



# **UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN DESARROLLO HUMANO**

## **TESIS**

### **FACTORES LABORALES ASOCIADOS AL ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE PÚBLICO EN TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN DESARROLLO HUMANO  
PRESENTA**

**PAOLA LIZETH ESCOBAR ESCOBAR**

**Director**

**JOSÈ RAMIRO CORTÈS PON**



**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Agosto, 2025**



Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
04 de agosto de 2025

**C. Escobar Escobar Paola Lizeth**  
Pasante de la Licenciatura en Desarrollo Humano

Realizado el análisis y revisión correspondiente a su trabajo recepcional denominado  
"Factores laborales asociados al estrés de los conductores de transporte público en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas" en la modalidad de tesis.

Nos permitimos hacer de su conocimiento que esta Comisión Revisora considera que dicho documento reúne los requisitos y méritos necesarios para que proceda a la impresión correspondiente, y de esta manera se encuentre en condiciones de proceder con el trámite que le permita sustentar su examen profesional.

**ATENTAMENTE**

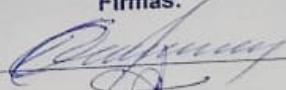
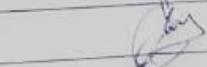
**Revisores**

Dr. Rubén Antonio Moreno Moreno

Dra. Guadalupe Cartas Fuentevilla

Mtra. Jesika Berenice Contreras García

**Firmas:**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Doy gracias a Dios por las puertas que ha abierto, las oportunidades que ha brindado y las bendiciones que ha derramado en mi camino durante la elaboración de esta tesis. Su presencia constante ha sido mi mayor motivación y fortaleza.

### **A MIS PADRES**

Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado. Mi gratitud hacia ustedes es imposible de expresar completamente. Esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes. Gracias por ser los mejores padres del mundo.

### **AL DOCTOR PON**

Quiero expresar mi gratitud al Profesor Pon por su valiosa orientación, paciencia y dedicación a lo largo de este proyecto. Su experiencia y conocimientos han sido cruciales en mi formación académica.

### **AL PROFESOR RUBEN**

Agradezco enormemente al profesor Rubén por orientarnos en cada clase y acompañarnos en cada proceso en la tesis y motivarnos a terminarla.

# INDICE

<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	4
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	6
<u>OBJETIVOS</u>	7
<u>General</u>	7
<u>Específicos</u>	7
<u>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</u>	8
<u>HIPÓTESIS</u>	8
<u>General</u>	8
<u>Específicas</u>	8
<u>CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL</u>	8
<u>1.1.1 Ubicación</u>	9
<u>1.1.2 Significado</u>	10
<u>1.1.3 Población</u>	10
<u>1.1.4 Datos Históricos</u>	11
<u>1.1.5 Tipografía transporte en Tuxtla Gutiérrez</u>	11
<u>1.1.6 Números de rutas y vehículos operando vs registrados.</u>	13
<u>1.1.7 Sistema de taxis</u>	14
<u>1.1.8 Dependencia entre municipios no conurbados y ciudad central</u>	15
<u>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</u>	15
<u>2.1. Estrés</u>	15
<u>2.1.1 Fenómenos durante el estrés</u>	16
<u>2.1.2 Etapas de Estrés</u>	16
<u>2.1.3 Reacciones al estrés</u>	17
<u>2.1.4 Grado de estrés</u>	18
<u>2.1.5 Factores que causan el estrés</u>	19
<u>2.2 Estrés laboral</u>	20
<u>2.2.1 Estrés ocupacional</u>	20
<u>2.2.2 Estrés organizacional</u>	21
<u>2.2.3 Prevención</u>	21
<u>2.3 Condiciones laborales de transporte público</u>	22
<u>2.3.1 Características del transporte público</u>	22
<u>2.3.1.1 Definición de transporte público</u>	22
<u>2.3.1.2 Sistema de transporte público</u>	22

<u>2.3.1.3 Calidad de servicio del transporte público</u>	22
<u>2.3.1.4 Acciones para promover la calidad</u>	23
<u>2.3.1.5 Evaluación de la calidad del servicio</u>	23
<u>2.3.2 Infraestructura vial</u>	24
<u>2.3.3 Gestión de movilidad</u>	24
<u>2.3.4 Modelo serviceQuality (Servqual)</u>	24
<u>2.3.5 Elementos tangibles</u>	24
<u>2.3.6 Fiabilidad</u>	24
<u>2.3.7 Condiciones de trabajo</u>	25
<u>2.3.8 Autoestima</u>	25
<u>2.3.9 Satisfacción laboral</u>	25
<u>2.3.10 Servicio al cliente</u>	25
<u>2.3.11 Consumo de drogas</u>	25
<u>2.3.12 Masculinidad</u>	25
<u>2.3.13 El ruido, las vibraciones y el tráfico</u>	26
<u>2.3.14 Exposiciones repetidas a contaminantes</u>	26
<u>2.3.15 Problemas de salud</u>	26
<u>2.3.16 Exigencia sobre la jornada laboral</u>	26
<u>2.3.17 Creación y descanso</u>	27
<u>2.5.1 Teoría del Desarrollo Humano de Amartya Sen</u>	27
<u>2.5.2 Teoría de los dos factores de Herzberg.</u>	28
<u>CAPITULO III. METODOLOGÍA</u>	30
<u>3.1 Tipo de estudio</u>	30
<u>3.2 Metodología cuantitativa</u>	31
<u>3.3 Universo</u>	31
<u>3.3.1 Población</u>	31
<u>3.3.2 Tipo de muestra</u>	31
<u>3.3 Criterio de selección</u>	31
<u>3.4 Criterios de exclusión</u>	31
<u>3.5 Criterio de eliminación</u>	31
<u>3.6 Técnica de recolección de datos</u>	31
<u>3.6 Instrumento de recolección de datos.</u>	32
<u>3.7 Análisis y presentación de los datos</u>	32
<u>CAPITULO IV. RESULTADOS</u>	32

<u>4.1 Datos socio demográficos</u>	32
<u>4.2 Factores laborales de la población</u>	36
<u>4.3 Nivel de estrés de la población</u>	45
<u>CONCLUSIÓN</u>	53
<u>DISCUSIÓN</u>	54
<u>RECOMENDACIONES</u>	57
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	58
<u>Anexos</u>	63

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2020) el estrés laboral es un problema que afecta en México, por lo tanto existen riesgos directos el estrés laboral en la salud sin embargo han sido relacionados con las cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza, trastornos músculos esqueléticos.

El estrés laboral se conoce como la reacción que una persona o individuo ante exigencias y presiones laborales que no suelen ajustarse a sus conocimientos o capacidades, y estas ponen en prueba sus capacidades y estas ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS,2023).

Un estudio de la Academia Americana Neurología detectó una relación que las personas con trabajos con demandas y poco control en ellos tienen 58% con más probabilidades de sufrir isquemia y el 22% más de hemorragia cerebral (AAN,2015).

Más del 40% de los trabajadores que desempeñan labores en oficina en México se sienten exhaustos (Lozano,2023).

El Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS (2023) menciona que previo a la pandemia, México ya figuraba como uno de los países con mayor fatiga por estrés laboral. Al menos 75% por ciento de sus trabajadores padecía de esta condición, superando los niveles de China (73%) y Estados Unidos (59%). Las investigaciones confirmaron el personal de salud es el sector más afectado.

Según la OMS México con un 75% de todo la población económicamente activa, ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral lo cual es alarmante para la salud de los mexicanos (OMS,2023).

La cifra de la organización mundial de la salud en 2017 indicó que los mexicanos son las personas más estresadas del mundo por su jornada laboral. Nuestro país presenta el primer lugar en estrés laboral por arriba de naciones como China y Estados Unidos los dos países de primer mundo (UNAM,2022).

De acuerdo con datos de la bolsa de trabajo en México OCC (Online Carrer Center,2022) mundial, en 2019, el estrés se consideraba crónico en mayoría de los centros laborales les afecto a más del 40% de los que la integran; en el año 2021 se incremento a 63%.

En 2019, la organización mundial de la salud agregó al burnout a la clasificación internacional de enfermedades y fue reinscrito como un síndrome como resultado de estrés crónico en el trabajo. Se estimaba que en México afecta a más del 40% de los trabajadores (Porragas, 2021).El mismo autor señala que el estudio fue presentado en el marco del comité de Capital Humano de la AIMX (Asociación de Internet MX), se realizo en el mes de septiembre a 10,829 internautas, a nivel nacional. El 61% son hombres y el 39% mujeres; de los cuales diferentes edades entre 18 y 29 años, el 32% de 30 a 39 años, de 17% de 40 a 49 años y el 5% 50 años o más.

Entre las relaciones más relevantes destacó que el 63% de los participantes en dicho estudio han sufrido estrés laboral en los 24 meses; de estos el 23% ha estado expuesto a este todo el tiempo, el 47% e manera ocasional y el 30% pocas veces. Por su parte las mujeres suelen ser las que más padecen de estrés laboral (65%), así como el grupo de edades que está entre los 30 y 49 años (casi 70%) y los que cuentan con estudios de posgrado (70%).

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación va enfocada desde la perspectiva del desarrollo humano, y va dirigida a dos de los pilares del desarrollo humano: la salud y la economía además de la importancia que tiene en la sociedad.

El trabajo informal en Chiapas va incrementando cada día por lo cual muchas personas se desarrollan económicamente por medios de trabajos informales a la mano de obra barata (informal). Una de las actividades laborales es realizada por los conductores de transporte público ya que es un trabajo notable en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas. Los trabajadores de esta actividad enfrentan problemas diariamente como el estrés laboral.

Los taxistas son propensos a sufrir estrés por diversos factores como el tráfico vehicular, el clima ambiental, falta de educación vial y manifestaciones.

Esta investigación es relevante porque aborda una población poco estudiada como lo es el sector transportista en especial los taxistas, que es un sector abandonado por el gobierno por la falta de apoyos para ellos ya que no cuentan con seguro médico, no se cumple con la ley de trabajo, no tienen jornadas dignas de trabajo, el inadecuado mantenimiento de sus unidades, la elevación de sus cuentas en el caso de los choferes que no son propietarios de la unidad en donde ellos trabajan sus largas jornadas, por tanto, están sujetos a tener estrés y muchos de los conductores nosabén distinguir el estrés laboral que están sujetos a padecer esto sucede a la falta de información que tienen ya que no cuentan con el apoyo por parte de ninguna institución gubernamental.

El estrés laboral en los conductores de transporte público es un problema actual ya que en la ciudad cada año aumenta la sobre población e igual el aumento de los automóviles y así también las construcciones como puentes, arreglo de fugas y pavimentación de calles, lo que genera congestionamientos viales.

Este trabajo aportará nuevo conocimiento sobre este tema ya que son escasas las investigaciones en este ámbito a sí mismo por la relevancia que hay en la sociedad.

## **OBJETIVOS**

## **General**

- Conocer la asociación de los factores laborales con el estrés en conductores de transporte público de Tuxtla Gutiérrez Chiapas

## **Específicos**

- Caracterizar socio-demográficamente a la población de estudio.
- Identificar los factores laborales de la población de estudio.
- Conocer el nivel de estrés de la población estudiada.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los factores que se asocian al estrés laboral en los conductores de transporte público?

## **HIPÓTESIS**

### **General**

- Existe asociación significativa entre los factores laborales de los conductores de transporte público con el estrés laboral.

### **Específicas**

- La mayoría de los conductores tienen alrededor de 40-60 años de edad, tienen ingresos menores a 300 pesos diarios, la mayoría son católicos y son casados.
- Los trabajadores de transporte público cuentan con un inadecuado horario laboral, no cuentan con adecuado ingreso, no cuentan con prestaciones de seguridad social, están expuestos a la delincuencia, no cuentan con la concesión del vehículo ni de las placas, expuestos a condiciones climáticas adversas, usuarios conflictivos, tráfico intenso, unidades con mantenimiento inadecuado.
- El nivel de estrés de los conductores de transporte público es alto por la presencia de síntomas cotidianos.

## **CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL**

Esta investigación se realizó en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; por conductores de transporte público en modalidad de taxis. El sitio de taxis con el cual se trabajó la investigación fue radiotaxis Titanium, se encuentra ubicado en la 9<sup>a</sup> sur Oriente N°. 2044, Colonia Caminera.

### 1.1.1 Ubicación

La ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas se encuentra ubicada en la zona central del estado a 550 m.s.n.m. el territorio es totalmente plano por el declive que cuenta por la presencia del río Sabinal. Hacia el lado norte se encuentra con los municipios de San Fernando y Usumacinta, al lado este con Chiapa de Corzo, al lado sur se encuentra con Suchiapa y al lado oeste se encuentra con el municipio de Berriozábal y Ocozocoautla (López, 2010).

Imagen.1 Mapa de ubicación de Tuxtla Gutiérrez Chiapas.



Fuente: Google Maps, 2014.

Se encuentra entre los paralelos 16°38' y 16°51' de latitud de norte los meridianos 93°02' y 93°15' de longitud oeste; altitud entre 200 y 1400m (INEGI, 2010).

Tuxtla Gutiérrez es conocida como una ciudad cálida tanto por las personas y clima combinándose por su diversidad cultural, variedad natural e

infraestructura lo cual lo hace una estancia para los turistas que llegan a Chiapas (López,2010).

### **1.1.2 Significado**

Según López (2010) Tuxtla Gutiérrez proviene del vocablo del náhuatl Tuchtlan lo cual significa lugar donde abundan los conejos para mantener la ideología de los antiguos zoques que lo llamaron Coyatoc. Esto en honor al general Joaquín Miguel Gutiérrez se dio el nombre Gutiérrez.

En 1486 y 1505 los aztecas llegaron a invadir la región, destruyendo Coyatoc y lo cual lo nombraron como Tuchtlan; más tarde con la llegada de los españoles lo castellanizaron este nombre llamándola como Tuxtla.

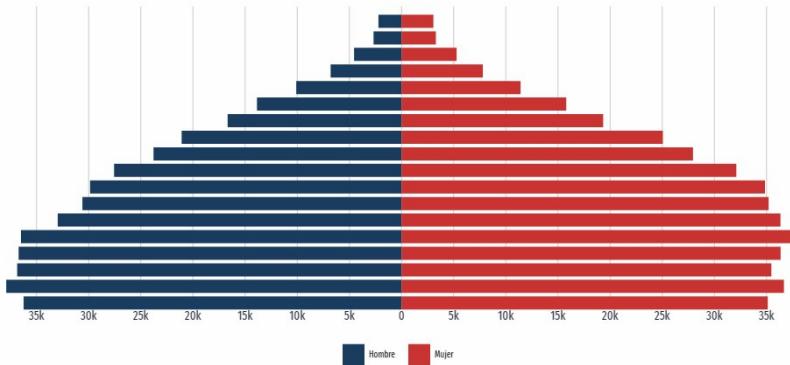
En el año 1748 se le conoce como San Marcos Tuxtla y el 1768 fue asiendo de una segunda alcaldía mayor del estado de Chiapas. El 29 de octubre de 1813 las cortes de Cádiz de España elevo la categoría de villa al pueblo de Tuxtla. Y para el año de 11 de agosto de 1892 se declara a Tuxtla Gutiérrez sede de los poderes públicos de Chiapas, siendo decretada capital del estado por el gobernador Emilio Rabasa.

### **1.1.3 Población**

En Tuxtla Gutiérrez Chiapas para el año 2020 se presento una población total de 848,274 habitantes, contando con el 51.9% mujeres y 48.1% hombres (Gobierno,2020).

Teniendo en cuenta diversos rangos de edad lo cual concentró la población mayor de 5 a 9 años contando con 74,572 habitantes, 20 a 24 años contando con 74,185 habitantes y 15 a 19 años contando con 73,066 habitantes. Siendo una suma total el 26.1% de la población total teniendo una cifra de 440,042 de mujeres y 408,232 hombres (Gobierno, 2020).

Imagen.2 Pirámide poblacional de Tuxtla Gutiérrez.



#### 1.1.4 Datos Históricos

De acuerdo con el autor López (2010) Chiapas su capital tiene un pasado muy interesantes, un admirable presente y un promisorio futuro. Ciudad en donde su progreso resalta con mayor impulso de su creado.

**Coyatocmó** cuyo significado es tierra de conejos, a si también llamo a los pueblos zoque que fundaron a las orillas del río Quishimbac, en palabras zoques significa arroyo de los sabinos, por lo cual actualmente lleva como nombre río Sabinal.

Como el grupo antiguos de la etnia tzotziles lo llamaron Tulum al antiguo poblado de Coyactocmó lo cual se basaba en el significado de las palabras, por lo cual en ambos casos significa lo mismo “tierra de conejos”.

#### 1.1.5 Tipografía transporte en Tuxtla Gutiérrez

Las tipografías con las que cuenta en las rutas urbanas que en la actualidad operan en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, están estructuradas por 4 tipos de se presentan a continuación (Gobierno del estado de Chiapas, 2018).

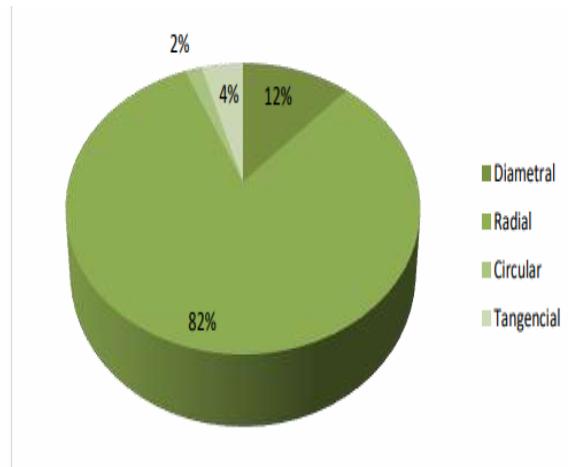
- a) **Radial** como el concepto lo indica es un radio que tienen origen es representado por el centro histórico de la ciudad. Hablando teóricamente es considerado una tipografía deficiente durante que se opera en una ciudad que con mayoría de 300,000 habitantes,

resaltando así a los conductores de viajes de centro-periferia y viceversa sin tomar en cuenta otras necesidades de las cuales no requieren viajar al centro de la ciudad (Gobierno del estado de Chiapas,2018).

- b) Diametral** para este tipo de ruta se toma en cuenta de lo general en donde se origina la función de dos rutas radiales, esto en cuando se expande y la demanda solicita que se lleve a cabo a la práctica aunque esta se puede originar como tal (Gobierno del estado de Chiapas,2018).
- c) Circular** para estas rutas operan un itinerario de manera circular en dos modelos de sentido, que conforman a las manecillas del reloj y de manera contraria a este. Tiene como función la conexión con rutas que son radiales (Gobierno del estado de Chiapas,2018).
- d) Tangencial o pendular** estas rutas son conocidas por su recorrido al costado del la zona centro de actividades son solicitadas a ejecutarse en la grandes ciudades esto se debe a la baja demanda que presentan.

De 110 rutas urbanas que en la actualidad operan en Tuxtla Gutiérrez, el 90 son de tipo radial, el 13 diametales, el 2 circulares y por último el 5 tangenciales o pendulares. Que representan porcentajes con mismo orden como se en listo anteriormente: el 80%, el 12%, 2% y el 5% (Gobierno del estado de Chiapas, 2018).

Imagen.3 porcentaje de tipología de rutas urbanas en Tuxtla Gutiérrez



Fuente: Gobierno del estado de Chiapas (2018).

### 1.1.6 Números de rutas y vehículos operando vs registrados.

En un estudio de frecuencia de paso y operación visual favoreció a la detección del número de unidades que operan en ese mismo estudio se encontró la información de cada ruta esto en 2 puntos, así también en las bases por lo tanto esto favoreció para la determinación de las unidades por su ruta y se encontró la demanda puntual (Gobierno del estado de Chiapas, 2018).

#### a) Sistemas de rutas Urbanas

En la siguiente lista se presenta el conjunto de distintas rutas urbanas que fueron ubicadas en el derrotero en las mismas, así también como de aplicación de los estudios (Gobierno del Estado de Chiapas, 2018).

##### Datos Oficiales

- 127 Rutas urbanas Registradas oficialmente
- 19 fuera de operación
- 108 en operación

##### Datos observados en campo

- 107 Rutas urbanas Registradas oficialmente
- 20 fuera de operación

- 3 rutas fusionadas
- 3 adicionales
- 2 aun sin detectar

Imagen.4 Comparativa de datos oficiales y observados a campo en Tuxtla Gutiérrez

Datos operacionales	
Datos de la secretaría de transporte	
127	Rutas urbanas registradas en la secretaría de transporte
19	Fuera de operación:6,7,11,37,39,51,76,80,87,104,107,109,110,113,114,121,122,124,127.
108	Rutas en operación
Datos de investigación en campo LOGIT	
107	Rutas en operación observadas
20	Fuera de operación:6,7,11,37,39,51,76,80,87,104,105,107,109,110,113,114,121,122,124,127.
3	Rutas que se unieron a otra (122=55; 120=25; 8 =55)
3	Adicionales (misma ruta pero diferente ubicación de bases) 1-1dif, 53l-53s,83-83a
2	Faltan por investigar: 32 , 116

Fuente: Gobierno del Estado de Chiapas (2018).

En base a la Secretaría de Transporte hace saber una relación de vehículos registrados en la base de datos que se encuentran autorizados, así también cuenta con una relación del número de vehículos operando los cuales se distribuyen en las siguientes modalidades:

- 22 autobuses
- 157 microbuses
- 1,720 combis

### 1.1.7 Sistema de taxis

A través de él ítem se abarca los elementos relacionado a los taxis y moto taxis, oferta y demanda, índice ocupacional y la dependencia entre los municipios.

#### a) Relación de la Distribución Modal

Este sistema de taxis se divide en dos modalidades el de taxi y la modalidad de moto taxi, se cuenta con un primer de viaje con un volumen diario de 50,839 viajes diarios que figura el 4.2% de los viajes laborados por moto-taxis son de

13,635 viajes diarios que figura el 1.1% del total de los viajes al día(Gobierno del estado de Chiapas,2018).

**b) Distribución por motivos**

Uno de los principales motivos de la utilización de este servicio es regreso a casa el 59.5% del total, por otro lado se prioriza la utilización de ambas modalidades es el trabajo con el 13.5% el 7.9% con motivo de compras, con lo siguiente a el motivo de salud con el 5.9%, el 4.3% con motivo de acompañar, con el motivo de estudio con el 2.3% y de motivos son inferiores (Gobierno del estado de Chiapas, 2018).

**1.1.8 Dependencia entre municipios no conurbados y ciudad central**

Las modalidades de taxis y moto taxis asocia el origen de los desplazamientos inicialmente en 15 AGEBS (Área Geoestadística Básica) de la zona metropolitana, que se concreta con un 56.9% de los viajes realizados en modalidades de taxis y moto taxis, resaltando la primera modalidades de taxis y moto taxis, resaltando la primera modalidad en Tuxtla Gutiérrez.

Entre otros efectos notados que uno de los AGEBS es la movilización de los totales de viajes en modalidad de moto taxis como caso de diversas AGEBS dentro del municipio de Berriozábal, el AGEBS 0198 ubicada en Berriozábal, zona en la el 74%, de los desplazamientos como del origen con el AGEBS están elaborado en moto taxis esta efectividad se ve activa (Gobierno del estado,2018).

**CAPITULO II.MARCO TEÓRICO**

**2.1. Estrés**

Se puede definir como el estado de preocupación o tensión mental que se genera por situaciones difíciles que pasa una persona (OMS,2023).

### **2.1.1Fenómenos durante el estrés**

Cuando el estrés se manifiesta resuelta difícil el lograr relajarnos o concentrarlos o en su efecto podemos sentirnos ansiosos o irritables.

El estrés puede ocasionar síntomas como son: dolor cabeza, o de otras partes del cuerpo, malestares gástricos, dificultades para dormir o alteraciones del apetito esta puede ser en comer más o menos de la cuenta.

Cuando el estrés se vuelve crónico puede contraer problemas graves a la salud y con esto el aumento de consumo de consumo de sustancias nocivas a la salud como lo son el tabaco, bebidas alcohólicas, entre otras sustancias.

En las situaciones estresantes esta puede causar o aumentar problemas de salud mental, ansiedad o depresión que requieren supervisión médica (OMS,2023).

### **2.1.2Etapas de Estrés**

Selye(1936) aplicó al tema del estrés, en el que se basa en las respuestas del organismo ante situaciones cuando el estrés se manifiesta distribuido en tres fases o etapas:

#### **1.- Fase de alarma**

Ante una manifestación de una situación de estrés, el organismo comienza a desarrollar una serie alteración de orden fisiológico como lo es la ansiedad, inquietud, entre otros, estas disponen para enfrentar a una situación estresante.

La aparición de todos estos síntomas va influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental, factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo ambientales que estas influyen sobre la situación.

#### **2.- Fase de resistencia**

Supone esta fase de la adaptación estresante.

En esta se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y compartidos que están destinados a negociar ante una situación de estrés de manera menos lesiva para una persona. Si finalmente se produce una datación, esta no se encuentra exenta de costos, p. e. y la disminución del rendimiento de la persona, de menor tolerancia a la frustración o presencia de algunos trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicosomáticos.

### **3.-Fase de agotamiento**

Para esta fase depende de la etapa de resistencia ya que si esta fase fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no suele resultar de eficiencia se entra en la fase de agotamiento en donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a esta ser crónicos e irreversibles

#### **2.1.3Reacciones al estrés**

La siguiente información citada del autor IMSS (2023) el estrés puede contraer distintas reacciones o manifestaciones en la salud de una persona como son:

##### **a) Emocionales**

Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación e intolerancia.

##### **b) Conductuales**

Disminución de la productividad, cometer errores, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llantos, apretar las mandíbulas, aumento de consumo de tabaco y otras sustancias nocivas para la salud.

##### **c) Cognitivos**

Reducción de la capacidad de aprendizaje, confusión, olvidos, pensamientos negativos, dificultad de concentración, reducción de la capacidad de solucionar problemas.

##### **d) Fisiológicos**

Dolor de cabeza, músculos contraídos, problemas de la espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, insomnio y problemas cardiovasculares.

**e) Efectos motores**

Tremor fino en las manos, los tics faciales, tensión muscular, temblor de voz, hablar rápido y dolor muscular (López et.al., 2014).

**f) Síntomas físicos**

En los síntomas físicos podemos ubicar como lo es la sudoración, migraña, dolor en la mandíbula, eczema, caída del cabello, indigestión, gastritis, úlceras, colon irritable, trastornos menstruales, dolencias cardíacas, insomnio, palpitaciones, temblores musculares y anorgasmia (López et.al., 2014).

**2.1.4 Grado de estrés**

Según Jiménez (2020) los grados del estrés puede ser principal indicador de la cierta existencia del estrés en los cuales resultan tres de ellos como lo son:

**I. Estrés agudo**

Esta es la etapa más común de estrés. Su principal causa es el sometimiento que presenta una persona a una alta exigencia o presión, ya sea por su jornada laboral o su día cotidiano. En algunos casos o situaciones que provocan este grado de estrés son plazos de entregas que se deben cumplir, la pérdida de un contrato importante, resolución de algún examen final, un accidente automovilístico entre otras. Ante la manifestación del estrés agudo es probable que se presente dolores de cabeza tensionales y malestares en el estómago.

**II. Estrés agudo episódico**

El grado de estrés agudo se presenta cuando una persona tiene estrés agudo de forma continua, es decir, varias veces al mes. Se conocen como el estrés del caos y la crisis, ya que esta aparece en personas que siempre están apurados por cumplir algún compromiso o suelen estar llenas de responsabilidades sin poder obtener una buena organización.

En algunos casos, es común que aparezca irritabilidad o mal humor, agitación, ansiedad y tensión.

### **III. Estrés crónico**

Este tipo de grado de estrés en general aparece cuando no se puede afrontar una situación extremadamente compleja o se considera que no existe una salida del problema.

Este grado de estrés dura varias semanas o meses, esta se le considera crónico se caracteriza principalmente por ser agotador para las personas impidiendo llevar su vida normal lo que lo convierte indispensable contar con el apoyo de un especialista.

Existe varios eventos que pueden desencadenar algún tipo de estrés como puede ser la pérdida de un ser querido o las cantidades exageradas de trabajo.

#### **2.1.5Factores que causan el estrés**

Según Padilla (2022) el estrés se puede generar o causar por acciones o bien por los estilos de vida que llevamos como lo son:

- El dormir poco
- Trabajar con poco descanso o distracción
- Dolor sin tratamiento
- Lesiones físicas
- Enfermedades cortas o crónicas
- Asma con hábitos inadecuados de respiración

El estrés también se genera por el tipo de alimentación que llevamos o bien el abuso de consumo de algunas sustancias que perjudican los cuales son:

- Sal
- Azúcar
- Nicotina
- Alcohol
- Medicamentos
- Chocolate

Según López et.al.(2014) existen otros factores que provocan el estrés a los que estamos expuestos a nuestra vida cotidiana constantemente y algunas respuestas para definir las situaciones estresantes como lo son:

- La respuesta de algún organismo ante una situación que rompen con el equilibrio.
- Las situaciones psicosocial como lo son las demandas laborales, familiares y sociales como cotidianos, el origen físico suelen ser ruidos y variaciones de temperatura también tenemos el origen biológico que esta parte de limitaciones físicas y enfermedades.
- La parte sistemática, resalta por incluir niveles como lo psicológicos, endocrinos del organismo y neurológicos.

## **2.2Estrés laboral**

Es considerada como la reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones laborales que no cumplen con sus conocimientos o capacidades y se ven aprueba para afrontar la situación (OMS, 2023).

El mismo autor nos dice que el estrés puede afectar a las personas de forma diferente, así también cuando una persona se encuentra angustiada e irritada, a tal grado de no contar con capacidades de relajarse o concentrarse o tomar el control laboral.

El estrés laboral es la causa física y emocional dañada por un desequilibrio por exigencias percibidas, los recursos y las capacidades de un individuo para enfrentar dichas exigencias (OIT, 2016).

Para la OIT (2016) la relación que tiene el estrés con el trabajo está derivado por el diseño del trabajo y dichas relaciones laborales, por ello se tiene exigencias.

### **2.2.1Estrés ocupacional**

Para Patlan (2019) este es producido por las principales característica que presenta uno del puesto de trabajo lo cual se genera en una ocupación lo cual genera una mayor o menor tensión.

## 2.2.2Estrés organizacional

El mismo autor nos dice se le conoce al conjunto de respuestas del trabajador que enfrenta ante casos de trabajo que provocan un problema de salud en diversos ámbitos como lo son los psicológicos, fisiológicos, conductual y emocional, también tiene problemas en la organización. Todo como el resultado y consecuencia de la valoración real o imaginaria en el que el trabajador percibe que las exigencias de las situaciones en las cuales excede a sus capacidades, recursos, su tiempo y sus habilidades, provocando grabe sensación de pérdida de control.

## 2.2.3Prevención

La OMS (2023) nos menciona algunas actividades o destrezas que nos ayuda a prevenir el estrés durante el día algunas acciones son las siguientes:

- a) Seguir una rutina diaria:** el tener una serie de actividades y deberes en la rutina diaria y ser más eficientes. A si podemos concretos.
- b) Dormir adecuadamente:** dormir 8 horas puede ayudar en lo mental, físico y relajar nuestro sistema nervioso.
- c) Mantenerse en contacto con los demás:** El hablar con los familiares y amigos contar planes o preocupaciones siempre y cuando tengan la confianza puede ayudar a sentirse menos estresados o bien menos estresados.
- d) Llevar una dieta saludable:** existen alimentos que consumimos y afectan a nuestra salud; el alimentarse correctamente de forma equilibrada consumiendo frutas, verduras y el tomar aguas naturales y agua abundante ayuda a tener una salud más estable.
- e) Realizar ejercicio con regularidad:** ejercitarse diariamente o el crear una rutina de ejercicio puede ayudar en reducir el estrés puede tratarse de ejercicios intensos o simplemente el caminar nos puede ayudar a reducir en gran cantidad de estrés.

Otras técnicas para reducir el estrés en el ámbito cognitivo- conductual son las siguientes:

La medicina natural, tradicional en todas sus manifestaciones, masajes, el ejercicio físico, el electro sueño, psicoterapia, cromoterapia (selección de colores) y musicoterapia (López et al 2014).

## **2.3 Condiciones laborales de transporte público**

### **2.3.1 Características del transporte público**

#### **2.3.1.1 Definición de transporte público**

Es un sistema de transporte indispensable que tiene como finalidad de ampliar y resolver las necesidades de movilidad de las personas. El transporte público que tiene una variedad de maneras de transportarse que incluyen autobuses, taxis, tranvías, trolebuses, trenes y entre otros (Naranjo et.al, 2023).

#### **2.3.1.2 Sistema de transporte público**

El transporte público cuenta con un sistema dicho sistema es un componente para el desarrollo de las sociedades y las ciudades. Gracias a estos sistemas encontramos planes de movilidad lo cual estas no se limitan al desarrollo de los métodos que logran reducir tiempos y los costos que se generan en el desplazamiento de bienes y personas: si no también cuentan, con la infraestructura vial que existen y la dotación del servicio de transporte colectivo (Moreira,2022).

#### **2.3.1.3 Calidad de servicio del transporte público**

El hablar de la calidad del servicio público cada día provoca interés en diferentes puntos de vista, e investigaciones en lo cual se basa en crear un nuevo mejoramiento de la calidad de transporte público en los usuarios.

La calidad lo definen como un grupo de características de algún producto que este permite satisfacer las necesidades del cliente o usuario, a si también generan un producto satisfactorio, esta también consiste en conocer de manera cuantitativa las necesidades futuras de las personas se pueda diseñar como productos que traiga confort en el cliente.

Pues el trabajo de ellos es conocer las ubicaciones en donde los pasajes requieren llegar y estos puedan llegar con mayor facilidad.

La calidad de servicio del transporte público va obteniendo un crecimiento agradable en los aspectos sociales y económicos, en donde se nota el aumento de personas que usan el transporte público, lo cual se convierte en un factor principal en las políticas de transporte basada en la potencia en el uso del transporte público teniendo satisfacción a los usuarios del transporte (Moreira,2022).

La siguiente información citada del autor Naranjo et.al. (2022) la calidad del servicio se entiende por este lado como un juicio en general al cliente sobre la excelencia o como periodo del servicio. También se puede ver la provenir en comparar las diversas expectativas en los consumidores, entre otras palabras en lo que se cree que se debería ofrecer una empresa de servicios. También se observa la calidad del servicio que refiere a las características del producto o el servicio que entrega a un cliente.

#### **2.3.1.4 Acciones para promover la calidad**

El mismo autor nos dice este implica dos aspectos importantes que están posibilitan la verificación en los resultados y estándares dentro de la organización, en cuanto la organización que parte de la calidad del servicio, lo cual se resalta la gestión de y la comparación de los resultados obtenidos durante el proceso con los requerimientos que se obtienen o bien los estándares que se establece. Con ello existen acciones que ayudan a promover la calidad los cuales son los siguientes:

- Análisis de procesos críticos
- Observación y comunicación con el cliente
- Formación sobre la calidad
- Filosofía de la mejora continua

#### **2.3.1.5 Evaluación de la calidad del servicio**

Para Naranjo et.al. (2022) estas evaluaciones no son la forma en cómo otras personas mide los resultados y la satisfacción de un cliente. De esta forma el consumidor no solo como se evalúa el resultado o la calidad del servicio, sino también el proceso en el que pasa el servicio mismo.

### **2.3.2 Infraestructura vial**

Este es un eje fundamental para el desarrollo y el uso del transporte público; por lo cual establece una relación no precisa, pero si aproxima entre la construcción adecuada o bien la carencia de la infraestructura de movilidad se convierte en el punto de partida para un mejor desarrollo para el territorio urbano. Según (Patiño y Salazar, 2016), la inversión económica de la infraestructura vial y en el desarrollo del transporte se vuelve en un factor primordial para el crecimiento o mejoramiento de una ciudad o territorio (Moreira,2022).

### **2.3.3 Gestión de movilidad**

Según Naranjo et.al. (2022) esta tiene como objetivo reducir en la circulación de los vehículos, como también, la baja ocupación por medio de propuesta de alternativas que existen y permite ser viable con el uso compartido de automóviles, bicicletas, transporte público y caminatas.

### **2.3.4 Modelo serviceQuality (Servqual)**

Este modelo evalúa la confiabilidad, la calidad/Capacidad de las respuestas, la seguridad/competencias, la empatía entre otros. La calidad de servicio es percibida ha sido postulado como uno de los factores más importantes para tener una explicación de la intención de compra o uso, por ello su relación no es completamente mostrada. Por otra razón, se basa en la escala de SERVPERF y QUALBUS, en donde se evalúan la calidad del transporte conforme al modelo Servicequal de los elementos tangibles, garantía, empatía, receptividad y fiabilidad.

### **2.3.5 Elementos tangibles**

Estos consisten en visualizar las condiciones de los recursos de la unidad como lo son los sillones de la unidad, el medio de comunicación esto para garantizar una excelente calidad de servicio al cliente.

### **2.3.6 Fiabilidad**

Se le conoce como la capacidad de tener un buen servicio al cliente creando un ambiente confiable, eficiente y agradable.

### **2.3.7 Condiciones de trabajo**

Para Córdoba et.al. (2013) es importante tomar en cuenta las necesidades externadas por la parte laboral, dando de la mano con la función de las condiciones laborales de los colaboradores, se detalla con las variables y las comprensiones teóricas como las siguientes:

### **2.3.8 Autoestima**

Este se entiende por el desempeño que logra percibirse por uno mismo; o bien la valoración propia y la confianza y la condición de uno mismo que consigue por motivación individual al conducir con propiedad, mostrar autonomía y visualizarse satisfecho en la vida.

### **2.3.9 Satisfacción laboral**

Esta es conocida como el conjunto de emociones favorables o desfavorables y sentimientos con que los trabajadores ven su trabajo esto se considera como una reacción personal positiva, con sentimientos agradables o desagradables.

### **2.3.10 Servicio al cliente**

Dentro del concepto se entiende como servicio de los cuales responde al efecto de la atención, actividades o acciones que se encarga de llevar a cabo por administraciones o bien una organización que está especializada o no y teniendo como objetivo a satisfacer las necesidades.

### **2.3.11 Consumo de drogas**

Esta es referida a una valoración propia que realiza el conductor sobre dicho consumo de ciertas sustancias como lo son sustancias psicoactivas, pueden ser ilícitas o licitas, las siguientes: tabaco, el alcohol y drogas como los más relevantes.

### **2.3.12 Masculinidad**

Este se considera que la masculinidad es una construcción social al que se forma por la socialización de género. Por lo tanto es la forma en que ha sido criados y educados de los hombres, incluye de manera de pensar, de sentir y

comportarse, así también en la forma en cómo se relacionan las mujeres y hombres.

### **2.3.13 El ruido, las vibraciones y el tráfico**

Estos son elementos que se relacionan con el contexto de riesgo para los choferes del transporte público en lo general y particular para los de taxis, por los cuales las han generado distrés y baja del rendimiento y la productividad lo cual es un problema grave, sobre todo en las actividades para las cuales solicitan de gran atención y la destreza en los movimientos. Por lo tanto este distrés incide en que los choferes con modalidad de taxis comentan errores o bien el sufrir algún accidente vehicular (Rosales.et.al., 2018).

### **2.3.14 Exposiciones repetidas a contaminantes**

En un estudio realizado por Rosales.et.al. (2018) nos dice que el monóxido de carbono por lo cual se tiene el dato 18,33 se encuentra correlacionadas con la cefaleas, irritabilidad y debilidad de miembros inferiores y superiores en un estudio se obtuvo los siguientes datos el 51% hubo referencia al polvo, el 67.6% al humo y el 54% a los gases.

### **2.3.15 Problemas de salud**

El mismo autor nos dice se identifican con la relación con la jornada laboral extensa por lo cual son las alteraciones musculo esqueléticas, problemas de visión, audición, fatiga, distrés, cardio vasculares y así también como accidentes.

### **2.3.16 Exigencia sobre la jornada laboral**

Para Rosales et.al. (2018) estas están vinculadas al consumo, a las condiciones materiales de vida y a problemas de la regulación de la actividad: los “taxis piratas” o informales, otro aspecto pueden ser las concesiones de autos y el salario.

### **2.3.17 Creación y descanso**

Estas hacen referencia por la importancia en la calidad de vida. Ya que las jornadas de taxis suelen trabajar más horas y los descansos son variados (Rosales.et.al.,2018).

## **2.4 Teorías**

### **2.5.1 Teoría del Desarrollo Humano de Amartya Sen**

Sen (1997) fue un autor del concepto de desarrollo como libertad, que veía la pobreza y la falta de oportunidades económicas como obstáculos para alcanzar la libertad (London et.al, 2006).

Desde entonces, la filantropía ha seguido en la misma dirección, reemplazando la calidad de la materia, la materialidad del dinero, por la calidad asociada con la vida humana y la libertad de las personas que viven la vida que ellos mismos llaman pensamiento.

Uno de los métodos de desarrollo, a diferencia del desarrollo económico propuesto por Amartya, la economía es un buen ejemplo porque es de naturaleza social, las matemáticas como ciencia social están avanzadas y las humanidades están más atrasadas.

Actividades económicas, políticas, históricas, naturales y psicológicas ininterrumpidas. Debido a esto, a los expertos les resulta difícil explicar la causa y el efecto de las monedas y las fluctuaciones del mercado de valores, en lugar de predecir y predecir los procesos económicos a corto plazo.

Por tanto, los consumidores racionales expresan sus preferencias y obtienen la máxima satisfacción

Uno de los enfoques del desarrollo a diferencia al de crecimiento económico planeado por Amartya Sen la economía es un ejemplo clave, ya que esta es la esencia social matemáticamente avanzado como lo es la ciencia social y humanamente más atrasada pues se ha abstraído por las condiciones sociales, políticas, históricas, ecológicas, psicológicas imparables de la actividad económica. Por ello los expertos es más difícil de poder interpretar las causas y consecuencias de perturbaciones monetarias y bursátiles de prever y predecir al curso económico este a corto plazo.

El error económico que existe se convierte, en la primera consecuencia en la ciencia económica.

La crítica que realizó Sen (1997) en las teorías económicas, se aparta de una complejidad humana individual y social, al inicio de sus análisis abarcando de un productor de conducta humana. Por ello un consumidor racional que con el cual se cuentan con preferencias definidas y consistentes y maximiza su satisfacción.

En la unión de las preferencias realizadas de todas las personas se va creando una ley de demanda. Un productor reaccional cuenta con insumos y el cual maximiza su ganancia. Con esto obteniendo la unión de los bienes y servicios lo cual ofrece y se crea la ley de la oferta.

Sen (1997) afirmó que estos supuestos no son totalmente ciertos puesto que existen decisiones individuales a las cuales buscan beneficios personales o la utilidad. El utilitarismo es una de las doctrinas éticas que nos dice el objetivo de la acción humana lo cual es y debe ser maximizada la utilidad, comprender en ocasiones como lo es el placer, felicidad y el bienestar individual de cada persona. Por lo cual esta postura ética pasa a hacer un modelo analítico básico lo que subyace a la teoría económica y política contemporánea.

Inicia por descubrir la supuesta objetividad de la ciencia que esta se basa en dicha información pero elimina a otra, lo cual da a conocer el sesgo de las conclusiones a las cuales llegan. Esta insiste en que la información debe referirse al ser individual localizado en un contexto social. Cada valoración se basa en la información que puede ser de utilidad y la que aparta. “La insensibilidad hacia la información que se excluye puede influir en el carácter del enfoque” (Sen, 1997).

### **2.5.2 Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Encontró que el bienestar ocupacional depende de dos parámetros; por lo tanto, su contribución también se conoce como teoría de los dos factores.

Dos dimensiones que median en la satisfacción laboral de una persona son la motivación y la limpieza. Por eso, aunque muchas teorías sobre el tema afirman que la satisfacción en nuestro trabajo va y viene, Herzberg señala que

hay muchas maneras de lograr que una persona se sienta cómoda en su trabajo. Esta estrategia se basa en una serie de factores que analizaremos.

En Reino Unido y Sri Lanka, la Escuela de Negocios Oxford Brookes y la Universidad de Rajarata llevaron a cabo una investigación en 2005 que resultó intrigante. Estaban interesados en determinar si la teoría de Herzberg, que fue enunciada hace más de 50 años, aún era válida. Los resultados fueron favorables: este enfoque acerca de la satisfacción y la motivación en el ámbito laboral sigue siendo beneficioso.

Incluso hasta el punto de que numerosas compañías y áreas de trabajo están adoptando esta metodología para mantener a sus empleados motivados y contentos. De cierta manera, el objetivo de este psicólogo, quien experimentó personalmente los terribles eventos de la Segunda Guerra Mundial, continúa siendo relevante en nuestra sociedad o, al menos, se está tratando de lograr.

El objetivo de Herzberg era promover el desarrollo y la satisfacción personal de las personas a través de su trabajo. En última instancia y aunque parezca repetitivo, un trabajador satisfecho se convertirá en un empleado eficiente que contribuirá al éxito de la empresa y la destacará como líder en su industria.

Ahora analicemos los dos elementos que influyen en la conducta y el estado emocional de las personas en sus lugares de trabajo.

Quizás la primera cosa que pensemos es el salario. Sin embargo, Herzberg argumentó que el salario se clasifica como un factor de higiene. Es esencial, algo que debe ser atendido con el mismo nivel de cuidado que la seguridad y la salud del empleado.

No obstante, la motivación debe surgir de elementos que impulsen y fomenten el crecimiento personal, brindando una sensación de eficacia, creatividad y satisfacción en el trabajo dentro de esa empresa.

- El sentimiento de éxito significa que una persona ha logrado sus objetivos con sus esfuerzos y habilidades.

- El trabajo debe ser lo suficientemente agradable y desafiante como para motivarnos.
- Estoy de acuerdo. Lo que hacemos debe tomarse en serio.
- Libertad de movimiento. Una persona debe tomar decisiones independientes y libres.
- Trabajo. Esta es otra parte importante: también nos motiva el sentimiento de que tenemos un acuerdo con la organización sobre nuestro trabajo y que debemos cumplirlo.
- Promoción. Saber que hay margen de mejora es otra de las claves.

Según la teoría de Herzberg, los factores higiénicos o factores externos están relacionados con la insatisfacción. Es decir, si no está, si no se cuida, la persona sufrirá, se quedará privada de energía y no podrá hacer bien su trabajo. Sin estas prácticas higiénicas, los trabajadores pueden enfermarse o abandonar el trabajo (Quiroa,2021)

## **CAPITULO III. METODOLOGÌA**

### **3.1 Tipo de estudio**

El estudio es transversal, porque semidiósolamente en una ocasión.

El estudio es observacional, porque no se manipularon variables.

El estudio es descriptivo, porque solamente se describen y analiza los resultados.

La metodología utilizada fue cuantitativa, por lo cual en esta investigación nos interesa saber los factores laborales asociados al estrés de los conductores de transporte público en Tuxtla Gutiérrez, por medio de un instrumento que nos

indique y muestre los principales factores que ocasionan estrés y lograr una hipótesis.

### **3.2 Metodología cuantitativa**

Según la autora Rosado (2018) la metodología cuantitativa está compuesta por conjuntos de métodos y técnicas que intentan aproximarse ante un conocimiento de la realidad social a través de la extensión, alcance y significado de los hechos analizados, por medio de los propios sujetos o de sus presentaciones sociales.

La investigación social cuantitativa está basada en los paradigmas explicativos. Se centran en los aspectos observables susceptibles de cuantificación para lograr describir o explicar los fenómenos sociales y así utilizar la estadística para el análisis de los datos.

### **3.3 Universo**

Conductores de radiotaxis de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

#### **3.3.1 Población**

Conductores de transporte público del sitio radiotaxis Titanium.

#### **3.3.2 Tipo de muestra**

La muestra fue a conveniencia.

#### **3.3 Criterio de selección**

- Conductores de radiotaxis que pertenezcan al sitio Titanium.
- De cualquier antigüedad en el puesto.

#### **3.4 Criterios de exclusión**

- Conductores que no deseen participar en el estudio.
- Conductores que no se encuentren laborando.

#### **3.5 Criterio de eliminación**

- Cuestionarios incompletos.

#### **3.6 Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta dirigida. La encuesta es una técnica utilizada para recolectar información, que se basa en un cuestionario con una serie de preguntas relacionadas con el

tema de interés. Su propósito es obtener y analizar datos que reflejen un perfil estadístico de una población. Para ello, se aplica a un grupo de personas que representan una muestra significativa de una población más amplia, caracterizada por rasgos comunes (Lifeder, 2023).

### **3.6 Instrumento de recolección de datos.**

Se utilizó un cuestionario el cual consta de 24 preguntas 21 preguntas de opción múltiple y 3 preguntas abiertas.

### **3.7 Análisis y presentación de los datos**

Los resultados fueron vaciados en una base de datos del programa SPSS versión 21 en español y se analizaron los datos para lograr representar en graficas donde se aprecian las frecuencias relativas y absolutas.

## **CAPITULO IV. RESULTADOS**

### **4.1 Datos socio demográficos**

De acuerdo a la tabla 1 la edad en promedio fue de 50.04 años, la mediana fue de 52 años, la moda fue de 52 años, el rango fue de 40 años, mínimo 24 años y el máximo fue de 64 años de edad.

Lo cual nos dice que en la población de estudio existen diversas edades en los choferes, el conductor más joven cuenta con 24 años de edad.

Tabla 1. Edad

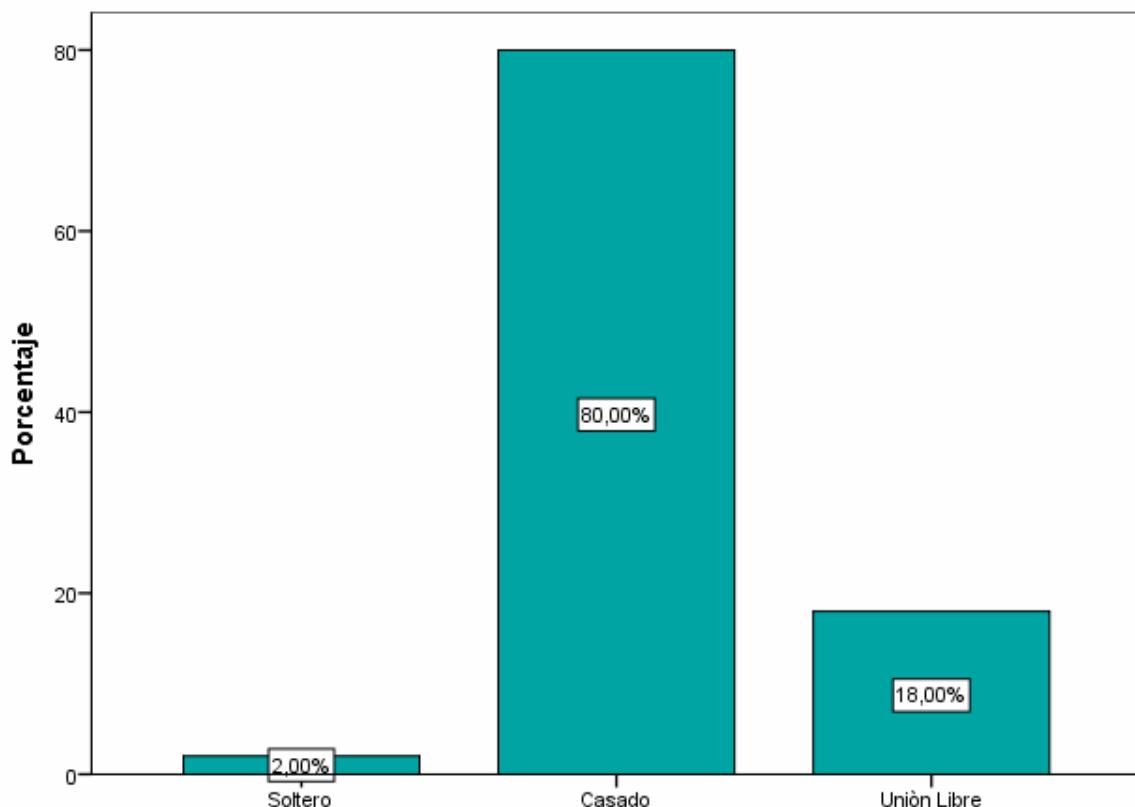
Promedio	50.04
Mediana	52.00
Moda	52
Desviación Estándar	9.064
Varianza	82.162
Rango	40
Mínimo	24
Máximo	64
Suma	2502

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la gráfica 2 la cual nos indica en la población estudiada se encuentra con mayor nivel con el 80% de la población se encuentra casados, el 18% en unión libre y el 2% son solteros.

Lo cual nos dice que los choferes de transporte público en modalidad taxi están en un matrimonio lo cual tiene un mayor compromiso en el trabajo que tienen.

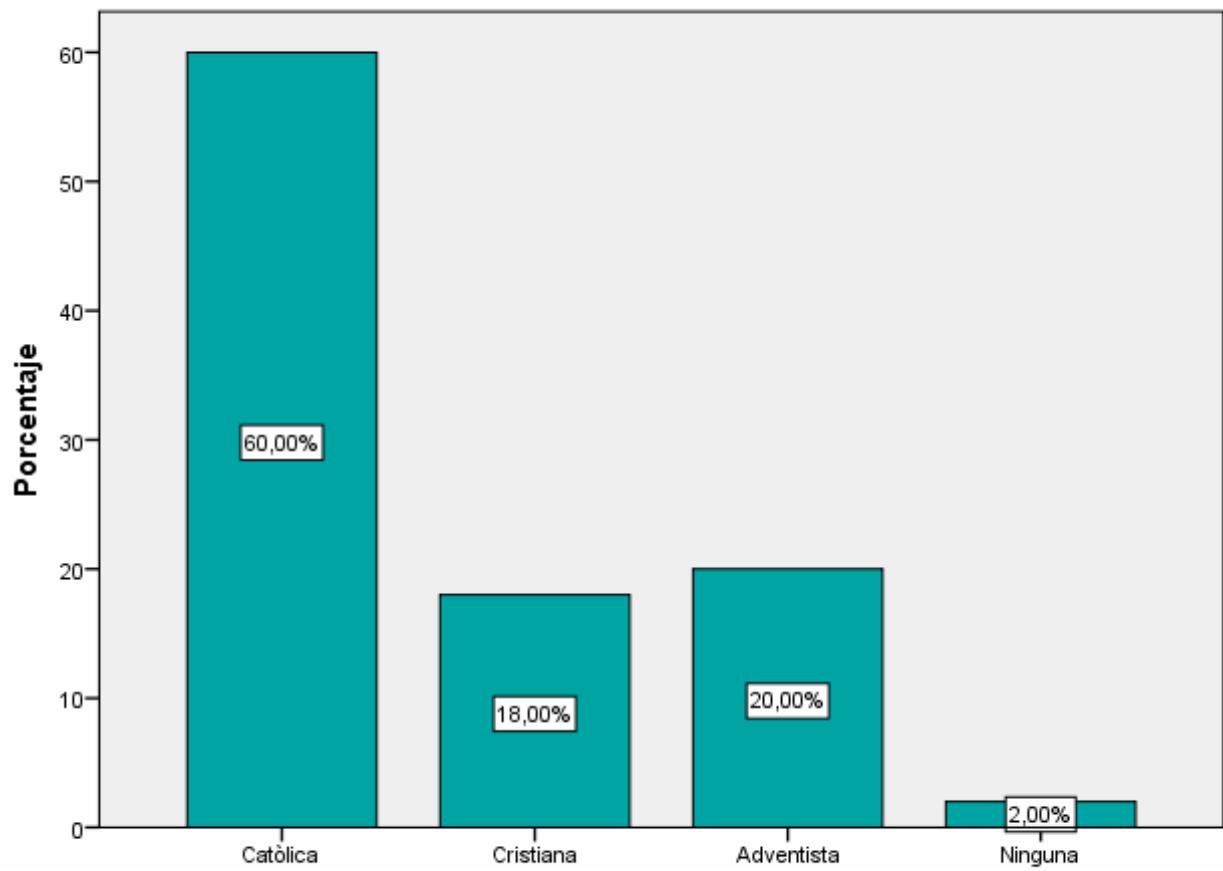
Gráfica 2. Estado civil



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 3 el 60% de la población estudiada profesan la religión católica mientras el 20% de la población estudiada profesa la religión adventista. Mientras que el 18% profesa la religión cristiana y el rango menor de 2% no profesa ninguna religión.

Gráfica 3 Religión que profesa

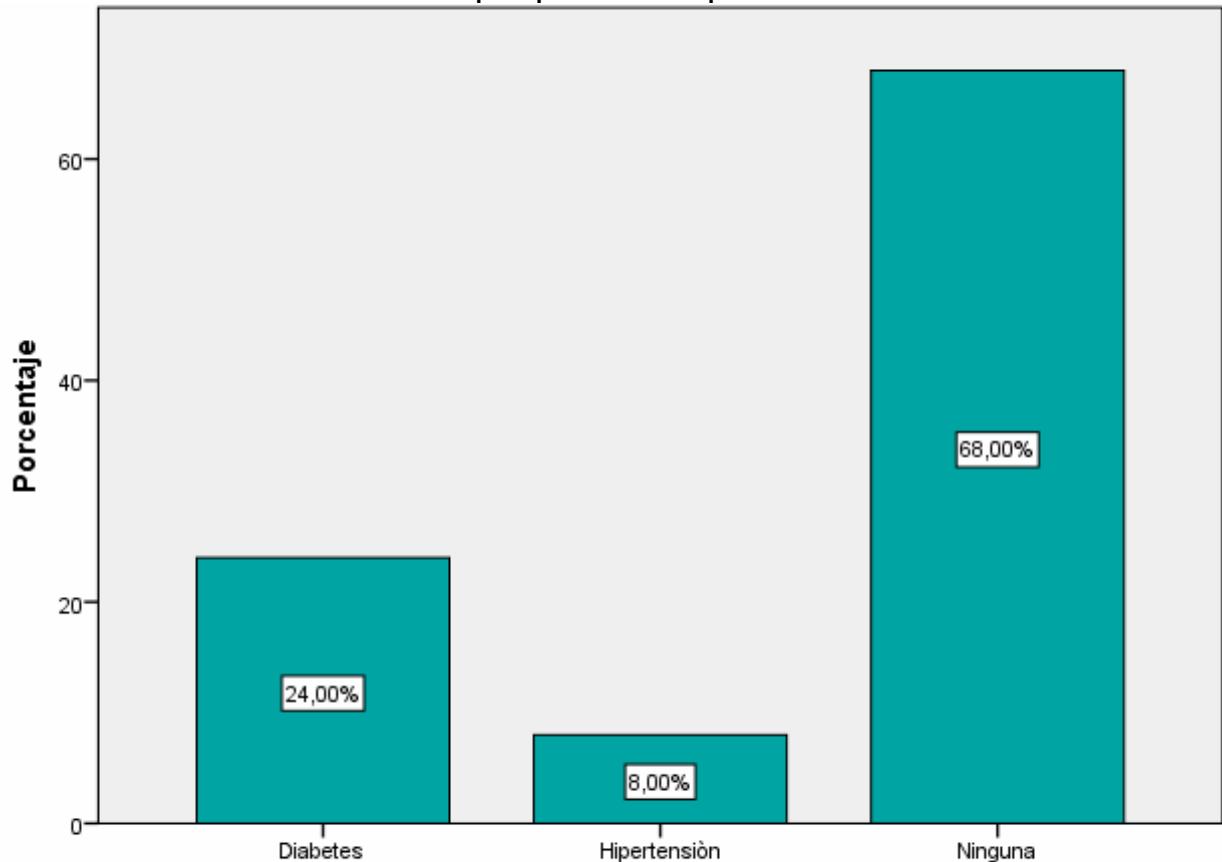


Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica 4 el mayor rango de la población estudiada no padece de ninguna enfermedad con el 68%, la otra parte de la población con una rango de 24% padece de diabetes y el menor rango con el 8% de la población sufre de hipertensión.

Por lo cual significa que en la población la mayoría de los choferes de transporte público no presentan ninguna enfermedad pero si existe en el entorno hay choferes que sufren de alguna enfermedad como lo son diabetes e hipertensión pero a pesar de su enfermedad siguen ejerciendo su trabajo.

Gràfica 4 Enfermedades que padece la población estudiada.



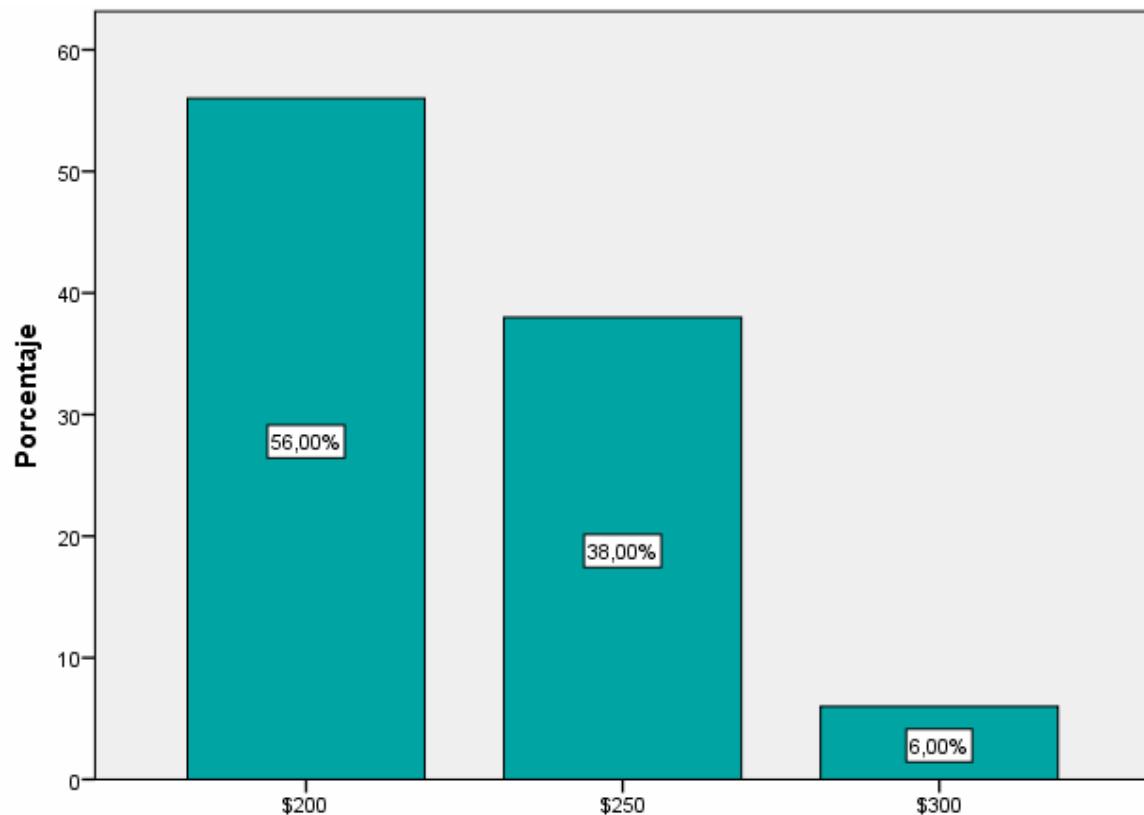
Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Factores laborales de la población

Como se ve en la gráfica 5 con el 56% de la población estudiada tienen el promedio de ganancia de \$200 pesos, mientras que el 38% de la población tiene el promedio de ganancia de \$250 pesos de ganancia y el rango más bajo de 6% que son los que ganan \$300 pesos.

Lo que significa que la mayoría de la población al terminar su turno parten en tres partes su ganancia global lo cual se va en pago de cuenta, gasolina de la unidad y el resto que les queda es su ganancia de ellos en lo cual el 56% figura \$200 pesos. Actualmente el salario mínimo en México es de \$278.80 lo cual tienen una ganancia menor en los conductores de transporte público.

Gráfica 5 promedio de ganancia diaria

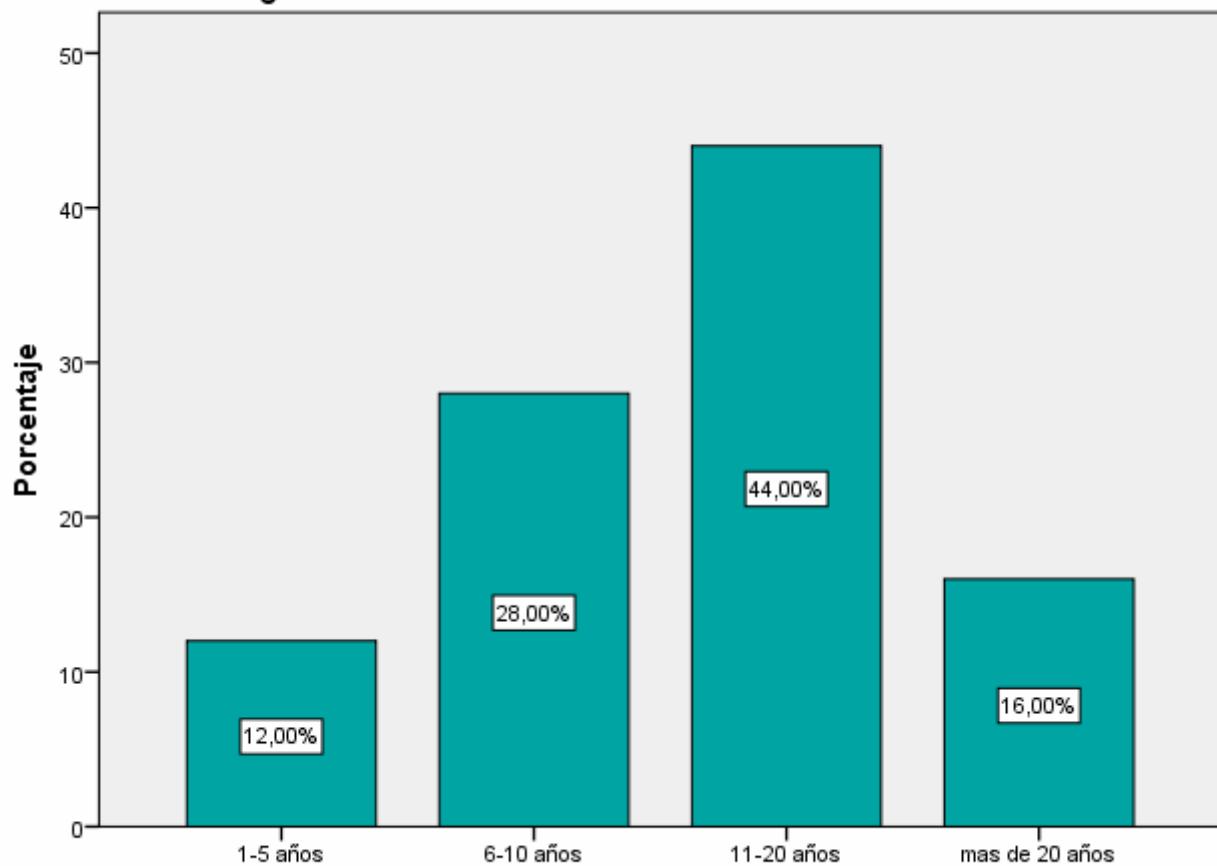


Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica 6 con el 44% de la población estudiada tiene entre los 11-20 años laborando mientras que con el 28% de la población lleva entre los 6-10 años laborando. Con el 16% de la población lleva más de 20 años laborando y con el rango menor de 12% de la población lleva laborando entre 1-5 años.

Lo que significa que la población se encuentra entre 11-20 años y 6-10 años laborando como taxista lo cual nos indica que llevan tiempo y experiencia en este ámbito de taxista por lo tanto tienen la ventaja de conocer toda la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas debido a que no tienen una ruta fija de trabajo.

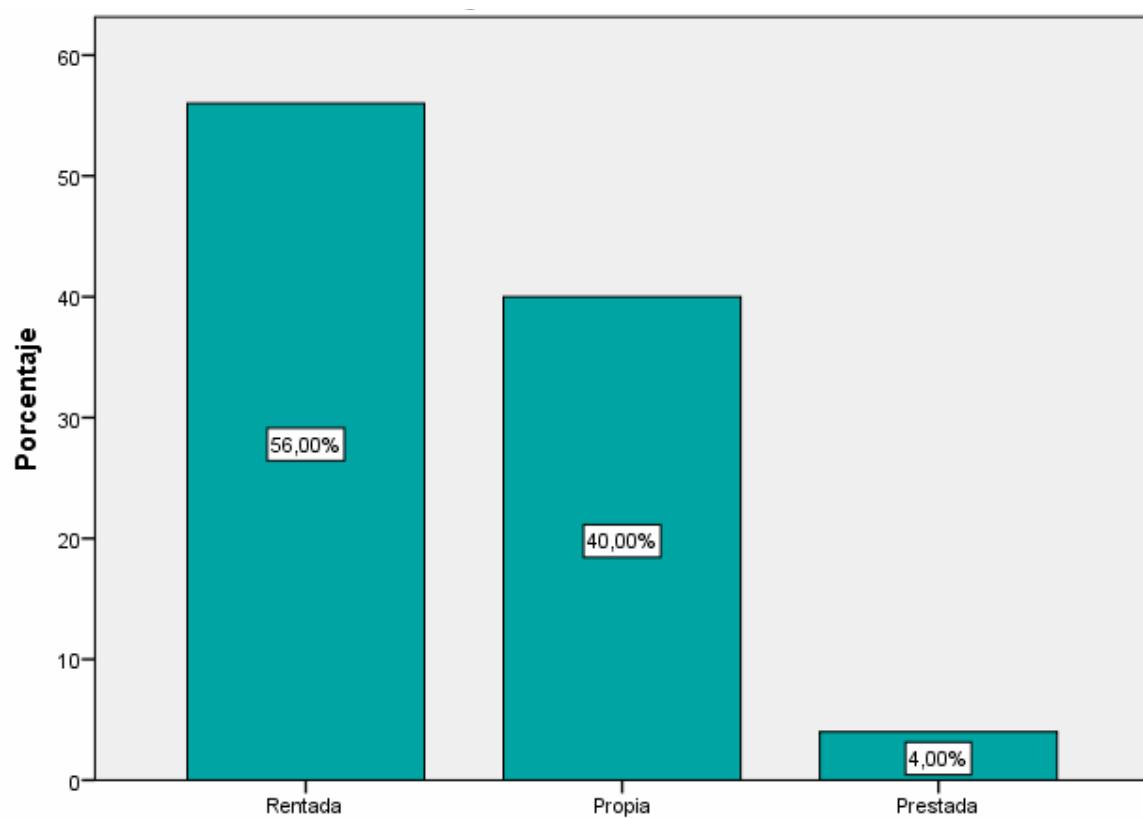
Gráfica 6 Años laborando como taxista



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 7 con el 56% de la población estudiada su unidad es rentada, con el 40% de la población estudiada es propia y con el rango menor de 4% su unidad es prestada.

Lo que significa que el 56% de la población tiene un pago de cuenta y el 40% labora en su propia unidad y el 4% su unidad es prestada.



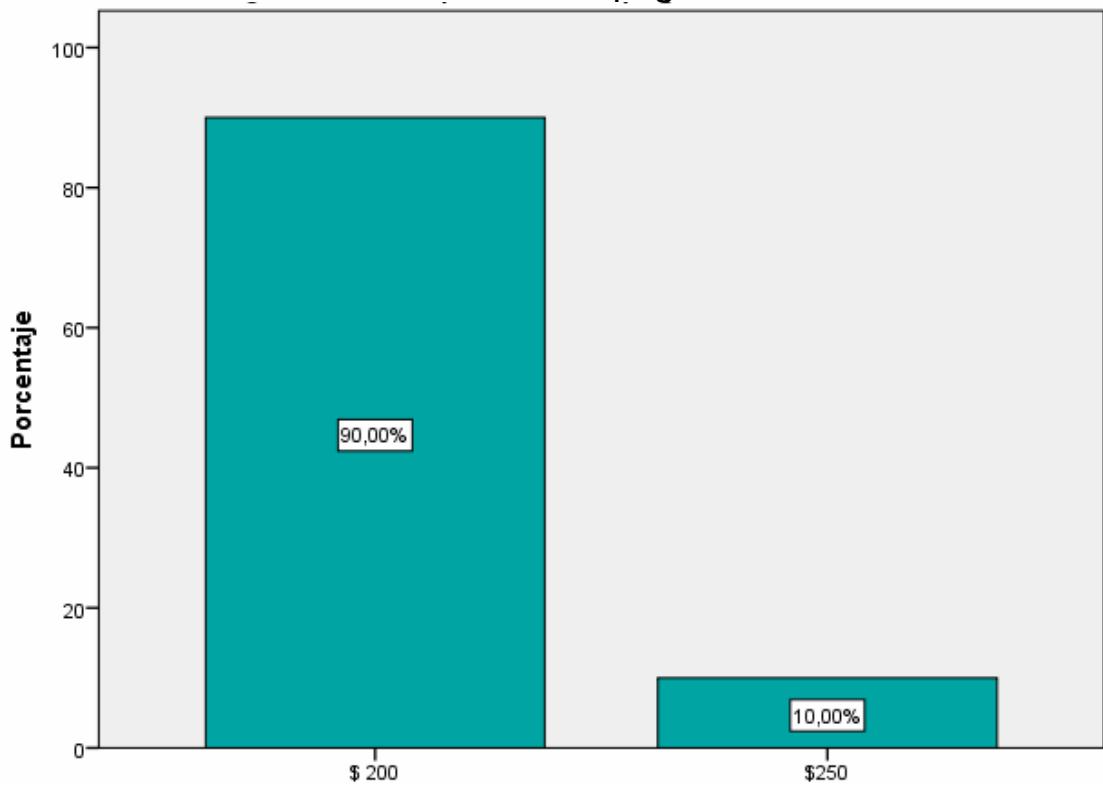
Gráfica 7 La unidad donde labora es

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica 4 la población estudiada con el 90% tienen un pago de \$200 pesos de cuenta. Mientras que el 10% de la población tienen un pago de \$250.

Lo que nos quiere decir que la mayor parte de la población tiene un pago menor en su pago de cuenta ya sea por la condición de las unidades en las que ellos desempeña su trabajo.

Gráfica 8 Promedio de pago de cuenta

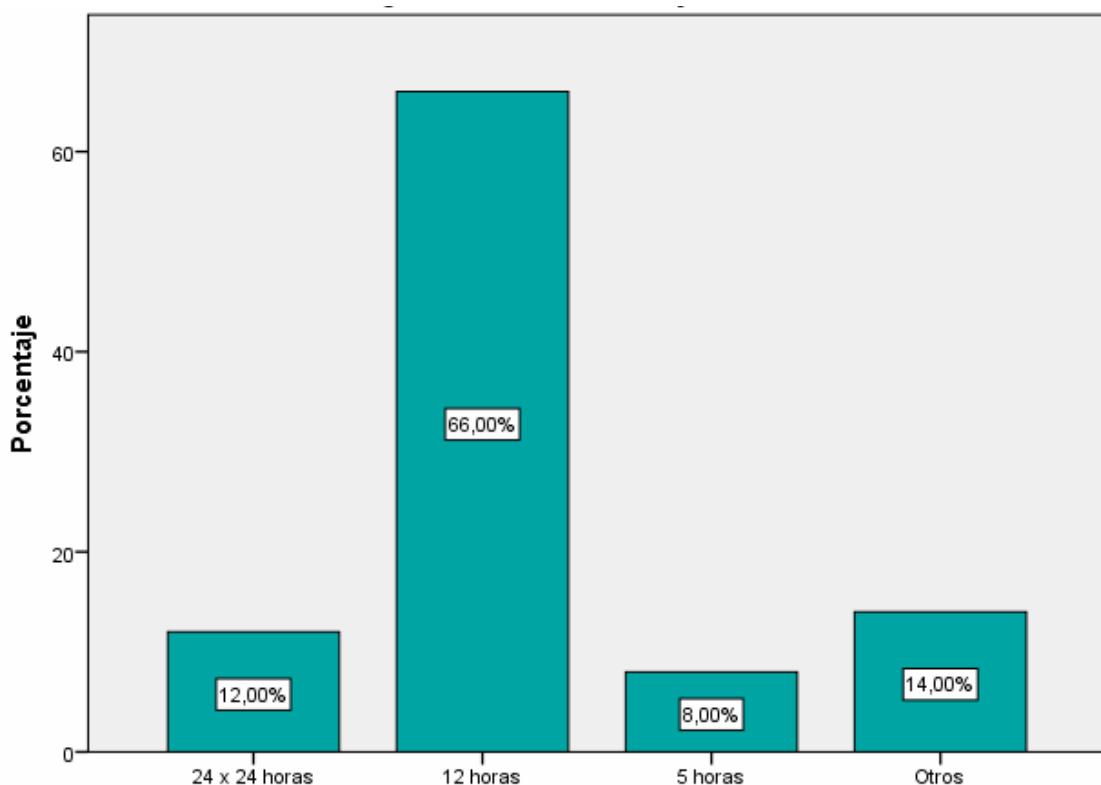


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 10 se ve con el 66% de la población estudiada mantiene una jornada de trabajo de 12 horas, con el 14% maneja una jornada de trabajo ha su comodidad de los choferes. Con el 12% de la población estudiada mantiene un horario de trabajo de 24 horas de trabajo y con el rango menor de 8% mantiene una jornada de trabajo de 5 horas.

Lo que significa que el 66% de la población tiene una jornada de trabajo de 12 horas lo cual la unidad lo trabaja dos conductores de transporte público teniendo una jornada larga en la cual permanecen sentados teniendo el riesgo de sufrir problemas de columna y problemas renales.

Gráfica 10 Horas de trabajo al día.

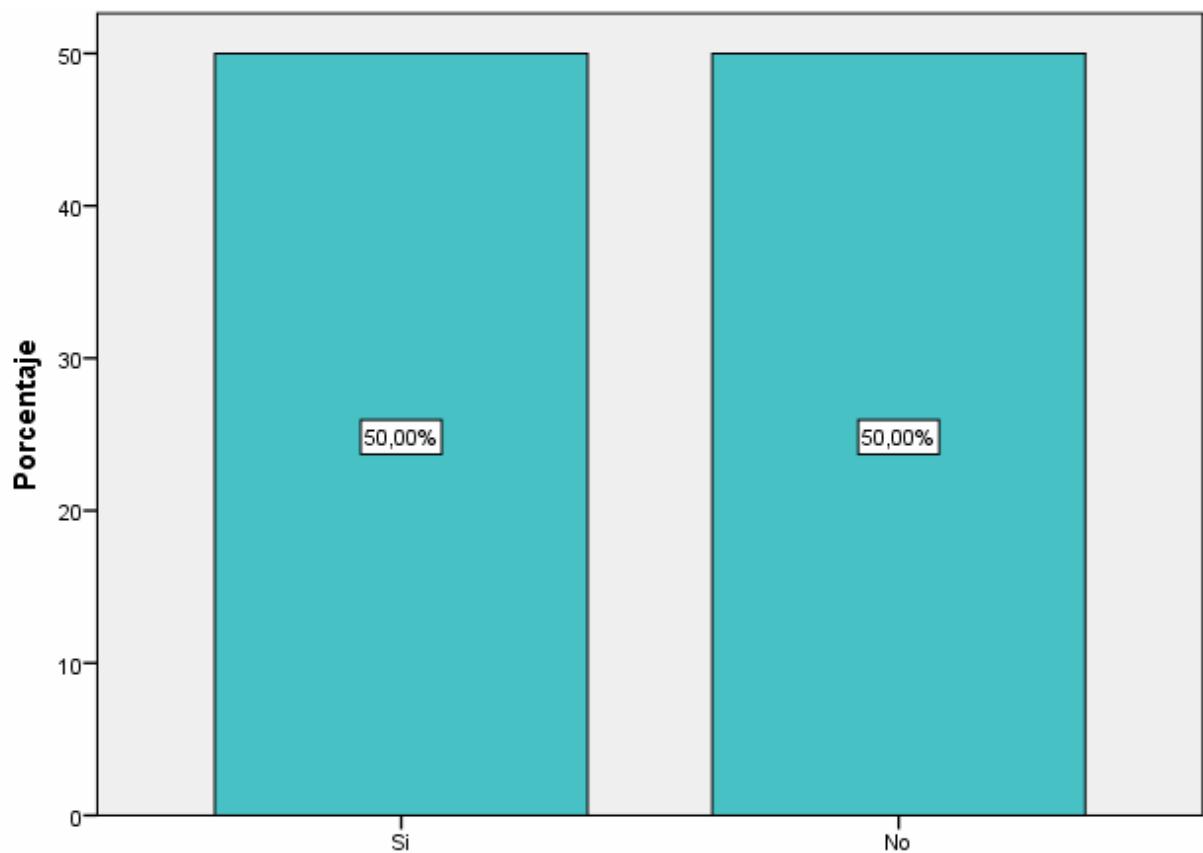


Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica 11 el 50% de la población estudiada ha sufrido de asaltos y con 50% de la población no ha sufrido de asaltos.

Lo que significa que la población se encuentra dividido por la mitad esto puede deberse a los horarios de trabajo ya que los asaltos se suelen darse por la noche o madrugada, lo cual los choferes que tiene la jornada de la tarde están propensos a sufrir asaltos se desconoce si los asaltos son con violencia.

Gráfica 11 Ha sufrido de un asalto



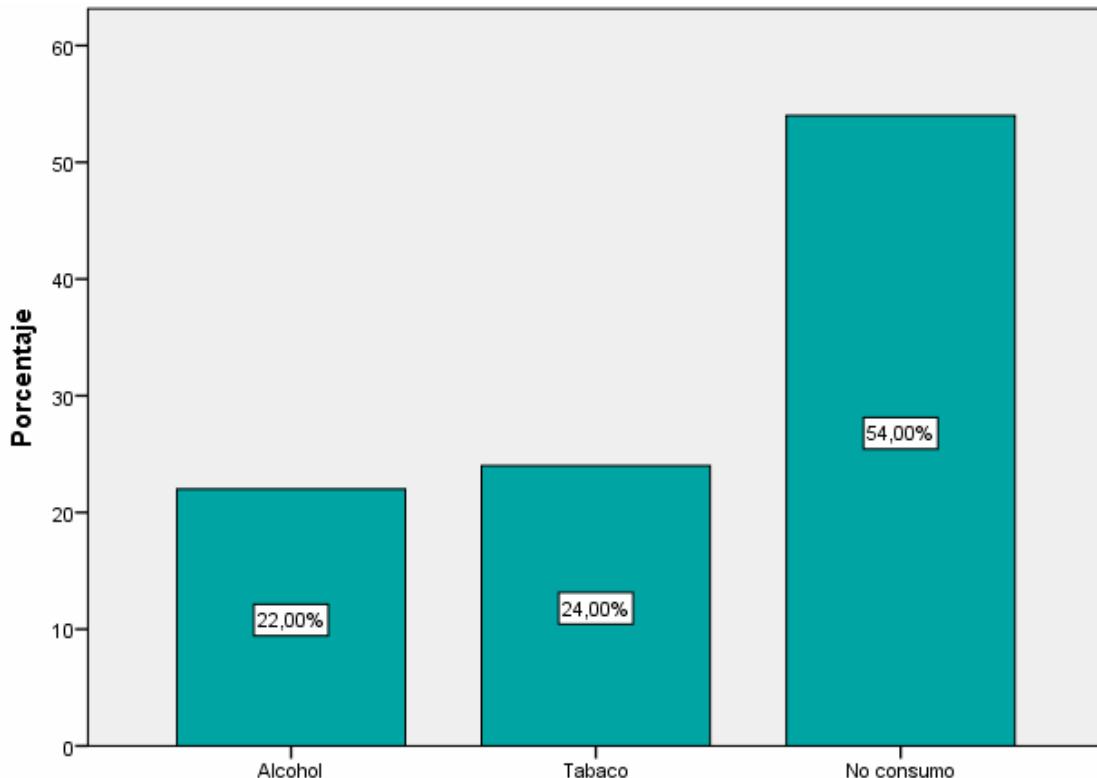
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la gráfica 12 con el rango mayor de la población el 54% no consume ninguna sustancia adictiva y con el 24% de la población estudiada consume tabaco aunque se desconoce la frecuencia del consumo.

Y con el rango menor de 22% de la población estudiada consume alcohol eventualmente ya sea en fiestas, convivios o reuniones familiares.

Lo que significa que el 54% de la población estudiada no consume ningún tipo de sustancia adictiva por lo que prefieren cuidar su salud ya que se encuentran en una edad adulta y el 24% de la población estudiada consume tabaco se desconoce la edad en la que iniciaron a consumir esta sustancia adictiva.

Gráfica 12 Consumo sustancias adictivas

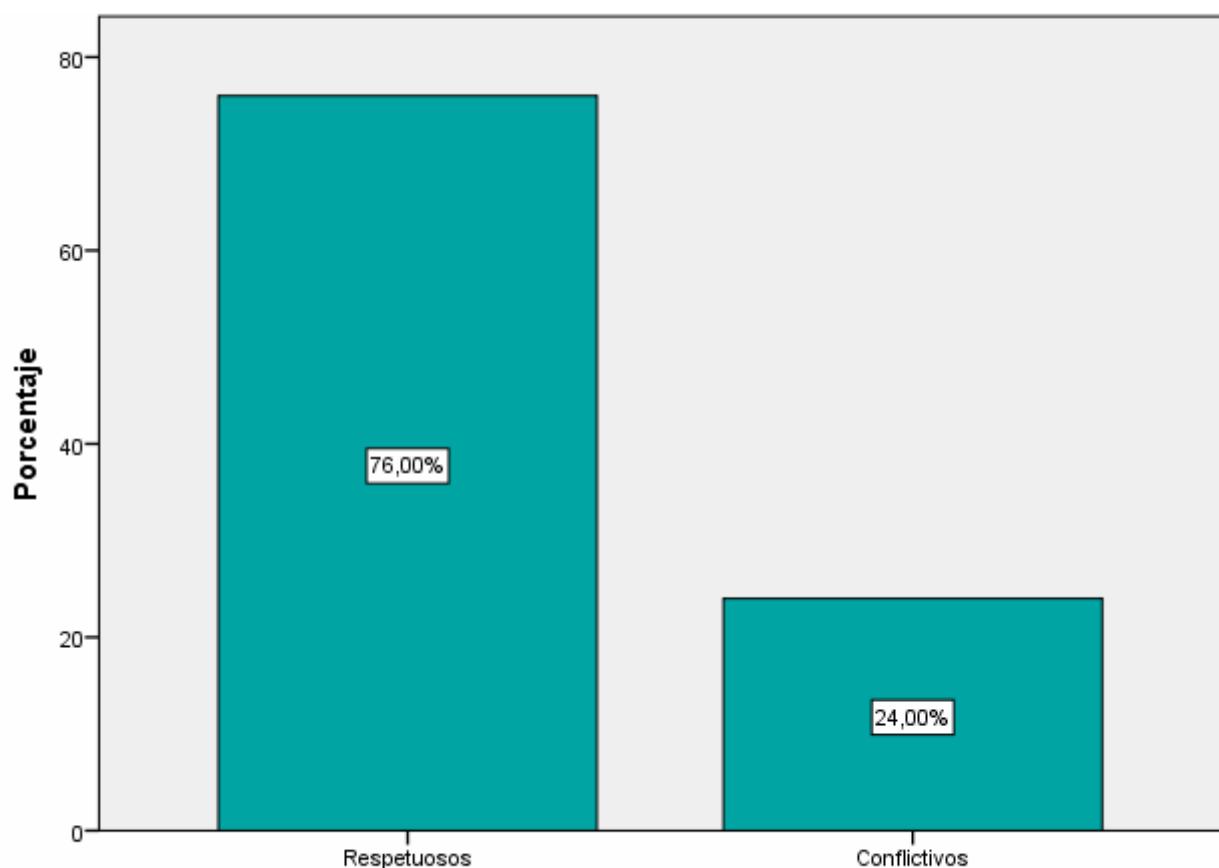


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 16 con el 76% de la población estudiada la toca frecuentemente pasajeros respetuosos y con el 24% d la población estudiada conflictiva.

Esto significa que el 76% de la población estudiada le ha tocado pasajeros respetuosos e incluso amigables ya que algunos conductores de transporte público ya tienen clientes en el cual ellos ofrecen sus servicios ya que ellos le tienen confianza.

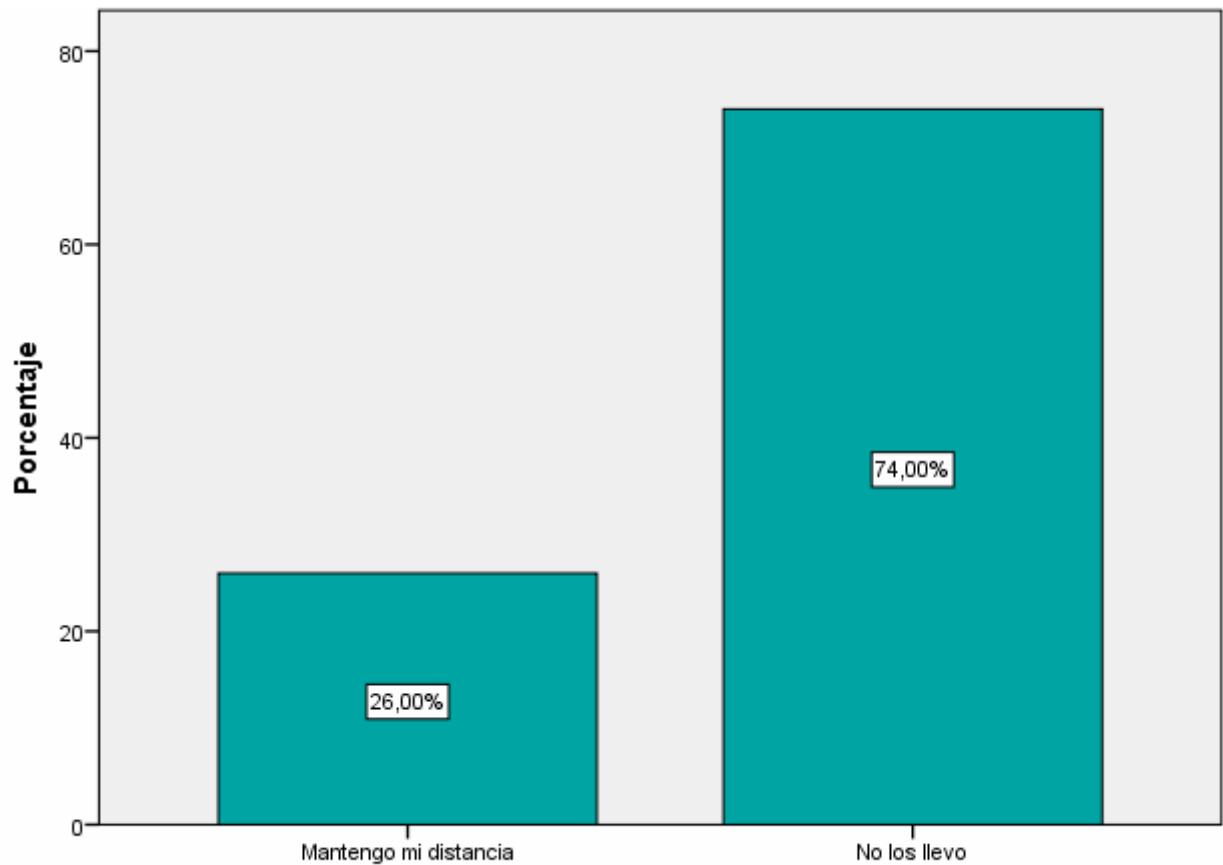
Gráfica 16 Tipo de pasajero concurre



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 17 las medidas de seguridad que toman cuando abordan a una persona en estado de ebriedad el 74% de la población estudiada opta por no llevarlos ya que pueden presentar dificultades con el pasajero. El 26% de la población estudiada si abordan personas en estado de ebriedad pero mantiene su distancia. Lo que significa que el 74% no lleva pasajeros en estado de ebriedad para evitar conflicto o problemas.

Gráfica 17 Medidas de seguridad que toman cuando abordan a una persona en estado de ebriedad



Fuente: Elaboración propia

## 4.3 Nivel de estrés de la población

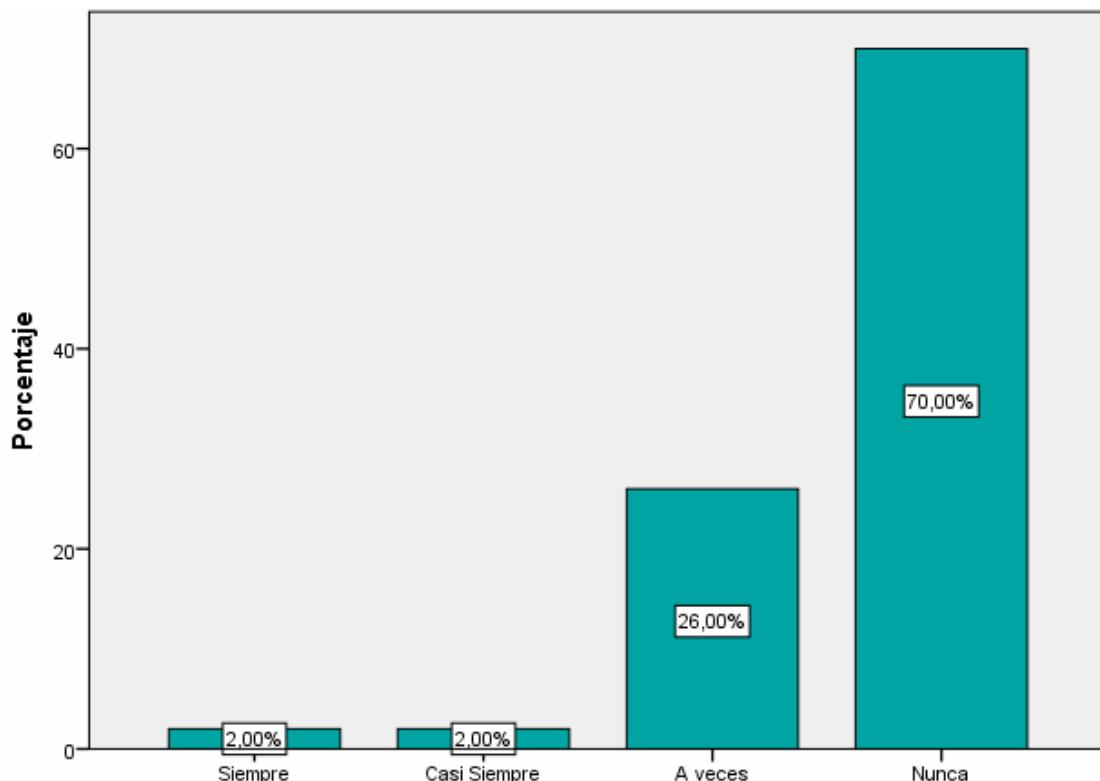
### Frecuencia indicada por la población de los siguientes síntomas:

Como se puede observar en la gráfica 18 con el 70% la población estudiada nunca ha presentado dolor de cuello y espalda después de su jornada laboral y con el 26% de la población estudiada a veces presenta dolor de cuello y espalda.

Con el 2% de la población estudiada presenta siempre el dolor de espalda y cuello; 2% de la población estudiada presenta dolor de espalda y cuello casi siempre.

Lo que significa que el 70% que la mayor parte de la población nunca presenta estos síntomas mencionados y el 26% si presenta pero a veces.

Gráfica 18 Dolor de cuello y espalda

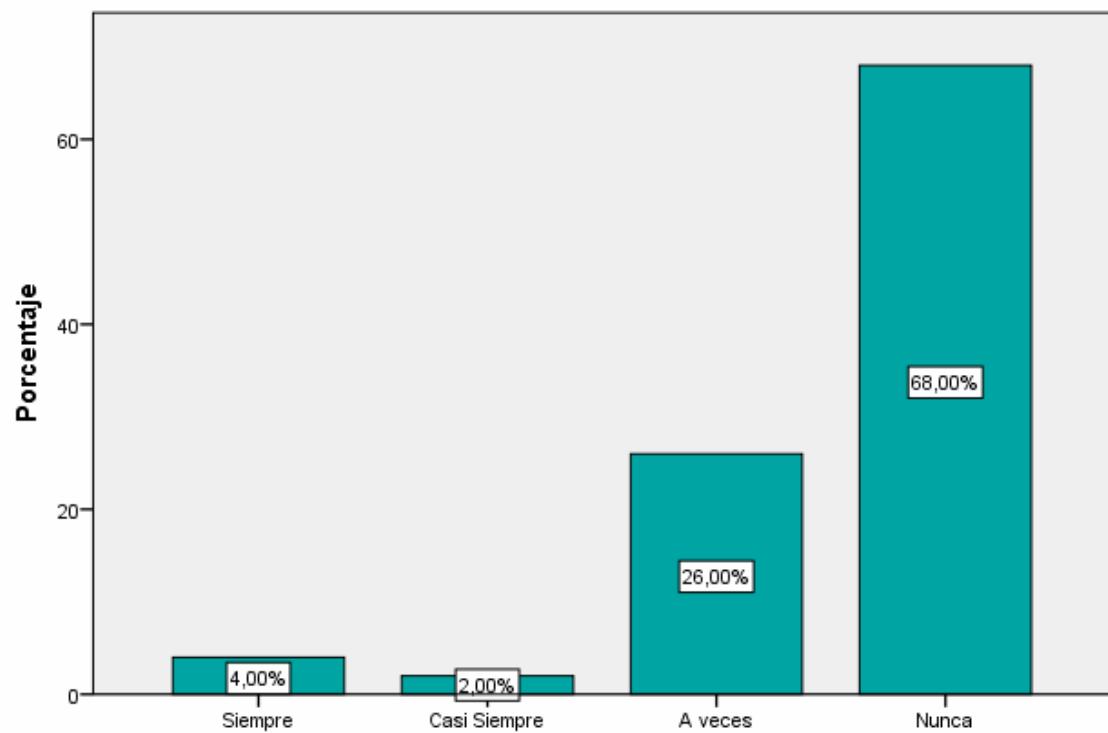


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 19 la población estudiada con el 68% de la población nunca presenta problemas de sueño o desvelos y con el 26% de la población estudiada presenta problemas de sueño o desvelos a veces. Con el rango menor de 4% la población presenta problemas de sueño o desvelos siempre y el 2% de la población estudiada presenta problemas de sueño o desvelos casi siempre, esta situación se presenta en algunas personas ya que en la población estudiada sufre de hipertensión y diabetes.

Lo que significa que el 68% de la población nunca presenta problemas de sueño o desvelos por la noche y el 26% presenta problemas de sueño y desvelo a veces esto se debe a los horarios de su jornada laboral ya que estosvarían.

Gráfica 19 Problemas de sueño como somnolencia durante el día o desvelos en la noche

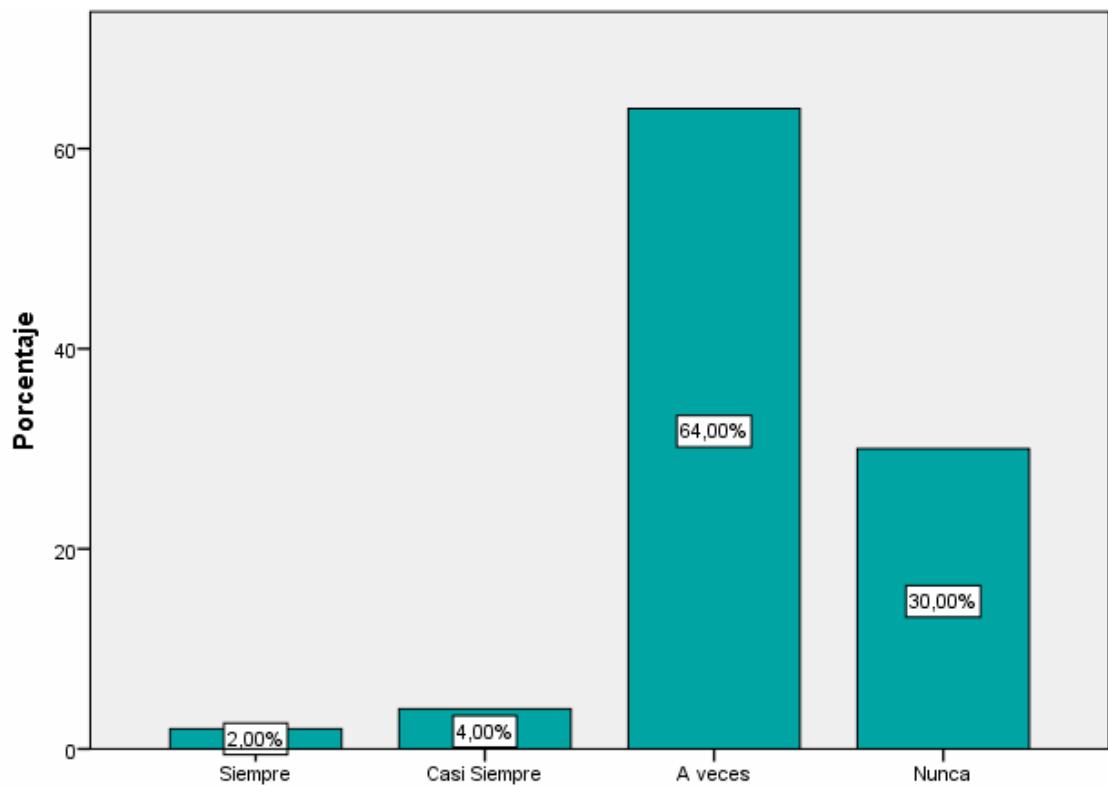


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 20 con el 64% de la población estudiada ha presentado a veces el dolor de cabeza y con el 30% de la población estudiada ha presentado nunca el dolor de cabeza. Con el 4% de la población estudiada presenta casi siempre dolor de cabeza y con el 2% ha presentado siempre el dolor de cabeza.

Esto significa que el 64% de la población estudiada presenta el dolor de cabeza a veces y solo el 30% de la población estudiada nunca ha presentado el dolor de cabeza después de su jornada laboral.

**Gráfica 20 Dolor de cabeza**

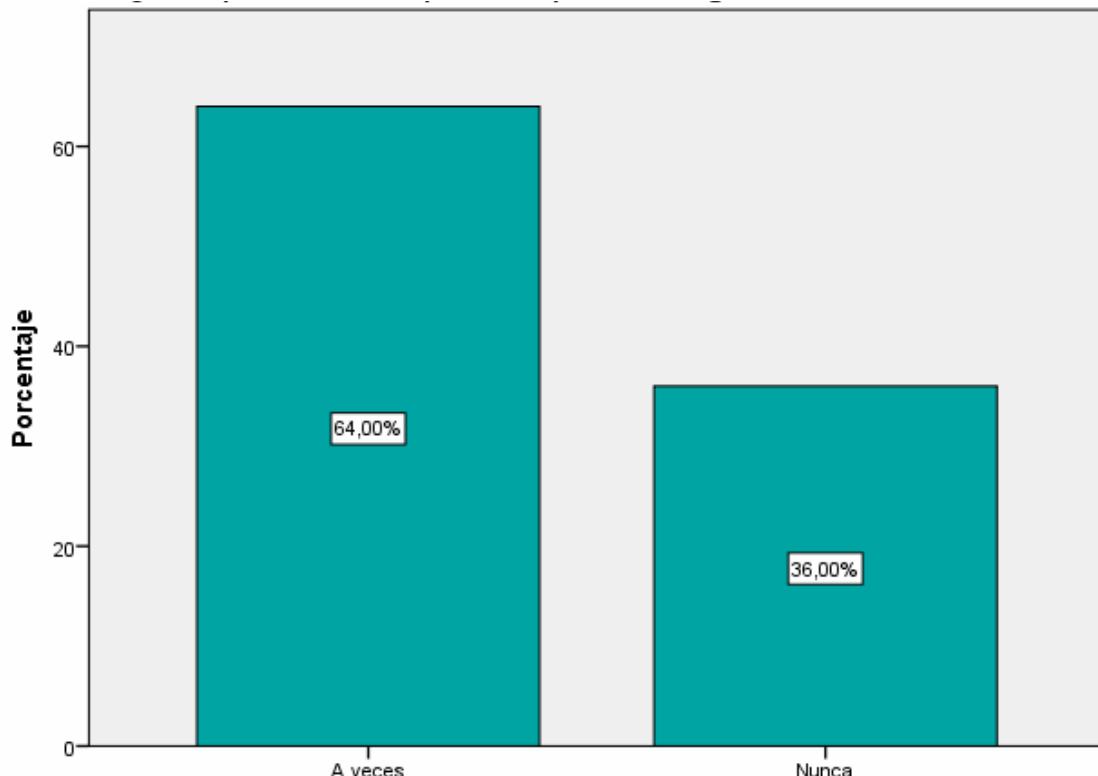


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 21 con el 64% de la población ha presentado problemas gastrointestinales a veces y con el 36% de la población nunca ha presentado problemas gastrointestinales.

Esto significa el 64% de la población estudiada presenta problemas gastrointestinales a veces ya que señalan que suelen comer en la calle o les aparece este problema en hora de su trabajo y el 36% nunca han presentado problemas gastrointestinales después de su jornada laboral.

**Gráfica 21 Problemas gastrointestinales**

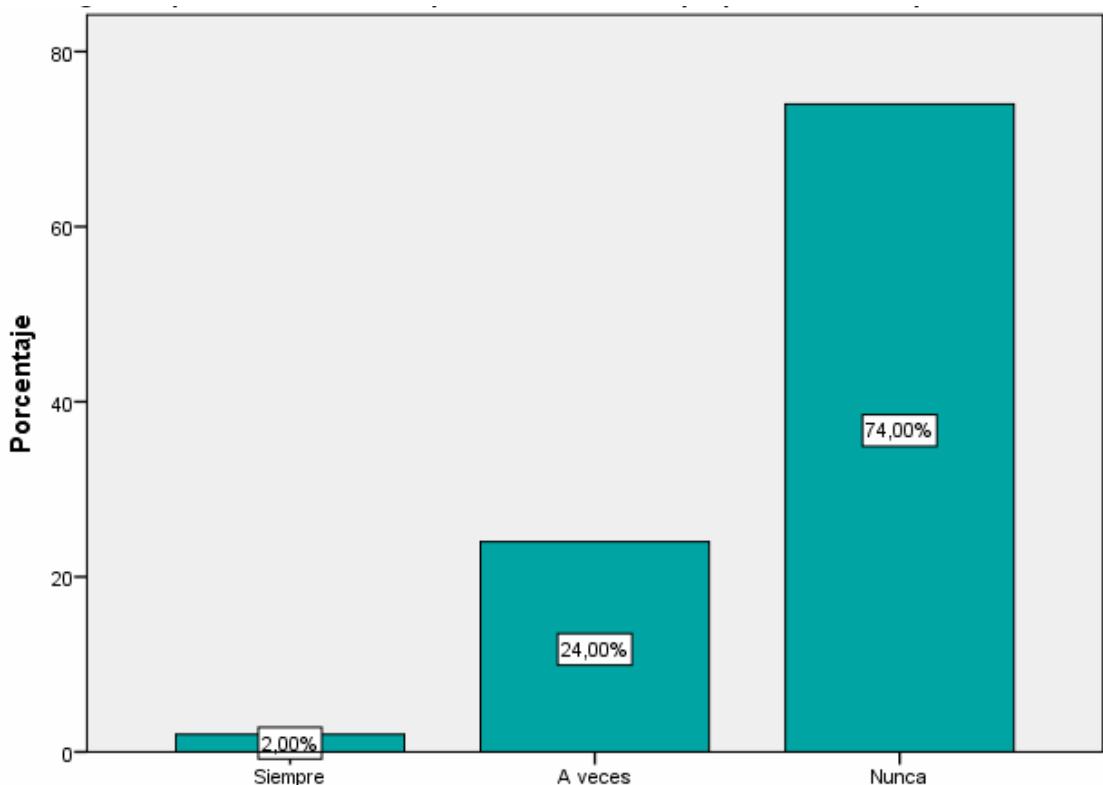


Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la gráfica 22 el 74% de la población estudiada nunca ha presentado palpitación en el pecho después de su jornada laboral y con el 24% de la población estudiada ha presentado a veces palpitación en el pecho después de la jornada laboral. Y con el 2 % de la población estudiada ha presentado siempre palpitación en el pecho.

Lo que significa que el 74% de la población estudiada nunca presenta palpitación en el pecho después de su jornada laboral.

**Gráfica 22 Palpitación en el pecho**

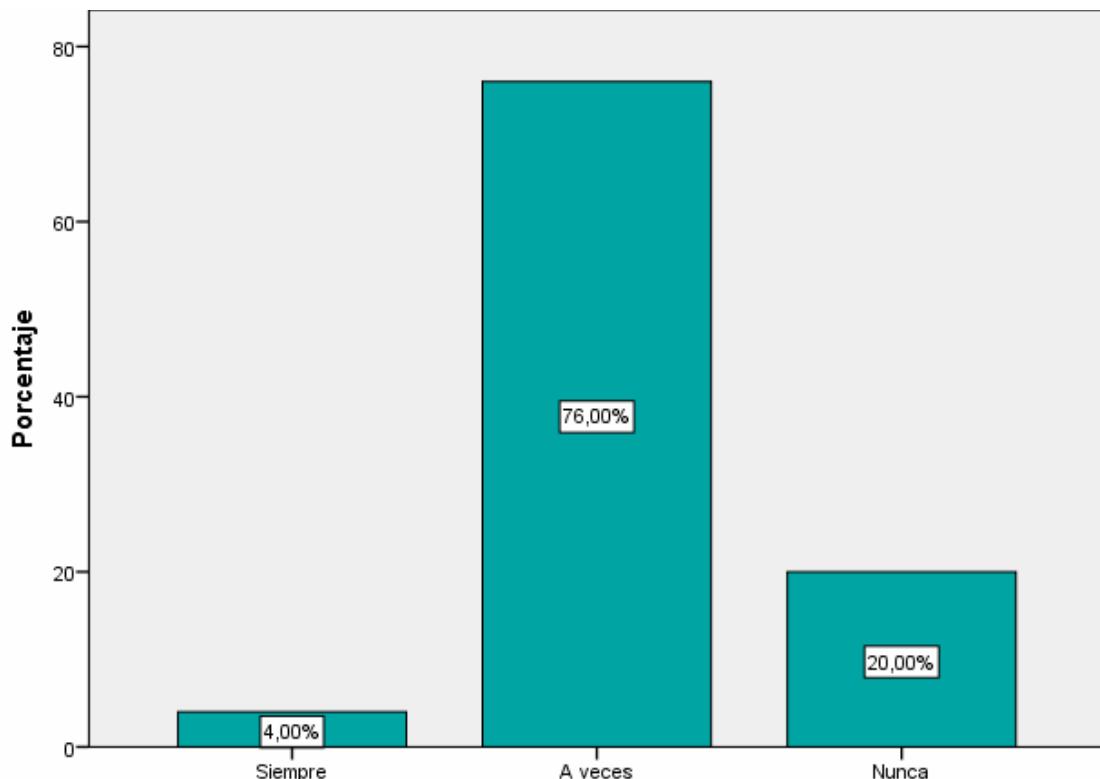


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 23 con el 76% de la población ha presentado a veces cansancio, tedio o desgano con el 20% de la población estudiada nunca ha presentado cansancio, tedio o desgano. Con el 4% de la población ha presentado siempre presenta cansancio, tedio o desgano.

Lo que significa que el 76% de la población estudiada presenta cansancio, tedio o desgano por lo cual choferes del transporte público señalan que se debe a que no tienen un descanso fijo y el 20% de la población estudiada nunca ha presentado ya que se debe a que son dueños de la unidad o bien por los años que llevan laborando se acostumbran a su jornada laboral.

**Gráfica 23 Cansancio, tedio o desgano**

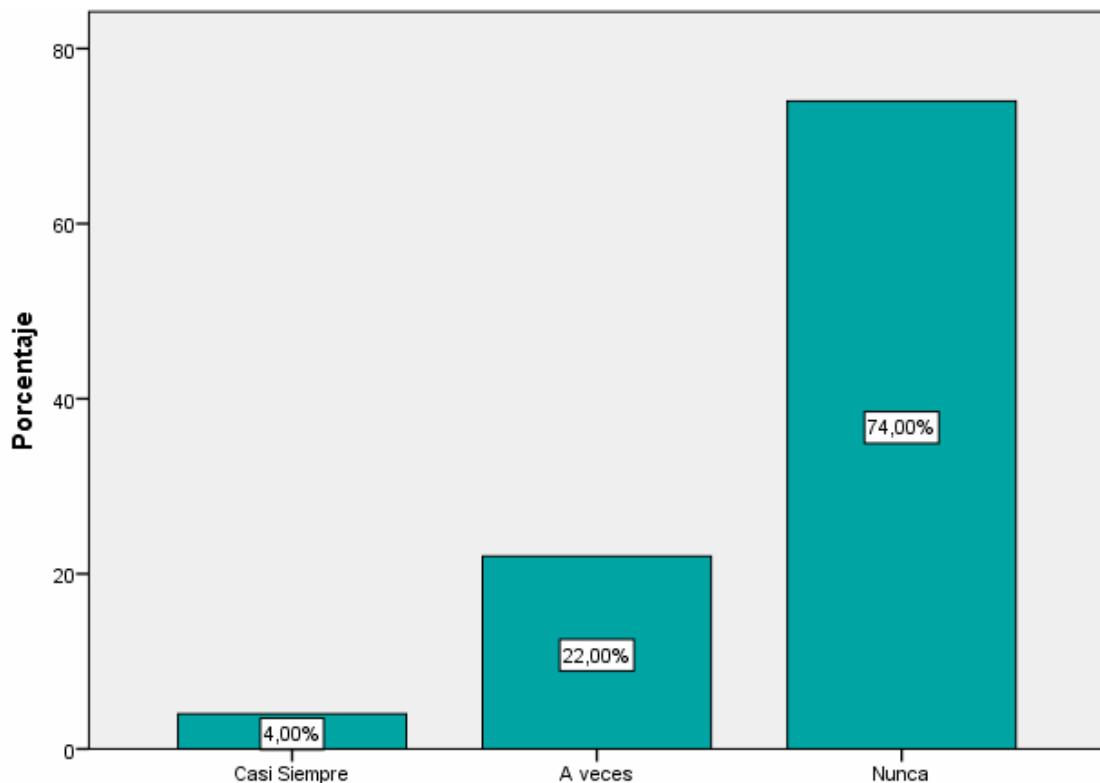


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la grafica 24 con el 74% de la población estudiada nunca ha presentado deseos de cambiar de trabajo; con el 22% de la población estudiada presenta a veces ha presentado deseos de cambiar de trabajo. Con el 4% de la población estudiada ha presentado siempre deseos de cambiar de trabajo.

Esto significa que el 74% de la población no presenta deseos de cambiar de trabajo ya que por su edad que tienen ya no los contratan o bien sufren de una enfermedad por el cual les es difícil encontrar trabajo en alguna empresas. Y el 22% de la población estudiada ha presentado a veces deseos de cambiar de trabajo en las temporadas bajas no obtienen ganancias suficientes.

**Grafica 24 Deseos por cambiar de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIÓN

En un estudio realizado sobre estrés laboral en conductores de transporte público en santa marta Colombia (Bolaño,2017) en donde se señala que la principal causante del estrés en los conductores es el tráfico en especialmente unas horas se percibe una gran carga de estrés, generando así desinterés y saciedad por la labor.

Por otro lado, Bolaños señala que se puede concluir que los diferentes factores generadores de estrés laboral en la población de conductores de transporte público son la sobrecarga, el tráfico y el agotamiento. En la cual son iguales los factores de la presente investigación se llevo a cabo en el sitio de radio taxis titanium, en el estudio se abarco factores laborales asociados al estrés de los conductores de transporte público en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

En donde la mayoría tiene 56 y 45 años de edad en el cual se conoce la población estudiada que se encuentran en una edad avanzada se encontró 2 choferes jóvenes en el rango de los 24 y 28 años que compartieron tener su primera experiencia de trabajo como chofer de transporte público. Dentro de la población estudiada la mayor parte es casada.

También en el estudio que se realizó se encuentra que la religión que profesan la mayor parte de la población es la religión católica, cristiana y adventista, a si también en la población estudiada no padece de ninguna enfermedad, pero se figura enfermedades como la diabetes e hipertensión.

Su ganancia de la mayor población estudiada es de \$200 y \$250 pesos ya sacando el pago de cuenta y gasolina señalan que tienen que considerar un ahorro para el pago de tarjetón en el cual este les pediría de empeñarse como taxista.

En el estudio se conoció que la mayoría de la población lleva de 11 a 20 años laborando como taxista y señalan que les ha permitido conocer una gran diversidad de personas en el ámbito de su trabajo a igual de conocer toda la ciudad.

En su horario laboral los choferes de transporte público la mayor parte de la población en Tuxtla Gutiérrez Chiapas trabaja 12 horas.

En el cual en los síntomas de estrés se figura que los choferes de transporte público a veces presentan dolores de cabeza, problemas gastrointestinales y tedio y cansancio.

Luego del trabajo de recolección de datos y análisis de datos, los resultados de esta investigación evidencia que la hipótesis ha sido aceptada debido a los diversos factores de estrés que enfrentan en cada jornada de la misma manera en la forma en como los conductores presentan síntomas del estrés laboral.

## **DISCUSIÓN**

En un estudio realizado en el centro histórico de la ciudad de México (Berrones, 2020) nos indica la mayoría de los trabajadores son hombres con un porcentaje del (91.1%), mostrando una media de 37.7 años (Desviación estándar De: 11.26 (19,64) de edad. Por el cual en este estudio se ve diferencia en el aspecto de las edades ya que la población en este estudio aun son jóvenes.

De manera general, la jornada laboral fue de casi 7 horas (media 6.81; De: 1.40) y de 6 días a la semana. En los trabajadores se tenía en promedio 3.6 año (De: 1.95) trabajando en la cooperativa del centro histórico de la ciudad de México y una media de 9.7 años de experiencia previa conduciendo. Lo cual en el estudio en Tuxtla Gutiérrez Chiapas refleja mas años laborando como conductores públicos en este estudio refleja en 20 años y las jornadas laborales son de 12 a 24 horas.

En cuanto se habla del estrés, los resultados muestra que el 16.1% de los trabajadores tuvieron evidencia de síntomas a este padecimientos. Así, para la exigencia física de los conductores, el 25% indicaron que tenían posturas dolorosas, fatigantes o inadecuadas.

Para los trabajadores se cuenta clasificados por evidencias de síntomas asociados al estrés, con lo cual se señala la siguiente para la demanda física

de los conductores, el 25% indicó que tenían posturas dolorosas, fatigantes o inadecuadas; el 56% mantuvieron una misma postura; el 22% levantaron o desplazaron cargas pesadas.

En el segundo estudio sobre el estrés cotidiano en trabajadores del volante realizado en Chilpancingo Guerrero, México por (González et.al, 2012) nos indica que en la población estudiada la edad en promedio fue de 35.5 de 11.04 años, con un rango de 19 a 74 años. En este estudio figura personas mayores de 74 años la cual se habla de choferes de la tercera edad en el desempeño como conductores de transporte público.

En relación al estado civil, el 10.99% eran solteros, el 68.06% casados, el 5.24% eran divorciados, el 15.18% vivían en unión libre y con la escala más baja del 0.52% eran viudos.

En la misma población estudiada señala que el 19.37% refirió tener otro trabajo además de chofer, y de estos, el 24.3% tuvieron hiperestrés. La otra escala con el 83.25% de los choferes calificaron con sobrepeso u obesidad. La prevalencia de estrés peligrosa fue de 7.33%, estrés elevado 19.37%, estrés normal 57.07%, estrés bajo con el 15.18% y con estrés peligrosamente bajo al 1.05%.

En este estudio realizado se da a conocer mediante la razón de momios se logra identificar las variables asociadas con el hiperestrés, con lo cual estas se usaron en el modelo de regresión logística, para identificar aquellas que conjuntamente explican la probabilidad de tener hiperestrés.

La prevalencia de hiperestrés, definido como estrés peligroso o elevado, fue de 26.7%. Los factores asociados al hiperestrés fueron los siguientes: comer de prisa, tener la casa sucia y desordenada, aire contaminado en la zona donde se vive, sufrir taquicardia, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo en el trabajo, afectarse por las disputas, ponerse nervioso si lo interrumpen cuando trabaja, ponerse nervioso cuando hay tráfico, padecer insomnio, sudar mucho sin hacer ejercicio y llevarse mal con el jefe.

En el tercer estudio realizado por (González et.al, 2017) en Medellín, Colombia para este estudio participaron 278 conductores de transporte público, en donde la edad en promedio fue de 36,53 años (De= 11,86 años). La edad mínima fue

de 18 años y la edad máxima fue de 68 años, lo cual en este estudio se percibe personas mayores de 60 años a un trabajando.

En este estudio resalta que el 99.6% (277) eran hombres y el 0.36% (1) eran mujeres.

En la parte civil, predominaron los que convivían en unión libre un 38,1% (106), seguidos de las personas casadas con un 29,1% (81) y los solteros con un 28,4% (79).

Por lo cual figura una diferencia ya que en este estudio predomina mas la unión libre y existen mayores presencia de las personas solteras.

En los factores laborales de los conductores, se hallo que el 80%(225) de los conductores son fijos y han estado en la empresa 9,5 años. Se les pregunto a los conductores sobre las horas laboradas en un día y el 88,9%(244) respondió que trabajan más de 12 horas. Frente al tiempo que tienen de descanso, el 41,7%(116) descansa una vez a la semana, y el 56,3%(156) considera que el tiempo de descanso no es suficiente, mientras que el 43,6%(121) plantea que no es suficiente.

Por lo cual en este estudio tiene un mismo factor en las horas de trabajo, por lo cual manejan 12 horas de trabajo, sin tener un descanso fijo.

En cuanto al entorno laboral respecto a la percepción de las relaciones con sus compañeros de trabajo, el 52,8%(147) respondió que sus relaciones eran buenas. El 59,3% (165) de los conductores considera que son buenas las relaciones con los pasajeros.

Señalan que el 30%(84) de los encuestados manifestó haber sido víctima de algún evento violento durante su trabajo. Del total de los conductores que han sido víctima de algún evento violento, el 56,4(66) ha sido de robo; el 15,3%(186) por amenaza del tráfico y el 12,8% ha sido víctima de dos eventos de dos eventos a la vez como amenaza por chantaje, robo y amenaza del tráfico vehicular.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones realizadas con los el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Difundir los resultados con la población estudiada.
- Impartir pláticas a los conductores de transporte público sobre el manejo del estrés.
- Procurar un descanso adecuado para los conductores de transporte público.
- Impartirles materiales de alimentación saludable para los conductores de transporte público tomando en cuenta los conductores que presentan una enfermedad como diabetes e hipertensión.
- Realizar una investigación de seguimiento a conductores de taxis de plataforma.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1.- A.A.N (2015) Los riesgos del estrés laboral para la salud. Boletín informativo. Acceso: 02/09/2023. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- 2.- Berrones (2020) Estrés laboral en conductores de bicicletas del centro histórico de la ciudad de México. Revista Médica del Instituto mexicano del Seguro Social, Vol.58, num.3, pags 265-274. Acceso: 24/12/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457768136008/html/>
- 3.- CórdobaEt.al (2013)Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. Reflexiones, Vol. 58, Num.3, Pp 109-122. Acceso: 11/04/2023. Disponible en:<https://www.redalyc.org/pdf/729/72927462008.pdf>
- 4.- Gobierno (2020) Población Data México. Pagina de gobierno. Acceso: 01/03/2023. Disponible en: <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tuxtla-gutierrez-99702>
- 5.- Gobierno del estado de Chiapas(2018) Plan Integral de Transporte Público Metropolitano. Articulo informe de gobierno. Acceso: 12/02/2024. Disponible en: [https://sop.chiapas.gob.mx/descargassop/ANEXOS/PIMUS%20ZM%20TUXTLA%20GTZ/1.4.%20Plan%20Integral%20de%20Transporte%20P%C3%BAblico%20Metropolitano%20\(PIMU\).pdf](https://sop.chiapas.gob.mx/descargassop/ANEXOS/PIMUS%20ZM%20TUXTLA%20GTZ/1.4.%20Plan%20Integral%20de%20Transporte%20P%C3%BAblico%20Metropolitano%20(PIMU).pdf)
- 6.- Gonzálezet.al (2012) Estrés cotidiano, en trabajadores del volante. SUMMA PSICOLÒGICA UST, Vol. 10, Nº1,85-90. Acceso: 20/12/2024. Disponible en:[https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-448x2013000100008](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008)
- 7.- González et.al (2017) Factores laborales y Estrés percibido en los conductores de Buses Medellín. Investigaciones Andina, Vol. 21, Núm. 38, págs. 23-37. Acceso: 20/12/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066209002/html/>

8.- IMSS (2022). Estrés laboral Imss.gob.mx. Acceso: 15/02/2024 Disponible en: <https://imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

9.- INEGI(2010) Compendio de información geográfica municipal 2010 Tuxtla Gutiérrez Chiapas. Acceso: 10/06/2024. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos\\_geograficos/07/07101.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/app/mexicocifras/datos_geograficos/07/07101.pdf)

10.- Jiménez (2020) *Niveles de estrés y cómo eliminarlos*. Blog.izabc.com.mx. Acceso: 22/05/2024. Disponible en: <https://blog.izabc.com.mx/niveles-de-estres-y-como-eliminarlos>

11.- Lifeder (2023) Encuesta: qué es, características, funciones, tipos, ejemplos. Lifeder.com. Acceso: 10/03/2024. Disponible en: <https://www.lifeder.com/encuesta/>

12.- London et.al. (2006) Concepto de desarrollo humano de Sen y su vinculación con la Educación, Economía y Sociedad. Revista Científica, Vol. XI, núm. 17, Universidad de Michoacán de San Nicolás de Hidalgo Morelia, México. Acceso: 10/09/2023. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51001702>

13.- López et.al (2014) Estrés el “Gran depredador”. Revista investigación científica, Vol. 84, Núm 2, pp 375-384. Acceso: 31/01/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757261019.pdf>

14.- López (2010) Historia y significado de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez. Todo Chiapas. Acceso: 22/09/2024. Disponible en: <https://todochiapas.mx/chiapas/historia-y-significado-de-la-ciudad-de-tuxtla-gutierrez/945>

15.- Lozano (2023) México: alarmantes cifras de estrés laboral - UNAM Global. Sitio web UNAM- Global. Acceso: 11/04/2024. Disponible en:

[https://unamglobal.unam.mx/global\\_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/](https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/)

16.- Moreira(2022). Infraestructura y dotación de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Portoviejo. *Revista de Arquitectura* (Bogota), 24(2), 10-16. Acceso: 16/05/2024. Disponible en: <https://doi.org/10.14718/revarq.2022.24.3950>

17.- Naranjo (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, Vol. 8Nº36. Acceso: 13/02/2024. Disponible en: <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>

18.- OCC (2022) La Asociación de Internet MX y OCCMundial presentan el estudio “Estrés laboral en México”. Top Management. Acceso: 10/03/2024. Disponible en:<https://topmanagement.com.mx/la-asociacion-internet-mx-occmundial-presentan-estudio-estres-laboral-mexico/>

19.- OIT(2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Sitio web Safeday@ilo.org. Acceso: 09/02/2024. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/media/433461/download#:~:text=Para%20la%20OIT%2C%20el%20estr%C3%A9s,hacer%20frente%20a%20esas%20exigencias>

20.- OMS (2020) Los riesgos del estrés laboral para la salud. Instituto Nacional de la Salud Pública. Acceso: 19/05/2023 Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

21.- OMS (2023). *Estrés* preguntas y respuestas. Sitio web [Www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress](https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress)

22.- OMS (2023) Cual es el impacto del estrés en la salud. Blog informativo Centro de Julia Pascual. Acceso: 01/03/2024. Disponible en: [Cuál es el impacto del estrés en la salud y la mente - Centro Júlia Pascual](#)

23.- Padilla (2022) ¿Qué causa el estrés y cómo manejarlo?. Sitio web.Uag.mx. Acceso: 06/11/2024. Disponible en:<https://uag.mx/es/mediaHub/que-causa-el-estres-y-como-manejarlo/2022-08>

24.- Patlan(2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Revista *Salud Uninorte*, Vol. 35, Num.1, pp. 156–184. Acceso: 14/06/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81762945010>

25.-Porrogas (2021) Estudio: Estrés laboral en México 2021. Blog informativo OCC. Acceso: 12/05/2024. Disponible en: [Estrés laboral en México: ¿cómo ha incrementado los últimos años?](#)

26.- Quiroa (2021). *Teoría de Herzberg | Economipedia*. Economipedia.com. Acceso: 17/03/2024. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

27.- Rosado (2018)La finalidad de la metodología cuantitativa. Blog Fundamentos de la investigación Social. Acceso: 12/06/2024. Disponible en: <https://isdfundacion.org/2018/11/01/finalidad-metodologia-cuantitativa/>

28.- Rosales et.al.(2018). Condiciones de vida, salud y trabajo en conductores de taxi en la Ciudad de México. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, Vol. 56, Num.3,pp 279–286. Acceso: 12/07/2024. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457757174016>

29.- Selye (1936) El modelo de Selye. Psicología ambiental. [Www.ub.edu](http://www.ub.edu). Acceso: 12/07/2023 Disponible en: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-)

30.- UNAM (2022) Los mexicanos, los mas estresados en el mundo. Boletín UNAM- DGCS-305 Ciudad Universitaria. Acceso: 18/03/2024 Disponible en: [Los mexicanos, los más estresados en el mundo](#)

## **Anexos**

# Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

## Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

Factores Laborales Asociados al Estrés de los Conductores de Transporte Público en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Choferes de taxistas del sitio Titanium, me dirijo de la manera más atenta y respetuosa si podría contestar dicha encuesta con 24 preguntas, los datos se utilizaran por investigación.

1.- ¿Qué edad tiene?	2.-Estado Civil a) Soltero b) Casado c) Unión libre
3.-¿Religión que profesa? a) Católica b) Cristiana c) Adventista d) Mormona	4.-¿Padece de alguna enfermedad?

**Contesta o subraya la opción que usted considere, no se encuentra respuesta correcta.**

5.- ¿Cuánto es su promedio de ganancia?

- a) \$200      b) \$250      c) \$300      d) más de \$350

6.- ¿Cuántos años lleva laborando como taxista?

- a) 1-5 años      b) 6-10 años      c) 11-20 años      d) más de 20 años

7.- ¿Su unidad es?

- a) Rentada      b) Propia      c) Prestada      d) Otros: \_\_\_\_\_

8.- ¿Cuánto es el promedio de pago de cuenta?

- a) \$150 pesos      b) \$200 pesos      c) \$250 pesos

9.- ¿Se encuentra asegurado por parte de su trabajo?

- a) Si      b) No

10.- ¿Cuántas horas trabaja?

a) 24 x 24 horas    b) 12 Horas    c) 5 Horas    d) Otros: \_\_\_\_\_

11.- ¿Ha sufrido de un asalto?

a) Si    b) No

12.- ¿Consumo algún tipo de sustancia?

a) Alcohol    b) Tabaco    c) Otro: \_\_\_\_\_

Desde su punto de vista en su entorno laboral seleccione su respuesta

Usted cree que afecta en su entorno laboral	Si	No	Tal vez	Quizás
13.- El trafico				
14.- La falta de educación vial de los peatones				
15.- Manifestaciones				

16.- ¿Qué tipo de pasajero le toca frecuentemente?

a) Respetuoso    b) Conflictivos    d) Otros: \_\_\_\_\_

17.- ¿Qué medidas de seguridad toma usted cuando aborda a una persona en estado de ebriedad?

Señale con una (x) lo solicitado

	siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
18.- ¿Después de su jornada laboral usted presenta dolor de cuello y espalda?				
19.- ¿Usted presenta problemas de sueño como somnolencia durante el dia o desvelos en la noche?				
20.- ¿Usted presenta dolores de cabeza?				
21.- ¿Con que frecuencia presenta problemas gastrointestinales?				
22.- ¿Con que frecuencias ha presentado usted palpitación en el pecho?				
23.- ¿Con que frecuencia a usted presentado cansancio, tedio o desgano?				
24.- ¿Con que frecuencia a usted prestado deseos de cambiar de trabajo?				



Fotografía 1. Entrevista a Chofer de 54 años



Fotografía 2. Entrevistas a chofer de 64 años



Fotografía 3. Entrevista a chofer de 55 años



Fotografía 4. Entrevista a chofer de 24 años