



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Informe final de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica

TRABAJO DE TITULACIÓN

Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre.

Riobamba, 2021

Autoras:

Mocha Chacha, Jacqueline Shaquira

Ramírez Vargas, Valeria Estefanía

Tutor:

MSc. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

Riobamba, Ecuador. 2021

AUTORÍA

Nosotras, Jacqueline Shaquira Mocha Chacha C.C. 0603961962 y Valeria Estefanía Ramírez Vargas con C.C. 0250038965, declaramos ser responsables de las ideas, resultados y propuestas planteadas en este proyecto de investigación sobre **“Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre. Riobamba, 2021”** y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

.....
Jacqueline Shaquira Mocha Chacha

0603961962

.....
Valeria Estefanía Ramírez Vargas

0250038965

APROBACIÓN DEL TUTOR

MSc. Luis Gonzalo Erazo Salcedo, docente de la Carrera de Psicología Clínica de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber asesorado y revisado el informe final del proyecto de investigación titulado **“Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre. Riobamba, 2021”**, realizado por las Srtas. Jacqueline Shaquira Mocha Chacha C.C. 0603961962 y Valeria Estefanía Ramírez Vargas con C.C. 0250038965 el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto, se encuentra **APROBADO Y APTO PARA PRESENTARSE A LA DEFENSA.**

Para constancia de lo expuesto firma:



Firmado electrónicamente por:
**LUIS GONZALO
ERAZO SALCEDO**

MSc. Luis Gonzalo Erazo Salcedo

TUTOR

Riobamba, 24 de septiembre de 2021

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado ‘‘Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre. Riobamba, 2021’’, presentado por las Srts. Jacqueline Shaquira Mocha Chacha con C.C. 0603961962 y Valeria Estefanía Ramírez Vargas con C.C.0250038965, dirigido por MsC. Gonzalo Erazo Salcedo

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remiten la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs Gonzalo Erazo Salcedo

Tutor



Firmado electrónicamente por:
**LUIS GONZALO
ERAZO SALCEDO**

Mgs. Manuel Cañas

Miembro de Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**MANUEL
CANAS**

Mgs. Gina Alexandra Pilco

Miembro de Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**GINA ALEXANDRA
PILCO GUADALUPE**

Riobamba, 26 de noviembre de 2021

CERTIFICADO ANTIPLAGIO URKUND



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID
Ext. 1133

Riobamba 09 de diciembre del 2021
Oficio N° 324-URKUND-CU-CID-TELETRABAJO-2021

MSc. Ramiro Torres Vizuet
DIRECTOR CARRERA DE PSICOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNACH
Presente.-

Estimado Profesor:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención al pedido realizado por el **MSc. Luis Gonzalo Erazo Salcedo**, docente tutor de la carrera que dignamente usted dirige, para que en correspondencia con lo indicado por el señor Decano mediante Oficio N° 1898-D-FCS-TELETRABAJO-2020, realice validación del porcentaje de similitud de coincidencias presentes en el trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación; tengo a bien remitir el resultado obtenido a través del empleo del programa URKUND, lo cual comunico para la continuidad al trámite correspondiente.

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	% URKUND verificado	Validación	
					Si	No
1	D- 121385811	Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre. Riobamba, 2021	MOCHA CHACHA JACQUELINE SHAQUIRA RAMÍREZ VARGAS VALERIA ESTEFANIA	7	x	

Atentamente,

CARLOS GAFAS GONZALEZ
Firmado digitalmente por CARLOS GAFAS GONZALEZ
Fecha: 2021.12.09 09:57:40 -05'00'

Dr. Carlos Gafas González
Delegado Programa URKUND
FCS / UNACH
C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS

Debido a que la respuesta del análisis de validación del porcentaje de similitud se realiza mediante el empleo de la modalidad de Teletrabajo, una vez que concluya la Emergencia Sanitaria por COVID-19 e inicie el trabajo de forma presencial, se procederá a recoger las firmas de recepción del documento en las Secretarías de Carreras y de Decanato.

1/1

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme salud, fuerzas y sus bendiciones y así concluir con uno de mis más anhelados sueños. A mis padres por ser mi soporte, mi ejemplo y más grande admiración para no rendirme; día a día se han esmerado por apoyarme en cada uno de mis pasos. A mi hermano y hermana por alentarme a continuar y no desmayar en los días difíciles. A mi pareja Iván e hijo él gran motor de mi vida; quién con su amor y paciencia me han impulsado a conseguir mis propósitos. A mis amigas que me han brindado su apoyo y deseado buenas vibras en especial a mi compañera de tesis la hermana que la vida me dio, con quien hemos compartido buenos momentos y experiencias que nos han permitido crecer a nivel profesional.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, principalmente con la carrera de psicología clínica que ha permitido formarme en esta hermosa profesión, de igual manera a mi tutor el MSc. Gonzalo Erazo por su apoyo, tiempo y dedicación quién mediante sus conocimientos permitió culminar con éxito el presente proyecto de investigación y a cada uno de los docentes por brindarme sus valiosos conocimientos durante toda la formación académica.

Jacqueline Shaquira Mocha Chacha

Agradezco a Dios por haberme guiado por un buen camino y permitirme culminar mis estudios con éxito, a mis padres y hermanos que son el pilar fundamental de mi vida. A mi abuelita materna quien es y será siempre mi adoración; en donde quiera que estés gracias por ser mi fortaleza para seguir avanzando en cada uno de mis sueños más anhelados.

A mi compañera de tesis que confió en mí desde el primer día que nos conocimos, gratitud hermana por ser mi apoyo y soporte frente a las adversidades que se nos han presentado en el camino, me llena de mucha alegría y nostalgia poder culminar esta etapa juntas.

A mis docentes universitarios que con su ardua labor han formado a una buena profesional, en especial a mi querido tutor MSc. Gonzalo Erazo quien ha estado al pendiente del presente proyecto de investigación, gracias por la paciencia y dedicación. Para terminar a la doctora Rocío Tenezaca gracias por ser el reflejo de lo que quiero convertirme en un futuro como profesional.

Valeria Ramírez Vargas

DEDICATORIA

A mis padres Gerardo Mocha y Myriam Chacha por su apoyo y amor incondicional, con su sabiduría me han enseñado a luchar frente a todas las adversidades hasta conseguir mis propósitos, además estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos. A mis hermanos Cristian y Ángela por siempre confiar en mí y acompañarme en todo este proceso.

A mi amado hijo Jorge Luis López, mi más grande motivación, soporte e inspiración; con su amor, paciencia y apoyo juntos hemos aprendido grandes cosas durante esta hermosa etapa.

Jacqueline Shaquira Mocha Chacha

A mis amados padres Patricio y Natalia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, les admiro y adoro mucho sin duda este logro no hubiese sido posible sin su gran esfuerzo y comprensión, a mis hermanos Dayana y Anthony que han sido parte de mis victorias y fracasos. A mi ángel de luz Rosita Naranjo por enseñarme a luchar por mis sueños y no rendirme frente a las adversidades por último a mi sobrino Nicolás por ser mi esperanza para seguir cosechando éxitos.

Valeria Ramírez Vargas

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
CERTIFICADO ANTIPLAGIO URKUND	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	X
INDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
JUSTIFICACIÓN	18
OBJETIVOS	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
Antecedentes de la investigación.....	20
Riesgos psicosociales.....	21
Definiciones de riesgos psicosociales.....	21
Dimensiones de los riesgos psicosociales.....	21
Factores de los riesgos psicosociales en el trabajo.....	22
Tipos de riesgos psicosociales.....	23
Calidad de vida laboral.....	24
Definiciones de calidad de vida laboral.....	24
Dimensiones de la calidad de vida laboral.....	25
Factores de calidad de vida laboral.....	26
Beneficios de la calidad de vida laboral.....	28

Estrategias para reducir riesgos psicosociales y mantener una adecuada calidad de vida laboral.....	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
Enfoque de investigación	29
Alcance de la investigación.....	30
Diseño de la investigación	30
Tipo de investigación	30
Población.....	30
Muestra.....	30
Variables de estudio	30
Métodos de estudio	33
Técnicas e instrumentos	33
Técnica.....	33
Instrumentos	33
Procesamiento estadístico de datos	34
Consideraciones éticas	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
Resultados	34
Propuesta	40
DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las variables	31
---	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	34
Tabla 2. Niveles generales de riesgos psicosociales.....	35
Tabla 3. Riesgos psicosociales por dimensiones	37
Tabla 4. Niveles de calidad de vida laboral (WRQoL)	38
Tabla 5. Calidad de vida laboral por dimensiones.....	39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cuestionario de Riesgos Psicosociales	56
Anexo B. Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL)	60
Anexo C. Consentimiento informado.....	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo analizar los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral en taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre de la ciudad de Riobamba durante el 2021. Se trata de una investigación con enfoque cuantitativo, de campo, no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra se conformó de 80 trabajadores taxistas activos, seleccionados de manera no probabilística por conveniencia, a quienes se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales con la finalidad de evaluar los riesgos presentes en el trabajador; y la escala abreviada de calidad de vida laboral (WRQoL) que permite identificar sus niveles. Para el procesamiento de datos y tabulación se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 21. Los resultados alcanzados arrojan que en la variable riesgos psicosociales predomina el 61,3 % con niveles medios y el 2,5% niveles altos. En lo que respecta a la calidad de vida laboral, se evidencia con el 38,8% niveles muy bajos y con el 33,8% niveles bajos. Los resultados permiten tener una visión más amplia de la situación de estos trabajadores; debido a ello se crea una guía práctica con información útil y fácil de aplicar, lo que permitirá tener un mejor desempeño y productividad en el trabajo, por ende, un crecimiento en su calidad de vida laboral.

Palabras clave: riesgos psicosociales, calidad de vida laboral, taxistas, desempeño.

ABSTRACT

The main objective of this research was to analyze psychosocial risks and quality of work-life in cab drivers of Cooperativa 9 de Octubre in the city of Riobamba during 2021. It is quantitative, field, non-experimental, cross-sectional, and descriptive research. The sample consisted of 80 active cab drivers, selected in a non-probabilistic way by convenience, to whom the psychosocial risks questionnaire was applied to evaluate the risks present in the worker; and the abbreviated scale of quality of work-life (WRQoL) that allows identifying their levels. The IBM SPSS Statistics version 21 statistical program was used for data processing and tabulation. The results showed that 61.3% of the psychosocial risks variable had medium levels and 2.5% had high levels. Regarding the quality of work-life, 38.8% showed very low levels and 33.8% low levels. The results allow having a broader vision of the situation of these workers; due to this, a practical guide with useful and easy to apply information is created, which will allow having a better performance and productivity at work, therefore, a growth in their quality of work life.

Keywords: psychosocial risks, quality of work life, taxi drivers, performance.



Firmado electrónicamente por:
SOFIA FERNANDA
FREIRE CARRILLO

Reviewed by:

Lic. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), varias empresas desconocen cómo manejar la carga laboral de los empleados, también ignoran cómo deben incentivarlos para mantener adecuadas relaciones interpersonales de tal manera que se logre un clima laboral óptimo; esto produce un aumento de los riesgos psicosociales (RP) y que inclusive estos se normalicen. Moreno y Báez (2010) establecen una categorización sobre los factores y riesgos psicosociales en tres niveles: factores psicosociales (situaciones externas e internas que se presentan en el contexto laboral que puede o no afectar en su esfera biopsicosocial); factores de riesgo psicosociales (tensión notoria que se presenta en el futuro por las malas condiciones o percepciones de la empresa, como consecuencia se presenta sintomatología persistente de estrés afectando directamente al estado físico-mental-social); y los riesgos psicosociales (hechos tangibles dentro de la organización que perjudican de manera negativa los derechos esenciales del empleador).

Cabe resaltar que, el RP no es un hecho en particular ya que engloba diferentes situaciones y condiciones laborales, tales como: dinámica, organización y funciones del trabajo; frente a las altas exigencias que afectan de manera significativa el estado emocional y rendimiento físico (Bonilla y Gafaro, 2017). Dicha situación ha desatado preocupación a nivel mundial, pues se vulnera los códigos legales del trabajador, por ende, es necesario crear un nuevo enfoque de prevención en la cultura empresarial.

De otra manera, la calidad de vida laboral (CVL) se entiende como un bienestar subjetivo, implica que el individuo debe priorizar sus necesidades, siendo estas diferentes en cada persona, pero siempre tomando en cuenta que la felicidad, motivación y compromiso no solo contribuyen de manera positiva en el lugar de trabajo, sino también se eleva la autoestima y autoconfianza (Acosta et al., como se citó en Montes et al., 2021).

En tal sentido, Platán (como se citó en Castro et al., 2018) analiza la CVL como un constructo multidimensional y complejo con énfasis en la generación de empleo formal, bien remunerado, basado en una serie de necesidades como el reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo-familia, motivación, seguridad, etc.; estas condiciones de tipo psicosocial son precisamente las que afectan de manera directa a los conductores activos.

Dicho de otro modo, los conductores profesionales se encuentran expuestos a diversos riesgos psicosociales; en la actualidad se enfrentan a fuertes presiones de las cooperativas a las cuales pertenecen, como de los usuarios. Presiones que cada vez son más exigentes y hacen que dejen de lado su cuidado personal, ocio y tiempo en familia. Según Vidal (2019) estas influencias intra e interpersonales si se mantienen persistentes desencadenan afecciones físicas, psicológicas y sociales como: estrés laboral, mobbing, inseguridad, entre otros; derivándose en un bajo rendimiento laboral.

La presente investigación tiene como propósito estudiar los RP y CVL en taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre de la ciudad de Riobamba, quienes por diferentes razones no

acuden a un profesional de salud mental, lo que incide directamente en su desequilibrio emocional. Por lo tanto, se pretende buscar alternativas que serán plasmadas en una guía que ayude a disminuir aquellos RP que están interfiriendo en su CVL, de manera que se generen cambios positivos para un mejor rendimiento y eficacia laboral en la institución.

Para alcanzar lo planteado, la investigación se compone de introducción, planteamiento del problema, justificación y objetivos. Así también el Capítulo I, que describe los antecedentes de estudios previos, temas y subtemas sobre RP y CVL, conjuntamente con estrategias para mejorar este aspecto; Capítulo II, que detalla la metodología, procesamiento, consideraciones éticas; y finalmente, el Capítulo III, que muestra los resultados, discusión, recomendaciones y conclusiones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El análisis de las dinámicas laborales se ha convertido en un asunto de interés sobre todo porque actualmente las empresas compiten por brindar un servicio o productos acorde a las tendencias del mercado, que además deben ser eficientes y de calidad; esta profesión tiene altas demandas por sobresalir entre la competencia lo que repercute en las políticas internas de la sociedad organizacional y también al trato del personal, quien no solo se ve afectado a nivel profesional, familiar y personal, pues su rendimiento físico y mental se ven comprometidos (Martínez, 2016).

Esta situación es una problemática de carácter mundial, que se refleja claramente en los datos estadísticos de la OIT (2019); esta entidad expone que el 36% laboran en exceso con más de 48 horas semanales, lo que genera enfermedades, lesiones, problemas de seguridad y salud. Además, la ausencia laboral está relacionada con la inseguridad y problemas cotidianos que impacta en la economía mundial en alrededor del 4 % de su producto interior bruto, y hasta un 6% en los países más afectados.

En Latinoamérica, un estudio de mototaxis y taxistas desarrollado por Machado et al. (2019) se realizó la comparación entre la CV y la capacidad laboral en el gremio transportista de Brasil; los resultados no son alentadores, pues se demuestra que existe un peligro constante de sufrir accidentes debido a que no cuentan con un espacio apropiado de ocio. Esto demuestra que la recreación y el descanso son referentes importantes en la CV y, por lo tanto, es indispensable que exista un balance en el desenvolvimiento laboral y CVL para alcanzar un rendimiento óptimo y satisfacción.

Por otra parte, en el 2007 en Colombia se realizaron dos encuestas nacionales sobre condiciones de salud y trabajo, en la primera se evidenció que el 30% de la población encuestada padece de estrés laboral; posteriormente, en la segunda encuesta realizada se confirmó que entre 2009 y 2012 se produjo un notable incremento del RP, llegando al 43%, lo que demostró que se deben tomar medidas para mitigar las condiciones negativas en el ámbito laboral (Gutiérrez y Vilorio, 2014).

En el Ecuador, el marco legal constitucional establece que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, Artículo 326, numeral 5). No obstante, el Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social recalca que existe un subregistro de 90% de accidentes de trabajo que casi nunca son reportados, lo que evidencia que, pese a la normativa, los trabajadores no ejercen las acciones pertinentes que garanticen su salud ocupacional (Toro et al., 2021).

Las normativas establecidas que amparan y protegen los derechos del conductor deben cumplirse en los estatus internos de las cooperativas y el sistema en general debe mejorar, considerando de manera minuciosa los diferentes riesgos que afectan directamente al gremio. En base al estudio de Cordero (2019), titulada “Evaluación de los factores de RP en conductores de una institución pública del Ecuador”, se aplicó una evaluación a 45 personas, mediante el instrumento F-Psico3.1; se demostró que el 93% tenía una alteración muy elevada en la participación/supervisión y el 54% mostró rasgos muy elevados en las relaciones - apoyo social.

Estos datos, sin duda, permiten medir en cifras una realidad que es totalmente evidente, producto de un descuido del sector del taxismo, como lo mencionan Hernández y Galindo (2020), los conductores no cuentan con una remuneración salarial permanente y sus ingresos económicos dependen de los viajes que realizan, además no todos ellos son propietarios del vehículo conllevando a un mayor esfuerzo para el sustento económico diario. Esta dinámica es común en el transporte público, el cual se ha visto seriamente afectado durante el 2020 y 2021, los confinamientos y restricciones de movilidad han provocado reducción de clientes y pérdidas económicas inminentes.

Por otra parte, en la provincia de Chimborazo, Granizo y Procel (2021) llevaron a cabo un estudio titulado “Dimensiones de la calidad de vida en conductores profesionales de taxi en Chimborazo”, en el cual aplicaron el cuestionario de salud EuroQol-5D (EQ-5D), con los resultados se demostró la relación positiva que existe entre el género y la dimensión de dolor, así como entre género y ansiedad-depresión; sin embargo, no se descartó que otras áreas del funcionamiento estén afectadas.

Es así como se puede evidenciar que con el pasar del tiempo, los riesgos psicosociales han tenido un impacto significativo en los conductores profesionales de taxi, como puede presentarse en los miembros de la Cooperativa 9 de Octubre, en donde se evidenció que existen cambios de índole social y familiar tales como fatiga, estrés laboral, irritabilidad, inseguridad, malas relaciones entre compañeros, además de excesivas cargas de trabajo derivadas del afán de solventar la economía familiar que inciden en la CVL y la salud en general.

Una vez contextualizada la realidad del taxismo desde diferentes puntos de vista, surge la necesidad de analizar esta problemática para identificar posibles soluciones y evitar mayores

consecuencias a futuro, con la finalidad de que exista una reducción temprana de los RP en los conductores profesionales del volante. Por lo tanto, la pregunta que orienta a la investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las dimensiones y niveles de los riesgos psicosociales y de la calidad de vida laboral que se encuentran presentes en los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, en la ciudad de Riobamba?

JUSTIFICACIÓN

La OIT (2013) hizo un llamado a favor de una campaña mundial “urgente y enérgica” para combatir el aumento de enfermedades relacionadas con el trabajo. Según cifras mundiales de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), aproximadamente el 70% de los trabajadores carecen de una afiliación en el seguro que pudiera indemnizarlos porque están inmersos a sufrir RP, lo que podría desencadenar enfermedades crónicas, discapacidades y traumatismos estrechamente vinculados con el trabajo. Por ello, se hace mención que en las empresas exista óptimas condiciones laborales que favorezcan al amparo y posición social de la persona que otorguen oportunidades de desarrollo personal-profesional y económicas.

De tal manera, se considera relevante realizar este estudio, ya que, al ser una problemática latente, no existen investigaciones actuales sobre esta población (conductores de taxis de Riobamba). Es necesario conocer acerca de los diferentes RP que desestabilizan la rutina de los conductores, con la intención de prevenir enfermedades mentales graves. Así mismo, es necesario considerar que la población a estudiar manifiesta tener afectaciones en su área biosicosocial con repercusiones notorias que dificultan el rendimiento laboral.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los conductores profesionales activos de la Cooperativa de Taxis 9 de Octubre, se les proporcionará una guía con estrategias prácticas que les ayuden a mejorar su rendimiento y alcanzar cierto nivel de equilibrio en sus respectivas áreas. En este aspecto, es necesario señalar que los conductores desconocen que el exponerse a altas exigencias en el trabajo puede desencadenar diferentes alteraciones psicológicas que afectan a su bienestar mental y físico.

Este proyecto se logra gracias a la apertura y empatía de los conductores y autoridades de la cooperativa, quienes, por medio de su presidente y gerente, facilitaron la autorización respectiva; además, existe los recursos técnicos, económicos, bibliográficos, disponibilidad de tiempo para contribuir a las futuras investigaciones.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Analizar los riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre. Riobamba, 2021.

Objetivos específicos

- Identificar niveles y dimensiones de los riesgos psicosociales que se presentan en los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre.
- Determinar niveles y dimensiones de la calidad de vida laboral en los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre.
- Elaborar una guía práctica con diferentes estrategias para disminuir riesgos psicosociales y mejorar la calidad de vida laboral en taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

A continuación, se detallan investigaciones relacionadas con la temática.

Bonilla y Gafaro (2017) mediante un estudio denominado “Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público”, realizado en Brasil, el cual fue de tipo bibliográfico y con bases científicas, donde evidenciaron que las condiciones en el ambiente laboral afectan la CVL de los conductores de taxi debido a sus extensas rutinas de trabajo; el 59,8 % de los conductores laboran más de 11 horas diarias y para el 84,3 % el periodo de descanso era insuficiente, esto compromete la salud en general, reduciendo su vitalidad. Por otro lado, el 43 % de los conductores se ven afectados por los aspectos sociales; el 72,4 % presentó afecciones emocionales y el 65,6 % presentó dificultades en la salud mental desencadenados por el trabajo.

Para Chaves et al. (2017) en su investigación “Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano”, fue cuantitativo de tipo descriptivo transversal en una población de 94 conductores. Los resultados son favorables dado que mantienen una estructura organizacional ordenada, asimismo las autoridades competentes se enfocan en satisfacer las demandas, priorizando las necesidades básicas de cada uno de los conductores. A pesar de ello, también mostraron una actitud desfavorable en la subcategoría condiciones de trabajo-control de vías con el 69,1%; mientras que con una actitud indiferente el 39,3% presenta problemas en el tiempo libre y el 40,4% tiene afectación en la satisfacción laboral, por ello es indispensable fortalecer dichas categorías para mantener una buena CVL.

Por otra parte, Belveder (2018) en su investigación “Calidad de vida laboral y burnout en conductores de una empresa de transporte de la Provincia de Huaral”, desarrollado en la ciudad de Perú, fue de tipo descriptivo, correlacional con un diseño no experimental, población conformada por 120 trabajadores y utilizó los instrumentos Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), dio como resultado que en algunas dimensiones de ambas variables existe correlación significativa. En cuanto a la CVL se encontraron afectaciones en nivel bajo la dimensión trabajo y satisfacción profesional el 38,3%; en nivel medio la dimensión bienestar general el 44,2% y la dimensión control el 55% se evidenció que existe afectación en la CVL de los conductores.

Desde el punto de vista de Reyna (2021) en su proyecto investigativo titulado “Riesgos psicosociales en socios y choferes de la Cooperativa de taxis 'Hotel del Mar' del cantón Esmeraldas” de Ecuador, realizado en el 2019, de tipo documental y campo, con una población de 247 personas entre socios y choferes, utilizando el cuestionario del Ministerio del Trabajo; se obtuvo como resultado que, en los socios el 89% presenta riesgos bajos, seguido del 11% con riesgos medios, mientras que en los choferes de manera general, el 37% presenta riesgos bajos, el 40% presenta riesgos medios, y finalmente, el 22% evidencia

riesgos altos. Demostrando que prevalece de riesgos significativos en las actividades de los choferes que laboran largas jornadas, lo cual interfiere en su desempeño laboral.

Descritos los antecedentes de la investigación, a continuación, se conceptualiza y describe diferentes aspectos de las dos variables de estudio.

Riesgos psicosociales

Definiciones de riesgos psicosociales

Moreno y Baez (2010) definen que un RP es un acto real que se desencadena producto de un acontecimiento latente en la institución abarcando un conjunto de problemas, conflictos interpersonales e intrapersonales dentro o fuera del área laboral.

Se considera a una gama de condiciones que ocurren en el espacio laboral, que repercute negativamente en el desempeño, productividad por consiguiente causa daños severos en la integridad y salud física o mental (problemas de sueño, ansiedad, depresión, etc) mismas que alteran al personal de la compañía, por ello cada empresa debe contar con planes estratégicos en el talento humano para asegurar la salud ocupacional (Freire y Corrales, 2018).

Muñoz et al., (2018) refieren que un RP funciona como un mecanismo entre la entidad y trabajador aprendiendo a identificar en conjunto, qué situaciones o hechos latentes están afectando en el desempeño, por ende como las emociones, pensamientos y conductas juegan un papel importante en un bienestar emocional-laboral.

Moreno et al. (como se citó en Cordero, 2019) mencionan que los RP son calificados como aquellos contextos, elementos o secuelas a los que está expuesto al momento de desempeñar sus tareas o actividades asignadas en la institución, además de factores con niveles de mayor grado a sufrir afecciones o daños en su CV y, en varios de los casos, también existen repercusiones en el hogar.

De acuerdo con Sierra (2020), los RP son emergentes dentro de las relaciones empresariales, lo primordial es identificar que dimensión de los riesgos se encuentra inmerso en el cumplimiento del trabajador, pues éste repercute negativa si no es abordada a tiempo por un profesional capacitado, puede presentarse diferentes enfermedades; aunque la situación se torna en agravante cuando estos problemas preexistentes no son tomados en cuenta.

Dimensiones de los riesgos psicosociales

Leyton-Pavez et al. (2017), hace referencia que para medir los riesgos psicosociales se debe tomar en cuenta las dimensiones en base al Cuestionario validado por un equipo de Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO/ISTAS21):

- **Exigencias Psicológicas:** Se trabaja en base a un esquema organizacional, como los pensamientos, emociones, conductas influyen de manera significativa en el contexto laboral, las dimensiones psicosociales a evaluarse son las exigencias cuantitativas, cognitivas, emocionales, de esconder emociones y sensoriales.
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Se analiza las demandas que tiene el trabajador en base a la estructura organizacional como la influencia, control tiempo de trabajo, posibilidad de desarrollo del trabajo, integración, autonomía y esencia (sentido del trabajo).
- **Apoyo social de la empresa y la calidad de liderazgo:** Se determina por las buenas o malas relaciones en el ambiente, las dimensiones a evaluar son la claridad y conflicto del rol, calidad de liderazgo, relación con jefes y colegas de trabajo.
- **Compensaciones:** Representa salarios, prestaciones o remuneraciones de acuerdo a la función asignada, interviene estima e inseguridad con respecto al contrato de empleo.
- **Doble presencia:** Posición que desempeña en el área laboral y familiar, es decir preocupaciones y cargas de tareas domésticas (Candía y Pérez-Franco, 2020).

Por otro lado, Charria et al., (2011) manifiesta la eficacia de utilizar un cuestionario que evalúe los RP, el cual permite al trabajador dar una respuesta cualitativa en tres de sus ítems, referente a las debilidades de las organizaciones ante un posible acoso psicológico:

- **Participación, implicación, responsabilidad:** Especifica el nivel o grado de compromiso en la corporación, además permite mantener relaciones saludables con supervisores, jefes y compañeros, intervienen las sub-dimensiones de autonomía, trabajo grupal, iniciativa, control sobre la tarea-trabajador, rotación, supervisión y enriquecimiento de tareas.
- **Formación, información, comunicación:** Se usa los recursos comunicacionales para garantizar un rendimiento exitoso con los trabajadores facilitando así el compromiso de sus deberes y funciones a cargo, a través de flujos de comunicación, acogida, adecuación (persona-trabajo), reconocimiento, adiestramiento, descripción y aislamiento.
- **Gestión del tiempo:** Distribución, horarios y límite de tiempo para cumplir con sus labores, además permite la toma de decisión y elección para pedir vacaciones de acuerdo con sus necesidades personales, se incluye el ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga laboral, autonomía temporal y fatiga.
- **Cohesión de grupo:** Influyen las motivaciones y aspiraciones de los miembros como un solo grupo, intervienen un adecuado ambiente organizacional, manejo de conflictos, cooperación (Lahera y Góngora, 2006).

Factores de los riesgos psicosociales en el trabajo

Neffa (2015) plantea que es de suma importancia identificar los determinantes estructurales e individuales del RP, los cuales se detallan a continuación:

- **Determinantes estructurales:** Engloban aquellas condiciones internas como proceso, contenido e interacción; según el contexto influyen en el funcionamiento mental de los funcionarios y en su entorno biopsicosocial. Por lo tanto, es necesario aplicar medidas preventivas como compensaciones económicas y facilidad a un profesional capacitado para dar seguimiento y asegurarse de la restauración, eficacia y mejoría en la CVL.
- **Determinantes individuales:** los trabajadores deben lidiar para compensar los errores y deficiencias anteriormente prescritas, deben hacer frente a las amenazas dependiendo las capacidades de adaptación y resistencia, todo esto sucede porque el impacto siempre varía dependiendo la persona; esto se puede notar en las diversas formas de afrontamiento y asimilación de un mismo acontecimiento. Otros aspectos de importancia son: el tiempo, frecuencia e intensidad de exposición frente al RP.

Para Camacho y Mayorga (2017), mencionan que existen factores determinantes en la aparición de estos riesgos que están inmersos a la organización:

- **Factores organizacionales:** Engloba a las normativas políticas del trabajo, familia, salud-seguridad que se ejecutan directamente en recursos humanos. Por otra parte, se debe tener presente los valores, actitudes, compromisos que rigen en el cumplimiento, bienestar y honestidad del empleado.
- **Factores laborales:** Comprende las condiciones internas y estructurales (contrato laboral y salarial de acuerdo al perfil profesional), dando oportunidad que potencialice la autonomía personal.

Tipos de riesgos psicosociales

De acuerdo con Neffa (2015), se pueden presenciar algunos riesgos psicosociales como:

- **Fatiga laboral:** proceso que se da de un momento de cansancio normal hasta un desgaste extremo físico o mental, con alteraciones cognitivas, somáticas o emocionales producto de largas e intensas jornadas laborales; como consecuencia existe disminución en su eficacia, malestar e insatisfacción en el desarrollo de las tareas asignadas; en algunos casos los síntomas interfieren en diferentes contextos (Bracho-Paz, 2020).
- **Estrés laboral:** experiencia subjetiva, que en un inicio actúa de manera positiva ante situaciones de alarma, pero al presentarse demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar el individuo puede presentar un estrés crónico, acompañada de manifestaciones como irritabilidad, problemas de sueño, desgaste emocional, problemas de concentración, tensión muscular; al ser recurrentes la presencia de estos riesgos se imposibilita la toma de decisiones y repercute en su actividad en el entorno laboral (Martínez, 2020).
- **Desgaste laboral:** está integrado por síntomas físicos y psíquicos, su característica principal es la sensación de agotamiento extremo, como producto de la sobre exigencia no se obtiene una satisfacción, lo que imposibilita un correcto desempeño en las funciones asignadas. A pesar de la poca motivación, la persona sigue

esforzándose por cumplir con sus actividades es necesario intervenir oportunamente para evitar una cronicidad (Barrios & Illada, 2013).

- **Mobbing:** También denominado acoso psicológico se considera violencia que vulnera la integridad del ser humano de manera voluntaria, es decir, consiste en hostigar o humillar de manera cruel por períodos prolongados perdiendo el respeto hacia la víctima creando estigmatización y un clima desagradable en los demás trabajadores. A medida que pasa el tiempo presenta repercusiones negativas en donde la víctima se sienta muy vulnerable tiende a aislarse, presenta poca comunicación, sentimiento de amenaza y considera que tiene la culpa como consecuencia busca abandonar la empresa en casos extremos puede ocurrir el suicidio (Ellis et al., 2021).
- **Inseguridad laboral:** sensación anticipatoria que conlleva un evento negativo hacia el futuro, como un posible desempleo que genera malestar y preocupación, interfiere en la estabilidad económica y psicológica. Esta incertidumbre y ambigüedad del empleo dificulta el nivel de afrontamiento para manejar una situación compleja, incluso la persona concentra sus pensamientos en la pérdida del empleo, lo cual hace que descuide las rutinas que habitualmente ejecuta (Sora et al., 2014).
- **Adicción al trabajo:** impulso incontrolable por trabajar constantemente durante largos periodos o jornadas, no respeta sus días de descanso o vacaciones; provoca desesperación por cumplir con exigencias personales y laborales para demostrar que es capaz de asumir grandes cantidades de actividades, prefiriendo así trabajar solos. El deseo aumenta cuando la persona anhela alcanzar puestos superiores, lo que causa daño a nivel emocional y en cada entorno personal o social, pues dedica poco tiempo a sus otras actividades afectando notoriamente la CVL (Neffa, 2015).

Calidad de vida laboral

Definiciones de calidad de vida laboral

Guerrero et al. (2016), menciona que la calidad de vida (CV) engloba la satisfacción de las necesidades básicas e importantes para el ser humano, los acontecimientos externos de la vida cotidiana influyen en la autopercepción de su calidad de vida de manera favorable o desfavorable.

La CV trata sobre el equilibrio en las diferentes dimensiones del individuo para mantener un bienestar emocional, personal, físico, social y familiar que se complementan entre sí, independientemente del contexto en el que se desenvuelve dificulta la resolución de conflictos (Sepúlveda et al., 2020). Estos aspectos deben interrelacionarse y ser armónicos, como consecuencia se genera altos grados de satisfacción-bienestar y material-emocional, es decir, esta se siente realizada en total plenitud.

Una vez entendido que calidad de vida es mantener un bienestar general en las áreas: personal, familiar, social también hace parte el ámbito laboral. A continuación, se detallan conceptualizaciones por diferentes autores:

Para Baitul (2012), la CVL representa una apreciación favorable o desfavorable acerca las dinámicas institucionales, se analiza el desempeño y comportamiento global, es decir; motivaciones e inconformidades que aportan o no a la productividad.

En consecuencia, la calidad de vida laboral está relacionada con aquellos componentes predominantes que influyen de acuerdo al grado de necesidades o satisfacciones del usuario dentro de una institución o entidad, existiendo así una vinculación con las emociones y ambiente, determinantes estructurales e individuales que influyen directamente en la producción y rentabilidad, cuando no existe un equilibrio o ambiente laboral adecuado se manifiesta el riesgo laboral, el trabajador empieza a expresar sus inconformidades y un bajo rendimiento (Castro et al., 2018).

Es la autopercepción del profesional, se centra en la satisfacción emocional y psicológica al momento de finalizar su jornada dicho proceso sucede todos los días. Para alcanzar una buena CVL influye una secuencia de características, es indispensable proporcionar condiciones óptimas dentro del área laboral esto genera bienestar al momento de ejecutar las funciones encomendadas, además ayuda a crear una excelente productividad en beneficio de los empleados y sociedad (Cruz, 2018).

Salazar (2018), refiere que se enfoca en mejorar las condiciones organizacionales con el apoyo de prácticas seguras con profesionales capacitados de manera que exista equilibrio empresarial y personal, cuyo objetivo principal es garantizar el bienestar total de cada empleador impulsando al crecimiento, compromiso y satisfacción para una mejor CVL.

Las empresas exitosas, competitivas y productivas no se pueden descuidar de la CVL en vista de que su capital humano es garantizar un adecuado ambiente laboral al no cumplirse repercute en la productividad. Uno de sus propósitos fundamentales implica tener una visión amplia mediante la valoración y percepción de los empleadores con relación al ambiente y clima organizacional, esto aporta significativamente, pues se identifica percepciones buenas o malas en beneficio del empleador e institución (Encinas, 2019).

Dimensiones de la calidad de vida laboral

Blanch (como se citó en Gómez-Cabrera y Aguilar-Salazar, 2018) considera que debe existir un equilibrio en ambas dimensiones para obtener un nivel satisfactorio de CVL mismas que se detallan a continuación:

- **Dimensión objetiva:** se enfoca a los escenarios externos que se presentan como el medioambiente físico, tecnológico, contractual, productivo y profesional, en caso de no satisfacer o controlar las necesidades impide una buena ejecución profesional y en un período prolongado llegan a ser perjudiciales, por ende, incide en la interpretación de la CVL, al existir estabilidad se incrementa el compromiso, satisfacción y equilibrio general.
- **Dimensión subjetiva:** se relaciona mucho con la impresión y valoración sobre hechos particulares, abarca las relaciones sociales (personal, familiar, laboral), satisfacción profesional, apoyo-cooperación, administración del tiempo, es necesario

que cada empresa supervise para detectar las necesidades o déficit, de ese modo se mantiene un correcto clima organizacional para conseguir satisfacción, motivación y productividad.

Para Reyes (2017) menciona que las dimensiones más evaluadas y frecuentes en la CVL, se expone a continuación:

- **Individuales:** tiene conexión con la satisfacción y expectativas personales, percepción del compromiso, motivación y asociación al entorno laboral.
- **Medio ambiente trabajo:** se enfoca en las condiciones ambientales, ergonómicas, tecnológicas e higiene que garanticen un lugar óptimo y seguro, pues estas influyen en la ejecución de las funciones encomendadas.
- **Organización:** encamina al individuo en acertar una decisión racional y aplicación de estrategias oportunas frente a los diversos inconvenientes, además, el jefe o inmediato superior debe hacer cumplir las normativas políticas.
- **Entorno socio-laboral:** hace énfasis en el bienestar general del trabajador al obedecer las normativas y expectativas individuales también abarca la adaptación a las directrices de empleo y seguridad esto influye en el estilo de vida.

Factores de calidad de vida laboral

Platán (como se citó en Castro et al., 2018) los clasifica en cuatro grupos.

Inicialmente los factores individuales, que se detallan a continuación:

- **Equilibrio trabajo-familia:** deben mantener una armonía adecuada en ambos sistemas, teniendo en cuenta que frente a las exigencias que presenta el empleado en su diario vivir puede desencadenar una sintomatología depresiva o ansiosa.
- **Satisfacción en el trabajo:** interviene el bienestar e incentivos dentro del trabajo a manera de compensaciones, buen clima laboral, ascensos, horarios adecuados.
- **Desarrollo laboral y profesional:** las entidades planifican impartir cursos o talleres dirigido a los trabajadores para que puedan adquirir y desarrollar nuevas habilidades con el beneficio de explorar todo su potencial.
- **Motivación en el trabajo:** se refiere al conjunto de emociones, sentimientos, deseos y expectativas de los trabajadores para mantener una homeostasis en la familia, individual, laboral de manera flexible y comprensible, lo que permite desenvolverse de forma placentera al ejecutar su rol en la empresa.
- **Bienestar en el trabajo:** Está estrechamente relacionado con la motivación, al tener efectos notoriamente positivos permite una mejor producción.

En segundo lugar, se encuentran los factores del medio ambiente de trabajo como:

- **Condiciones y medio ambiente:** profundiza los factores técnicos, organizacionales, ambientales y sociales dentro del entorno laboral; se relacionan con las demandas o limitaciones, se recomienda que el medio en donde se labore mantenga condiciones favorables que no alteren el equilibrio del bienestar emocional.

- **Seguridad y salud:** se aplican técnicas o medidas que garanticen el cuidado físico que pueden poner en peligro o afecten directamente la destreza laboral; las autoridades competentes tienen como obligación preservar la vida humana.

En tercer lugar, se encuentran los factores del trabajo y organización, que son:

- **Contenido y significado:** influye la percepción, motivación y responsabilidad para brindar un servicio de calidad, desarrollando conocimientos y habilidades.
- **Retribución económica:** brindar al trabajador una remuneración económica justa, en función al rendimiento y desarrollo de sus capacidades laborales fortaleciendo vínculos positivos.
- **Autonomía y control:** grado de responsabilidad que se le otorga al trabajador para tomar decisiones en sus actividades.
- **Estabilidad Laboral:** establecer contratos en donde se explique detalladamente las obligaciones del trabajador y los compromisos de la empresa esto brinda seguridad, estabilidad y una permanencia segura de su cargo.
- **Participación:** es necesario involucrar a todos los participantes en la toma de decisiones, mejorando la dinámica del grupo y aumentando la autonomía para el crecimiento del mercado y logro de los objetivos propuestos.

Y finalmente, los factores del entorno social-laboral, tales como:

- **Relaciones Interpersonales:** relación armoniosa con el grupo, implica expresarse de manera libre y educada haciendo referencia al respeto con sus superiores o compañeros, generando vínculos positivos.
- **Retroalimentación:** los superiores deben brindar información acerca de su labor en un determinado tiempo, valorando la dedicación y productividad, con fines motivacionales.
- **Apoyo Organizacional:** refleja la opinión de los empleados sobre el organismo valora sus aportaciones ya sean positivas o negativas de acuerdo a la puesta en práctica laboral y proporcionando ayuda cuando se presentan dificultades en la familia, brindando trato justo y generando un clima agradable, donde prima la benevolencia frente a las demandas del empleador.
- *Reconocimiento:* incentiva al empleador mediante reconocimientos por la labor que realiza, resaltando sus cualidades.

Herzberg (como se citó en Alba, 2016) establece dos factores que influyen en la ocupación del trabajador.

Los factores de motivación o satisfacción comprenden:

- **Trabajo Estimulante:** libertad de expresar sus emociones, pensamientos y conductas con responsabilidad y plenitud.
- **Sentimiento de autorrealización:** reconocer el esfuerzo, tiempo y dedicación que impulsa al trabajador a alcanzar éxitos laborales.
- **Logro o cumplimiento:** realizar las actividades del trabajo con un mayor grado de responsabilidad.

Los factores de higiene o insatisfacción se detallan a continuación:

- **Factores económicos:** establecer sueldos, compensaciones y prestaciones basados en los reglamentos.
- **Condiciones laborales:** interviene el contexto ambiental (iluminación, temperatura, espacio seguro, etc).
- **Seguridad:** existe consideración por los trabajadores antiguos, reglamento y directrices empresariales, presentación de quejas y futuras soluciones.
- **Factores sociales:** oportunidad en la que el empleador pueda interactuar, participar y desarrollar sus habilidades con los compañeros y jefes.
- **Categoría:** se otorga títulos a los determinados cargos, oficinas personales, acceso al servicio higiénico.

Beneficios de la calidad de vida laboral

Granados (2011) menciona que, al existir una buena organización, dinámica en el lugar de trabajo se obtienen los siguientes beneficios:

- Buenas relaciones y dinámicas entre los trabajadores.
- Mayor lealtad, compromiso con sus compañeros e institución.
- Mejor funcionamiento financiero por el aumento de productividad.
- Mejora de programas en el clima laboral; lo que reduce los costos operativos.
- Mayor motivación e innovación; lo que favorece al éxito de la corporación.
- Menor ausentismo, incremento de satisfacción y confianza.
- Eficiencia en los roles designados dentro de la empresa.

Barragán et al. (2019) consideran que los beneficios por mantener una buena CVL son:

- Equilibrio en las relaciones interpersonales.
- Impacta en la motivación y retención del personal
- Aumenta la competitividad y mejora la imagen empresarial.
- Promueve motivación e incentivos salariales al cumplir con la normativa política de la asociación.
- Mejor desempeño y calidad en la producción.

Estrategias para reducir riesgos psicosociales y mantener una adecuada calidad de vida laboral

Vera y Blanco (2019) afirman que la gestión de talento humano es vital dentro de una organización, pues facilitan herramientas o técnicas apropiadas en diferentes situaciones, además de que integran funciones orientadas a la implementación de metas, evidenciando resultados gratificantes y considerando que el éxito depende del ambiente organizacional. Así mismo, posibilita laborar condiciones óptimas y agradables en beneficio de la empresa y de todos los trabajadores, independientemente de la duración de servicios; de esa manera se mejoran las relaciones sociales y productividad. Al reducir RP se proporciona alternativas de cambio que garantizan salud, bienestar y protección de la CVL.

En este contexto, Guevara (2015) menciona que es ineludible emplear estrategias de prevención frente a los diferentes tipos de RP en el trabajo, caso contrario son perjudiciales porque más adelante pueden desencadenar problemas psicológicos y físicos, por ende, descenso en la producción.

Algunas de las propuestas son:

- Pausa activa: ejercicios físicos o estiramientos que se enfocan en reducir la tensión muscular y estrés.
- Comunicación asertiva: actitud o escucha para mejorar relaciones comunicacionales entre empleados y superiores.
- Regular las emociones: su finalidad es evitar conductas negativas hacia los demás.

Con lo mencionado, se puede determinar cuán importante es que existan políticas y entornos positivos, con condiciones laborales óptimas que salvaguarden la protección y la CVL de los miembros contratados, pues esto contribuye a un mejor rendimiento, crecimiento organizacional (Sepúlveda et al., 2020).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Enfoque de investigación

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, se buscó determinar los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral (WRQoL) de los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre de la ciudad de Riobamba. Se utilizaron los cuestionarios correspondientes para medir las variables que constan de baremos estandarizados, cuyos resultados se sometieron a un análisis estadístico.

Alcance de la investigación

El alcance fue descriptivo ya que se detallan los conceptos y características de los riesgos psicosociales y de la calidad de vida laboral, en base a diversos artículos científicos.

Diseño de la investigación

Fue de corte transversal-no experimental tal es el caso que se recolectaron datos en un determinado tiempo, en este caso de mayo a octubre de 2021, los cuales no fueron manipulados pues se utilizaron para interpretar los resultados obtenidos y establecer las conclusiones del trabajo.

Tipo de investigación

Se realizó una investigación de campo con la población de la Cooperativa de taxis 9 de Octubre, para lo cual se tuvo un primer acercamiento físico para socializar la finalidad del proyecto. Posteriormente se recolectó la base de datos de manera virtual mediante la plataforma Google Forms, lo cual facilitó la administración del cuestionario y reactivo psicológico.

Población

El estudio estuvo conformado por 100 conductores profesionales de taxis, tanto socios como choferes, de la Cooperativa 9 de Octubre que laboran en la ciudad de Riobamba.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 80 taxistas activos y se consideró pertinente realizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que la población seleccionada se ajusta a los criterios de las investigadoras.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- Taxistas que pertenezcan a la Cooperativa de taxi 09 de Octubre de la Ciudad de Riobamba 2021.
- Conductores que deseen participar libre y voluntariamente en la investigación.

Así también, se tomó a consideración el siguiente criterio de exclusión:

- Conductores que no firmen el consentimiento informado.

VARIABLES DE ESTUDIO

Este estudio tomó en cuenta una variable independiente (riesgos psicosociales) y una variable dependiente (calidad de vida laboral), las cuales se detallan en el cuadro 1.

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Categoría	Indicador	Técnicas e instrumentos
Variable independiente riesgo psicosocial (RP)	Para Moreno et al. (citado en Cordero, 2018) los riesgos psicosociales son aquellas situaciones a las que se expone el trabajador en su área laboral	Niveles Dimensiones	Bajo (de 175-232) Medio (117-174) Alto (de 58-116) Las puntuaciones para cada dimensión varían de acuerdo a los baremos establecidos. <ul style="list-style-type: none"> • Carga y ritmo de trabajo • Desarrollo de competencias • Liderazgo • Margen de acción y control • Organización del trabajo • Recuperación • Soporte y apoyo Otros: Acoso Laboral Acoso Sexual Adicción al trabajo Condiciones de trabajo Doble presencia laboral-familiar Estabilidad laboral y emocional Salud auto-percibida	Cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial (Ministerio del Trabajo-Ecuador)

**Variable dependiente
calidad de vida laboral
(CVL)**

La CVL está estrechamente relacionada con las condiciones de trabajo, es decir todo aquello que genera riesgos para la seguridad y salud del trabajador quien puede sufrir un determinado daño como enfermedades, lesiones, estrés laboral o burnout (Castro et al., 2018).

Niveles

Muy alto (de 80-95)
Alto (de 75-80)
Media (de 63-74)
Baja (de 54-52)
Muy Baja (de 0-53)

Reactivo Psicológico
Escala Abreviada de CVL
(WRQoL)

Dimensiones

Las puntuaciones para cada dimensión varían de acuerdo a los baremos establecidos.

- Interrelación trabajo-hogar
- Bienestar general
- Trabajo y satisfacción profesional
- Condiciones laborales
- Control en el trabajo

Métodos de estudio

Para esta investigación se tomó en cuenta tres métodos de estudio:

Método empírico: con la finalidad de recolectar información científica y corroborar ambas variables de estudio; además, mediante los test (cuestionarios) se obtuvieron los resultados para el respectivo análisis.

Método teórico: se ejecutó la búsqueda de información de tipo bibliográfico con distintos documentos científicos que dan realce a las dos variables mencionadas.

Método estadístico: permitió analizar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, mediante el programa IBM SPSS Statistics versión 21.

Técnicas e instrumentos

Técnica

Se utilizaron dos reactivos psicológicos, el cuestionario de riesgos psicosociales y la escala abreviada para la calidad de vida laboral, que son “instrumentos experimentales que cuentan con base científica y amplia validez estadística que tiene como finalidad medir o evaluar determinada característica psicológica de un determinado sujeto” (Lotito, 2015, p. 80).

Instrumentos

Cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial (Anexo 1)

El cuestionario fue diseñado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) con el valioso aporte de entidades universitarias, empresas públicas y privadas, por lo tanto, se considera que los ítems que lo conforman son totalmente válidos. La puntuación general y de subcategorías se realiza mediante la sumatoria de cada pregunta que se clasifican según los puntos de corte, en un formato estandarizado para la prevención de RP, en una escala de tipo Likert con puntuaciones de 1 a 4.

Este cuestionario se enfoca a personas naturales, jurídicas, empresas públicas y privadas y está conformado por 58 ítems agrupados en 8 categorías: 1) Carga-ritmo de trabajo, 2) Desarrollo de competencias, 3) Liderazgo, 4) Margen de acción-control, 5) Organización del trabajo, 6) Recuperación, 7) Soporte-apoyo, y 8) Otros puntos importantes. Además, para determinar la validez se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach en todo el instrumento se obtuvo 0,96 en efecto en las dimensiones de 0,80 a 0,90 lo que se consideró suficiente para garantizar la confiabilidad de la escala; así también se aplicó el coeficiente r de Pearson para todo el instrumento con un valor de 0,96 y en las dimensiones se obtuvo 0,67 a 0,90 que indicó una correlación significativa de fiabilidad (Ministerio de trabajo, 2018).

Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral-WRQoL (Anexo 2)

La escala evalúa el nivel de calidad de vida laboral en el ambiente y fue adaptada en Perú por Riera (Belveder, 2018). Está compuesta por 19 ítems de tipo Likert con 5 opciones de respuestas que miden la interrelación trabajo-hogar, el bienestar general, trabajo-satisfacción profesional, condiciones laborales y el control en el trabajo. La validez de la escala fue revisada por expertos y se utilizó el coeficiente V de Aiken, obteniendo así $V > 80$, lo que ratificó veracidad de la prueba. Para la confiabilidad la muestra fue de 30 personas y se empleó el método de consistencia interna mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach y se obtuvo una correlación de 0.814.

Para la clasificación general y por subdimensiones se deben sumar todos los ítems, posteriormente los puntos de corte permiten categorizarla de la siguiente manera: nivel muy bajo, bajo, promedio o normal, alto y muy alto en relación a la CVL.

Procesamiento estadístico de datos

Los resultados se recolectaron a través de Google Forms puesto que los instrumentos fueron digitalizados. Los datos fueron exportados a una hoja de cálculo de Excel que permitió una ágil tabulación y el posterior procesamiento de datos en el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 21. Finalmente, los resultados se muestran en tablas para una lectura e interpretación comprensible.

Consideraciones éticas

Para el proyecto fue necesario contar con la autorización correspondiente de la Universidad Nacional de Chimborazo: dirigida a la Cooperativa de taxistas 9 de Octubre. En este sentido, se redactó el consentimiento informado (Anexo 3) se especifican aspectos importantes como: nombre del tutor e investigadoras, objetivo del estudio, aclarando que la participación es libre y voluntaria, la confidencialidad de la información proporcionada, asegurando la integridad y los derechos humanos durante todo el proceso.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Datos sociodemográficos	f	%	
Género	Masculino	72	90
	Femenino	8	10

	Total	80	100
Edad	20 de 29 años	7	8,8
	30 de 39 años	19	23,7
	40 de 49 años	26	32,5
	50 de 59 años	17	21,3
	60 de 70 años	11	13,7
	Total	80	100%

Nota. f = frecuencia; %= porcentaje

Análisis e interpretación

De un total de 80 socios de la Cooperativa 9 de Octubre se obtuvo los siguientes datos sociodemográficos: 90% de la población representa el género masculino y el 10% género femenino. En lo que concierne a las edades el 8,8% se encuentran en rangos de 20-29 años; el 23,7% rangos de 30-39 años; seguido del 32,5% en rangos de 40-49 años; mientras que el 21,3% en rangos de 50-59 años y para finalizar el 13,7% en rangos de 60-70 años.

Una vez analizada la información con relación al primer objetivo específico que buscó identificar niveles y dimensiones de los riesgos psicosociales en los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 2. Niveles generales de riesgos psicosociales

Niveles	f	%
Bajo	29	36,3%
Medio	49	61,3%
Alto	2	2,5%
Total	80	100%

Nota. f = frecuencia; %= porcentaje

Análisis e interpretación

Como se observa, existe mayor prevalencia de un nivel medio de riesgos psicosociales con el 61,3% (49 taxistas), seguido de un nivel bajo con 36,3% (29 taxistas) y alto con 2,5% (2 taxistas). En otras palabras, los taxistas se exponen a condiciones diferentes riesgos durante su jornada laboral.

En ese sentido, en la Tabla 3 se detallan las dimensiones de los RP así como su prevalencia.

Tabla 3. Riesgos psicosociales por dimensiones

Dimensiones	Niveles de riesgos psicosociales					
	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Carga y ritmo de trabajo	32	40%	47	58,8%	1	1,2%
Desarrollo de competencias	62	77,5%	15	18,8%	3	3,7%
Liderazgo	53	66,2%	22	27,5%	5	6,3%
Margen de acción y control	27	33,7%	43	53,8%	10	12,5%
Organización del trabajo	28	35%	40	50%	12	15%
Recuperación	24	30%	36	45%	20	25%
Soporte y apoyo	18	22,5%	52	65%	10	12,5%
Otros puntos	31	38,8%	48	60%	1	1,2%
Acoso discriminatorio	35	43,8%	44	55%	1	1,2%
Acoso laboral	51	63,8%	17	21,2%	12	15%
Acoso sexual	63	78,8%	10	12,5%	7	8,7%
Adicción al trabajo	38	47,5%	40	50%	2	2,5%
Condiciones del trabajo	27	33,7%	43	53,8%	10	12,5%
Doble presencia (laboral-familiar)	18	22,5%	19	23,7%	43	53,8%
Estabilidad laboral - emocional	3	3,8%	36	45%	41	51,2%

Salud auto percibida	41	51,3%	36	45%	3	3,7%
----------------------	----	-------	----	-----	---	------

Nota. f = frecuencia; %= porcentaje

Análisis e interpretación

En el nivel de riesgo bajo tiene mayor prevalencia el acoso sexual con un 78,8% (63 taxistas), seguido de desarrollo de competencias con el 77,5% (62 taxistas), acoso laboral con el 66,8% (51 taxistas), liderazgo con 66,2% (53 taxistas), y salud auto percibida en un 51,3% (41 taxistas). No obstante, en el nivel medio se posiciona en primer lugar soporte y apoyo con un 65% (52 taxistas), carga y ritmo de trabajo con 58,8% (47 taxistas), acoso discriminatorio con un 55% (44 taxistas), margen de acción-control y condiciones del trabajo con un 53,8% (43 taxistas), organización del trabajo y adicción en el trabajo el 50% (40 taxistas), y recuperación en un 45% (36 taxistas). Finalmente, en el nivel alto el 53,8% (43 taxistas) presentan doble presencia (laboral-familiar) y el 51,2% (41 taxistas) estabilidad laboral-emocional. En concordancia, de acuerdo a las dimensiones planteadas por el cuestionario de RP, se deduce que existe mayor prevalencia en los niveles de riesgo medio y alto.

Por otro lado, en relación al segundo objetivo específico que buscó determinar niveles y dimensiones de la calidad de vida laboral en los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 4. Niveles de calidad de vida laboral (WRQoL)

Nivel	f	%
Muy bajo	31	38,8%
Bajo	27	33,8%
Promedio	17	21,3%
Alto	3	3,8%
Muy alto	2	2,5%
Total	80	100%

Nota. f = frecuencia; %= porcentaje

Análisis e interpretación

De acuerdo a estos resultados, el 38,8% (31 taxistas) tiene un nivel de calidad de vida laboral muy bajo, el 33,8% (27 taxistas) se ubica en bajo, el 21,3% (17 taxistas) presenta una calidad promedio, mientras que apenas el 3,8% (3 taxistas) logran un nivel alto y el 2,5% (2 taxistas) muy alto. Por lo tanto, se concluye que la presencia de algunos riesgos psicosociales ha afectado significativamente y de manera progresiva al entorno familiar, social, laboral y personal de los taxistas.

Para una comprensión más detallada, en la Tabla 5 se indican las dimensiones de la calidad de vida laboral.

Tabla 5. Calidad de vida laboral por dimensiones

Dimensiones	Niveles de la calidad de vida laboral									
	Muy Bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy alto	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Interrelación trabajo – hogar	2	2,5%	39	48,8%	9	11,3%	13	16,3%	17	21,3%
Bienestar general	4	5%	8	10%	41	51,3%	19	23,8%	8	10%
Trabajo y Satisfacción profesional	29	36,3%	41	51,3%	7	8,8%	3	3,8%	3	3,8%
Condiciones laborales	18	22,5%	29	36,3%	12	15%	19	23,8%	2	2,5%
Control en el trabajo	1	1,2%	27	33,8%	39	48,8%	12	15%	1	1,3%

Nota. f = frecuencia; %= porcentaje

Análisis e interpretación

En los niveles de la escala de calidad de vida laboral (WRQoL) por dimensiones, el 48,8% (39 taxistas) presenta una interrelación trabajo-hogar un nivel bajo y el 21,3% (17 taxistas) en un nivel muy alto; en cuanto al bienestar general, el 51,3% (41 taxistas) se ubica en un nivel promedio y el 23,8% (19 taxistas) en un nivel alto; en relación al trabajo y satisfacción profesional el 51,3% (41 taxistas) tiene un nivel bajo y el 36,3% (29 taxistas) muy bajo.

Por su parte, el 36,3% (29 taxistas) tiene un nivel bajo de condiciones laborales mientras que el 23,8% (19 taxistas) alcanza un nivel alto; finalmente, el 48,8% (39 taxistas) logra un nivel promedio de control en el trabajo, pero el 33,8% (27 taxistas) se ubica en nivel bajo. Por lo tanto, se identifica que efectivamente los taxistas tienen una baja calidad de vida laboral debido a las extensas horas de trabajo, lo que además ha generado el deterioro de las relaciones interpersonales.

Propuesta

GUÍA PARA REDUCIR RIESGOS PSICOSOCIALES Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Prólogo

En base a esta investigación se plantea una guía con estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, en vista que existen diferentes riesgos psicosociales que interfieren en el trabajo y en la vida personal con repercusiones a corto y largo plazo para la salud física y mental. Esta propuesta es auto aplicable, accesible, de fácil entendimiento y se fundamenta en la primicia de que enseñar a otros es una virtud.

Introducción

Una vez analizada la problemática y en razón a los resultados, se pretende aportar en la salud mental y bienestar de los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre mediante la creación de una guía auto aplicable. Para una correcta comprensión se desarrollan conceptos básicos sobre los RP y CVL, además de estrategias con su respectivo procedimiento a seguir.

Al fomentar estrategias que mejoren el estilo laboral en esta área, los conductores profesionales obtendrán beneficios positivos considerando que la mayor parte del tiempo comparten con sus colegas, jefes y usuarios, por lo que es primordial que en la institución se logre un balance armónico entre la productividad y la cooperación de superiores para evitar afecciones graves en un determinado tiempo.

Objetivo

Proporcionar una guía práctica con información pertinente, adecuada y estrategias auto aplicables que permitan reducir ciertos riesgos psicosociales y generar una buena calidad de vida laboral.

Riesgos Psicosociales

Garrido y Uribe (2011) determinan a los escenarios que ocurren en las entidades organizacionales en el área laboral como: excesivas jornadas, falta de comunicación, malas relaciones interpersonales, poca motivación, baja autoestima, etc.

Se debe tener precaución y estar alerta, si usted presenta estos síntomas de manera continua y no se trata a tiempo con la ayuda de un especialista en salud mental, las afectaciones a largo plazo se agravan cuando no existe una prevención y se desatan cuadros de estrés, ansiedad, depresión, problemas del sueño, impulsividad etc.

Calidad de vida laboral (CVL)

Es necesario mantener un equilibrio de las actividades en la institución donde participe todo el personal. El conductor debe conocer estrategias que le permitan sobrellevar diferentes situaciones que se presenten en su día a día, manteniendo un trabajo competente y con altos niveles de productividad, pues es la actividad que le permite sustentar a su sistema familiar.

Estrategias

- **Respiración diafragmática**

Para Alcázar y Rivera (2019) la respiración profunda tiene un vínculo directo con el diafragma (separa al tórax del abdomen), es beneficiosa para la salud ya que permite disminuir el estrés, la tensión, ayuda a que se tome decisiones resilientes ante la presencia de conflictos posteriores.

Objetivo: Favorecer a la relajación en conjunto con la respiración diafragmática lenta y profunda, para disminuir o eliminar la tensión mental-física (carga y ritmo de trabajo), de igual manera lograr mayor bienestar general y control en el trabajo.

Pasos a seguir:

Villavicencio (2018) menciona que se la puede ejecutar de esta manera:

- 1.- Se coloca en una posición adecuada, sentado o de pie, con ropa cómoda.
- 2.- Si desea puede colocar una mano en el pecho y la otra mano en el abdomen.
- 3.- Se inhala por la nariz de manera lenta y profunda.
- 4.- Mantener la respiración por un periodo corto.
- 5.- Colocar los labios en forma de silbido y exhalar suavemente el aire por la boca.
- 6.- Se repite el proceso hasta que se sienta relajado, En el día se lo puede ejecutar 2 veces.

Nota: se recomienda que por un instante no visualice problemas o preocupaciones para lograr una relajación total.

- **Mindfulness**

Mediante esta técnica se pretende centrar la atención en el presente, es decir, en el “aquí y ahora”, pensando en todo lo que se vive o siente en ese instante dejando de lado el ruido y las distracciones (Vásquez, 2016).

Objetivo: Reducir cargas alostáticas, la ansiedad, los problemas del sueño y concentración que permitan alcanzar un mayor desarrollo de competencias, liderazgo, satisfacción profesional y mejorar la interrelación trabajo-hogar.

Beneficios:

Permite reducir los niveles de estrés, ansiedad, regula la presión arterial, mejora el sueño, atención, concentración, permite controlar las emociones, mejor CV porque facilita las relaciones interpersonales, laborales y familiares (Carillo, 2020).

Pasos a seguir:

Para Ortega (2015) los pasos para realizar la estrategia son:

- 1.- Situarse en un lugar tranquilo y cómodo.
- 2.- Centrar la atención en un objeto para calmar la mente, de ser posible en un solo estímulo.
- 3.- Mantener la concentración de 10 a 15 minutos. Al existir la subjetividad propia de los estímulos se crean cambios significativos en uno mismo, además es importante permitirse sentir todas las emociones del momento.
- 4.- Puede abrir o cerrar los ojos, como se sienta más cómodo.
- 5.- Mantener la atención hasta lograr el objetivo.

- **Detención del pensamiento**

Esta técnica permite disipar los pensamientos persistentes, involuntarios y perturbadores que generalmente son basados en vivencias pasadas. El propósito es detenerlos con una palabra asociada en caso de ser necesario se puede añadir una técnica de relajación para crear un alivio emocional (Ruiz et al., 2012).

Objetivo: Interrumpir los pensamientos negativos constantes que perturban la estabilidad laboral-emocional, mediante la asociación de una palabra para mantener un adecuado margen de acción y control dentro de la organización.

Pasos a seguir:

Ruiz et al. (2012) plantean los siguientes pasos:

- 1.- Ubicarse en un sitio tranquilo.

- 2.- Concentrarse intencionadamente en ese pensamiento perturbador.
- 3.- Cuando el pensamiento sea muy persistente puede que se sienta ansiedad o miedo, entonces se grita o se mantiene la intensidad de las siguientes palabras: “¡Stop!”, “¡Detente!” o “¡Basta!”.
- 4.- Entonces se debe reemplazar el pensamiento por ideas positivas, agradables y motivadoras como: “Soy capaz”, “Yo puedo”, “Lo voy a conseguir”.
- 5.- Una vez terminado el proceso debe observar el entorno y permitir que el pensamiento se desvanezca.
- 6.- Realizar el procedimiento las veces que considere necesarias.

- **Semáforo de emociones**

Es una técnica efectiva que busca autorregular las emociones, los comportamientos impulsivos y arranques de ira para tomar decisiones oportunas y positivas (Aguaded y Valencia, 2017).

Objetivo: Reconocer las emociones negativas que son producidas por la carga-ritmo para fortalecer las relaciones comunicacionales con compañeros, jefes, etc.

Pasos a seguir:

Aguaded y Valencia (2017) detallan los siguientes pasos:

- 1.- Se debe identificar los comportamientos que generan malestar en ese instante, por ejemplo, si presenta arranques de ira/frustración o está actuando de manera impulsiva.
- 2.- Tomar en cuenta la función del semáforo, para ello puede dibujarlo y colorearlo.
- 3.- Recuerde que el color rojo indica que es necesario detenerse, en este caso cuando no se controla una emoción, sentimiento o comportamiento negativo.
- 4.- Al encontrarse en el color amarillo se debe reflexionar sobre dicha disputa, ser consciente de sus sentimientos y crear pensamientos en posibles soluciones o alternativas positivas.
- 5.- En el color verde se pone en práctica la mejor solución para no actuar de forma agresiva o impulsiva.

Nota: Es importante completar cada color para avanzar al siguiente color, sobre todo reflexionar acerca del acontecimiento vivido.

- **Hábitos alimenticios saludables**

El consumo de alimentos saludables aporta de manera positiva en el rendimiento físico - mental (Barriguete et al., 2017).

Objetivo: Promover hábitos alimenticios saludables para aumentar el nivel de energía (recuperación), evitando las condiciones laborales negativas que no pueden cambiarse, pero que si pueden enfrentarse de diferente forma.

Beneficios:

Para Salinas y Hernández (2013) los beneficios son:

- 1.- Prevenir enfermedades crónicas como: diabetes, obesidad, enfermedades cardiovasculares, inmunológicas y en casos extremos cáncer.
- 2.- Ayuda a mantenerse activo y con más energía.
- 3.- Reduce carga tensional (estrés).
- 4.- Aporta más nutrientes al cuerpo y previene enfermedades óseas.

Nota: Es importante mantener una dieta equilibrada y no consumir en exceso comida chatarra.

- **Ejercicio físico**

El ejercicio fortalece el cuerpo, mejora la resistencia física, psicológica y ayuda a la calidad del sueño, cuando el deporte realizado es el preferido se incrementa la satisfacción (Ramos, 2017).

Objetivo: Lograr un mejor nivel de bienestar general en cada uno de sus contextos: laboral, personal, emocional y familiar.

Ramos (2017) menciona que algunos de sus beneficios son:

- 1.- Sensación de bienestar y relajación.
- 2.- Aumento de la resistencia y mayor energía.
- 3.- Disminuye el estrés, fatiga, tensión ayuda a mejorar el estado de ánimo y elasticidad muscular.
- 4.- Es un hábito saludable que al complementarse con una dieta balanceada contribuye a mantener un peso adecuado.

Pasos a seguir:

- 1.- Escoge el deporte de preferencia como: trotar, saltar la cuerda, montar bicicleta, natación, fútbol, volley, etc.
- 2.- Utilizar ropa cómoda.
- 3.- Realizar 5-10 minutos ejercicios de estiramiento. Puede ser con un compañero.
- 4.- Celebrar el logro y practicarlo por lo menos una vez a la semana.

DISCUSIÓN

El principal objetivo de la investigación fue analizar los riesgos psicosociales y la calidad de vida laboral de los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, en razón de ello se contrastan los resultados. En primera instancia, cabe mencionar que los taxistas cumplen una función importante en la sociedad ya que son parte de las opciones de transporte de las personas, que además resulta la fuente de ingreso principal y por lo tanto de esta depende el sustento económico de sus familias. Como lo menciona Aquino et al. (2017), debido a la naturaleza de su actividad se exponen a diferentes riesgos físicos y psicosociales que impacta directamente en su vida, por lo que resulta fundamental implementar estrategias en pro de lograr y preservar una adecuada salud mental y garantizar así una buena CVL.

En ese sentido, este estudio permitió concluir que el 78,8% y 63,8% de los taxistas se enfrenta a un nivel bajo de acoso sexual y laboral respectivamente, mientras que el 58,8% tiene un nivel medio de carga-ritmo de trabajo, el 55% acoso discriminatorio y el 53,8% un alto nivel de doble presencia (laboral-familiar). Esto se diferencia del estudio de Reyna (2021), quien aplicó el cuestionario del Ministerio del trabajo del Ecuador y cuyos resultados reflejaron que el 11% de los socios (propietarios) de taxis de la Cooperativa Hotel del Mar tiene un bajo nivel de acoso laboral, mientras que en los choferes el 40% presenta un rango medio de carga-ritmo de trabajo, organización del trabajo, recuperación, soporte-apoyo, acoso discriminatorio, acoso sexual, doble presencia, estabilidad laboral- emocional; y el 22% evidencia riesgos altos de acoso laboral y condiciones del trabajo. Es importante promover buenas relaciones comunicacionales, respeto para mejorar la armonía y cooperación.

Por el contrario, Lara (2019) en su investigación realizada a conductores de taxis urbanos se aplicó el cuestionario FPSICO, versión 3.1 para identificar y valorar los riesgos psicosociales. Entre sus resultados se evidenció un alto nivel de tiempo de trabajo (17%), demandas psicológicas (33%) y participación-supervisión (22%). Pese al ser un cuestionario diferente, las dimensiones similares de esta investigación demuestran resultados contrarios, pues la carga y ritmo de trabajo (equivalente al tiempo) se encuentra en nivel medio con el 58,8% mientras que la salud auto percibida se ubica en un rango bajo con el 51,3%.

Por su parte, los chilenos Bravo y Nazar (2015) aplicaron el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión corta para identificar los riesgos psicosociales de conductores de locomoción colectiva, en donde se evidencian riesgos altos de exigencias psicológicas (71,8%), así como

un nivel medio de apoyo social en la empresa (39,7%), calidad de liderazgo y compensaciones (38,9%). En cambio, los datos obtenidos de los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre demuestran un nivel medio de soporte y apoyo (65%) pero un nivel bajo de liderazgo (66,2%) es importante recordar que la exposición directa de estos RP impactan de manera significativa el entorno biopsicosocial del trabajador.

Con respecto a la calidad de vida laboral, se demostró que el 51,3% tiene una baja satisfacción laboral, el 48,8% presentó un nivel promedio de control en el trabajo y 51,3% de bienestar general. Estos datos son totalmente diferentes a los de Salvatierra (2021), quien se enfocó en analizar a conductores de la ciudad peruana de Trujillo y cuya investigación evidenció niveles medios de satisfacción en el trabajo (79%), desarrollo personal (73%) y bienestar logrado a través del trabajo y tiempo libre (67%). Mientras que, Huanay (2021) demostró niveles bajos de calidad de vida laboral (76,7%) y control (47,8%), así como rangos muy bajos de bienestar general en el trabajo (73,3%) y satisfacción profesional (85,6%).

Cabe también mencionar a la investigación de Oviedo et al. (2016) quien analizó la percepción de la CVL en los conductores de transporte público, cuyos resultados evidenciaron que el 59,6% tiene una actitud desfavorable en las condiciones de trabajo con alteraciones a nivel físico como cansancio visual, dolores de espalda y cintura. Esta cifra es muy similar a lo obtenido en el presente estudio, si se suma el porcentaje bajo (36,3%) y muy bajo (22,5%) de la dimensión de condición laboral. Por lo tanto, es evidente que se necesita realizar mejoras en los procesos y herramientas de los taxistas de la Cooperativa, de tal manera que se logre una optimización de su desempeño, productividad y bienestar general.

En base a los resultados analizados, resulta evidente que la profesión del taxismo desencadena consecuencias psicológicas y físicas inherentes a su actividad, pero que tienen mayor repercusión desde que comenzó a expandirse de la pandemia de COVID-19 en el país sobre todo por las cuarentenas, toques de queda y paralización de actividades que se experimentaron de marzo a diciembre de 2019 en Ecuador. Esto generó crisis económica importante en el gremio de taxistas, sobre todo porque sus ingresos dependen exclusivamente del total de carreras realizadas por los clientes diarios lo que obligó a los conductores a extender la jornada laboral, disminución de descanso, menos tiempo de convivencia con sus familias y compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación se concluye lo siguiente:

- De manera general, en base a los resultados se evidencian algunos riesgos psicosociales en la población que son consecuencia de situaciones inherentes a la propia actividad como jornadas extensas, inadecuadas condiciones de trabajo, etc., esto conlleva a experimentar preocupaciones constantes, descuido de sus necesidades personales y familiares, por tanto, afecta de manera directa la calidad de vida laboral.
- A través de la aplicación de los reactivos psicológicos a los taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre de la ciudad de Riobamba, en los riesgos psicosociales se evidencia que predomina niveles medios con el 61,3%, mientras que niveles bajos con el 36,3% y niveles altos con el 2,5%. Por consiguiente, se obtuvo niveles medios en las dimensiones de carga-ritmo de trabajo, margen de acción-control, organización del trabajo, recuperación, soporte-apoyo, acoso discriminatorio, adicción al trabajo y condiciones del trabajo; así mismo, se identificaron niveles altos de doble presencia (laboral-familiar) y estabilidad laboral-emocional.
- En cuanto a la calidad de vida laboral (CVL) de manera general se identificó niveles muy bajos y bajos. Al igual que en las diferentes dimensiones en donde se puede resaltar niveles bajos con el 51,3% en trabajo-satisfacción profesional, seguido del 36,3% en condiciones laborales lo que repercute de manera negativa en el área laboral y familiar.
- Con el fin de aportar en la reducción de riesgos psicosociales y mejorar la calidad de vida laboral de los taxistas, se elaboró una guía práctica y auto aplicable con diferentes ejercicios de fácil ejecución, que buscan ayudar a la persona a lograr un adecuado control emocional que le permitan tomar decisiones asertivas, no actuar por impulsos, enfrentar situaciones o adversidades de manera oportuna y por lo tanto mejorar los niveles de las dimensiones de CVL.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar capacitaciones o talleres semestrales de manera online con el apoyo de un psicólogo clínico para Psicoeducar acerca de los riesgos psicosociales que pueden presentarse en el área laboral, además para que los taxistas ejecuten ejercicios de descarga emocional.
- Es fundamental que la institución cuente con un profesional en el área de Psicología Organizacional, para brindar soporte y apoyo psicológico cuando exista una deficiencia en la calidad de vida laboral que afecta el equilibrio mental y físico del trabajador.
- Ejecutar la guía práctica para mejorar la calidad de vida laboral mediante el cumplimiento y ejecución de estrategias básicas que aportan de manera positiva la salud del taxista dentro y fuera de la institución. Se la puede incluso realizar en compañía de familiares ya que esto aportaría a generar mayor bienestar y satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguaded, M, y Valencia, J. (2017). Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil: aplicación del modelo de Mayer y Salovey. *Tendencias pedagógicas*, 30, 175-190. <https://doi.org/10.15366/tp2017.30.010>
- Alba, A. (2016). *Influencia de las motivaciones psicosociales en la calidad de vida laboral en el personal de la Unidad Educativa Fiscomisional Santiago Fernández García de la ciudad de Cariamanga en el periodo enero 2016-julio 2016* [Tesis de pregrado]. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13186/1/UPS-CT006824.pdf>
- Alcázar, R., y Rivera, P. (2019). La respiración profunda, sus beneficios y cuándo usarla. *Repositorio Ibero Puebla: Círculo de escritores*. 1-4. <http://repositorio.iberopuebla.mx/handle/20.500.11777/4321>
- Aquino, J., Gomes, S, Ribeiro., Batista, E., Brandão, W. y Gomes, M. (2017). Condiciones de trabajo en conductores de autobús: de servicio público a fuente de riesgo. *Index de Enfermería*, 26(1-2), 34-38. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100008
- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18). 1-10. https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/4-Factors-Affecting-Quality-of-Work-Life-An.pdf
- Barriguete, J., Vega, S., Radilla, V., Barquera, S., Hernández, L., Rojo-Moreno, L., Vázquez, A., y Ernesto, J. (2017). Hábitos alimentarios, actividad física y estilos de vida en adolescentes escolarizados de la Ciudad de México y del Estado de Michoacán. *Revista Española de Nutrición Comunitaria*, 23(1), 39-46. https://www.renc.es/imagenes/auxiliar/files/RENC_2017_1_06.pdf
- Barrios, M., e Illada,R. (2013). Valoración del desgaste laboral como Riesgo Psicosocial. *Revista Ingeniería Industrial*, 12(1). <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/20/3264>
- Belveder, K. (2018). *Calidad de Vida Laboral y burnout en conductores de una empresa de transporte de la Provincia de Huaral* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25456/Belveder_BK_R.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Bonilla, L. y Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(2), 48-56. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst172h.pdf>
- Bracho-Paz, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología CIENCIAMATRIA*, 6(1), 264-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>
- Bravo, C y Nazar, G. (2015). Riesgo Psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. *Salud de los trabajadores*, 23(2), 105-114. <https://www.redalyc.org/journal/3758/375844217004/html/>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos-Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Candia, M., y Pérez-Franco, J. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSESOS-ISTAS 21: versión completa y breve*. Superintendencia de Seguridad Social. https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf
- Carrillo, E. (2020). *Mindfulness y mejoramiento del clima organizacional* [Tesis de pregrado]. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17971/1/2020_mindfulness_mejoramiento.pdf
- Castro, E., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L. y Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. <http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Constitución de la República [Const]. Art. 326. 20 de octubre de 2008. (Ecuador). https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Cordero, D. (2019). *Evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial en los conductores de una institución pública privada del Ecuador* [Tesis de pregrado]. Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3238/3/Diana%20Cordero%20Espinosa%20-%20Final.pdf>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., y Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chaves, L., Grijalba M., Bárcenas, D., Matabanchoy, S., y Zambrano, C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano. *Tendencias*, 18(2), 69-85. <https://doi.org/10.22267/rtend.171802.77>
- Encinas, L. (2019). Importancia de la calidad de vida de los trabajadores en el clima laboral de las PYMES. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (29), 1-25. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/243/224>
- Freire, J., y Corrales, N. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didasc@lia: didáctica y educación*, 9(4), 53-68. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/792>
- Garrido, J., y Uribe, A. (2011). Psychosocial risks from the perspective of the quality of working life. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 27-34. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552011000200003
- Gómez-Cabrera, O., y Aguilar-Salazar, R. (2018). Administración del talento humano, calidad de vida laboral y su doble dimensión: objetiva y subjetiva. *Polo del Conocimiento*, 3(5), 66-84. 10.23857/pc.v3i5.483
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14 (2), 271-276. http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4267/revista_de_investigacion_en_psicologia13v14n2_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Granizo, L. y Procel, C., (2021). Dimensiones de la calidad de vida en conductores profesionales de taxi de Chimborazo, Ecuador. *Revista Espacios*, 42(12), 71-78. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n12/21421206.html>
- Guerrero, J., Can, A., y Sarabia, B. (2016). Identificación de niveles de calidad de vida en personas con un rango de edad entre 50 y 85 años. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10), 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954317026.pdf>
- Guevara, M. (2015). *La importancia de prevenir riesgos laborales en una organización* [Tesis de pregrado]. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6499/ENSAYO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, A., y Vilora, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). 5-7. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Hernández, Y. y Galindo, R. (2020). La vulnerabilidad en el trabajo de los taxistas en la Zona Metropolitana del Valle de México ante la pandemia por COVID-19. *Espacio Abierto*, 29(4), 12-30. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/122/12265803001/12265803001.pdf>
- Huanay, S. (2021). *Calidad de Vida Laboral en colaboradores de unidades mineras usuarias de una empresa contratista de Lima, 2020* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64705/Huanay_VSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lahera., M., y Góngora., J. (2006). *Factores Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral-Pamplona España. <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- Lara, A. (2019). Riesgos psicosociales emergentes: el caso de los conductores de taxis urbanos. *Revista De Investigación Talentos*, 6(1), 37-49. <https://doi.org/10.33789/talentos.6.1.94>
- Lara, N. A., Lara, N. N., Velastegui, R., y Pullas, P. (2020). Organización y gestión en la prevención de riesgos psicosociales laborales en el transporte público urbano. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 355-362. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-355.pdf>
- Leyton-Pavez., E., Valdés-Rubilar., A., y Huerta-Riveros., C. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 31-40. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>
- Lotito, F. (2015). Test psicológicos y entrevistas: usos y aplicaciones claves en el proceso de selección e integración de personas a las empresas. *Revista Academia & Negocios* 1(2). 79-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5803803>
- Machado, H., Gouveia, E., Alves, M., Celeno, C. y Silva, M. (2019). Comparison of Quality of Life and Work Ability of Taxi and Motorcycle Taxi Drivers: Evidence from Brazil. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(4), 666. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6406572/>
- Martínez, D. (2016). Factores clave en marketing enfoque: empresas de servicios. *Orbis: revista científica electrónica de Ciencias Humanas*, 12(34), 42-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7161017>

- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial. Quito, Ecuador. 1-29. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- Montes, K., Flores, R., González, R., y Barreno, E. (2021). Relación entre factores de Riesgo Psicosocial y calidad de vida en el trabajo en empleados de una Empresa de Servicios Petroleros. *Revista Ocronos*, 4(5), 87. <https://revistamedica.com/riesgo-psicosocial-calidad-vida-petroleros/#Introduccion>
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Muñoz, D., Orellano, N., y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. (1ra Ed.). CEIL-CONICET. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2013). *Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo: OIT urge a una acción mundial para combatir las enfermedades profesionales*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_211645/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. (1ra Ed.). Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores: Datos y Cifras*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Ortega, V. (2015). *Mindfulness y regulación emocional* [Tesis de pregrado]. Universidad De Jaén. <https://hdl.handle.net/10953.1/1960>

- Oviedo, N., Sacanambuy, J., Matabanchoy, S., y Guerrero, C. A. Z. (2016). Percepción de conductores de transporte urbano, sobre Calidad de Vida Laboral. *Universidad y Salud*, 18(3), 432-446. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.49>
- Ramos, P (2017). *Inteligencia emocional: control del estrés* (3a. Ed.). Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/106679?page=243>
- Reyes, P. (2017). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7146/Reyes_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyna, L. (2021). *Riesgos psicosociales en socios y choferes de la cooperativa de taxis "Hotel del Mar" del cantón Esmeraldas año 2019* [Tesis de posgrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2477/1/TESIS%20LUIS%20ROBERTO%20REYNA.pdf>
- Ruiz, M., Díaz, M., y Villalobos, A. (2012). Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales. Desclée de Brouwer.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos* 10(2), 41-53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>
- Salinas, M., y Hernández, D. (2013). ¿Cómo instaurar y mantener en el tiempo unos hábitos alimentarios orientados a la salud? *Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*, 33(3), 9-17. <https://revista.nutricion.org/PDF/333habitosalimentarios.pdf>
- Salvatierra, R. (2021). *Calidad de Vida Laboral del grupo ocupacional conductores de buses de la empresa de transportes LINEA S.A., en la ciudad de Trujillo-2020* [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7362/1/REP_ROBERTO.SALVATIERRA_CALIDAD.DE.VIDA.LABORAL.pdf
- Sepúlveda, E., Valenzuela, S. y Rodríguez, V. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1-15. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1083>
- Sierra, E. (2020). Delimitación del concepto de Riesgo Psicosocial en el trabajo. *Revista de Derecho*, (35), 7-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7711723>

- Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 15-21. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>
- Toro, J., Vega, V. y Romero, A. (2021). Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y su aplicación en la justicia ordinaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 357-362. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200357
- Vásquez, E. (2016). Mindfulness: conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista de Neuropsiquiatría*, 79(1), 42-51. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972016000100006
- Vera, A., y Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-25.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Villavicencio, V. (2018). *Valoración del test de March en pacientes de 65 a 80 años de la fundación Guayaquil tercera edad* [Tesis de pregrado]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30453/1/TESIS-153%20Villavicencio%20Mart%C3%ADnez%20Ver%C3%B3nica.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Indicación General: Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación.

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
LIDERAZGO		Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				

15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
	RECUPERACIÓN	Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de e acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
	SOPORTE Y APOYO	Completa- mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				

34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
	OTROS PUNTOS IMPORTANTES	Completa-mente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo.				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual				

54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

Anexo B. Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQoL)

ESCALA ABREVIADA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Easton, S. y Van Laar, D. (2012).

Adaptado por Riega, M. (2013).

Nombre: _____ Evaluador: _____

Edad: _____ Tiempo de servicio: _____

Fecha: _____

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, las cuales deberá responder de acuerdo a las escalas correspondientes, marcando con una "X" la casilla numerada que mejor exprese su opinión.

	¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.					
4	Me siento bien en este momento.					
5	Mi organización/ empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para compaginar el trabajo con mi vida familiar.					
6	Mis actuales horas/mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					
7	Cuando hago un buen trabajo mi jefe me lo reconoce.					
8	Estoy satisfecho con mi vida.					
9	Me animan a desarrollar habilidades nuevas.					
10	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente.					
11	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.					
12	En muchos aspectos mi vida es casi ideal.					
13	Trabajo en un ambiente seguro.					
14	Estoy satisfecho con las oportunidades profesionales a las que tengo acceso en mi trabajo.					
15	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
16	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz.					
17	Las condiciones laborales son satisfactorias.					
18	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
19	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

Anexo C. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGIA CLINICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el marco del desarrollo previo a la obtención del título de grado de Psicóloga Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante el proyecto de investigación denominado Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral. Cooperativa 9 de Octubre, Riobamba, 2021.

Este proceso será supervisado por el Mgs. Luis Gonzalo Erazo Salcedo quien es tutor designado por las autoridades competentes de la Carrera de Psicología Clínica, además las estudiantes Jacqueline Shaquira Mocha Chacha y Valeria Estefanía Ramírez Vargas serán las responsables del desarrollo, aplicación de un cuestionario y reactivo psicológico, en caso de surgir dudas o inquietudes se despejarán de manera inmediata.

El objetivo de esta investigación es analizar los riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas de la Cooperativa 9 de Octubre, Riobamba, 2021.

Cabe aclarar que la participación en este estudio es libre y voluntaria, no implica ningún beneficio económico, ni riesgo alguno que afecte a su integridad personal, por otra parte, los datos obtenidos no serán utilizados con ningún propósito que no contemple en la investigación. Se le solicita de una manera cordial que responda de con toda honestidad.

La información se manejará únicamente por las investigadoras de forma confidencial, quienes garantizan el anonimato de cada uno de los participantes durante todo el proceso. El tiempo total en la contestación del instrumento es un aproximado de 25 a 30 minutos.

Con la información obtenida, se podrá percibir la calidad de vida en el trabajo, con el fin de prevenir algunos riesgos psicosociales, mediante una guía se proporcionará diferentes estrategias auto aplicables para aportar en su entorno biopsicosocial.

Por último, es necesario aclarar que la aportación de los socios es importante, además tienen derecho de desistir de la participación cuando lo considero oportuno, opción que implica consecuencia alguna para quien ejecute tal acción.

Declaración de consentimiento

En el presente documento, manifiesto que leí y escuché la información que se me ha brindado sobre la investigación: "Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en taxistas. Cooperativa 9 de Octubre, Riobamba, 2021" Acepto voluntariamente participar en la mencionada investigación y comprendí claramente que tengo derecho a retirarme de la misma en cualquier momento sin que esto implique ningún tipo de consecuencia para mi persona.

Firma:

Fecha:

En caso de no aceptar el consentimiento indique su motivo:

.....
.....
.....
.....