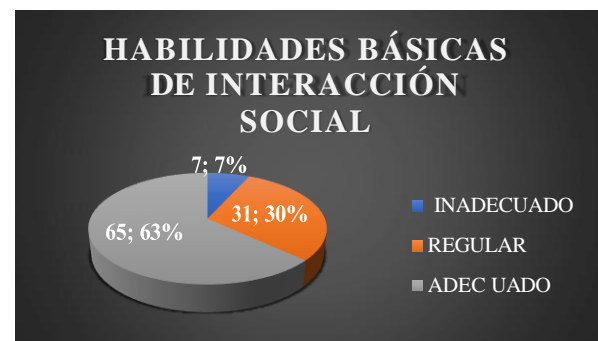
**Gráfico 6. Niveles de Estrés**



**Autor:** Luis Cabezas

De los 103 participantes, en relación con el estrés el 57% (n=59) tiene un nivel de estrés alto y el 43% (n=44) tiene un nivel de estrés moderado.

**Gráfico 7. Relaciones Interpersonales - Habilidades básicas de interacción social**

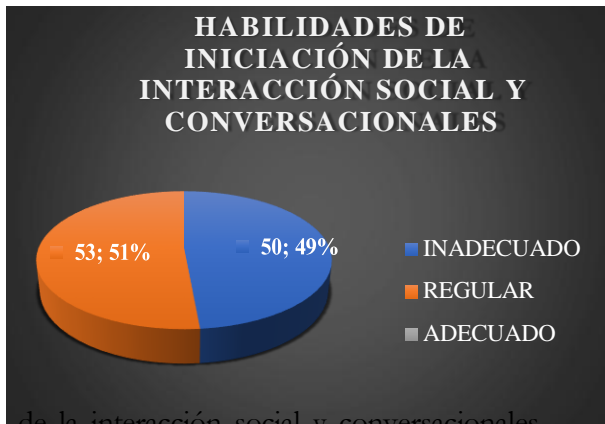


**Autor:** Luis Cabezas

En relación con habilidades básicas de interacción social tenemos que un 63% (n=65) tiene una habilidad adecuada, el 30% (n=31) una habilidad regular y el 7% (n=7) una habilidad inadecuada.

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

**Gráfico 8. Relaciones Interpersonales - Habilidades de iniciación de la interacción social y conversacionales**



de la interacción social y conversacionales tenemos que de 103 participantes, un 51% (n=53) tiene una habilidad regular, el 50% (n=49) una habilidad inadecuada.

**Gráfico 9. Relaciones Interpersonales - Habilidades para cooperar y**



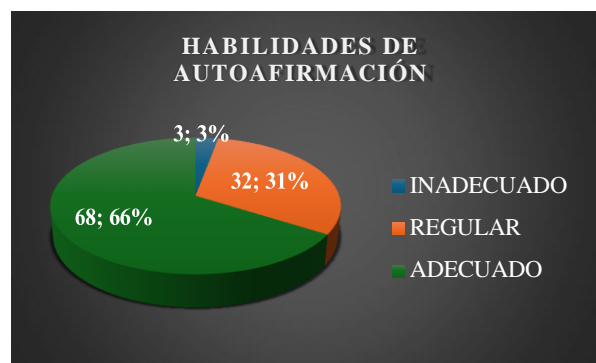
**Autor:** Luis Cabezas

En relación con la habilidad de cooperar y compartir tenemos que un 68% (n=70) tiene una habilidad adecuada, el 29% (n=30) una habilidad regular y el 3% (n=3) una habilidad inadecuada.

**Gráfico 10. Relaciones Interpersonales - Habilidades relacionadas con las emociones**



**Gráfico 11. Relaciones Interpersonales - Habilidades de autoafirmación**



**Autor:** Luis Cabezas

En relación con las habilidades de autoafirmación tenemos que un 66% (n=68) tiene una habilidad adecuada, el 31% (n=32) una habilidad regular y el 3% (n=3) una habilidad inadecuada.

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

**TABLA 1. Correlación de estrés con relaciones interpersonales.**

			ESTRES	INTERSOCIALB ASICA	INTERSOCIALC ONVERSACION ALES	COOPERARYC OMPARTIR	RELACIONADA SCONLASEMO CIONES	AUTOCONFIR MACION
Rho de Spearman	ESTRES	Coefficiente de correlación	1,000	-,187	-,210*	-,224*	-,171	-,216*
		Sig. (bilateral)	.	,058	,033	,023	,084	,029
		N	103	103	103	103	103	103
INTERSOCIALB ASICA		Coefficiente de correlación	-,187	1,000	,553**	,655**	,658**	,585**
		Sig. (bilateral)	,058	.	<,001	<,001	<,001	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
INTERSOCIALC ONVERSACION ALES		Coefficiente de correlación	-,210*	,553**	1,000	,662**	,591**	,575**
		Sig. (bilateral)	,033	<,001	.	<,001	<,001	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
COOPERARYC OMPARTIR		Coefficiente de correlación	-,224*	,655**	,662**	1,000	,729**	,746**
		Sig. (bilateral)	,023	<,001	<,001	.	<,001	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
RELACIONADA SCONLASEMO CIONES		Coefficiente de correlación	-,171	,658**	,591**	,729**	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	,084	<,001	<,001	<,001	.	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
AUTOCONFIR MACION		Coefficiente de correlación	-,216*	,585**	,575**	,746**	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	<,001	<,001	<,001	<,001	.
		N	103	103	103	103	103	103

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** SPSS

Como se observa en la tabla 1 en lo referente a la correlación entre el estrés y relaciones interpersonales, existe una correlación estadísticamente significativa e inversamente proporcional entre estrés y tres de las cinco dimensiones de relaciones interpersonales investigados, como son habilidades de iniciación de la interacción social y conversacionales -,210\*, habilidades para cooperar y compartir -,224\* y habilidades de autoafirmación -,216\*, lo que quiere decir que mientras más altos sean los índices de estrés este tipo de relaciones tienden a disminuir, mientras que niveles bajos de estrés permitirían a la persona incrementar estas relaciones interpersonales.

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

**Tabla 2. Correlación de estrés y datos sociodemográficos.**

		ESTRES	EDAD	SEXO	ESTADOCIVIL	NIVELDEINSTR UCCION	TIEMPOCOND UCIENDO	
Rho de Spearman	ESTRES	Coeficiente de correlación	1,000	-,233*	,171	-,170	-,057	-,111
		Sig. (bilateral)	.	,018	,085	,086	,565	,264
		N	103	103	103	103	103	103
EDAD	Coeficiente de correlación	-,233*	1,000	-,131	,539**	-,125	,675**	
		Sig. (bilateral)	,018	.	,186	<,001	,208	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
SEXO	Coeficiente de correlación	,171	-,131	1,000	-,257**	,010	-,233*	
		Sig. (bilateral)	,085	,186	.	,009	,924	,018
		N	103	103	103	103	103	103
ESTADOCIVIL	Coeficiente de correlación	-,170	,539**	-,257**	1,000	-,042	,414**	
		Sig. (bilateral)	,086	<,001	,009	.	,672	<,001
		N	103	103	103	103	103	103
NIVELDEINSTRUCCION	Coeficiente de correlación	-,057	-,125	,010	-,042	1,000	-,074	
		Sig. (bilateral)	,565	,208	,924	,672	.	,460
		N	103	103	103	103	103	103
TIEMPOCONDUCIENDO	Coeficiente de correlación	-,111	,675**	-,233*	,414**	-,074	1,000	
		Sig. (bilateral)	,264	<,001	,018	<,001	,460	.
		N	103	103	103	103	103	103

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Fuente: SPSS

La tabla 2 nos permite observar que existe una correlación estadísticamente significativa inversamente proporcional entre estrés y la variable sociodemográfica edad de  $-,233^*$ , que quiere decir que a medida que la edad se incrementa o cumple la mayor edad el índice de estrés tiende a disminuir, mientras que personas con menor edad son propensas a desarrollar mayores niveles de estrés.

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

## 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

### Discusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, en algunos ítems se encontró un porcentaje de correlación relevante entre los 103 participantes que conforman la población de la investigación, a los cuales se les aplicó los instrumentos de recolección de datos correspondientes a las variables de Estrés y relaciones interpersonales. Esto también se puede observar en otras investigaciones que corroboran dicha relación entre las variables descritas anteriormente.

En la investigación realizada por Ramírez y Rivera Correa (2021) establece que existe varios factores que inciden en el estrés en los conductores. La investigación tiene como población la cooperativa de transportadores el Gorrón. El instrumento aplicado es la escala de Likert, los resultados denotan que los conductores presentan niveles de estrés que están asociados al entorno y puesto de trabajo y por ende se ve afectado sus relaciones interpersonales.

Otra investigación que considera que existe incidencia entre el estrés y las relaciones interpersonales es aquella realizada por Ledesma et al. (2017). La población de estudio utilizada son 421 taxistas de un sector de la ciudad de México. Dichos datos determinan que los conductores al someterse a largas jornadas de trabajo entre 10 y 12 horas es el estrés es eminente y su afectación a las relaciones interpersonales no es un tema aparte.

La investigación realizada por Cueva (2020) detalla como el estrés afecta de forma directa a las relaciones

interpersonales y que además puede causar algunos inconvenientes en la salud de quien lo padezca. Esta investigación tomó como población a 30 conductores de taxi de la ciudad de Riobamba. Una vez obtenida los datos que afirman dicha relación se procedió a sugerir la elaboración de planes dirigidos a la prevención y manejo del estrés para evitar enfermedades psicosomáticas como dificultad o deterioro en las relaciones interpersonales.

Finalmente, Álvarez (2017) en la investigación Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y el estrés según los datos arrojados mostraron confiabilidad y validez. Estos resultados revelaron que en las cuatro dimensiones de estudio se ubican a los conductores de taxi en desgaste físico y psicológico, y su afectación directa en la relación interpersonal.

### Conclusiones:

- En base a los resultados obtenidos se puede concluir que existe una correlación estadísticamente significativa, inversamente proporcional entre estrés y tres tipos de relaciones interpersonales como habilidades de iniciación de la interacción social y conversacionales, habilidades para cooperar y compartir y habilidades de autoafirmación.
- La información obtenida permite llegar a la conclusión que existe prevalencia de estrés alto y estrés moderado.
- Se concluye en cuanto a las relaciones interpersonales desarrolladas por los conductores

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

de taxi en la ciudad de Quito que el 63% de los conductores presentan relaciones adecuadas en habilidades de interacción social, un 68% en habilidades adecuadas para cooperar y compartir, un 58% en habilidades adecuadas relacionadas con las emociones y un 66% habilidades adecuadas de autoafirmación.

- Por último, la investigación realizada permite concluir que existe una correlación estadísticamente significativa, inversamente proporcional entre estrés y la variable sociodemográfica edad.

### Recomendaciones:

- Reconocer a los conductores de taxi como una población clave en estudios sobre bienestar psicológico, dado que la investigación evidencia una relación inversamente proporcional entre el estrés y ciertas habilidades interpersonales, así como con la edad, es fundamental que se continúe estudiando esta problemática. Se recomienda a las instituciones académicas y organismos pertinentes incluir a este grupo en futuras investigaciones para comprender mejor los factores que influyen en su bienestar.
- Ampliar el alcance de futuras investigaciones, es necesario realizar estudios con muestras más amplias y diversas, considerando conductores de diferentes cooperativas u compañías,

horarios de trabajo y contextos socioeconómicos. Esto permitirá obtener datos más representativos y generar un conocimiento más profundo sobre la relación entre el estrés y las características de esta población.

- Incluir un enfoque de género en la investigación sobre estrés en conductores de taxi, la mayoría de los estudios sobre este grupo se centran en hombres, dejando de lado la realidad de las mujeres conductoras, quienes pueden enfrentar factores de estrés adicionales, como la inseguridad y la discriminación. Se recomienda desarrollar investigaciones que analicen sus experiencias y diferencias en la percepción del estrés, contribuyendo a una comprensión más completa del fenómeno.

### Limitaciones del estudio:

- Una de las principales limitaciones encontradas en la investigación fue la dificultad para seleccionar un instrumento validado y específico que evaluara las relaciones interpersonales en la población de conductores de taxi. Aunque finalmente se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Relaciones Interpersonales (CERI), el proceso de búsqueda evidenció la escasez de herramientas diseñadas para este grupo, lo que resalta la necesidad de desarrollar instrumentos más precisos y contextualizados.

## **Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito**

- Otra dificultad importante fue la recolección de datos, ya que los conductores de taxi tienen horarios irregulares y una alta carga laboral, lo que limitó su disponibilidad para responder los cuestionarios. Esto afectó el tamaño de la muestra y, en consecuencia, la representatividad de los resultados. Además, la metodología de recolección mediante formularios en línea presentó obstáculos para aquellos conductores con acceso restringido a internet o dispositivos móviles, lo que dificultó aún más la participación.
- Asimismo, se identificó una desconfianza inicial por parte de algunos participantes, quienes manifestaron dudas sobre la confidencialidad de sus respuestas y los objetivos del estudio. Esta percepción requirió esfuerzos adicionales en la socialización de la investigación, con el fin de aclarar el propósito del estudio y garantizar la seguridad de la información proporcionada. La necesidad de generar confianza y motivar la participación implicó un tiempo adicional en la fase de recopilación de datos, lo que representó un reto importante para el desarrollo de la investigación.

# ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acosta, J. (2011). Guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales. Profit. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QcYWZ\\_WydgsC&oi=fnd&pg=PA57&dq=relaciones+interpersonales+y+el+estr%C3%A9s&ots=ACLIPQy5uo&sig=G5kZU0f1N3HXMyhqKP5XM1Dcha8#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales%20y%20el%20estr%C3%A9s&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=QcYWZ_WydgsC&oi=fnd&pg=PA57&dq=relaciones+interpersonales+y+el+estr%C3%A9s&ots=ACLIPQy5uo&sig=G5kZU0f1N3HXMyhqKP5XM1Dcha8#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales%20y%20el%20estr%C3%A9s&f=false)
- Alvarez, L. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés en funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10(2), 125-137. [https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.10203/pdf\\_1](https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.10203/pdf_1)
- Barradas (2018). Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual. Palibrio. [https://www.google.com.ec/books/edition/Estr%C3%A9s\\_Y\\_Burnout\\_Enfermedades\\_En\\_La\\_Vida/rOBiDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=caracteristicas+del+estr%C3%A9s&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Estr%C3%A9s_Y_Burnout_Enfermedades_En_La_Vida/rOBiDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=caracteristicas+del+estr%C3%A9s&printsec=frontcover)
- Barrio, J., García, M., Ruíz, I., y Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores*, 1(1), pp. 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Cabrera, P. Á., Arqueros, W. P., Soto, D. R., & Portales, B. J. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y estrés: funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 10(2), 25-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6642556>
- Castillo, R., y Noroña, D. (2024). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(1), 1-16. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-59962023000100002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-59962023000100002&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Corona, L., y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo sí, cuándo no? *Medisur*, 21(1), 13-28. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2023000100269&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2023000100269&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Cueva Carrasco, J. A. (2021). *Estrés y enfermedades psicosomáticas en conductores de la Compañía de Taxis HOSPITAXI de la ciudad de Riobamba, 2020* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7400>
- Chenche, F., Llaguno, B., Contreras, J., Rivera, L. (04 de abril de 2024). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Revista Científica Mundo de la Investigación y*

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

- el* *Conocimiento*, 7(1), 374-380.  
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1961/2449>
- Estrada, E., Ayay, A., Arias, Y., Pujaico, J., Larico, G., y Huamani, T. (18 de septiembre de 2024). Trastorno por videojuegos, hábitos alimentarios y motivación hacia la práctica de la actividad física en estudiantes de educación básica: un estudio transversal. *Retos*, 61, 1080-1090. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/index>
- Kopsell, D., y Ruíz de Chávez, M. (2015). Ética de la investigación-Integridad Científica. CONBIOÉTICA. <http://conbioetica-mexico.salud.gob.mx/>
- Mejías, J. (8 de octubre de 2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista de Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14.  
<https://cienciaagraria.com/index.php/rca/article/view/10/26>
- Miranda, S., y Ortiz, J. (21 de julio 2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa, *Revista Iberoamericana para investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21).  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Ledesma, Rubén Daniel, Poó, Fernando Martín, Úngaro, Jorge, López, Soledad Susana, Cirese, Ana Paula, Enev, Ana, Nucciarone, María Isabel, & Tosi, Jeremias David. (2017). Trabajo y Salud en Conductores de Taxis. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 113-119. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200113>
- Lerma, A., Vásquez, J., Martínez, M., González, L., Coronado, J., Barraza, A., Mejía, M., y Mercado, J. (2021). Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. Un abordaje didáctico. Universidad Pedagógica de Durango. <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Ochoa, R., Nava, N., y Fusil, D. (2020). Comprensión Epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativa y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas* 45(15), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Ortiz, A. (noviembre 2020). El estrés laboral: origen consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pérez Martínez, J. (2018). Trata el estrés con PNL. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces  
SA.[https://www.google.com.ec/books/edition/Trata el estr%C3%A9s con PNL/kpRuDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=hans+selye&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Trata%20el%20estr%C3%A9s%20con%20PNL/kpRuDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=hans+selye&printsec=frontcover)

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

- Peiró Silla, J. (01-06-2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación administrativa*, 30(88), pp. 31-40. <https://biblat.unam.mx/hevila/InvestigacionAdministrativa/2001/vol30/no88/3.pdf>
- Quesada, J. (2007). *Didáctica de las Ciencias Experimentales*. EUNED. <https://www.google.com.ec/books/edition/Did%C3%A1ctica+De+Las+Ciencias+Experimentales/HD4CH45sGWcC?hl=es-419&gbpv=1&dq=paradigma+positivista&pg=PA34&printsec=frontcover>
- Ramírez, A. X., y Rivera Correa, I. A. (2022). *Estrés laboral en conductores de taxi de la Cooperativa de Transportadores El Gorrón Ltda. de Roldanillo durante el año 2021* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO). <https://repository.uniminuto.edu/items/bb9dfb1f-0df8-4c4b-8e20-f37bd0c195c6>
- Ramos, C. (diciembre 2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector de la salud. *Revista Espacios*, 39(16), 19-36. <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/65f7aba8-3b28-49cf-b279-b713dde0b21f/content>
- Sánchez, M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis* 8(2), pp. 55-63. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Sepúlveda, A., Valenzuela, S., y Campo, Rodríguez, V. (03 de noviembre 2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*, 11 (2), <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Universidad del ISTMO (2017). Muestro probabilístico y no probabilístico. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Wiemann, M. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. UOC. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xsHHilcCfigC&oi=fnd&pg=PA13&dq=que+son+las+relaciones+interpersonales+en+el+%C3%A1mbito+laboral&ots=Dln1INsxad&sig=cP2MvjJE8IXD6\\_f7GT7dPsCn CZKY#v=onepage&q=que%20son%20las%20relaciones%20interpersonales%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xsHHilcCfigC&oi=fnd&pg=PA13&dq=que+son+las+relaciones+interpersonales+en+el+%C3%A1mbito+laboral&ots=Dln1INsxad&sig=cP2MvjJE8IXD6_f7GT7dPsCn CZKY#v=onepage&q=que%20son%20las%20relaciones%20interpersonales%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral&f=false)

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

Yucra, T., y Bernedo, L. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. Revista *Igobernanza*, 3(12), 107-120.  
<https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/88/471>

## ANEXOS.

### ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Sección 1 de 10

## ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES EN CONDUCTORES DE TAXI DE LA CIUDAD DE QUITO

**B** *I* U [↔](#) ~~X~~

Descripción del formulario

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este formulario tiene como objetivo recopilar información para la tesis titulada: "**Estrés y Relaciones Interpersonales en Conductores de Taxi de la Ciudad de Quito**".

La información que usted proporcione será tratada de manera **confidencial** y utilizada exclusivamente con fines académicos. Su participación es **voluntaria**, y puede retirarse en cualquier momento sin repercusiones.

Al continuar, usted manifiesta que entiende el propósito del estudio y autoriza el uso de sus datos para este fin.

¿Acepta participar en este estudio? \*

- Sí, autorizo.
- No, no autorizo.

# Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

## ANEXO 2: ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO - 14

¶Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

### ANEXO 3: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES – C.E.R.I

#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES - C.E.R.I.

Cisneros Castillo, M. Versión Original. Gálvez Sotero, Ma. Versión Adaptada (2021)

**INSTRUCCIONES:** Por favor lee con mucha atención cada una de los enunciados y marca con un (x) el número que mejor describe tu forma de actuar teniendo en cuenta la siguiente escala:

ESCALA:

- 1 = Significa que no hago la conducta nunca**
- 2 = Significa que no hago la conducta casi nunca**
- 3 = Significa que hago la conducta bastantes veces**
- 4 = Significa que hago la conducta casi siempre**
- 5 = Significa que hago la conducta siempre**

Ítem	Enunciado	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>A- HABILIDADES BÁSICAS DE INTERACCIÓN SOCIAL</b>					
1	Sonrío a los demás en situaciones adecuadas					
2	Mantengo una postura adecuada en el dialogo					
3	Empleas un tono de voz amable con los demás					
4	Empleas una entonación adecuada al hablar					
5	Prestas atención a lo que dicen los demás.					
6	Muestras interés al escuchar a los demás					
7	Atiendes a los demás de manera autónoma					
8	Tienes un trato amistoso y cordial					
9	Practicas hábitos de cortesía					
10	Muestras cordialidad en todo momento					

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

<b>B- HABILIDADES DE INICIACIÓN DE LA INTERACCIÓN SOCIAL Y CONVERSACIONALES</b>						
1	Pides la palabra de forma adecuada para expresar tus opiniones					
2	Esperas tu turno para empezar el dialogo					
3	Mantienes el dialogo de manera adecuada					
4	Expresas lo que sientes y piensas durante el dialogo					
5	Concluyes el dialogo de manera adecuada					
6	Reacciona adecuadamente cuando otros concluyen el diálogo					

		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>C- HABILIDADES PARA COOPERAR Y COMPARTIR</b>						
1	Ayudas en la organización del aula por iniciativa propia					
2	Brindas ayuda inmediata cuando se le solicita					
3	Cumples normas de convivencia del aula					
4	Cumples con acuerdos tomados					
5	Respetas reglas dadas en el estudio o juego					
6	Cumples orientaciones dadas					
7	Practicas normas de cortesía					
8	Eres amable con todos no solo con amigos/as preferidos/as					
9	Ayudas a tus compañeros/as en sus labores escolares					
10	Cooperas con tus compañeros/as para superar dificultades					

## Estrés y relaciones interpersonales en conductores de taxi de la ciudad de Quito

<b>D- HABILIDADES RELACIONADAS CON LAS EMOCIONES</b>						
1	Elogias logros de tus compañeros/as					
2	Muestras afecto a tus compañeros/as					
3	3 Expresas tu sentir de forma adecuada cuando algo no te agrada					
4	Pides o expresas adecuadamente a los demás tus emociones y sentimientos desagradables (tristeza, enfado, fracaso ...)					
5	Formulas quejas con honestidad					
6	Eres amable con el buen trato que recibe de los demás					
7	Agradeces a los demás por favores recibidos					
8	Actúas en forma adecuada frente a un conflicto					
9	Controlas tus emociones cuando eres agredido					
10	Cuando tienes un problema con otros te pones en su lugar y buscas la solución adecuada					

<b>E- HABILIDADES DE AUTOAFIRMACIÓN</b>						
1	Defiendes y reclamas tus derechos de forma adecuada					
2	Expresas y defiendes adecuadamente tus opiniones e ideas					
3	Expresa tus desacuerdos de forma adecuada					
4	Respetas los derechos de los demás.					
5	Respetas las opiniones de los demás					
6	Respetas la propiedad de los demás: útiles escolares, juegos...					
7	Elogias y dices cosas positivas de los demás					
8	Motivas a los demás para mejorar sin burlarse					
9	Te elogias a ti mismo y aceptas que otros lo hagan					
10	Asumes compromisos para superar dificultades					